Alustatalouden keskittyminen Amazoniin

15.9.2020

Alustatalouden alkuaikoina kuluttajapalvelut olivat lähinnä erikoistuneita verkkokauppoja ja postimyyntikuvastojen laajennuksia. Amazonin johdolla verkkokaupat ovat kasvaneet ja laajentaneet valikoimiaan. Tällä hetkellä Amazonilla on hallussaan suuri osa maailman verkkokaupasta ja se on laajentanut toimintaansa myös viihteeseen ja monille teknologian osa-alueille. Yrityksen tarjoamat palvelut ovat Amazon.com verkkokauppa ja sen mainosliiketoiminta, AWS pilvipalvelut sekä Amazon Prime -suoratoistopalvelut. Viimeisten tietojen mukaan Amazon on tulossa Ruotsin kautta myös Suomen markkinoille lähitulevaisuudessa (Iltasanomat/Digitoday).

Asiakkaan huomiointi tuottaa tulosta

Amazonin teknologiaa ja verkkokauppaa yhdistää asiakaskeskeisyys, joka on kaiken toiminnan taustalla. Ylivoimainen asiakaskokemus on mahdollista toteuttaa valtavan asiakastiedon ja sitä analysoivan tekoälyn avulla. Yritys kerää tietoa kaikista sisäisistä ja ulkoisista kuluttajien, logistiikan ja myyjien prosesseista ja pyrkii nopeuttamaan ja tehostamaan niitä jatkuvasti. Kuluttajien sitoutuminen lisääntyy palvelujen kehittymisen ja Prime-jäsenyyden myötä. Maksullisen Prime-palvelun jäsenille on tarjolla esimerkiksi ennakkotilauksia, alennuksia, ilmaisia toimituksia sekä video- ja äänikirjapalveluita.

Ylivoimaisen asiakaskokemuksen suurimpia hyötyjiä ovat Amazon ja sen kuluttaja-asiakkaat, mutta sillä on myös hintansa. Sen maksavat kivijalkakaupat, muut verkkokaupat, työntekijät, tavarantoimittajat, myyjät ja logistiikkayritykset. Yksi yritys pääsee määrittelemään markkinat ja myös niille pääsemisen hinnan. Suomessa tämä kehitys on vasta edessä ja pieni kielialue voi toimia jonkinlaisena suojana ainakin aluksi. Toisaalta englannin kieli ei ole suuri este suomalaisten verkko-ostoksille nykyään ja jatkossa vielä vähemmän. Kömpelökin kieliversio toimii, jos asiakas luottaa sen taustalla olevaan brändiin.

Yhdysvalloissa Amazon on yleisin ostossovellus ja Prime-tilaajia on maailmalla noin 150 miljoonaa. 89 prosenttia kuluttajista luottaa verkkokauppiaista eniten Amazoniin. 82 prosenttia asiakkaista pitää hintaa tärkeimpänä valintakriteerinä. Amazonin liikevaihto on tänä vuonna arviolta 250 miljardia euroa. Amazonissa on myyjiä noin 2,5 miljoonaa ja määrä kasvaa koko ajan. (Oberlo)

Mitä tästä voi oppia?

Kuluttajaliiketoiminnan parissa työskentelevät yritykset joutuvat myös Suomessa miettimään, miten säilyttää kilpailuetunsa, kun Amazon saapuu markkinoille. Juuri koettu koronapandemia on kouriintuntuva esimerkki siitä, miten toimintaympäristö järkkyy ja yritysten ja yhteiskunnan muiden toimijoiden tulee nopeasti etsiä uusia keinoja toteuttaa toimintaansa. Yritysten kannattaa edelleen pysyä digitalisaation tiellä ja hyödyntää

muun muassa strategiatyöskentelyssään ennakoivia skenaarioita. Strategisen ennakointiin panostamisen avulla, yritykset voivat vähentää muutoksiin liittyvää epävarmuutta ja tunnistaa mahdollisuuksia, jotka ilman ennakointityöskentelyä jäisivät huomaamatta. (Työkaluja ennakointiin)

Tässä esimerkissä on käsitelty maailman suurinta alustatalouden toimijaa. Amazonin liiketoimintamalli on perehtymisen arvoinen oman yrityksen toimialasta riippumatta, sillä se on esimerkki alustataloudesta, jonka vaikutukset näkyvät eri puolilla maailmaa ja usealla eri toimialalla. Liiketoimintamalliin voit tutustua tarkemmin esimerkiksi Christoffer von Schantzin tai S.K. Guptan blogeista.

Palvelukulttuuri ja alustatalous liiketoiminnan uudistajina teollisissa yrityksissä

Mihin suuntaan Suomen markkinat liikkuvat ja miten se vaikuttaa eri toimialojen kilpailutilanteeseen? Mitkä yritykset ovat oman alasi amazoneja? Onko yrityksesi valmis hyödyntämään alustatalouden ja tekoälyn mahdollisuudet?

Palvelukulttuuri ja alustatalous liiketoiminnan uudistajina teollisissa yrityksissä -hanke on Seinäjoen ammattikorkeakoulun ESR-rahoitteinen hanke, jonka tavoitteena on kasvattaa alueen teollisten yritysten osaamista ja tietämystä palvelukulttuurista ja alustataloudesta. Hankkeessa haetaan esimerkkejä teollisuuden alustoista sekä tuotetaan pk-yritysten tarpeisiin räätälöityjä palveluliiketoiminnan kehittämisen malleja. Syksyn aikana hankkeessa on tulossa yrityksiä ja opetusta tukeva käsikirja ja siihen liittyviä koulutuksia.

Kimmo Kulmala
Lehtori
SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Jutta Mäkipelkola
Projektipäällikkö
SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Kirjoittajat toimivat asiantuntijoina ESR:n rahoittamassa Palvelukulttuuri ja alustatalous liiketoiminnan uudistajina teollisissa yrityksissä -hankkeessa.

Aikaisempia blogeja aiheesta:

Alustatalous viidessä minuutissa
Digitaaliset palvelut ja alustatalous poikkeusoloissaAlustat vaihtuvat, myynti jatkuu ja lisääntyyKoronavirus ja alustatalous