

Miten kehittää apteekkiverkkokaupan markkinointia ja palveluita?

31.3.2023

Kauhavan Ykkösapteekin apteekkari Mika Wallin esitti Seinäjoen ammattikorkeakoulun ensimmäisen vuoden opiskelijoille kehittämishaasteen: miten Kauhavan Ykkösapteekin verkkokaupan markkinointia ja palveluita pitäisi kehittää, jotta asiakkaat löytäisivät verkkokaupan? Wallinin antama kehityshaaste oli yksi monista yritysten ja organisaatioiden toimeksiannoista, joita SeAMKin ensimmäisen vuoden opiskelijat pääsivät kevään 2023 Innovaatioviikolla ratkaisemaan.

Ykkösapteekin verkkokauppa on ollut toiminnassa syksystä 2022 lähtien. Vaikka ostoksille on tarjolla nopea ja ilmainen kotiinkuljetus 50 kilometrin säteellä, on verkkokaupan myynti ollut vähäistä. Apteekkien verkkomyynti on keskittynyt muutamille suurille toimijoille, joilla on myös mahdollisuus käyttää merkittäviä rahasummia markkinointiin. Apteekkari Wallinin mukaan apteekkiverkkokaupan osuuden alan kokonaismyynnistä uskotaan kasvavan merkittävästi. Haasteena pienelle toimijalle onkin löytää jalansijaa markkinoilta realistisilla panostuksilla. Tarvitaan siis innovatiivisia ratkaisuja!



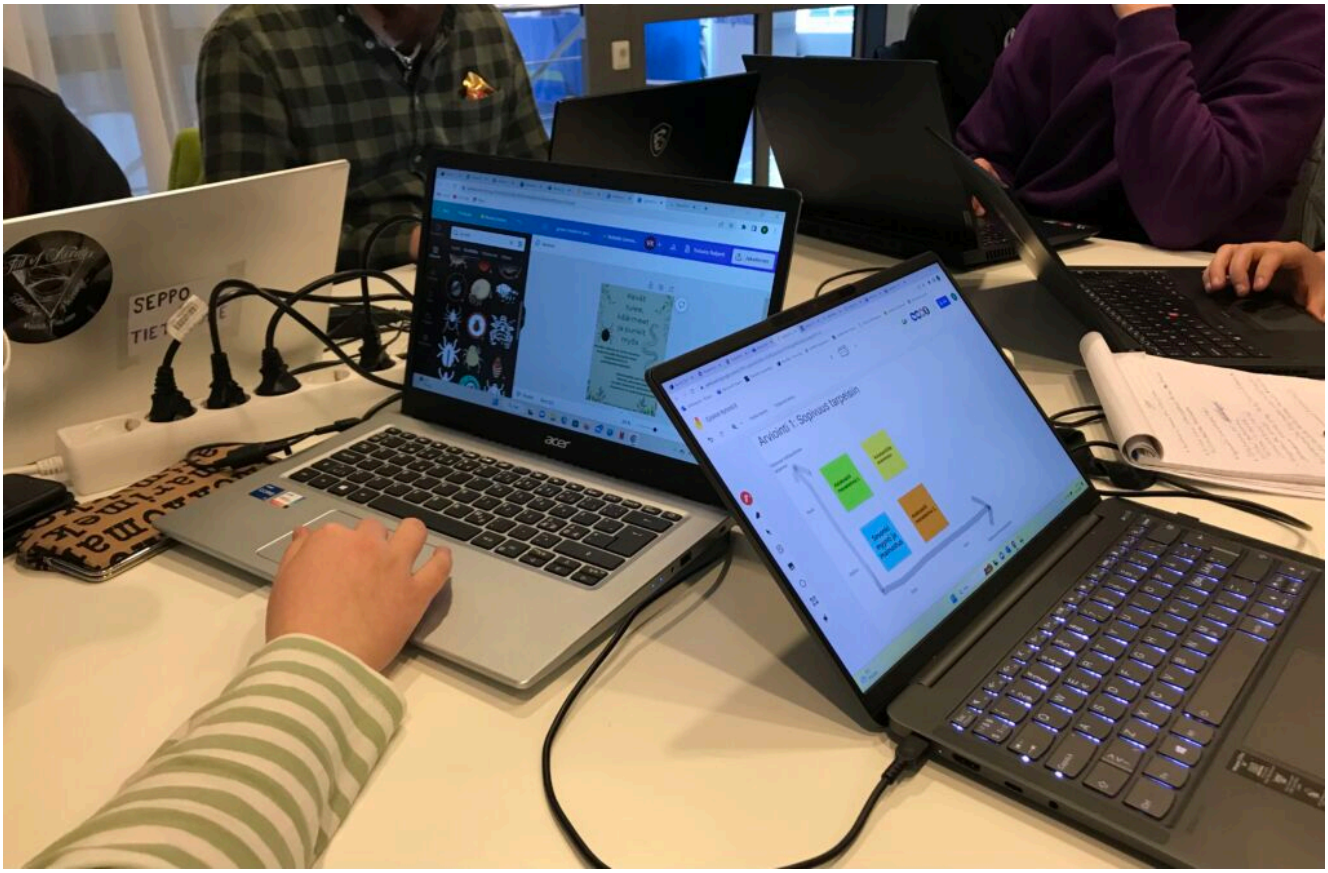
Monialainen tiimi työn touhussa: tämä ryhmä koostui bio- ja elintarviketekniikan, konetekniikan, kulttuurituotannon, sosiaalialan ja tietotekniikan opiskelijoista (Kuva: Noora Kivimäki).

Monialaista tiimityöskentelyä ja minäpystyvyyteen liittyvien myyttien murtamista

Kauhavan Ykkösapteekin haastetta pääsi ratkomaan viisikymmenhenkinen monialainen opiskelijaryhmä. Opiskelijat työskentelivät neljän–kuuden henkilön tiimeissä, joihin oli koottu opiskelijoita SeAMKin eri koulutusaloilta.

Viikon alussa jännitys väreili ilmassa, kun opiskelijat odottivat tiimijakoa ja työtovereidensa kohtaamista. Osa opiskelijoista oli aloittanut opintonsa vasta vuoden alussa, ja suurin osa opiskelijoita ei tuntenut toisiaan ennen Innovaatioviikkoa. Koulutusalat ylittävä yhteistyö sujui kuitenkin hienosti, kun työskentelyssä päästiin vauhtiin.

Yhteistyötaitojen kehittämisen lisäksi Kauhavan Ykkösapteekin toimeksianto tarjosi mahdollisuuden syventyä muun muassa markkinointiin, joka on alalla kuin alalla tärkeää. Verkkokaupan uusia markkinointikeinoja ja innovatiivisia palveluratkaisuja kehitettiin tiedonhaun, kohderyhmätutkimuksen ja palvelumuotoilun työkalujen avulla. Ohjaajien näkövinkkelistä kaikki ryhmät heittäytyivät mukaan hienosti, vaikka suurelle osalle liiketoiminnan kehittäminen oli aivan uutta.



Kehitysidean ratkaisemiseen käytettiin palvelumuotoilun työkaluja. Tässä opiskelijat arvioivat nelikentän avulla, miten hyvin heidän ratkaisukonseptinsa soveltuu testattavaksi kohderyhmällä (Kuva: Noora Kivimäki).

Viikon aikana oli tietenkin hetkiä, jolloin opiskelijat eivät kokeneet olevansa omilla vahvuusalueillaan. Me valmentajat kuulimme lausahduksia, kuten *Mä oon huono ideoimaan* ja *Mä en pysty esiintymään.* Olikin hieno huomata, miten tiimit tukivat noina hetkinä jäseniään. Lopulta kävi niin, että ideointityökalujen avulla ryhmät kehittivät satoja eri ratkaisuideoita toimeksiantoon. Töitä jaettiin vahvuuksien ja kiinnostuksen kohteiden mukaan, ja viikon lopussa oman ryhmän aikaansaannoksia esiteltiin ylpeinä.

Innovaatioviikon parasta antia onkin se, kun opiskelijat havaitsevat ja ymmärtävät omat kykynsä. Käsitykset omasta osaamisesta eivät aina pidä paikkaansa, ja toisaalta taas omalla epämukavuusalueella työskentely kehittää osaamista. Innovaatioviikolla tiimin ja ohjaajien tuki auttaa parhaimmillaan murtamaan haitallisia käsityksiä omasta minäpystyvyydestä ja kasvamaan ammatillisesti.



Innovaatioviikko huipentui presentaatiotilaisuuteen, jossa ryhmät esittivät ratkaisukonseptinsa toimeksiantajalleen, ohjaajilleen ja muulle ryhmälle ja vastasivat yleisön kysymyksiin (Kuva: Noora Kivimäki).

”Innovaatioviikko ylitti kaikki odotukset miljoonakertaisesti!”

Innovaatioviikon lopussa oli aika palkita paras innovaatio. Kilpailu parhaasta ratkaisusta oli todella tiukka. Voittajaksi nousi ryhmä, joka oli kohderyhmäanalyysissään havainnut, että suurimmat esteet verkkokaupan menestykselle olivat tiedottamisen puute sekä asiakkaan epävarmuus sivuston turvallisuudesta.



Voittajaryhmän ratkaisukonseptit kiteytyivät otsikoihin Somet lentoon ja Verkkokaupasta luottokaveri (Kuva: Noora Kivimäki).

Voittajaryhmä määritteli apteekkiverkkokaupan mahdolliseksi kohderyhmäksi nuoret opiskelijat, jotka ovat aktiivisia somessa, joiden haasteena on kiire ja jotka arvostavat edullista hintaa, nopeaa toimitusta ja tilauksen helppoutta. Kohderyhmänä pidettiin myös nuoria aikuisia, jotka suosivat verkkokauppoja ja haluavat välttää sosiaalisia kontakteja ostotapahtuman yhteydessä. Kumpaakin kohderyhmää huoletti verkkokaupan käytön turvallisuus ja yksityisten tietojen jakaminen.

Ratkaisuehdotuksenaan voittajaryhmä esitti kohderyhmille suunnatut somekampanjat sekä erityisesti verkkokaupan turvallisuuteen tähtäävät toimenpiteet. Yksi keino vastata potentiaalisten asiakkaiden huoleen olisi Usein kysytyt kysymykset -osion lisääminen verkkokauppaan.



Viikon loputtua oli tuuletusten aika! Alarivissä iloitsevat apteekkari Mika Wallin (kesk.) sekä ohjaajat Tiina Hietala (vas.) ja Noora Kivimäki (oik.). (Kuva: Noora Kivimäki).

Apteekkari Mika Wallin oli tyytyväinen saamiinsa kehitysehdotuksiin:

– Innovaatioviikko ylitti kaikki odotukset miljoonakertaisesti. Heti alkuun minulla oli huoli, onkohan apteekki hyvä toimeksiantaja. Mitä pidemmälle viikko eteni, sitä enemmän tuli fiilis, että tämä on nappiosuma niin opiskelijoille kuin meillekin. Jokaiselta ryhmältä tuli hyviä ideoita, ja vain yhtä voittajatiimiä oli vaikea valita.

Muilta ryhmiltä Wallin sai vinkin esimerkiksi chat-palvelun ja Klikkaa ja nouda -pakettiautomaatin perustamisesta. Mieltä kutkuttamaan jäi myös ehdotus Wallinin henkilöbrändiin perustuvan vaatemalliston lanseeraamisesta. Voi siis olla, että tulevaisuudessa Kauhavan Ykkösapteekin verkkokauppaa kehitetään useamman eri ryhmän ratkaisukonseptien perusteella.

Innovaatioviikko oli Wallinille positiivinen yllätys:

*– Aivan loistava keksintö tämä Innovaatioviikko. Mahtavaa, että työelämää tuodaan lähemmäksi opiskelijoita. Eri alojen opiskelijoiden yhdistäminen monialaisiksi työryhmiksi on todella hyvä oivallus. Moniammatillisuus tekee projekteista hienoja ja saa aikaan loistavia lopputuloksia.***Tiina Hietala**
Aluekehittäjä

SeAMK – Seinäjoen ammattikorkeakoulu

Noora Kivimäki
Viestinnän ja suomen kielen lehtori
SeAMK – Seinäjoen ammattikorkeakoulu

Kirjoittajat toimivat SeAMK Innovaatiolla opiskelijaryhmän ohjaajina.