



Wie wichtig ist die Digitalisierung für Fitnessstudios? Wie wird sie sich in Zukunft entwickeln? Und was ist für Betreiber dabei zu beachten? Über diese und andere Fragen wurde beim zweiten Expertenforum von bodyLIFE Medien in Ettlingen diskutiert. Die Teilnehmer waren sichtlich begeistert von den anregenden Diskussionen und den informativen Vorträgen.

Die Zukunft der Digitalisierung

Zweites Expertenforum im Zeichen des vernetzten Studios

Das body LIFE-Expertenforum ging am 25. April in die zweite Runde. Rund 30 Studiobetreiber, Trainer und Vertreter der Industrie trafen sich in Ettlingen, um über die neuesten Trends in Sachen Digitalisie-

rung zu diskutieren. Die Industrie war vertreten durch die Sponsoren Intra-tech, milon und Technogym.

Die Entwicklung digitaler Prozesse

Eröffnet wurde das Expertenforum von Boris Crismancich, erminas GmbH, der in seiner Keynote unter anderem einen Blick in die Zukunft der Digitalisierung von Fitnessstudios wagte. Seine Thesen unter anderem:

- Virtual Reality wird kommen, es dauert aber noch.
- Die Hersteller von mechanischen Geräten, Trainingscomputern, Trainingsvisualisierung und Trainingsdatenerfassung werden sich noch weiter ausdifferenzieren.
- Die ganzheitliche User-Experience wird marktentscheidend sein.
- Es wird standardisierte Schnittstellen geben müssen.
- Jede Schnittstelle ist ein eigenes Geschäftsmodell.

User-Experience im Fokus

Dass die Digitalisierung in einigen Studios bereits angekommen ist, zeigen die In Shape Fitnessclubs. Geschäftsführer Nico Scheller: „Wir setzen digitale Prozesse überall ein. Das fängt bei uns im Marketing an (...) bis hin zur Leadgenerierung über Verkaufsprozesse oder die Schnittstellen zur Verwaltung.“



In den Pausen blieb viel Zeit zum Networking

Die Termine für die nächsten Expertenforen

- Expertenforum „Functional Training“: 18. Juli 2019
- Expertenforum „Boutique Studios“: 5. September 2019

Die Expertenforen finden in Ettlingen, Ludwig-Erhard-Straße 2, statt. Melden Sie sich jetzt an unter www.bodylife-medien.com/events/ Die Plätze sind begrenzt!

Im Expertentalk (ab Seite 96), der nach der Keynote und Präsentationen der Industrie stattfand, diskutierten Walter Süß (Intratech GmbH – Part of Lowell Group), Nico Scheller (In Shape Fitnessclubs), Simon Heinz (milon industries GmbH), Sascha Peter (Techno-

gym GmbH) und Boris Crismancich (erminas GmbH) über die aktuellsten Trends digitaler Prozesse im Fitnessstudio. Ein wichtiges Fazit war, dass es zukünftig weniger auf die Geräte selbst als vielmehr auf die User-Experience sowie ganzheitliche Konzepte an-

kommt. Dabei sollte aber immer der Fokus auf dem Kunden und seinen Wünschen liegen.

Es bleibt spannend, wie sich die Digitalisierung weiter entwickeln wird und ob sich die Prognosen der Experten bewahrheiten werden.

Dr. Miriam Sonnet

Das sagen die Teilnehmer ...

Boris Crismancich, erminas GmbH



„Es war für mich als Branchenfremden sehr spannend. Ich hatte am Anfang ein bisschen Angst, dass ich mit meinen Prognosen sehr weit davon ab liege, und ich war dann sehr froh, als ich festgestellt habe, dass ich überwiegend Zustimmung bei meinen Prognosen aus der Keynote-Speech bekommen habe. Das heißt, ich fand es sehr gut. Ich finde vor allem auch sehr gut, dass das Thema ‚User-Experience‘ von allen Anbietern verstanden wurde und dass das im Zentrum von allem inzwischen steht. Das ist etwas, was in anderen Branchen noch gar nicht angekommen ist.“

Peter Mallepre, Aciso Fitness & Health GmbH



„Mir gefällt das Expertenforum sehr gut. Das Thema ‚Big Data sammeln‘ ist für uns alle interessant. Vor allen Dingen der Zusammenschluss der Hersteller mit den Unternehmern vor Ort ist auch für uns ein sehr wichtiges und interessantes Thema.“

Michael Wittich, Studiobetreiber „Just More Fitness“, Lennstedt

„Es war sehr informativ und sehr aufschlussreich. Ich habe gute Kontakte geknüpft (...). Ich würde jederzeit wieder kommen.“



Sven März, GoCardless



„Mir hat die Interaktion zwischen Anbietern und Beispielen aus der Praxis sehr gut gefallen. Und dann eben auch noch die Vorträge, die von einem Anbieter kommen, der eher aus dem IoT-Bereich ist (...). Für mich war eines der Themen, die ich mitgenommen habe, wie unterschiedliche Aspekte unterschiedlich gelöst werden. D.h. Kundenakquise, Verwaltung von Mitgliedern, dann aber auch, wie man Trainingspläne erstellt, wie buche ich Trainings, dass es dafür eben unterschiedliche Lösungen gibt. Wie kann ich die über die Schnittstellen verbinden und wie kann da ein Fitnessstudio effizient arbeiten?“

Stefan Schindler, aktivKONZEPTE AG



„Es war superinteressant. Gerade die Keynote-Lecture am Anfang fand ich sehr interessant, um einen Blick dafür zu bekommen, wie weit andere Branchen sind und wie die aktuelle Situation im Bereich Fitness und Sport ist. Das fand ich wirklich sehr bereichernd. Wir konnten während den Pausenzeiten auch viele interessante Gespräche führen (...). Die Diskussion hat viele Themen aufgeworfen, die weiter ausgeführt werden müssen. Das Thema ist so weit umfassend, dass man für die Zukunft differenzieren muss, in welchen Bereich man explizit hinsichtlich der Digitalisierung gehen möchte, und dann müsste man dort noch mal eine Diskussion anstreben, weil das Themenfeld einfach so groß ist (...).“

Nico Scheller, Geschäftsführer InShape Fitnessclubs



„Ich fand es sehr gut. Ich nehme vom heutigen Tag mit, dass die Branche in vielen Dingen noch nicht so weit ist. Ich glaube auch, dass viele Betreiber noch gar nicht die Notwendigkeit sehen und gar nicht sehen, welcher große Hebel dahinter liegt. Und ich glaube, dass das auch die Ursache dafür ist, dass die Hersteller noch nicht so reagieren, wie sie reagieren könnten.“

body LIFE- EXPERTENTALK



Die Teilnehmer des Expertentalks (v.l.n.r.): Nico Scheller (Geschäftsführer In Shape Fitnessclubs), Sascha Peter (Digital Sales Specialist, Technogym), Walter Süß (Geschäftsführer intratech), Max Barth (Moderator), Simon Heinz (Leiter Digital Services milon) und Boris Crismancich (Senior Consultant erminas GmbH)

Welche Rolle spielt die Digitalisierung in der Fitnessbranche und wie lassen sich digitale Erlebnisse auf der Trainingsfläche zukünftig gestalten? Antworten auf diese und weitere spannende Fragen lieferte der body LIFE-Expertentalk am 25. April in Ettlingen. Max Barth diskutierte mit bekannten IT-(Fitness-)Experten über Chancen und Risiken für Clubbetreiber.

Digitalisierung im Fitnessclub



Max Barth: Wie wird sich die Digitalisierung in der Fitnessbranche Ihrer Meinung nach zukünftig entwickeln? Auf welche Bereiche sollten sich Studiobetreiber fokussieren?

Boris Crismancich: (...) Technologisch wird es zukünftig zwei Richtungen geben: zum einen Smartphones, die mit auf die Trainingsfläche genommen werden, zum anderen linuxbasierte Computer, mit denen Systeme ausgerüstet werden. Auch VR – Virtual Reality – wird in einigen Jahren eine wichtige Rolle spielen; aktuell ist dafür die Hardware allerdings noch zu kostenintensiv (...). Fakt ist: Produkte haben ausgedient, der Fokus

liegt auf Lösungen. Der Mensch möchte kein Auto, er möchte Mobilität. Im Mittelpunkt sollte dabei die User-Experience stehen. Es geht immer darum, welche Erlebnisse ein Kunde mit den jeweiligen Produkten hat. Diese Punkte gesamtheitlich zu betrachten und durch Sammeln von Daten zu optimieren, wird zukünftig der Schlüssel für das Erlebnis auf der Trainingsfläche.

Max Barth: Nico, wie sieht die Realität im Bereich Digitalisierung derzeit in den Fitnessstudios aus?

Nico Scheller: Als ich vor elf Jahren in die Fitnessbranche gekommen bin, habe ich mich in die Steinzeit zurückkatapultiert gefühlt. Digitalisierung hat damals noch nicht stattgefunden. Mittlerweile sind wir ein Stück weiter, aber noch weit entfernt von einem ganzheitlichen Weg. Viele Anbieter

haben Insellösungen, bei denen die „Customer Journey“ noch keine Berücksichtigung findet. Damit meine ich den Weg eines Kunden innerhalb des Studios: von der Kundenakquise über die Datenerhebung im Club, ein ordentliches Retention-Management und Mitgliederverwaltung bis schlussendlich zur Kündigung und ggf. Reaktivierung. Dafür eignen sich die unterschiedlichsten Module, wie z.B. Körpermessungen, Wearables und Tracker, die miteinander verbunden werden können. Dieses Geflecht so aufzubrechen, dass Schnittstellen geschaffen werden können, wird die Herausforderung der Zukunft sein. (...)

Max Barth: Wie stark fangen solche ganzheitlichen Konzepte an, sich am Markt durchzusetzen?

Simon Heinz: User-Experience ist in vielen Fällen noch ein Fremdwort.

Foto: body LIFE

Fitnessunternehmer sollten sich die Frage stellen, welche Erlebnisse sie ihren Kunden bieten wollen. Erst dann kann man vernetzte Lösungen, bestehend aus unterschiedlichen Partnern aus den Bereichen Verwaltung, Analyse, Dokumentation etc., bieten.

Nico Scheller: Der Fokus sollte ganz klar auf dem Kundennutzen liegen: Welche Interaktion möchte er digital mit dem Fitnessclub haben? Jeder Anbieter macht momentan seine eigene App, aber der Kunde ist Mitglied in einem Studio und möchte am liebsten alles aus einer Hand in einem geschlossenen System. Die Wünsche des Kunden sollten im Fokus stehen, nicht die des Clubbetreibers oder des Geräteherstellers.

Max Barth: Wie groß ist Ihrer Meinung nach das Interesse der Studiobetreiber an Tools zur Kundenfokussierung und -segmentierung?

Sascha Peter: Wir haben die Endkunden schon lange im Blick und hatten noch nie eine so starke Entwicklung hin zur Fokussierung auf den Endnutzer und seinen Bedürfnissen. Der Kunde will Erlebnisse. Und unsere Aufgabe ist es, ihm diese Erlebnisse zu bieten. In anderen Ländern ist man in diesen Bereichen schon sehr viel weiter. Die deutsche Fitnessbranche tut sich damit noch etwas schwer. Aber auch hier wird diese Entwicklung kommen. Wer jetzt die breiteste Palette von funktionierenden Gesamtlösungen bietet und für die Schnittstellen etablierte Partner sucht, wird am Ende führend sein. Auch in Deutschland wird nicht unbedingt der Große den Kleinen fressen, sondern eher der Schnelle den Langsamen.

Max Barth: Wie kann ich als Fitnessunternehmer in der Praxis von der Digitalisierung und der Automatisierung profitieren und meinen Kunden noch damit einen zusätzlichen Mehrwert bieten?

Sascha Peter: Es ist wichtig zu prüfen, welche Prozesse innerhalb des Studios überhaupt automatisiert wer-

den können und welche nicht. In vielen Bereichen wird der Mensch nicht ersetzbar sein, in anderen wiederum können durch standardisierte Prozesse die Mitarbeiter entlastet werden und haben dadurch mehr Zeit für die Kunden. Als dritten Punkt dient die Digitalisierung als Controlling-Instrument für die Betreiber. Ich muss wissen: Wie zufrieden sind meine Kunden, wie sind die Check-in-Zeiten und – dadurch abgeleitet – wie hoch ist das Kündigungsrisiko eines Kunden? Dadurch können die Trainer ihre Beratungsqualität extrem erhöhen.

Simon Heinz: Gerade bei der Kundenbetreuung kann Digitalisierung einen extremen Mehrwert schaffen, indem zum richtigen Zeitpunkt die richtigen Informationen für die Trainer oder Therapeuten zur Verfügung gestellt werden können und sie damit mit noch mehr Kompetenz ausstatten.

Max Barth: Was passiert jedoch mit meinen gesammelten Daten, wenn ich als Unternehmer plötzlich den Anbieter wechseln möchte und es noch keine standardisierte Schnittstelle gibt?

Walter Süß: Bei einem Einzelstudio ist eine Migration absolut überschaubar. Bei einer Kette mit bis zu 100.000 Mitgliedern ist das eine umfangreiche Aufgabe, die sich über mehrere Monate hinweg hinziehen kann, weil es keine Standardisierung in der Schnittstelle gibt. Jeder hat seine eigenen Vertragsgestaltungen, die nun ein anderes Softwareunternehmen übernehmen soll. Dafür gibt es derzeit keinen Standard. Hier Schnittstellen zu schaffen, ist wirtschaftlich nicht sinnvoll.

Nico Scheller: Ich glaube nicht, dass Schnittstellen es erleichtern, eine Software zu wechseln. Ich glaube sogar, das Gegenteil ist der Fall: Wenn ich eine Software habe, die offen ist und an die ich meine punktuelle Individualsoftware als Insellösungen angliedern kann, ist doch mein Wechselrisiko viel geringer.

Frage aus dem Publikum: Ich versuche gerade, die Praxis anzupacken, und bin in der misslichen Lage, dass ich einen Anbieter finden muss, der zu mir passt – mit der Gefahr, dass er in zwei Jahren nicht mehr zu mir passt und das ganze Prozedere von vorne beginnt. Warum ist die Industrie nicht in der Lage, eine Schnittstelle zu definieren, sodass wir als Studiobetreiber die Möglichkeit haben, unterschiedliche Anbieter anzudocken?

Walter Süß: Ich bin ganz der Meinung, dass wir so viele Anbieter im Markt haben mit individuellen Lösungen, die ein einzelner Softwareanbieter gar nicht alle abdecken kann. Wenn ein Clubbetreiber vier oder fünf Bedürfnisse hat, dann benötigt er einen Softwareanbieter, der bereit ist, diese Dienstleister anzubinden.

Sascha Peter: Alles kann nicht von einem Hersteller kommen, das stimmt. Allerdings schaut man sich z.B. die Firma Apple an, die ebenfalls sehr geschlossen sind und sehr viel selbst machen, ist es durchaus möglich, das meiste anhand unterschiedlicher Produkte selbst abzudecken, gerade wenn man eine lange Erfahrung hat. Ich glaube, Schnittstellen müssen da geschaffen werden, wo die Kompetenzen enden. Entscheidend für Fitnessunternehmer ist die globale Nutzerzahl und die Frage: Wer von den Anbietern wird sich langfristig im Markt etablieren können? Schnittstellen bergen in meinen Augen auch immer die Gefahr, dass die Qualität nicht gesichert werden kann. Qualitätssicherung ist in meinen Augen am besten gegeben, wenn eine Software aus einer Hand kommt. Wie es in Zukunft sein wird, wissen wir nicht.

body LIFE-Expertentalk



Bei diesem Artikel handelt es sich um Auszüge aus dem Expertentalk. Den vollständigen Clip können Sie im Internet unter www.bodylife.com sehen.