

encore  
fitness

# 1. Введение

Садится самолёт, который следует по маршруту Санкт-Петербург - Москва, в салоне раздаются аплодисменты, открываются двери, и Вас встречают яркие лучи не очень жаркого московского весеннего солнца.

У аэропорта Вас уже ожидает такси, которое отвезет прямо в центр деловой жизни Москвы – комплекс Москва-Сити. Вы поднимаетесь на 25 этаж небоскреба «ОКО», где вас встречает управляющий клубом Encore Fitness Владислав.



Он говорит, что очень рад Вас видеть и считает, что человек, который в прошлом профессионально занимался плаванием, а после долго работал консультантом в компании BIG 3 в Санкт-Петербурге, сможет привнести в фитнес-индустрию что-то абсолютно новое.

Действительно, вы отлично разбираетесь в нюансах занятием спортом, умеете строить качественные стратегии развития бизнеса и совершенствовать его. Это не первая Ваша встреча с Владиславом, поэтому после небольшого кофе-брейка он даёт Вам ответственное задание. Вам необходимо подойти к нему комплексно, структурно и креативно.

Итак, задание:

Encore Fitness не думает останавливаться в развитии технологического оснащения своих клубов. Следующий, уникальный продукт, нужно разработать именно Вам.

На встрече Владислав предоставил список технологий, который активно развиваются в клубе:

- VR и AR.
- Трекеры и датчики.
- AI в обработке больших данных для бизнес-анализа и маркетинга.
- Биометрические технологии в аутентификации и отслеживании клиентов.
- Умные тренажеры.
- Технологии диагностики параметров клиента и состава тела – 3д сканирование и 3д печать.
- Приложения для тренировок и контроля.

Вам предстоит:

1. Проанализировать использование данных технологий в фитнес-индустрии России и за рубежом.
2. Изучить целевую аудиторию, нарисовать портрет потребителя и создать Customer Journey клиента, который уже является членом клуба.
3. Выбрать одну технологию и разработать уникальный продукт для Encore Fitness.
4. Рассчитать стоимость внедрения данной технологии и оценить риски.



## 2. Тенденции в фитнес-индустрии

Владислав всегда любил смотреть в будущее. Как и в последние годы, он ожидает, что технологии будут оказывать огромное влияние на отрасль, и он видит ряд разработок, которые начнут или продолжают оказывать значительное влияние на фитнес-индустрию в 2019 году.

### Носимая электроника

"Носимые технологии" — это фраза, с которой сталкивается каждый, кто интересуется фитнес-технологиями. В то время как лидеры рынка, такие как Fitbit и Jawbone соперничают с промышленными магнатами, такими как Apple, с их Apple watch, справедливо сказать, что рынок носимой электроники в целом развивается. В 2018 объём рынка уже оценивается в размере почти 6 миллиардов долларов, особенно с такими крупными игроками, как бренд одежды Under Armour (которые предпочитают видеть себя в качестве технологической компании). Ожидается, что растущий успех носимых предметов будет подпитываться меньшим неудобством в использовании: эволюция от неуклюжих устройств с ручной активацией к более незаметному, простому и многофункциональному использованию, например, благодаря отслеживанию сердечного ритма, интегрированному в фитнес-одежду и все более умным датчикам в мобильных телефонах.

### Интернет-вещей (IoT)

В наши дни трудно найти отрасль, где крупные компании не работают с подходом access-anywhere (работники могут выполнять свои задачи в любом месте, где есть доступ в интернет), который возможен благодаря

облачным технологиям. Хотя фитнес-индустрия изначально развивалась довольно медленно, 2017 был годом огромных шагов вперед, и ожидается, что тенденция развития облачных технологий в фитнес-индустрии продолжится. И облачные технологии станут стандартом и будут предпочтительнее локального программного обеспечения в будущем году. Интересно, что в 2015 году 84% британских компаний уже работали в облаке.

С проникновением облачных технологий в фитнес индустрии развитие получают подключенные устройства и технология IoT (Интернет-вещей). Очевидно, что основные устройства, с которыми работают клубы — это фитнес-оборудование. Ведущие поставщики оборудования, такие как Life Fitness, Matrix и Precor, упорно работают на платформах agnostic API solutions (сенсоры на тренажерах, подключенные к облачным средствам, позволяющие расширить функционал обычных тренажеров), чтобы обеспечить приятную работу членов клуба.



## 2. Тенденции в фитнес-индустрии

Другие устройства также становятся частью этой онлайн-экосистемы клубов, и такие компании, как NEO Health, предлагают интегрированные весы для тела и виртуальные тренажеры в тренажерном зале для обучения, тренировки и тестирования. Кроме того, такие компании, как Technogym, eGym и Milon, потеряют в ценности своего уникального торгового предложения, которое заключается в локальной интеграции умных систем в тренажеры. Ведь в 2019 году все больше тренажеров будут интегрировано с более производительными и совершенными облачными системами. При чем, для реализации этих технологий клубам не нужно будет инвестировать крупные средства на масштабную замену оборудования, так как будет возможность обновить существующие тренажеры, использовать их вместе с Cloud Technologies и IoT. Перспективы использования IoT в фитнес индустрии огромны и вариантов их применения может быть очень много.

### Онлайн-тренер

Тренерские услуги, конечно же, стандартное предложение для большинства клубов. Однако предлагать их в цифровом виде, даже не встречаясь с инструктором, — это отдельная перспективная история.

Потребность в физическом, личном обучении уменьшается, так как любители тренажерных залов выбирают онлайн-тренеров, которые по

многим направлениям обходят традиционные практики, но, что наиболее важно, доступны 24/7. Более того, сервисы онлайн-тренеров могут быть дешевле, чем занятия с их физическими коллегами, что делает их привлекательной альтернативой для широких слоев общества. Более того, некоторым людям может быть не очень комфортно постоянно взаимодействовать с тренером во время тренировок.



Онлайн-помощник может работать не только как замена тренеру, но и дополнять работу с физическим тренером. Например, упорядочивать работу, самостоятельно проводить некоторые тренировки.



## 2. Тенденции в фитнес-индустрии

### Виртуальный тренер

Добавление решений для коучинга — это творческий способ привлечь участников к услугам клуба.

Универсальное программное обеспечение для фитнеса широко доступно, и есть варианты для интеграции этих решений в физические предметы в помещениях. Используя реквизиты среды, такие как QR-коды, пользователи тренажерного зала могут объединить возможности программного обеспечения с физическим оборудованием перед ними.

Вот пример: установленные таблетки в зоне свободных весов могут дать членам клуба легкодоступные и актуальные инструкции по тренировкам, позволяя им тренироваться безопасно и в своем собственном темпе. В том числе QR-код может применяться, чтобы записывать детали тренировки и метрики.

Программное обеспечение само по себе не является заменой для личного обучения, но является идеальным дополнением.

### Фитнес игры

Еще несколько лет назад казалось, что сочетание игр и упражнений — это что-то неправдоподобное в широком масштабе.

Потребительская сфера для exergaming быстро выросла, так как WiiFit в 2007 году мобилизовал совершенно новую аудиторию в сжигание калорий. Упражнения и видеоигры были маловероятным

партнерством, но было захватывающе видеть, как этот раздел индустрии перерос в мейнстрим. Когда эти два фактора эффективно объединены, результат впечатляет и переворачивают с ног на голову идею «упражнение – это невесело».

VirZOOM предлагает интересное решение этой проблемы, сочетая собственное оборудование для тренировок и периферию с играми, оптимизированными для создания незабываемого и захватывающего Фитнеса!

(<https://www.virzoom.com>)



## 2. Тенденции в фитнес-индустрии

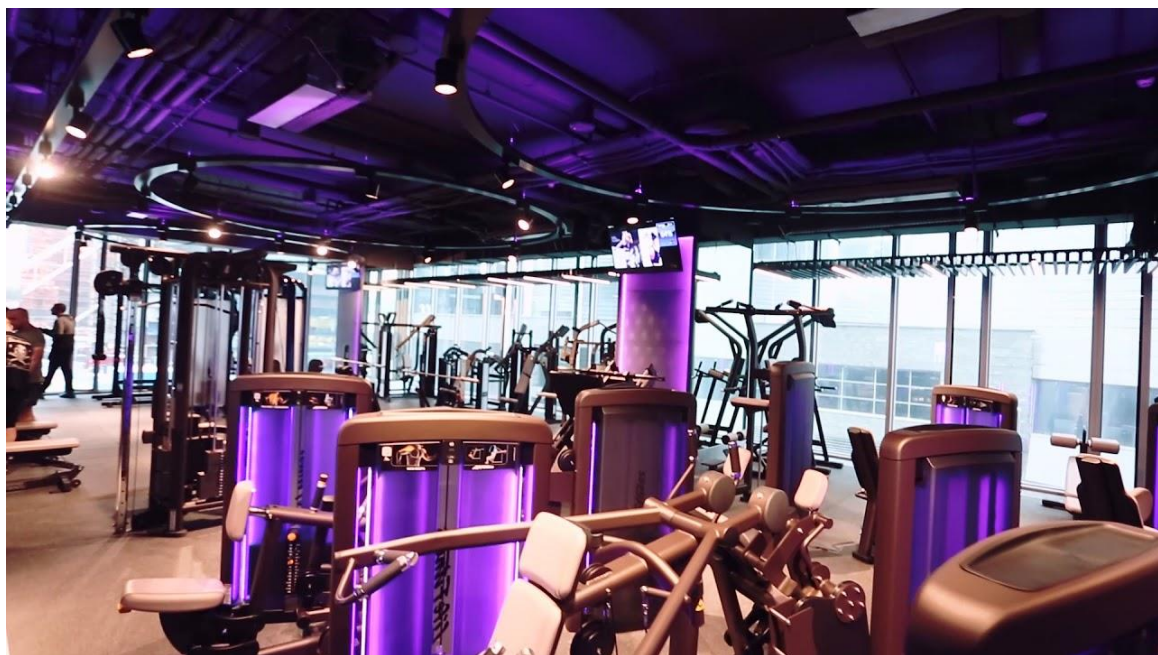
Компания предлагает использовать элементы дополненной и виртуальной реальности, интересные сценарии тренировок и многие другие решения, которые привлекают огромное количество людей.

После того, как Вы ознакомились с тенденциями в фитнес-индустрии, Владислав добавил: «На самом деле инновационных решений в этой области очень много. Некоторые из них уже широко используются, другие – пока на стадии разработки, но могут обладать еще большим потенциалом. Так как технологии в эту сферу бизнеса проникли относительно недавно, то пространство для их использования огромно. Если создать новый интересный продукт, который еще нигде не реализован, то он может стать значимым конкурентным преимуществом. А Encore Fitness – это лучшее место для реализации инновационных решений». И после предложил провести небольшую экскурсию по клубу.





### 3. О сети Encore fitness



Encore Fitness — это новое поколение клубов премиум-класса. Главная идея проекта — переосмысление привычного представления о фитнес-клубе. Помимо идеально подобранных программ и оборудования, особое внимание уделяется интерьеру, зонам релаксации и бассейна, а также интеграции новых технологий в инфраструктуру и тренировочный процесс.

Первый флагман сети площадью 3 900 кв. м открылся в сентябре 2016 года в небоскребе ОКО и стал самым большим фитнес-клубом в Москва-Сити. Помимо масштаба проект выделяется продуманным до

мелочей дизайном в стиле ар-деко и наличием просторного термального комплекса площадью 1 200 кв. м. На территории клуба расположились 9 фитнес-зон, включая зону функционального тренинга, студию баланса и студию пилатеса, а также 25-метровый бассейн.

Второй клуб Encore открылся в мае 2017 года в новом премиальном жилом комплексе Новоясеневский на Юго-Западе Москвы. Пространство площадью 2 200 кв. м включает в себя 7 фитнес-зон, в том числе большой современный детский клуб и бассейн уникальной каплевидной формы.

В планах Encore Fitness открытие премиальных фитнес-клубов как на территории России, так и за рубежом.

На осень 2019 года запланировано открытие нового клуба Encore Fitness в Хорошёвском районе Москвы. Амбициозный проект площадью 4800 кв. м поразит поклонников фитнеса своими масштабами и красивым необычным дизайном.



## 4. Технологии в Encore fitness

После экскурсии по фитнес-клубу Владислав решил рассказать, как инновационные технологии уже применяются в сети. Ежедневно Владислав собирает огромное количество данных о клиентах и анализирует их с помощью современных технологий. По словам Владислава, фитнес – уникальный бизнес в сфере услуг, так как клиент посещает клуб 6-8 раз в месяц в среднем, по 2-4 часа за один визит. Наиболее лояльные могут посещать до 2-3 раз больше. Таким образом, касание клиента с бизнесом происходит постоянно. И точек соприкосновений сотни. И это накладывает на всю индустрию в целом серьезные обязательства.



Encore Fitness придерживается уникальной для российского рынка

концепции – Customer Journey. То есть заранее, еще до планировок и дизайна, оцениваются все точки контакта с клиентом. Владислав добавил: «В итоге, мы получаем Customer Experience максимально приближенный к идеалу.

При таком подходе нужен feedback в формате 24/7, то есть весь возможный пул данных о действиях клиента в клубе:

- посещение зон, так называемые heat maps
- время нахождения в зонах
- потребление услуг и товаров
- пульс, калории, данные о тренировках, состав тела
- видео записи
- записи звонков и сообщений

Инфраструктура клуба должна соответствовать этим требованиям, это достигается путем интеграции следующих технологий:

- распознавание лиц – как средство идентификации клиента в зонах, технология использует DML для самообучения
- трекеры – пульс, состав тела, активность
- облачные CRM
- технологии Open API для интеграции всех интерфейсов в единую CRM систему
- омниканальность
- все виды платежных сервисов



## 4. Технологии в Encore fitness

На выходе собирается Big Data в одном месте. Следующий этап — это машинный анализ данных, который реализуется системой CRM и Microsoft BI. Строятся прогностические модели.

Также происходит интеграция AI алгоритмов для сервиса и маркетинга. С помощью сторонних компаний на основе поведения клиентов подключается What's Up чат бот, который делает первый контакт и далее передает менеджеру в работу. В целом, в плане маркетинга, технологии позволяют вести клиента от первого запроса в поисковике. По уникальному коду устройства этот клиент попадает во все метрики. Когда он заходит в клуб, мы уже знаем всю историю его пути до нас».

Напоследок Владислав снова повторил, что именно ждет от Вас.

Вам предстоит:

1. Проанализировать использование данных технологий в фитнес-индустрии России и за рубежом.
2. Изучить целевую аудиторию, нарисовать портрет потребителя и создать Customer Journey клиента, который уже является членом клуба.
3. Выбрать одну технологию и разработать уникальный продукт для Encore Fitness.
4. Рассчитать стоимость внедрения данной технологии и оценить риски.

Удачи!