

## Yrityksetkin hyötyvät kaupungin yhteisestä mobiilisovelluksesta

*Liisa Koivisto, tradenomi, päätoiminen tuntiopettaja, Kaupan ja kulttuurin osaamisala, Lapin ammattikorkeakoulu*

Asiasanat: yrittäjäyys, palveluliiketoiminta, mobiilisovellukset

Monet yritykset ovat kiinnostuneet mobiilisovellusten mahdollisuuksista suorana viestintäkanavana asiakkaaseen ja pohtivat, kannattaako investoida omaan mobiilisovellukseen. Tämä näkyy ammattikorkeakoulun arjessa kun saamme kyselyitä yrityksiltä, löytyisikö meiltä opiskelijoita tekemään mobiilisovelluksia kurssitöinä, työharjoitteluna, opinnäytetyönä tai palveluliiketoiminnan kautta sillä mobiilisovellusten hankinta muutoin on niin kallista. Isommilla yrityksillä ja ketjuilla omat sovelluksensa jo onkin, mutta pienille yrityksille oman mobiilisovelluksen kehittäminen on kallista ja aikaa vievää, eikä monilla pienillä yrityksillä ole siihen mahdollisuuksia.

Monella kaupungilla on oma mobiilisovellus, mutta yleensä niitä kehitetään kaupungin, asukkaiden ja turistien näkökulmasta, eikä paikallisten pienten yritysten. Torniossa Lapin ammattikorkeakoulun Kaupan ja kulttuurin yksikössä meneillään olevassa hankkeessa [Digitaaliset älykkäät mobiiliratkaisut \(DÄM\)](#) halusimme ottaa erilaisen lähestymistavan, ja antaa myös paikallisille yrityksille mahdollisuuden kokeilla kaupunkisovellusta yhteisenä väylänä tavoittaa ihmisiä.

Yhteistyö on voimaa, mutta siinä on haasteensa

Käytännössä jokaisella on nykyään mobiililaitte, joihin he ovat ladanneet itselleen hyödyllisiä sovelluksia. Jokainen voi kuitenkin omaa mobiililaitettaan vilkaisemalla todeta, että sovelluksia ei ole kuitenkaan kovin monta ja turhat sovellukset tulee usein poistettua. Yhteisen mobiilisovelluksen etu on se, että ihmisten ei tarvitse ladata monia sovelluksia ja samaa sovellusta markkinoidaan useissa paikoissa eri toimijoiden voimin. Esimerkiksi lentokentällä, rautatieasemalla ja hotelleissa voidaan turisteja kehottaa asiakkaita lataamaan sovellus, vaikka vain vierailunsa ajaksi. On onneksi kohtuullisen helppoa innostaa käyttäjää lataamaan sovellus

esimerkiksi tarjoamalla tuntuva alennus tai muu porkkana kiitokseksi lataamisesta, mutta käyttäjän pitäminen tyytyväisenä jatkossa on hankalampaa, varsinkin kun sopassa on lusikkansa monella eri toimijalla. Hyödyttömät tai ärsyttävät sovellukset poistetaan armottomasti.

## Push-viestit ovat suora väylä asiakkaaseen

Suurin osa tavallisista tallaaajista on tottunut jo push-ilmoituksiin, joita pomppaa laitteen näytölle eri sovelluksista, kuten esimerkiksi Facebookista. Joidenkin sovellusten viestit kiinnostavat, joidenkin ärsyttävät. Jos sovelluksen käyttäjä kokee tulevansa pommitetuksi epäolennaisilla viesteillä ja laittaa sovelluksen push-viestit pois päältä, menettävät yrittäjät tärkeän vaikutuskanavan. Tämän vuoksi yhteiset pelisäännöt ovat tärkeitä: millaisia viestejä ja kuinka usein yrittäjät voivat sovelluksen käyttäjille laittaa?

Yrittäjät saavat sovelluksen kautta näkyvyyttä yritykselleen ja voivat tarjota käyttäjille tarjouksia push-ilmoitusten avulla. Sovelluksen käyttäjä voi valita, haluaako hän saada tarjouksia kännykkäänsä ja jos haluaa, voi hän saada tarjouksen kännykkäänsä esimerkiksi kulkiessaan kaupan ohi. Näin yrittäjät voivat houkutella sellaisia ohikulkijoita poikkeamaan liikkeeseen, jotka muuten kävelisivät ohi.

Mobiilisovellus voi käyttäjän niin salliessa kerätä tietoja käyttäjästä, jolloin käyttäjän profilointi on helpompaa ja hän saa juuri itseään kiinnostavaa sisältöä. Paikkatietoisuus voidaan yhdistää esimerkiksi käyttäjän kiinnostuksen kohteisiin, mikä vähentää spämmäystä ja lisää merkityksellisyyttä. Näin ollen yksi sijainti voi aktivoida erilaisia sisältöjä eri käyttäjille. Viestien huolellinen kohdentaminen on osoitus yrityksen kunnioituksesta asiakasta kohtaan ja tähän yritykset tarvitsevat varmasti apua ja koulutusta.

Viestit kannattaa muotoilla niin, että ne antavat oikeutuksen olla juuri sillä hetkellä yhteydessä asiakkaaseen, kuten esimerkiksi "Tee itse kukkakimppu, tänään klo 18 asti vieraileva floristi opettaa kukkakimppun sitomisen saloja!". Toinen esimerkki voisi olla vaikkapa ravintola, joka ilmoittaa päivän lounaslistan asiakkaan kulkiessa ohi tai asiakkaan poistuessa ravintolasta lähettää asiakastyytyväisyyskyselyn.

Yritykset tarvitsevat yhteiset pelisäännöt viestien lähettämiseen, jotta asiakkaan puhelin ei ala hulluna välkkyä kaikkien toimijoiden viesteistä hänen tullessaan esimerkiksi kauppakeskukseen, jossa on paljon yrityksiä. Kohdennettuja viestejä voi lähettää

mobiilikäyttäjille myös silloin kun he eivät ole paikalla, mutta monen toimijan yhteiskäytössä vaarana on silloinkin, että käyttäjä saa liian monta viestiä päivässä ja laittaa sovelluksesta viestit pois päältä, jolloin kaikki toimijat menettävät tämän tehokkaan suoran viestintäkanavan käyttäjään. Sen vuoksi yksi vaihtoehto voisi olla, että ne toimijat, jotka haluavat käyttää push-viestejä, maksavat sovelluksen ylläpitäjälle viestinnän hallinnasta.

## Millaisia mobiilisovelluksia muualla puuhataan?

Tutustuimme muiden kaupunkien mobiilisovelluksiin ja niiden kehittäjiin, ja muualla seurataan nyt Tornio-sovelluksen kehitystä mielenkiinnolla. Ajatuksena usean eri toimijan yhteinen mobiilisovellus on haasteellinen, mutta herkullinen. Haasteita tuo se, että jokaisella toimijalla on omat tapansa toimia ja omat tavoitteensa. Herkullista on se, että yhteistyöllä voidaan saavuttaa jotain suurempaa kuin kukaan yksin. Mikäli malli saadaan Torniossa toimimaan, kiinnostaa tämä varmasti muitakin kaupunkeja. Digitaaliset älykkäät mobiiliratkaisut (DÄM) -hankkeen aikana tuotettu koodi on avointa, joten kuka tahansa voi hyödyntää sitä.

Esimerkiksi Tampereen [CityTrack](#)-projekti pohti pitkään, lähtevätkö he kehittämään yhtä isoa yhteistä mobiilisovellusta vai tukevatko he eri toimijoiden omien mobiilisovellusten syntyä. He päätyivät tukemaan erillisten sovellusten syntyä ja kehittämään testialustaa, jolla yritysten ja organisaatioiden on mahdollista suunnitella, kehittää ja pilotoida omia paikkatietoon perustuvia palveluita vilkkaassa ja elävässä kaupunkiympäristössä.

[Helsinki App](#) on täysin open-source: siinä on avoimet rajapinnat ja täysin avoin lähdekoodi, joten kuka tahansa voi lisätä siihen toiminnallisuuksia. Tällä halutaan innostaa kehittäjiä ja startuppeja mukaan, mikä luo sovellukselle elinvoimaa ja uusia mahdollisuuksia. Sovellusta kehitetään osaprojekteina, joissa yhdessä projektissa saatetaan lisätä yksi uusi ominaisuus. Esimerkiksi jos vaikkapa Helsingin liikuntatoimi saisi rahoitusta kaupungin liikuntareitistön kartoittamiseen ja mobiilikehittämiseen, niin he voisivat käyttää tuon rahoituksen Helsinki Appin toiminnallisuuksien kehittämiseen. Sovelluksen ensimmäinen versio tuo kaupungin päätökset paikkasidonnaisesti käyttäjien tietoon. Kun tulet paikkaan, johon liittyy jokin ajankohtainen päätös, sovellus kertoo siitä push-viestillä. Voit nähdä kartasta myös, kuinka paljon sinua lähellä oleviin paikkoihin liittyviä päätöksiä on.