

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma

Henri Heino

TIETOJENKÄSITTELYN OPINNOT OSANA KANSAINVÄLISEN
VERKKOKAUPAN TYÖNKUVAA

Opinnäytetyö
Kesäkuu 2018



OPINNÄYTETYÖ
Kesäkuu 2018
Tradenomi, Tietojenkäsittely

Tikkarinne 9
80220 JOENSUU

Tekijä
Henri Heino

Nimeke
Tietojenkäsittelyn opinnot osana kansainvälisen verkkokaupan työnkuva

Toimeksiantaja
Karelia-ammattikorkeakoulu

Tiivistelmä

Tässä opinnäytetyössä käsitellään tietojenkäsittelyn koulutusohjelman opintoja Karelia-ammattikorkeakoulussa. Työssä esitellään opintojen perusteita ja sisältöjä, minkä jälkeen opintoja ja opintosuunnitelman tavoitteita verrataan opiskelijan omaan harjoittelun aikaiseen työnkuvaan kansainvälisen verkkokaupan palveluksessa.

Työssä esitellään ensin verkkokaupan olemusta yleisesti ja avataan, mikä verkkokauppa oikeastaan on. Tämän jälkeen työssä tarkastellaan tutkinnon osaamisvaatimuksia, ja sen jälkeen tutkimuksen kohteeksi valitaan vuonna 2014 aloittaneiden opiskelijoiden opetussuunnitelman sisällön perusteella verkkokauppatoimintaa lähellä olevat opintojaksot. Lopuksi opintojen sisältöä arvioidaan ja verrataan kansainvälisen verkkokaupan työkuvaan pohjautuen kirjoittajan omiin kokemuksiin harjoittelun ajalta.

Tämä omakohtaiseen kokemustietoon perustuva tutkimus on luonteeltaan empiirinen, ja toisaalta saadun tiedon hyödyntäminen voidaan luokitella laadulliseksi tutkimukseksi. Työn toimeksiantajana on Karelia-ammattikorkeakoulu. Tutkimuksen tavoite on saada lähinnä koulutusohjelman opetussuunnitelman kehittämisen kannalta tutkimustietoa opetussisällön vastaavuudesta työelämän tarpeisiin. Lisäksi tavoitteena on tarjota tietoa muille opiskelijoille kansainvälisen verkkokaupan työnkuvasta.

Tutkimuksen pohjalta opinnot vastaavat hyvin kansainvälisen ympäristön vaatimuksia. Erityisesti englannin kurssit ovat tärkeitä kansainvälisyyden näkökulmasta, ja kurssit vastaavat työelämän vaatimuksiin hyvin. Koulutusohjelman yleisenä käytäntönä olevat etäopinnot luovat myös pohjaa tulevaisuuden työelämän vaatimuksiin.

Kieli
suomi

Sivuja 33
Liitteet 0

Asiasanat
verkkokauppa, kansainvälisyys



THESIS
June 2018
Bachelor of Business Administration,
Business IT

Tikkarinne 9
80220 JOENSUU
FINLAND

Author
Henri Heino

Title
Business IT from the Point of View of the Work in an International E-Commerce Store

Commissioned by
Karelia UAS

Abstract

This thesis deals with studies in Business Information Technology at Karelia UAS. The thesis presents the basics and contents in the degree programme and then compares them with the requirements of the international e-commerce.

First, the essence of the online shop is introduced in general and explained, what an online store really is. After this, the work examines the qualification requirements of the degree and then the subject of the study will be selected based on the content of the curriculum of the students who started in 2014. After this, the studies are compared with the writer's experiences during the training period.

This research is based on personal experience and is empirical in nature. The utilization of the information obtained can be classified as qualitative research. The job is commissioned by Karelia UAS and the aim of the research is to obtain information about the correspondence of the curriculum of the degree program with the needs of working life. A further objective is to provide information to other students about the requirements of international e-commerce work duties.

Based on the study, the studies are well suited to the requirements of the international environment. English courses play a major role in the international side and the courses respond well to the demands of working life. Remote studies, on the other hand, provide provide the students with good work life skills for future work life demands.

Language
Finnish

Pages 33
Appendices 0

Keywords
online store, internationality

Sisältö

1	Johdanto	6
2	Verkkokauppa	7
2.1	Verkkokaupan organisointi ja toiminta	8
2.2	Varasto ja logistiikka	10
2.3	Maksaminen	10
2.4	Hyvä verkkokauppa	11
2.5	Verkkokaupan työnkuva	13
3	Tietojenkäsittelyn opinnot Karelia-ammattikorkeakoulussa.....	15
3.1	Opetuksen tavoitteet.....	16
3.2	Etäopiskelu	19
3.3	Englannin kurssit	20
3.4	Johdanto tietojenkäsittelyyn.....	21
3.5	Sähköinen liiketoiminta	21
3.6	Toiminnanohjaus ja asiakkuudenhallintajärjestelmät	22
4	Opinnot osana kansainvälisen verkkokaupan työnkuvaa.....	23
5	Yhteenveto.....	27
6	Pohdinta.....	29
7	Lähdeluettelo	31

Käsitteet

Amazon	Amazon.com, Inc on yhdysvaltalainen verkkokauppa ja pilvipalveluita tarjoava yritys.Yrityksellä on erilliset verkkokaupat esimerkiksi Isossa-Britanniassa, Saksassa, Ranskassa ja Australiassa.
Black Friday	Kiitospäivän jälkeinen päivä, jonka katsotaan avaavan kauppojen joulusesonki. Yhdysvalloissa vuoden suurin ostospäivä, joka on rantautunut Eurooppaan.
CRM-järjestelmä	Lyhenne sanoista Customer Relationship Managemnt. CRM on järjestelmä, jolla asiakkuudenhallinta tehdään.
CSS	Lyhenne sanoista Cascading Style Sheets. WWW-sivujen ulkoasua määrittelevä tyyliohje-laji.
Ebay	eBay Inc on yhdysvaltalainen verkkokauppa, joka tarjoaa palveluita sekä kuluttajalta kuluttajalle että yritykseltä kuluttajalle. Yrityksellä on verkkokaupat esimerkiksi Isossa-Britanniassa, Saksassa, Ranskassa ja Australiassa.
ERP-järjestelmä	Lyhenne sanoista Enterprise Resource Plannig. Järjestelmän tarkoitus on integroida yrityksen useita eri toimintoja (esimerkiksi tuotanto, jakelu ja varastonhallinta) samaan järjestelmään.
Forbes	Yhdysvaltalainen talouslehti
HTML	Lyhenne sanoista Hypertext Markup Language.Verkkosivujen toteuttamisessa käytettävä koodikieli.
Microsoft Office	Toimisto-ohjelmistopaketti, joka sisältää esimerkiksi taulukkolaskentaohjelma Excelin, tekstinkäsittelyohjelma Wordin ja esitysgrafiikkaohjelma PowerPointin.
On-premise	Paikallinen ympäristö.Sovellus asennetaan yrityksen omille palvelimille ja on kokonaan yrityksen omassa hallinnassa.
JavaScript	Verkkosivujen toteuttamisessa käytettävä dynaaminen komentosarjakieli.
PayPal	PayPal, Inc on yhdysvaltalainen yritys, joka on perustanut Paypal-maksujärjestelmän.Järjestelmällä voidaan korvata esimerkiksi luottokortin käyttö verkkokaupassa.

1 Johdanto

Nykyisin verkkokaupat kuuluvat meidän jokapäiväiseen elämäämme ja ovat arkipäivää sekä kuluttajille että kauppiaille. Tavaroita ja palveluita ostetaan yhä enemmän verkosta ja tämän seurauksena yritysten markkina-alueet eivät ole enää riippuvaisia kivijalkaliikkeiden sijainnista. Pienten yritysten on mahdollista kilpailla verkkokaupan avulla tehokkaasti huomattavasti suurempia yrityksiä vastaan.

Tässä työssä keskitytään vertailemaan ja pohtimaan, miten Karelia-ammattikorkeakoulun tietojenkäsittelyn koulutusohjelman tarjoama koulutus vastaa todellista työskentelyä kansainvälisessä verkkokaupassa. Tavoite on suorittaa vertailua vuonna 2014 aloittaneen ryhmän opetussuunnitelman pohjalta ja tarjota tietoa miten koulutus palvelee työelämässä. Ammatillinen oppiminen ja kehittyminen on tärkeä osa tietotekniikan opintoja. Tämä opinnäytetyö on katsaus kansainvälisen työharjoittelun vaikutuksesta omaan kehittymiseen. Opintoihin liittyvä harjoittelu ulkomailla pitää olla tehokasta jotta opiskelija saa siitä mahdollisimman suuren hyödyn sekä opintoihin että tulevaan työuraan. Tämä tutkimus pohjautuu omaan suorittamaani työharjoittelujaksoon Hello Baby-verkkokaupassa Isossa-Britanniassa.

Hello Baby on Lontoossa vuonna 2007 perustettu verkkokauppa, joka on erikoistunut lastentarvikkeiden myymiseen. Yritys sijaitsee noin 40 kilometriä Lontoosta pohjoiseen St Albans -nimisessä kaupungissa, jonne se muutti vuonna 2011. Nykyisiin tiloihin yritys muutti vuonna 2016 syksyllä, jolloin olin suorittamassa harjoittelua. Pääsääntöisesti yritys toimii verkkokauppana, mutta vuonna 2017 avattiin liiketila varastotilojen yhteyteen. Suurimpana myyntikanavana toimii Ison-Britannian Amazon, mutta tuotteita myydään paljon myös muiden maiden Amazoneissa ja eBayssä. Lisäksi tuotteita myydään omassa nettikaupassa.

Yritys työllistää vakituisesti alle 10 henkeä eri tehtävissä. Kansainvälisillä harjoittelijoilla on suuri merkitys yrityksen toiminnassa. Ympäri vuoden yritys pyrkii työllistämään noin 2 harjoittelijaa, mutta saattaa olla jaksoja, jolloin paikalla on jopa 4 - 5 harjoittelijaa. Harjoittelijat eivät työskentele vain yhden osa-alueen parissa, vaan pääsevät tekemään asioita eri puolilla ketjua. Itse pääsin osallistu-

maan tilausten noutamiseen varastosta, pakkaamiseen, tuotteiden listaamiseen Amazoniin, kilpailija-analyysin tekemiseen ja uuden verkkokaupan testaukseen. Tämän lisäksi yritys sattui muuttamaan minun harjoitteluajanani, joten reilu kuukausi meni myös muuttamiseen liittyvissä asioissa.

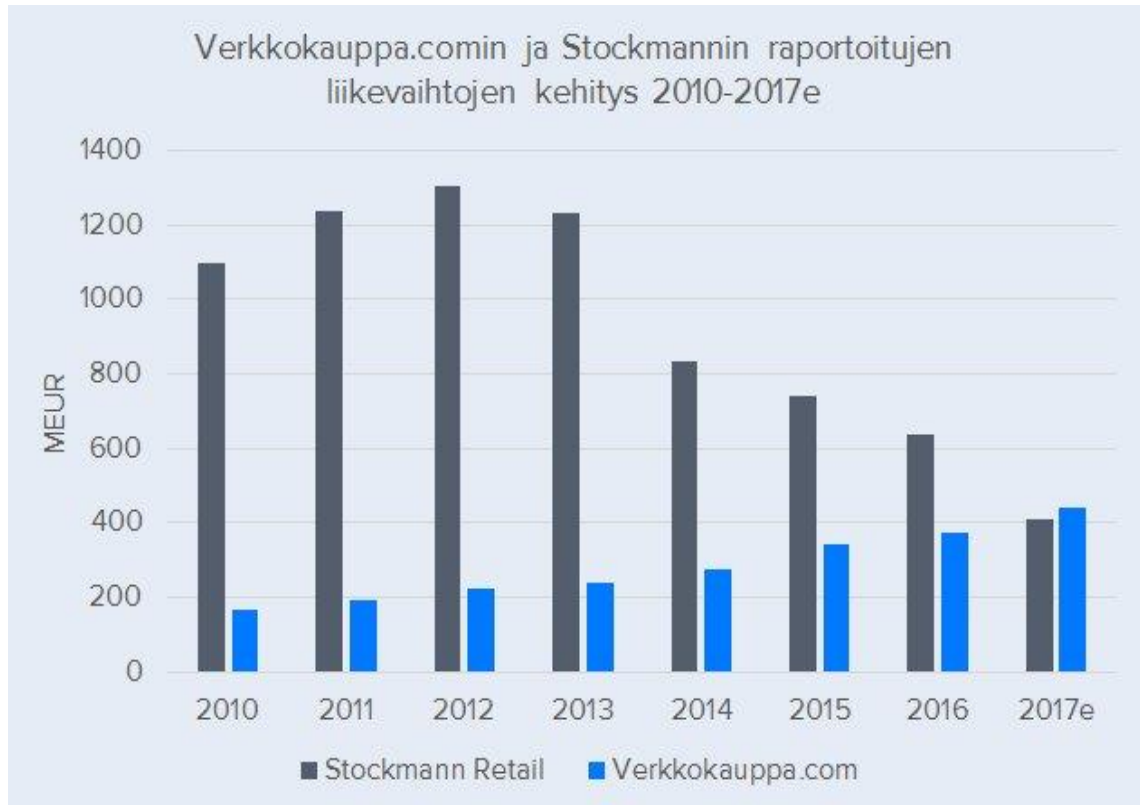
Tutkimustulokset pohjautuvat omiin harjoittelukokemuksiin ja niitä hyödynnetään pohdinnassa. Osa tämän tutkimuksen lähteistä on harjoittelussani käymiä keskusteluja ja osa internetistä löytyvää tietoa. Tämä työ koostuu johdannon lisäksi viidestä luvusta. Toisessa luvussa kerron verkkokaupasta ja sen ominaisuuksista. Tämän jälkeen käydään läpi opetusta Karelia-ammattikorkeakoulussa tietojenkäsittelyn koulutusohjelman näkökulmasta. Kaikkia kursseja ei voitu ottaa mukaan tutkimukseen, joten tutkimuksessa käydään läpi muutama minun valitsema kurssi. Kurssien valinta perustuu harjoittelun pohjalta hyödyllisiksi kokemiini asioihin. Neljännessä luvussa arvioidaan, miten koulutusohjelman käydyt kurssit vastasivat harjoittelun työkuvaan kansainvälisessä verkkokaupassa. Viidennessä luvussa on tutkimustulosten lyhyt yhteenveto, ja viimeinen Pohdinta-luku sisältää itsearvioinnin, miten koko opinnäytetyöprosessi onnistui.

2 Verkkokauppa

Mitä tarkoitetaan, kun puhutaan verkkokaupasta ja mikä se on? Tilastokeskuksen määritelmän mukaan verkkokaupalla tarkoitetaan tuotteen ostamista tai tilaamista internetin kautta riippumatta siitä, millä tavalla ostokset maksetaan (Tilastokeskus 2017). Verkkokaupasta ostetaan tuotteita sekä palveluja laidasta laitaan. Erikoiskaupat ovat siirtyneet myymään tuotteitaan ja palveluitaan myymälän lisäksi tai sen sijaan verkkokauppaan. Internet mahdollistaa tuotteiden myynnin laajemmalle ostajakunnalle kuin myymälä. (Havumäki ym.2014,10-11).

2000-luvulla verkkokaupat ovat luoneet täysin uudenlaiset markkinat ja tämän seurauksena monilla vanhoilla yrityksillä, jotka luottavat kivijalkamyyntiin, on ollut suuria vaikeuksia. Hyvänä esimerkkinä Suomessa toimii Stockmannin ja Verkkokauppa.comin välinen vertailu (kuva 1). Sama ilmiö tapahtuu myös maailmalla ja tästä parhaana esimerkkinä voidaan pitää Amazon.comin nousua.

Vuosien 2006 ja 2016 välillä Amazonin markkina-arvo on kasvanut lähes 2000 % eli 17,5 miljardista dollarista yli 350 miljardiin dollariin. Samaan aikaan perinteiseen myyntiin luottavien kauppojen markkina-arvo on kutistunut tasaisesti. (Desjardins 2016.)



Kuva 1. Verkkokauppa.comin ja Stockmanin raportoitujen liikevaihtojen kehitys. (Karjalainen 2017)

Verkkokaupan kautta yrityksen on mahdollista saada liiketoiminnan kannattavuuden perustaksi taloudellista hyötyä. Sen lisäksi verkkokauppa voi tuoda asiakastyytyvyyttä, sekä helpottaa asiakasyhteyden syntymistä ja ylläpitoa. Verkkokaupan liiketoiminnassa pitää huomioida kansainvälisyyden tarjoamat mahdollisuudet.

2.1 Verkkokaupan organisointi ja toiminta

Kun ollaan perustamassa verkkokauppaa, alkuun pitää pohtia, mitä myydään ja missä. Pienten verkkokauppojen taustalla on yleensä omistajan kiinnostus tiettyä tuoteryhmää kohtaan. Esimerkiksi Hello Babyn perustaja Trevor Ginn pohti pitkään lastentavaroiden ja tekniikan välillä päätyen lopulta lastentavaroihin.

Suurimpana syynä tähän olivat hänen omat lapsensa ja ero tuotteiden elinkaareissa. Tekniikkaa myyvä kauppa joutuu päivittämään varastonsa useasti vuodessa johtuen uusista tuotteista. Lasten tavarat pysyvät pitkälti samoina, ja uusia tuotteita tulee huomattavasti harvemmin. Näin vanhat tuotteet eivät myöskään menetä arvoa samalla tavalla kuin tekniikassa. (Ginn 2016a.)

Verkkokaupan tilaus-toimitus-prosessi on nopea. Asiakas tekee tilauksen verkkokaupassa josta se siirtyy yrityksen ERP-systeemiin. Tilaus kerätään varastossa ja on valmis toimitukseen. Verkkokaupassa pitää huomioida liiketoimintaan ja tietotekniikkaan liittyviä mahdollisuuksia. Laaja-alainen tietotekniikan ja liiketalouden tiedon hankkiminen ja osaamisen kehittäminen on tärkeää. (Havumäki ym. 2014, 119).

Toinen valinta on, miten tuotteita myydään. Kansainvälisessä verkkokaupassa pienten toimijoiden on usein helppo listata tuotteitansa Amazonin tai eBayn kaltaisille sivustoille. Näin yritys säästyy varsinaiselta verkkokaupan suunnittelulta, toteutukselta ja ylläpidolta. Kuitenkin Amazon ottaa tässä tapauksessa tietyn prosentin verran jokaisesta tilauksesta, joten tässä yrittäjä joutuu laskemaan, milloin oma verkkokauppa on halvempi ratkaisu. Vaikka myyntiä siirtäisi kohti omaa verkkokauppaa Amazonista, voisi silti olla järkevää pitää tuotteet myös Amazonissa erilaisten myyntipäivien takia. Black Friday voi olla pienelle yrittäjälle äärettömän tärkeä, ja myynti voi kasvaa usealla sadalla prosentilla normaaliin perjantaihin verrattuna. Alennuspäivinä Amazon ottaa tuotteen pienemmästä hinnasta johtuvan menetyksen itselleen. Tämän seurauksena pieni yrittäjä saa täsmälleen saman verran rahaa, vaikka tuotetta myytäisiin 70 prosentin alennuksella. (Ginn & Murley 2016.)

Verkkokauppojen välillä kilpailu on kovaa, ja varsinkin Amazonissa ja eBayssä eri kauppojen vertaileminen on äärettömän helppoa. Tarvitsee vain hakea tuotetta, ja kauppa tarjoaa sinulle listauksen tuotetta myyvistä yrityksistä. Demersin Forbesissa julkaiseman artikkelin mukaan 88 % asiakkaista luottaa online-arvosteluihin yhtä paljon kuin henkilökohtaisiin suosituksiin. Koska kauppapaikoilla tuotteiden ja myyjien arvostelu on helppoa, on tärkeää tarjota asiakkaille positiivisia kokemuksia. Jos yritys saa paljon negatiivista palautetta, on sen vai-

keampi myydä tuotetta, vaikka sitä tarjottaisiin halvemmalla kuin positiivisella palautteella varustettu kilpailija. (DeMers 2015.)

2.2 Varasto ja logistiikka

Kivijalkakauppaan verrattuna verkkokauppa säästää liiketilojen kustannuksissa, koska varsinaiselle myymälälle ei ole tarvetta. Varastojen ei tarvitse sijaita kaupunkien keskustassa, vaan ne voidaan sijoittaa kaupunkien ulkopuolelle halvempien kiinteistökustannusten perässä. Logistiikka tarkoittaa yrityksen materiaali- ja tietovirtoja tuotteen raaka-aineista valmiiden tuotteiden toimittamiseen. (Havumäki ym. 2014, 116). Verkkokaupalle tulee paljon logistiikkaan liittyviä kustannuksia, joita perinteisellä kivijalkaliikkeellä ei ole. Tilaukset pitää noutaa varastosta ja pakata huolellisesti. Pakkausmateriaaleista koituvat kulut voivat nousta yllättävän suuriksi varsinkin, jos myytävät tuotteet tarvitsevat paljon erilaisia pakkausmateriaaleja. (Vienola-Jorasmaa 2015, 24.)

Varastossa olevat hyllyt tulisi varustaa paikkatiedoilla, jotta tuotteiden poimiminen olisi mahdollisimman sujuvaa ja helppoa. Tuotteiden tulisi olla helposti saatavilla hyllyiltä ja varastossa olevat pitää kyetä erottelemaan jo poimituista tuotteista. Näin varastosaldo pysyy jatkuvasti ajan tasalla ja yrittäjä pystyy tekemään parempia päätöksiä, koska tuotetta tilataan lisää. Tähän tarkoitukseen on tarjolla useita erilaisia sovelluksia kuten Peoplevoxin Volo commerce. Järjestelmät mahdollistavat entistä tehokkaamman varastonhallinnan ja tarjoavat monia erilaisia automatisoituja toimenpiteitä. Esimerkiksi tuotteiden oston toimittajalta voi automatisoida toimimaan varastosaldojen perusteella. Tällöin tuotetta tilataan automaattisesti lisää, kun niitä on varastossa jäljellä tietty määrä. (Vienola-Jorasmaa 2015, 24.)

2.3 Maksaminen

Asiakkaalle tulee antaa mahdollisuus ostamiseen ja maksamiseen heti kun hän on tehnyt ostopäätöksensä. Jos ostopäätöksen ja maksamisen välinen aika pitkittyy, todennäköisyys menettää asiakas kasvaa. Maksutapatarjonta tulee olla niin kattava, että jokaiselle asiakkaalle löytyy sopiva tapa maksaa. (Havumäki ym. 2014, 120).

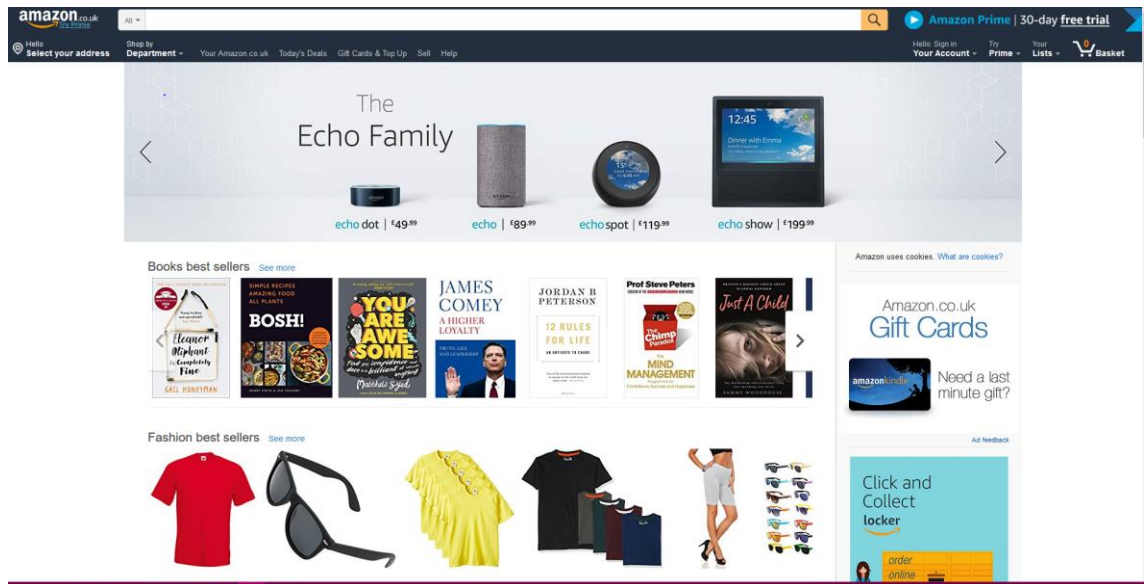
On tutkittu, että jopa 26 % ostajista hylkää ostoksensa, mikäli verkkokaupan maksutavat eivät miellytä. Kansainvälisessä kaupassa luottokortit ovat suosituin maksutapa, joten niillä maksuun kannattaa tarjota mahdollisuus. Lisäksi kannattaa sallia myös debit-korteilla (Esim. Visa Electron) maksaminen. Korttien lisäksi kansainvälisessä kaupassa hyödynnetään paljon erilaisia maksupalveluita niiden riskittömyyden tähden. PayPal on esimerkki erittäin tunnetusta maksupalvelusta. Kansainvälisen verkkokaupan näkökulmasta verkkopankkitunnuksilla maksua ei välttämättä tarvitse edes ottaa huomioon niiden suhteellisen pienen prosentin vuoksi. (Lundqvist 2015.)

Mikäli yrittäjä myy isompien verkkokauppojen kuten Amazonin tai eBayn kautta, pienellä yrittäjällä ei ole varsinaista vaikutusta maksutapoihin vaan yrittäjälle sanotaan, että maksu tapahtuu näin. Tämä ei välttämättä ole huono asia, koska se helpottaa asiakkaan maksamista ja mahdollistaa siten helpomman ostokokemuksen. Isoissa verkkokaupoissa (esim. Amazon ja eBay) voi tallentaa maksukortin tiedot, joten samasta paikasta voit ostaa käytännössä kaiken hyvin helposti verrattuna siihen, jos joudut ostamaan kaiken erillisistä verkkokaupoista. (Ginn 2016b.)

2.4 Hyvä verkkokauppa

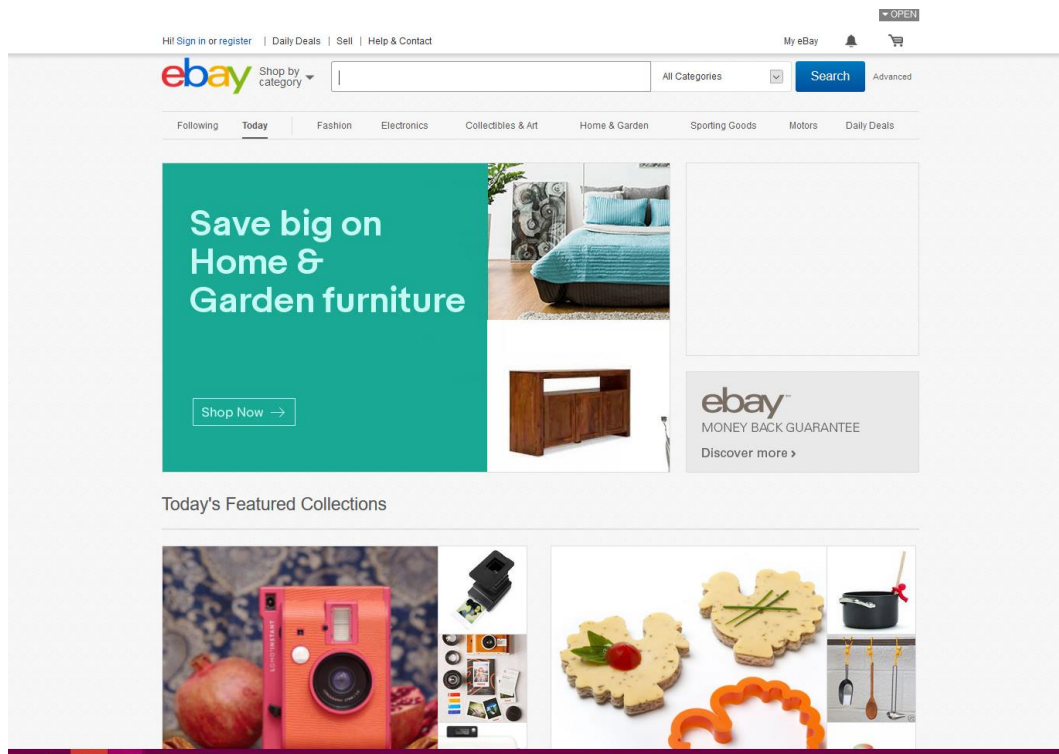
Verkkokaupan etusivu pitää olla helposti muistettava, erottuva ja helppokäyttöinen. Verkkokaupan visuaalisuus ja kyky inspiroida asiakasta ovat tärkeitä myynnin kannalta. Verkkosivujen hyvä käytettävyys mahdollistaa asiakkaan ostamisen helppouden. (Havumäki ym.2014,78,100).

Tiukassa kilpailussa verkkokauppojen välillä on tärkeää määrittää, millainen on hyvä verkkokauppa ja mistä se koostuu. Asioita, jotka muodostavat hyvän verkkokaupan, ovat esimerkiksi selkeys, helppokäyttöisyys ja visuaalinen ilme. Muita tärkeitä ominaisuuksia ovat hakutoiminto ja kuinka hyvin se toimii. Hakutoiminnon tärkeys korostuu isommissa verkkokaupoissa (kuten Amazonissa), jossa tarjolla on paljon tuotteita. Osana hyvää verkkokauppaa olisi tärkeitä löytää helposti tiedot tuotteiden toimituksista ja maksamisista. Carharina Taivalojan opinnäytetyössä esimerkkeinä hyvistä verkkokaupoista mainitaan Amazon ja eBay. (Taivaloja 2014, 32–34.)



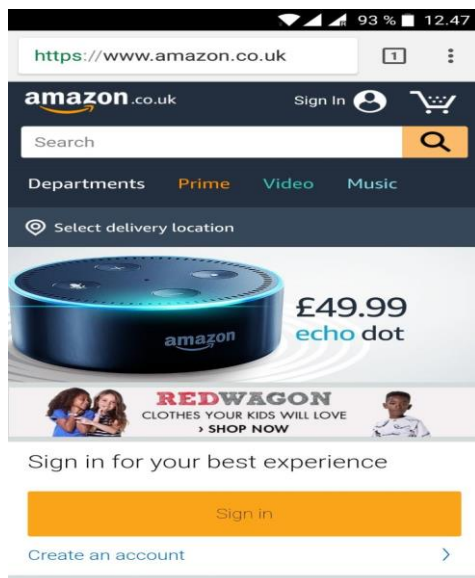
Kuva 2. Amazonin etusivu (Amazon 2018)

Kuvassa 2 on Amazonin etusivu, joka täyttää useita hyvän verkkokaupan ominaisuuksia. Sivun käytettävyys on helppoa ja tuotteiden hakupalkki löytyy helposti sivuston yläosasta. Samat ominaisuudet voidaan havaita myös eBayn etusivulla (Kuva 3). Pelkästään nämä eivät tee Amazonista hyvää verkkokauppaa, vaan tuotteiden kuvauksiin on panostettu ja tuotteiden ostaneiden on mahdollista kirjoittaa arvosteluja muiden nähtäville. (Taivaloja 2014, 32–34.)



Kuva 3 eBayn etusivu (eBay 2018)

Hyvää verkkokauppaa ei voi suunnitella vain tietokoneella käytettäväksi, vaan yhä suurempi osa liikenteestä tulee mobiililaitteilla. Älypuhelimet ja tabletit ovat yleistyneet muutamassa vuodessa, ja tämän seurauksena yhä useampi verkkokaupan osto tehdään mobiililaitteella. Hyvin suunniteltu verkkokauppa mukautuu käytössä olevan laitteen näytön kokoon. Kuvassa 4 on esitetty, kuinka Amazonin verkkokauppa skaalautuu kirjoittajan puhelimen näytölle. Sivustolla kuluttajan ei tarvitse tehdä sivuttaista liikettä, vaan sivuoston selaus onnistuu näyttöä ylös tai alas pyyhkimällä. Mobiilisivustot ovat luoneet vakavan kilpailijan perinteisille kivijalkakaupoille. Tuotetta saatetaan mennä katsomaan kaupasta, mutta jo kaupassa tehdään vertailua eri kauppojen välillä siitä, mistä tuotteen saa halvimmalla. (Keinänen 2014.)



Kuva 4. Amazonin etusivu mobiilissa (Amazon 2018)

Verkkokaupassa on tulevaisuudessa paljon kehittymismahdollisuuksia kaikilla osa-alueilla. Verkkokaupan tekninen kehitys on nopeaa. Tarjonta ja valikoima verkkokaupassa laajenee nopeasti. Uusi digitaalisia innovaatioita nähdään lähi-vuosina. Kaikki ne tuotteet ja palvelut, jotka voivat digitalisoitua, tekevät niin. Verkkokauppa laajenee täysin uusille toimialoille. Kansainvälisillä markkinoilla kilpailu kasvaa. (Ruokonen, 2016, 228).

2.5 Verkkokaupan työnkuva

Verkkokauppa koostuu itse verkkokauppasivustosta tai eri kauppapaikoista ja henkilöistä, jotka työskentelevät sen palveluksessa. Molempien lopullinen tar-

koitus on myydä mahdollisimman paljon. Jos toinen osa ei toimi, ei myöskään toinen puolisko voi paikata sitä. Teknisesti toimiva verkkokauppa ei toimi ilman hyviä työntekijöitä, ja pelkästään hyvät työntekijät eivät luo myyntiä verkkokaupalle, jos tekniikka ei toimi. Työntekijöiden jokaisen työtehtävän lopullinen päämäärä on palvella asiakasta parhaalla tavalla, ja näin luoda lisää myyntiä kaupalle. Tämän tulee näkyä jokaisessa työtehtävässä verkkokaupassa, vaikka työ ei tuntuisikaan myyntityöltä.

Jos henkilön vastuulla on sisällön luominen verkkokauppaan, on tärkeintä herättää asiakkaan mielenkiinto. Mielenkiinnon herättämiseen on olemassa useita erilaisia tapoja, kuten mielenkiintoiset tarinat tai persoonalliset tuotekuvaukset. Jos työntekijän vastuulla on palvella asiakasta tuotteiden palautusten kanssa, on kyse myyntityöstä. Mikäli reklamaatio hoidetaan hitaasti ja huonosti, asiakas tuskin ostaa kyseisestä kaupasta enää koskaan mitään. Tämän lisäksi hän todennäköisesti kertoo tutuilleen, että tästä kaupasta ei kannata ostaa, ja näin vaikuttaa negatiivisesti myyntiin. (Sareskivi 2015.)

Työtehtävät verkkokaupassa voivat vaihdella paljon yrityksen koosta ja maasta riippuen. Päälähteenä tässä luvussa käytän Hello Babyn virallista työpaikkailmoitusta. Työpaikkailmoituksessa todetaan kyseessä olevan kansainvälinen verkkokauppa, jonka myynneistä noin puolet suuntautuu Ison-Britannian ulkopuolelle. Työntekijältä vaaditaan erinomaista englannin kieltä päivittäisen kommunikaation ylläpitämiseksi. Koska kyseessä on kansainvälinen verkkokauppa, myös toisen kielen osaaminen päämarkkina-alueilla luetaan eduksi. Tässä tapauksessa etua on ranskan, saksan, italian tai espanjan osaamisesta. Kielten lisäksi työntekijän tulisi osata käyttää Microsoftin Office -paketin tuotteita. Varsinaisen osaamisen lisäksi työnhakijalta toivotaan kiinnostusta verkkokauppaan ja verkkomarkkinointiin. (Hello Baby 2017a.)

Työpaikkailmoituksessa työnkuva on kuvattu monipuolisena, sillä työntekijä otetaan mukaan jokaiselle verkkokaupan alueelle. Tärkeinä osina työnkuvaa mainitaan uusien varastotietojen luominen useille eri myyntikanaville kuten Amazoniin tai eBayhin. Mikäli työntekijä puhuu englannin lisäksi muita markkina-alueiden kieliä, voidaan listauksia toteuttaa myös muiden maiden kauppapaikoille. Työntekijän kielitaidosta riippuu myös, annetaanko hänelle asiakaspalve-

lutehtäviä muilla kielillä kuin englanniksi. Asiakaspalvelu saattaa tapahtua myös perinteisten järjestelmien lisäksi sosiaalisen median kautta. Työntekijän vastuulle voi tulla sosiaalisen median sisällön tuottamista. Osana verkkokaupan toimintaa työntekijän on kyettävä noutamaan tilauksia varastosta ja pakkaamaan näitä. Tilauksien noudosta saatua tietoa voidaan puolestaan hyödyntää varaston optimoimisessa ja nopeuttaa tilausten käsittelyä. Perustehtävien lisäksi työnkuvaan kuuluvat tilanteen ja ajankohdan mukaan vaihtelevat tehtävät. (Hello Baby 2017b.)

3 Tietojenkäsittelyn opinnot Karelia-ammattikorkeakoulussa

Tässä luvussa käydään läpi vuonna 2014 aloittaneiden tietojenkäsittelyn tradenomiopiskelijoiden opetussuunnitelmaa. Täydentävissä opinnoissa keskitytään sähköisen liiketoiminnan kursseihin. Koska kaikkia kursseja ei käydä läpi, tässä työssä keskitytään niihin, jotka palvelevat erityisesti omasta mielestäni toimintaa kansainvälisessä verkkokaupassa. Kuvassa 5 on esitetty tietojenkäsittelyn koulutusohjelman opetussuunnitelma vuodelta 2014 kokonaisuudessaan. Kuvasta näkee kurssien opintopistemäärät ja ajoitukset.

Tietojärjestelmäosaaminen | ICT-infrastruktuuriosaaminen | ICT-kehittämisosaaminen |
 Liiketoimintaosaaminen | Eettinen osaaminen | Kansainvälistymisosaaminen |
 Oppimisen taidot | Innovaatio-osaaminen | Työyhteisöosaaminen

4. vuosi		ICT-PROJEKTIN KEHITTÄJÄ	
Opinnäytetyö	15 op		
Ammatillinen kasvu	1 op		
Täydentävän osaamisen opinnot	15 op		
3. vuosi		ICT-PROJEKTIN VETÄJÄ	
Harjoittelu	30 op	ICT -toimeksiantoprojekti	13 op
		ICT -julkaisuprojekti	13 op
		Yritys- ja yhteisöviestintä	2 op
		Ammatillinen kasvu	1 op
2. vuosi		ICT-PROJEKTIOSAAJA	
ICT-alan koulutusosaaminen	2 op	ICT- suunnitteluprojekti	6 op
Sociale kontakter	3 op	Asiantuntijaviestintä	2 op
Ketterä kehitysprojekti	10 op	Svenska för IT-branschen	3 op
Täydentävän osaamisen opinnot	15 op	Computing English 2	3 op
- Web-kehitys ja peliohjelmointi		Ammatillinen kasvu	1 op
- Sähköinen liiketoiminta		Täydentävän osaamisen opinnot	15 op
		- Käytettävyys ja tekoäly	
		- Toiminnanohjaus- ja asiakkuudenhallintajärjestelmät	
1. vuosi		ICT-PROJEKTIIN OSALLISTUJA	
Ammatillinen kasvu	2 op	ICT-liiketoiminta	5 op
Johdanto tietojenkäsittelyyn	5 op	Olio-ohjelmointi	5 op
Käyttöjärjestelmät ja kehitysympäristöt	5 op	SQL ja tietokannanhallintajärjestelmät	5 op
Ohjelmoinnin perusteet	5 op	Ohjelmistotuotanto	3 op
Ohjelmointitekniikka	5 op	Projektinhallinta ja laatujärjestelmät	6 op
Raportointi ja kirjoitusviestintä	2 op	Käyttööliittymien suunnittelu	3 op
English Communication Skills	3 op	Computing English 1	3 op
Tietokannan hallinta	3 op		

www.karelia.fi

Kuva 5. Opetussuunnitelma 2014 (Karelia-ammattikorkeakoulu 2018)

3.1 Opetuksen tavoitteet

Opetussuunnitelmassa on esitetty tutkinnolle määrättyjä tavoitteita, jotka opiskelijan tulisi valmistuttuaan täyttää. Kaikki tutkinnon osaamisvaatimukset on esitetty kuvassa 6. Näistä osaamisvaatimuksista esittelen kansainvälisen verkkokaupan kannalta merkittävimmät. Tärkeimpiin osaamisalueisiin kuuluu kansainvälistymisosaaminen, koska työssä käsitellään toimimista kansainvälisessä verkkokaupassa. Liiketoiminta-osaaminen otetaan mukaan, koska jokainen tehtävä verkkokaupassa liittyy vahvasti liiketoimintaan ja myymiseen. Näiden lisäksi käydään läpi vielä tietojärjestelmäosaamisen vaatimuksia, sillä tietojärjestelmät ovat merkittävässä roolissa verkkokaupan hallinnassa.

Globalisaatio pienentää maailmaa, jossa on hyväksyttävä ja ymmärrettävä muita kulttuureja ja tapoja. Kansainvälinen työharjoittelu on hyvä tapa tutustua ympäröivään erilaiseen maailmaan. Kansainväliseen työharjoitteluun lähtijän pitää huomioida Karelian-amkn vaatimukset ja käytännöt. Opiskelijaa ohjaa kansain-

välisen asioiden päällikkö, jolta sain arvokasta tukea omassa kansainvälisessä työharjoitteluprosessissa.

Kansainvälisen osaamisen tavoitteisiin liittyy toiminta monikulttuurisessa yhteisössä ja tulevaisuuden kehittymisen huomiointi kansainvälisestä näkökulmasta. Kansainvälistymisosaamisen kolmantena tavoitteena on tarjota vaadittava kieli-taito tietojenkäsittelyn ammatissa toimimiseen ja kehittymiseen. Tällaisia ammatteja opetussuunnitelman mukaan ovat esimerkiksi sähköisen liiketoiminnan kehittäjä, projektipäällikkö tai tietojärjestelmäasiantuntija. Tämän lisäksi opiskelijan on tarkoitus kehittää valmiuksiaan toimia yrittäjänä. Verkkokaupassa yrittäjänä toimiminen on suhteellisen helposti toteutettavissa, ja tällöin tarvitaan myös liiketoiminnan osaamista. Liiketoiminta-osaamisen puolesta tavoitteena on ymmärtää liiketoiminnan keskeiset prosessit ja toiminnot. Ymmärtämisen lisäksi tavoitteena on osata kehittää prosesseja ja tarvittaessa tukea ratkaisuja tietotekniikan avulla. Lisäksi opiskelijan tulisi ymmärtää tekniikan merkitys osana organisaatiota ja kuinka toimintaympäristöä tekniikan avulla voidaan kehittää. (Karelia-ammattikorkeakoulu 2017a.)

Jotta tekniikan merkitys voidaan ymmärtää tai sitä voitaisiin kehittää, on ymmärrettävä paljon tietojärjestelmistä ja niiden rakenteesta ja toiminnasta. Tavoitteena on siis ymmärtää tietojärjestelmät yleisenä kokonaisuutena sekä kuinka niitä tuotetaan, hankitaan ja otetaan asiakaslähtöisesti käyttöön. Jotta näitä tehtäviä voidaan tehokkaasti toteuttaa ja tehdä, on kyettävä tuottamaan ja tulkitsemaan erilaisia dokumentteja. Dokumentaation lisäksi opiskelijan pitää myös osata suunnitella ja toteuttaa koulutuksia erilaisista aiheista. (Karelia-ammattikorkeakoulu 2017a.)

TUTKINNON OSAAMISVAATIMUKSET

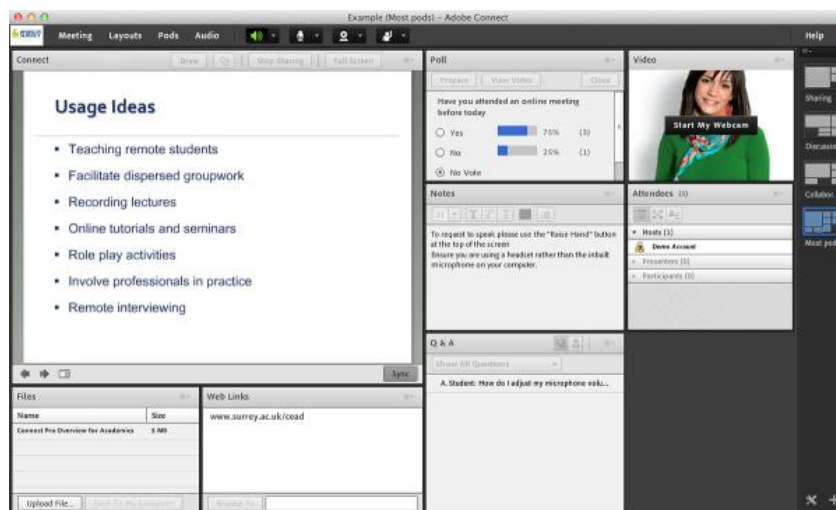
Osaamisalue	Osaamisalueen kuvaus Tradenomi (AMK)
Tietojärjestelmä-osaaminen	<ul style="list-style-type: none"> ymmärtää tietojärjestelmät kokonaisuutena ja niiden asiakaslähtöisen tuottamis-, hankinta- ja käyttöönottoprosessin sekä tiedonhallinnan periaatteet toiminnan kehittämisen näkökulmasta osaa määritellä, suunnitella, ohjelmoida ja testata helppokäyttöisen ja käytettävän ohjelmiston, tietokantapalvelut ja käyttöliittymän ottaen huomioon tietoturvan osaa dokumentoida ja tulkita dokumentteja esimerkiksi ylläpitäessään ohjelmistoja osaa suunnitella ja toteuttaa koulutuksen
ICT-infrastruktuuri-osaaminen	<ul style="list-style-type: none"> osaa valita projektin vaatimuksia vastaavat sovelluspalvelut ja kehitysympäristöt osaa ottaa tietoturvan huomioon organisaation ICT-infrastruktuuriratkaisussa
ICT-kehittämis-osaaminen	<ul style="list-style-type: none"> ymmärtää erilaisten ICT-kehitystehtävien luonteen ja kehitystoiminnan kokonaisuuden organisaatiossa osaa toimia hajautetuissa tuotanto- ja kehitysympäristöissä osaa valita ja ketterästi vaihtaa työympäristöään paikallisen ja hajautetun tuotanto- ja kehitysympäristön välillä kehittämistyön tarpeiden perusteella ymmärtää tiedon jakamisen kasvaneen merkityksen etätyöprojekteissa ymmärtää tavoitteellisen ja vastuullisen toiminnan merkityksen projektin onnistumiselle osaa hyödyntää hajautettua ja paikallista kehitysympäristöä tukevia työkaluja osaa tunnistaa ICT-kehitystoiminnan riskejä ja varautua niihin osaa soveltaa tietojaan ja taitojaan jollakin ICT:n osa-alueella sekä analysoi, arvioi ja kehittää toimintaa tällä alueella
Liiketoiminta-osaaminen	<ul style="list-style-type: none"> ymmärtää liiketoiminnan keskeiset prosessit ja toiminnot ymmärtää tietotekniikan merkityksen osana organisaation toimintaa ja sen roolin toiminnan kehittämässä osaa kehittää liiketoiminnan prosesseja ja etsiä tukea ratkaisuihin tietotekniikasta ymmärtää sopimusten, tarjousten, lisenssien ja tekijänoikeuksien merkityksen omassa työssään
Eettinen osaaminen	<ul style="list-style-type: none"> kykenee ottamaan vastuun omasta toiminnastaan ja sen seurauksista osaa toimia alansa ammattieettisten periaatteiden mukaisesti osaa ottaa erilaiset toimijat huomioon työskentelyssä osaa soveltaa tasa-arvoisuuden periaatteita osaa soveltaa kestävän kehityksen periaatteita
Innovaatio-osaaminen	<ul style="list-style-type: none"> kykenee luovaan ongelmanratkaisuun ja työtapojen kehittämiseen osaa työskennellä projekteissa osaa toteuttaa tutkimus- ja kehittämishankkeita soveltaen alan olemassa olevaa tietoa ja menetelmiä osaa etsiä asiakaslähtöisiä, kestäviä ja taloudellisesti kannattavia ratkaisuja
Kansainvälistymis-osaaminen	<ul style="list-style-type: none"> omaa alansa työtehtävissä ja niissä kehittymisessä tarvittavan kielitaidon kykenee monikulttuuriseen yhteistyöhön osaa ottaa työssään huomioon alansa kansainvälisyyskehityksen vaikutuksia ja mahdollisuuksia
Oppimisen taidot	<ul style="list-style-type: none"> osaa arvioida ja kehittää osaamistaan ja oppimistapojaan osaa hankkia, käsitellä ja arvioida tietoa kriittisesti kykenee ottamaan vastuuta ryhmän oppimisesta ja opitun jakamisesta
Työyhteisö-osaaminen	<ul style="list-style-type: none"> osaa toimia työyhteisön jäsenenä ja edistää yhteisön hyvinvointia osaa toimia työelämän viestintä- ja vuorovaikutustilanteissa osaa hyödyntää tieto- ja viestintätekniikkaa oman alansa tehtävissä kykenee luomaan henkilökohtaisia työelämäyhteyksiä ja toimimaan verkostoissa osaa tehdä päätöksiä ennakoimattomissa tilanteissa kykenee työn johtamiseen ja itsenäiseen työskentelyyn asiantuntijatehtävissä omaa valmiuksia yrittäjyyteen

Kuva 6. Tutkinnon osaamisvaatimukset vuonna 2014 (Karelia-ammattikorkeakoulu 2018)

3.2 Etäopiskelu

Karelia-ammattikorkeakoulun tietojenkäsittelyn tradenomitutkinnon opetusmuotona toimii päivätoteutus. Kuitenkin eroten normaalista päivätoteutuksesta, jossa opiskellaan koululla, tutkinto on mahdollista suorittaa täysin etäopintoina (kahta ensimmäistä päivää lukuun ottamatta). Tämä on mahdollistettu Moodlen ja Adobe Connect -verkkokokousympäristön avulla. Etäopetus edellyttää, että opiskelijalla on käytettävissään tietokone, internetyhteys, mikrofoni ja webkamera. Opiskelulle on varattu aikaa päivällä, mutta käytännössä opiskelija voi muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta suorittaa opinnot vapaasti valitsemaansa kellonaikana luentotalenteiden avulla. (Karelia-ammattikorkeakoulu 2017b.)

Adobe Connect (kuva 7) on koulutusohjelmassa tärkeä verkkoympäristö, sillä kaikki luennot lähetetään ja tallennetaan sitä käyttäen. Sovellus on pilvipohjainen ja tarvitsee toimiakseen Flash Playerin. Lisäksi on mahdollista ladata erillinen sovellus omalle koneelle, esimerkiksi ruudunjako varten. Adobe Connect mahdollistaa useita eri toimintoja, kuten kuvassa 7 on esitetty. Olennainen osa opetusta on keskustelu yleensä äänen avulla, mutta myös kirjallinen keskustelu on mahdollista. (Koskinen 2018.)



Kuva 7, Adobe Connectin ominaisuudet (Maryland Institute College of Art 2018)

Osana keskustelua voidaan käyttää web-kameran kuvaa, jolloin saadaan keskusteluun mukaan kasvojen ilmeet. Oletuksena luennon pitäjä voi jakaa oman ruutunsa tai antaa muille henkilöille oikeuden jakaa oma näyttönsä. Tämä mahdollistaa esimerkiksi PowerPoint-esitysten näyttämisen opetuksen yhteydessä.

Mikäli luennolla halutaan mielipidettä, voidaan luoda kysely/äänestys, jonka avulla saadaan yleinen mielipide ryhmältä. Tarvittaessa huoneessa olevat henkilöt voidaan jakaa pienempiin ryhmiin ryhmätyöskentelyä varten. Tällöin henkilöt eivät kuule muiden ryhmien pohdintaa vaan saavat rauhassa pohtia omia vastauksiaan. (Koskinen 2018.)

3.3 Englannin kurssit

Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma koostuu kolmesta pakollisesta englannin kielen kurssista. Kaikki kurssit ovat laajuudeltaan kolme opintopistettä, ja ne on ajoitettu opetussuunnitelmassa ensimmäiselle ja toiselle lukuvuodelle. (Karelia-ammattikorkeakoulu 2017c.)

Ensimmäinen kurssi suoritetaan opetussuunnitelman mukaan ensimmäisen vuoden syksynä, ja sen nimi on English Communication Skills. Kurssin tavoitteena on harjaannuttaa opiskelijan englannin kieltä erityisesti ICT-alan sanastolla ja työelämän tilanteissa. Tämän lisäksi tavoitteena on ohjata opiskelija ymmärtämään erilaisten kulttuurien merkitys, esimerkiksi sähköpostiviestinnässä tai muissa liike-elämän tilanteissa. Kurssilla opiskelu pohjautuu vahvasti opiskelijoiden välisiin keskusteluihin, joissa opettaja toimii puheenjohtajana ja keskustelun vetäjänä. (Karelia-ammattikorkeakoulu 2017d.)

Seuraavaksi suoritetaan Essential ICT English- kurssi. Tämän kurssin tavoitteena on oppia tietojenkäsittelyssä vaadittava laitteisto- ja ohjelmanasasto. Lisäksi tavoitteena on osata hankkia tietoa ja välittää tätä asiakastilanteissa suullisesti sekä kirjallisesti. Kurssilla perehdytetään opiskelija rekrytointiin ja laaditaan CV englannin kielellä. (Karelia-ammattikorkeakoulu 2017e.)

Toisen vuoden keväällä käytävä kurssi on nimeltään Professional English. Kurssin tavoitteena on tarjota opiskelijalle riittävä kielitaito, jotta opiskelija pystyy toimimaan kansainvälisessä IT-alan toimintaympäristössä. Lisäksi tavoitteena on osata pitää oman alan suullinen esitys ja tuntea akateemisen kirjoittamisen perusteet. Tällä kurssilla keskustelulla on hyvin vahva rooli, mutta lisäksi harjoitellaan liikeviestintää, kokouskäyttämistä ja työpaikkahakemuksen kirjoittamista. Lisäksi haasteena on online-messujen toteuttaminen ja järjestäminen. (Karelia-ammattikorkeakoulu 2017f.)

3.4 Johdanto tietojenkäsittelyyn

Johdanto tietojenkäsittelyyn on viiden opintopisteen kurssi, joka suoritetaan opintojen ensimmäisen vuoden syksyllä. Sisällöllisesti kurssi on jaettu kahteen pääaiheeseen: Johdantoon tietojenkäsittelyn ammattiin ja HTML/CSS aiheisiin. HTML/CSS-osuuden osaamistavoitteina on HTML-kielen perusrakenne ja yksinkertaisten sivujen muodostaminen. Tämän lisäksi tavoitteisiin kuuluu CSS-tyylin ja JavaScript-kielen perusteiden hyödyntäminen www-sivuja rakennettaessa. (Karelia-ammattikorkeakoulu 2017g.)

Toinen puolikas kurssista keskittyy tietojenkäsittelyn perusteisiin. Käytännössä se tarkoittaa erilaisten koodien ja merkistöjen läpikäyntiä, tiedon tallentamisen yksiköitä ja Microsoft Office -ohjelmien käyttöä. Microsoft Office -ohjelmien kohdalla tavoitteena on tarjota opiskelun kannalta tärkeimmät ominaisuudet eli tarkoitus ei ole perehdyttää ohjelmistojen kaikkiin mahdollisuuksiin. (Karelia-ammattikorkeakoulu 2017g.)

3.5 Sähköinen liiketoiminta

Sähköinen liiketoiminta on ensimmäinen kokonaisuus, mikäli henkilö on valinnut täydentävän osaamisen opinnoiksi sähköisen liiketoiminnan kehittämisen. Opintokokonaisuus koostuu kolmesta viiden opintopisteen kurssista. Opintosuunnitelmassa kokonaisuus on ajateltu suoritettavan toisen vuoden syksyn aikana. (Karelia-ammattikorkeakoulu. 2017c.)

Ensimmäinen kurssista on nimeltään Johdanto sähköiseen liiketoimintaan. Kurssin ensimmäinen tavoite on selvittää mitä sähköinen liiketoiminta on ja mitä siihen kuuluu. Tämä tarkoittaa tuntemusta asioista, jotka ohjaavat sähköistä liiketoimintaa. Tällaisia asioita ovat esimerkiksi perustieto erilaisista maksutavoista ja tietoturvan perusteet. Muita tavoitteita kurssilla on tutustua erilaisiin kauppapaikan toteutusvaihtoehtoihin niin pk- kuin suurille yrityksille, tunnistaa sähköisen liiketoiminnan arvoketjut ja osata asentaa sähköinen kauppapaikka. (Karelia-ammattikorkeakoulu 2017h.)

Toinen kurseista on nimeltään Liiketoimintaprosessien mallintaminen ja kehittäminen. Kurssin osaamistavoitteina on opettaa opiskelijalle prosessiajattelun perusteet ja organisaatioiden strategian sekä toiminnan liiketoimintaprosessien tasolla. Tähän kuuluu liiketoimintaprosessien mallintaminen jonkun työkalun avulla (esimerkiksi Microsoft Visio). Opiskelijan tulisi kurssin jälkeen osata tunnistaa, mallintaa ja arvioida organisaation toimintaprosesseja sekä osata mitata ja arvioida prosesseja niin teoriassa kuin käytännön tasolla. (Karelia-ammattikorkeakoulu 2017i.)

Kolmantena kurssina kokonaisuuteen kuuluu kurssi nimeltä Liiketoimintaprosessit ja tietojärjestelmät. Tavoitteena kurssilla on opettaa opiskelijalle nykyaikaisten tietojärjestelmien merkitystä liiketoiminnan ja prosessien tukemisen näkökulmasta. Opiskelijan on tarkoitus myös ymmärtää kuinka järjestelmät ja tietovarastot vaikuttavat yritysten tietojohdamisessa, liiketoiminnassa ja päätöksenteossa. Tietojärjestelmien osalta opiskelijan tulisi osata soveltaa erilaisten tietojärjestelmien käyttöönoton periaatteita ja kurssin aikana opiskelijan on tarkoitus suorittaa käytännössä jonkin tietojärjestelmän käyttöönotto. (Karelia-ammattikorkeakoulu 2017j.)

3.6 Toiminnanohjaus ja asiakkuudenhallintajärjestelmät

Sähköisen liiketoiminnan puolelta täydentävien opintojen alta löytyvät kurssit toiminnanohjausjärjestelmät ja asiakkuudenhallintajärjestelmät. Ajatuksellisesti ne on suunniteltu käytävän toisen vuoden keväällä samaan aikaan. Molemmat kurssit ovat viiden opintopisteen kursseja ja yhdessä liiketoimintatietojen hallinta-kurssin kanssa ne muodostavat 15 opintopisteen täydentävän kokonaisuuden toiminnanohjaus- ja asiakkuudenhallintajärjestelmät. (Karelia-ammattikorkeakoulu 2017c.)

Toiminnanohjausjärjestelmä eli ERP-kurssin osaamistavoitteina opiskelijan kuului tietää ERP-järjestelmän keskeiset toiminnot, osata kuvata yrityksen keskeiset prosessit ja samalla parantaa tehokkuutta, osata käyttää sen keskeisiä toimintoja ja verrata pilvipalveluna toteutettua ratkaisua omaan "kiinteään" on-premise toteutukseen. ERP-järjestelmänä kurssilla käytettiin Microsoft Dynamics Nav -ratkaisua. (Karelia-ammattikorkeakoulu 2017k.)

Asiakkuudenhallintajärjestelmät eli CRM-kurssilla käytettävänä järjestelmänä oli Microsoft Dynamics CRM -ratkaisu. Osaamistavoitteet ovat hyvin samankaltaiset kuin ERP-kurssilla. Tärkeimpinä tavoitteina on, että opiskelija tuntee asiakkuudenhallintaan liittyvät prosessit ja osaa käyttää CRM-järjestelmiä, osaa kuvata CRM-järjestelmän keskeiset toiminnot, osaa ottaa käyttöön CRM-järjestelmän ja tuntee erot pilvitoteutuksen ja on-premise toteutuksen välillä (Karelia-ammattikorkeakoulu 2017l.).

4 Opinnot osana kansainvälisen verkkokaupan työnkuva

Tässä luvussa käydään läpi, kuinka koulussa opetetut asiat valmistivat toimimaan monissa eri tehtävissä verkkokaupassa. Tarkoitus on antaa rehellistä palautetta kurssien koostumuksesta ja siitä, mikä oli hyvää ja mitä lisätietoa olisi kaivannut. Ensimmäisessä alaluvussa käydään läpi harjoittelua prosessina ja harjoittelun aikana suoritettuja työtehtäviä. Opiskeluaikana suoritettu kansainvälinen kokemus antaa hyvän pohjan ulkomaille suuntautuvaan työuraan. Mahdollisuus ulkomailla työskentelyyn saattaa olla ratkaiseva tekijä valitessani työnantajan ja työuraa.

Harjoittelu

Harjoittelu alkoi elokuussa 2016 ja päättyi tammikuun 2017 loppussa. Harjoittelun kesto oli puoli vuotta eli noin 100 työpäivää. Syksyllä aloittaessani harjoittelun yritys oli muuttamassa, joten pääsin hyvin todistamaan, kuinka verkkokaupan muutto tapahtuu. Ennen muuttoa ehdin opettelemaan verkkokaupan normaalia arkea ja käytettäviä järjestelmiä. Normaalipäivä harjoittelussa koostui useasta eri tehtävästä. Työpäivä alkoi yhdeksältä, jolloin varastosta kerättiin edellisenä päivänä tulleet tilaukset. Tilauksien kerääminen kesti päivästä riippuen tunnista jopa kolmeen tai neljään tuntiin. Erityisesti joulukuukausina maanantaisin tilauksia oli todella paljon ja keräily kesti kauan. Kun tilaukset oli kerätty, siirryttiin toimistoon tekemään tietokoneella töitä.

Käytännössä työtehtävät sisälsivät monipuolisesti kaikkea verkkokaupassa tehtävää. Joskus katsottiin kilpailijoiden tuotteiden hinnoittelua ja omaa hinnoittelua

korjattiin tämän pohjalta, toisinaan korjattiin omia tuotekuvauksia tai listattiin uusia tuotteita. Kaikissa tuotteisiin liittyvässä käytettiin hyvin vahvasti Exceliä ja Volo Commercea. Uusia tuotteita listattaessa tiedot täydennettiin ensin ulkoiseen Excel-tiedostoon, josta löytyi jokainen tuotesivulla näkyvä tieto. Tämän jälkeen kyseinen Excel vietiin Amazonin järjestelmään sekä meidän käyttämään Voloon. Tietojen palveluiden välillä oli täsmättävä, jotta Volo taas osasi välittää tiedon varastojärjestelmään. Tämä puolestaan kertoi työntekijälle, millä hyllyllä ja missä laatikossa kyseinen tuote on.

Osana työtehtäviä sain vastuulleni myös yrityksen Twitter-tilin päivittämisen ja mahdollisiin kysymyksiin vastaamisen. Tilin ylläpidossa sain täydet vapaudet ja päädyin kuvaamaan arkea verkkokaupassa hyvin vapaasti. Twitterissä voi jakaa nopeasti tietoa ja rakentaa suhteita asiakkaisiin ja liikekumppaneihin. Sen avulla voi kerätä markkinatietoa ja asiakaspalautetta. (Havumäki ym. 2014,42).

Maahantuojien tuomat uudet tuotteet saapuivat iltapäivällä ja ne käytiin rekisteröimässä varastojärjestelmään. Pikatoimitukset noudettiin varastosta iltapäivällä. Näin ne saatiin viideltä lähtevän postin mukaan.

Muuton suunnittelu ja toteutus täytti kalenterista reilusti yli kuukauden. Itse muutto kesti vain kaksi päivää, mutta ennen muuttoa olo paljon suunniteltavaa. Verkkokauppaa ei voi sulkea muuton takia, tilausten on pystyttävä lähtemään samalla aikataululla kaikesta huolimatta, joten suunnittelu oli tärkeässä roolissa. Vastuulleni muutossa tuli uuden varaston pohjan suunnittelu ja hyllyjen rakennus uudessa varastossa. Uuden varaston suunnittelu oli hyvin mielenkiintoinen tehtävä. Tavoitteena oli minimoida askeleet keräillessä, mutta samalla pitää toiminta sulavana. Suunnittelimme kolme mahdollista pohjaa uudelle varastolle mittojen kanssa ja tämän jälkeen esittelimme ne muulle tiimille. Kävimme keskusteluja tiimin kesken, mikä suunnitelmista olisi paras. Päästyämme yhteisymmärrykseen sain aloittaa uuden varaston toteutuksen käytännössä.

Ennen tavaroiden siirtoa vanhasta varastosta uuteen, uudessa varastossa piti olla hyllyt tuotteille oikeassa paikassa ja niiden sijainnit luotuna varastojärjestelmässä. Ajallisesti tämä vei melkein kolme viikkoa omasta työajastani. Samaan aikaan vanhassa varastossa tuotteita pakattiin laatikkoihin ja laatikot luo-

tiin varastojärjestelmään sijainneiksi. Tämän seurauksena tuotteita voitiin poimia laatikoista ja siten tiedettiin, paljonko tuotetta on varastossa ja missä sijainnissa. Itse varaston siirto tapahtui perjantaina. Se oli hiljaisin päivä ja viikonloppuna oli mahdollisuus korjata mahdollisia virheitä. Itse muutto sujui hyvin päivässä, eikä viivettä käytännössä toimituksissa ollut.

Etäopiskelu ja etätyö

Teknologian kehitys mahdollistaa etätyön tekemisen muualla kuin varsinaisella työpaikalla. Kaikkeen työhön se ei sovi. Etätyössä pitää kiinnittää erityistä huomioita tietoturvaluuteen.

Omassa harjoittelussani en päässyt hyödyntämään etätyöskentelyä kiinteistä työpisteistä johtuen. Viimeisen 10 vuoden aikana etätyö on kuitenkin noussut yhä suurempaan suosioon ja useammat työtehtävät on mahdollista suorittaa etänä. Verkkokaupassa varaston täyttöjä ja tilausten täyttämistä ei voi suorittaa etänä, mutta muita osia työstä voidaan suorittaa muualta kannettavan tietokoneen avulla. Omasta harjoittelusta etänä olisi voinut suorittaa laitteiden sallissa noin puolet. Esimerkkeinä etätehtävistä ovat tuotteiden listaus verkkokauppaan Volo Commercen avulla tai kilpailuanalyysin tekeminen Amazonin verkkokauppaa hyödyntäen.

Opintojen aikana opitaan peruskokouskäyttäytyminen virtuaalisessa tilassa. Tämä pitää sisällään perusasioita kuten mikrofonin hiljentäminen, kun henkilö ei puhu tai kuinka ruudun jakoa voidaan käyttää tehokkaasti kokouskäytössä. Varsinkin mikrofonin hiljentäminen on useamman ihmisen kokouksissa kriittinen taito, sillä kun keskusteluja käydään kasvokkain, harvoin useampi ihminen puhuu samaan aikaan. Samalla opintojen aikana oppii kärsivällisyyttä odottamaan toisen puheen loppumista.

Englannin kurssit

Kaikkien kurssien opetustapa palvelee hyvin todellisessa elämässä, koska elämä koostuu keskusteluista. Ensimmäisen vuoden kurssilla läpi käydyistä it-alan sanoista oli hyötyä useampaan kertaan. Harvemmin tällaista sanastoa tulisi ilman koulua opeteltua, joten voidaan todeta, että tässä ainakin saavutettiin osaamistavoitteet. Muutenkin kurssilla käydyistä keskusteluista oli paljon apua

normaalin päivän small talk -tilanteisiin. Isossa-Britanniassa kulttuuri tämän suhteen on hyvinkin paljon Suomesta eroava, ja tätä eroa tuli käytyä läpi kurssin aikana. Toisen vuoden hyötysuhde oli myös äärettömän korkea. Esiintymisestä yhdessä syventävän sanaston kanssa oli hyötyä jo työhaastattelussa, jossa puhuin omasta osaamisestani ja koulustani.

Yleisenä yhteenvetona en tekisi suuria muutoksia englannin kursseihin, ne palvelevat todella hyvin kansainvälistymistä ajatellen. Varsinkin kurssien opetustapa, jossa opiskelijat keskusteleval paljon, auttaa työympäristössä. Työtilanteessa saattaa tulla muistoja tunnilla käytyihin keskusteluihin, ja tätä kautta löytyy oman alan sanoja. Ehkä jotain parannettavaa olisi eri maiden englannin kielten sanavarastojen huomioimisessa. Varsinaista oikeaa haittaa siitä, että käyttää amerikkalaisia sanoja ei tietenkään ole, mutta aina välillä siitä saattaa saada kuittailua työkavereilta. Tämä on täysin kulttuuririippuvaista, joten kyseessä on hyvin pieni asia, jota on vaikeaa mahdollistaa muutenkin täyteen suunnitelmaan. Ymmärretyksi kuitenkin tulee, puhuupa englantia amerikkalaisittain tai brittiläisittäin.

Johdanto tietojenkäsittelyyn

Kurssilla käydyistä asioista HTML/CSS-osuus ei hyödyttänyt, sillä verkkokauppa oli olemassa ja kyseisille kielille ei ollut tarvetta. Microsoft Office osaaminen oli puolestaan elintärkeää, sillä Excel oli päivittäin käytössä. Excelin lisäksi myös Word oli käytössä, mutta sen käyttö oli huomattavasti harvempaa ja sillä kirjoitettiin lähinnä sisäisiä muistiinpanoja. Kurssikuvauksessa todettiin Officen osalta, että tavoitteena on perehdyttää opiskelijan kannalta tärkeimpiin ominaisuuksiin, joten työelämässä tarvitaan erilaisia asioita eri käyttötarkoituksissa. Perusasiat ovat, esimerkiksi Excelin käytössä, samat käyttötarkoituksesta riippumatta. Syvempi opetus Excelin funktioihin olisi tarpeen, mutta kurssin laajuuden ja sisällön jakautumisen vuoksi syvempi opetus olisi vaatinut kurssisisällön muuttamista.

Mielestäni tulevaisuudessa voi pohtia, kannattaako web-ohjelmointia yhdistää tämän kurssin alle. Aiheina web-ohjelmointi ja Officen perusteet eroavat niin paljon toisistaan, että en näe syytä, miksi ne on yhdistetty. Web-ohjelmoinnille löytyisi parempi paikka jonkun muun kurssin parina, ja näin myös Office-osuudelle voitaisiin löytää parempi pari. Toinen vaihtoehto olisi kurssien selvä

erottelu omiksi kursseiksi. Tämä pienentäisi kurssin opintopisteiden määrää, mutta tehostaisi opiskelua merkittävästi esimerkiksi Office-paketin osalta.

Toiminnanohjaus ja asiakkuudenhallintajärjestelmät

Kursseilla opetus oli painottunut Microsoftin ERP- ja CRM-tuotteisiin. Tämä on täysin ymmärrettävä valinta, sillä koululla on sopimus niihin ja sama toimittaja tarjoaa molemmat sovellukset. Työharjoittelussa käytössä oli Volo Commerce, joka ei varsinaisesti ole ERP-järjestelmä vaan sähköisen liiketoiminnan monikanavainen myyntialusta (Volo 2017). Periaatteet järjestelmällä olivat kuitenkin hyvinkin ERP:n tyylliset, vaikka Microsoftin tuotteeseen verrattuna käyttöliittymä oli täysin erilainen. Koska tällä kurssilla opetettiin järjestelmien taustateoriaa ja syyt, miksi näitä järjestelmiä käytetään, oli helppo oppia myös uusien eri järjestelmien käyttöliittymiä ja käyttötapoja. Järjestelmät ovat kuitenkin vain työkaluja, joiden taustalla vallitsevat samat periaatteet ja tavoitteet.

Suurin ongelma kurssilla oli yritys opettaa CRM- ja ERP-järjestelmien useat erilaiset roolit 10 opintopisteen kokonaisuudessa. Tänä aikana pystyi perehtymään vain hyvin kevyesti eri rooleihin ja järjestelmien toimintaan. Toisaalta tämä oli sidoksissa kurssin tavoitteisiin, mutta tulisi pohtia, palveleeko kevyesti kaiken tietäminen parhaalla tavalla vai olisiko parempi perehtyä tiiviisti muutama eri osa-alueeseen käytännön osalta. Oman kokemukseni pohjalta olisi parempi keskittää käytännön harjoitukset muutama asiaan ja näin saada tehokas osaaminen muutamasta eri asiasta.

5 Yhteenveto

Nykypäivän työelämässä työntekijältä tarvitaan monipuolista osaamista, sosiaalisia taitoja ja kielitaitoa. Kansainvälinen työharjoittelu antoi luottamusta omaan osaamiseen ja oppimiseen kaikilla osa-alueilla

Karelia-ammattikorkeakoulun tietojenkäsittelyn koulutusohjelma vastaa hyvin tarpeisiin toimia kansainvälisessä ympäristössä verkkokaupan parissa. Tietojenkäsittelyn koulutusta ei ole suunniteltu pelkästään verkkokaupan tarpeisiin, siksi parannettavaa verkkokaupan näkökulmasta löytyy. Mielestäni koulutuksen aikana pyritään perehtymään liian moneen järjestelmään ja liian monessa eri

roolissa. Tämän seurauksena käytännön osaaminen jää hyvin pinnalliseksi ja kevyeksi.

Kansainvälisyyden näkökulmasta englannin opinnot on osattu keskittää hyvin käytännön puhumiseen ja opinnoilla pyritään luomaan rohkeutta puhua, vaikka kieliopillisesti tulisi virheitä. Kun opitaan puhumaan rohkeasti omia virheitä pelkäämättä, päästään kommunikoinnissa kokonaan uudelle tasolle. Opetus tukee hyvin työelämässä vaadittavaa sanastoa ja useissa keskusteluissa tunneilla opitaan käyttämään sanoja hyvin tavallisessa keskustelussa.

Etäopinnot valmistavat tutkinnon opiskelijoita toimimaan muuttuvassa työmaailmassa tehokkaasti etänä. Opintojen aikana opitaan perusasiat sekä etäopiskelussa että -työssä. Pienillä perusasioilla, kuten oman mikrofonin hiljentämisellä, luodaan työelämässä parempi kokoustapahtuma.

Verkkokaupan osalta tulevaisuus näyttää lupaavalta. Muutamassa vuodessa ostotapahtumien määrä eri verkkokaupoissa on moninkertaistunut ja tämä on näkynyt niiden tuloksessa. Amazon on muutamassa vuodessa noussut yhdeksi maailman suurimmista yrityksistä ja kasvu ei näytä hidastuvan. Kansainväliset verkkokaupat luovat yhä enemmän painetta tavallisten kivijalkakauppojen osalta hintojen vertailuun ja omien hintojen laskemiseen. Tämän seurauksena tulevaisuudessa voidaan nähdä useiden perinteisten kauppaketjujen kaatumisia, mikäli ne eivät mukaudu uusiin vaatimuksiin.

Vaikka tietojenkäsittelyn koulutus tällä hetkellä vastaa hyvin kansainvälisen verkkokaupan vaatimukseen ja valmistaa hyvin myös toimimaan modernissa etäympäristössä, ei kehittämistä tule lopettaa. Tietotekniikan maailmassa muutamassa vuodessa voi tapahtua hyvin suuria muutoksia ja tähän tulee pyrkiä vastamaan nopeilla muutoksilla myös opetussuunnitelmassa. Koulutuksessa käytettäviä järjestelmiä tulee arvioida jatkuvasti ja katsoa, millaisia tulevaisuuden näkymiä on tulossa. Etäopiskelun vahva hyödyntäminen koulutuksessa on jo itsessään suuri kilpailuvaltti, jota ei välttämättä mainosteta tarpeeksi.

6 Pohdinta

Lähteinä käytin internetistä löytyvää tietoa, en näe tässä juuri ongelmia. Kuka tahansa voi kirjoittaa netissä, mutta koen esimerkiksi Forbesin pohdinnan luotettavaksi yhden henkilön pohdinnaksi. Muutamat lähteistäni olivat yrityksiä omia blogeja, joissa tavoitellaan oman tuotteen myymistä. Tämä ei kuitenkaan poista tekstin sisällöltä merkitystä, mutta luo määrättyjä kysymyksiä tekstin tarkoituksesta. Kirjallisina lähteinä oli kaksi uudehkoa sähköisen liiketoiminnan kirjaa, joiden käyttö oli opinnäytetyön haastavinta.

Harjoittelutyössä käydystä keskusteluista materiaalia jäi eniten johtopäätösten työtä varten. Näissä pitää kuitenkin muistaa näkökulman olevan yksittäisen ja pienen verkkokaupan pitäjän näkemyksiä. Koko työn voidaan kuitenkin katsoa olevan hyvin subjektiivisen pohdinnan tulosta. Toisella henkilöllä isommassa verkkokaupassa hyödyt kursseista olisivat voineet vaihdella suuresti. Kurssien sisällön oppiminen on hyvin henkilökohtaista, voidaan katsoa tämän vaikutusta työhön. Jokainen opiskelija on yksilö ja vaikka käymme saman kurssin samaan aikaan, voi kurssilta oppia hyvin erilaisia asioita oman mielenkiinnon mukaan. Kahden henkilön arvosanat voivat olla täysin samat, mutta osaaminen täysin erilaista.

Prosessina opinnäytetyön kirjoitus loi haastavan tilanteen kun sain oman alani työpaikan, jossa viihdyn edelleen. Tämä hidasti opinnäytetyöprosessia, mikä on näkynyt opinnäytetyön kirjoittamisessa ja sen valmistumisessa. Kirjoitusvaihe kesti vuoden, käytännössä teksti syntyi muutamassa viikossa. Usein työtä laatiessani tuli viikkojen tai jopa kuukausien taukoja, jolloin kirjoittaminen ei edennyt. Kun opinnäytetyöprosessiin otetaan mukaan harjoittelu, voin rehellisesti puhua yhdestä parhaasta kokemuksestani. Harjoittelu Isossa-Britanniassa verkkokaupassa vahvisti omia näkemyksiäni kuinka verkkokauppa toimii ja miten opinnot hyödyttävät työelämässä.

Opinnäytetyön aihetta valitessani kuvittelin aiheen olevan suhteellisen helpon ja lähteitä löytyvän paljon. Työtä tehdessäni huomasin tämän tyyppisen työn olevan harvinainen, ja esimerkiksi Theseus-arkistossa ei ollut lainkaan vastaavasta aiheesta tehtyjä töitä. Verkkokauppaan liittyviä töitä löytyi todella paljon, mutta

yleensä niissä perustettiin verkkokauppaa ja vertailtiin erilaisia verkkokauppa-alustoja. Tämä vastaavien aikaisempien tutkimusten puute loi haastetta, sillä mallia aiheen rajaamiselle ja rakenteelle ei löytynyt. Työn rakenne ja rajaaminen oli pohdittava ja päätettävä itse ilman aikaisempia saman aiheen tutkimuksia. Valitsemani aiheen kanssa useasti törmäsin kysymykseen, miten tämä liittyy opintoihin tai onko tämä jo liian kaukana aiheesta. Omalla tavallaan tämä loi vapautta kirjoittaa, mutta sama vapaus aiheutti haasteita tekstin tuottamisessa. Laajasta rajauksesta johtuen välillä oli vaikeuksia päättää, liittyykö joku asia tarpeeksi työhön ja onko siitä kirjoittaminen työn kannalta oleellista.

Työstä toivon koituvan lisäarvoa erityisesti tuleville tietojenkäsittelyn tradenomiopiskelijoille, jotka pohtivat harjoittelun suorittamista ulkomailla ja erityisesti verkkokaupan puolella. Mikäli opiskelijalle koskaan tarjoutuu mahdollisuus suorittaa harjoittelu ulkomailla, suosittelen hyvin vahvasti sen käyttämistä. Itse harjoittelu oli äärettömän opettavainen kokemus ja tarjosi myös paljon itsevarmuutta tulevaisuutta varten. Erityisesti oma kielitaito kehittyi ulkomailla olon aikana ja löysin aivan uuden rohkeuden puhua vieraalla kielellä, vaikka kieliopin hallintani ei olekaan täydellistä. Työtä tehdessä omaa oppimista tapahtui erityisesti itsekurin kanssa, vaikka aikataulut venyivät. Kun aloitin kirjoittaa, yleensä sain kirjoitettua useamman sivun kerralla, mutta itse aloittaminen oli hankalaa. Lopulta sain työn valmiiksi - kaikista hankaluuksista huolimatta.

Mikäli jälkikäteen saisin valita, en välttämättä valitsisi samaa aihetta. Noin vuosi aikaisemmin kaikkea opinnäytetyöprosessin aikana hankkimaani tietoa ei ollut käytettävissä, eikä aiheen valinnan yhteydessä ajatellut opinnäytetyön rakenteen ja sisällön haasteita. En kuitenkaan kadu aiheen valintaa, vaikka toteutus osoittautui haastavammaksi kuin alkuun vaikutti. Oppimisen kannalta uskon, että kohtaamani haasteet opettivat ennen kaikkea itsetuntemusta ja oman kapasiteettini arviointia. Kokonaisuutena opinnäytetyöprosessi, tutkinnon viimeisenä vaiheena, on kaikella tavoin kehittävä kokemus, ja sen tuloksena syntynyt raportti on yksi opinnäytetyöprosessin osakokonaisuus. Työelämään siirtymisen kannalta kokemus oli arvokas. Koen, että omalta kohdaltani opintokokonaisuuden oppimisen tavoitteet täyttyivät.

7 Lähdeluettelo

- Desjardins, J. 2016. The Extraordinary Size of Amazon in One Chart. Visual Capitalist. <http://www.visualcapitalist.com/extraordinary-size-amazon-one-chart/>. 19.8.2017.
- DeMers, J. 2015. How Important Are Customer Reviews For Online Marketing?. Forbes. <https://www.forbes.com/sites/jaysondemers/2015/12/28/how-important-are-customer-reviews-for-online-marketing/#6751a4a01928> 23.8.2017
- Ginn, T. 2016a. Perustaja. Hello Baby. Töissä käyty keskustelu. 8.11.2016.
- Ginn, T. 2016b. Perustaja. Hello Baby. Töissä käyty keskustelu. 8.11.2016.
- Ginn, T ja Murley, B. 2016. Perustaja ja työntekijä. Hello Baby. Töissä käyty keskustelu. 21.10.2016.
- Havumäki, Heidi, Jaranka, Eila, Sähköinen kaupankäynti, Sanoma Pro Oy, 2014
- Hello Baby 2017a. International ecommerce internship in-St-Albans. <https://europe-internship.com/placements/international-ecommerce-internship-in-st-albans/> 29.5.2018
- Hello Baby 2017b. International ecommerce internship in-St-Albans. <https://europe-internship.com/placements/international-ecommerce-internship-in-st-albans/> 29.5.2018
- Karelia-ammattikorkeakoulu. 2017a. Opetussuunnitelmat. Karelia-ammattikorkeakoulu. https://soleops.karelia.fi/opsnet/disp/fi/ops_KoulOhjSel/tab/tab/fet?ryhmyyp=1&amk_id=100019&lukuvuosi=&valkiel=fi&koulohj_id=179995385&ryhma_id=179995392 31.5.2018
- Karelia-ammattikorkeakoulu. 2017b. Tradenomi, tietojenkäsittely. Karelia-ammattikorkeakoulu. <http://www.karelia.fi/fi/koulutus/amk-tutkinnot/tradenomi-tietojenkäsittely> 17.4.2018.
- Karelia-ammattikorkeakoulu. 2017c. Opetussuunnitelmat. Karelia-ammattikorkeakoulu. https://soleops.karelia.fi/opsnet/disp/fi/ops_KoulOhjSel/tab/tab/fet?ryhmyyp=1&amk_id=100019&lukuvuosi=&valkiel=fi&koulohj_id=179995385&ryhma_id=179995392. 31.8.2017.
- Karelia-ammattikorkeakoulu. 2017d. Opintojakson kuvaus. Karelia-ammattikorkeakoulu. https://soleops.karelia.fi/opsnet/disp/fi/ops_OpetTapTeks/tab/tab/sea?opet_tap_id=180416995&opettap_kohde=&soleid=8bde4c981296eb03b8f4a5aeb815366c&stack=push .9.9.2017.
- Karelia-ammattikorkeakoulu. 2017e. Opintojakson kuvaus. Karelia-ammattikorkeakoulu. https://soleops.karelia.fi/opsnet/disp/fi/ops_OpetTapTeks/tab/tab/sea?page=&opettap_id=180016178&stack=push .1.6.2018.
- Karelia-ammattikorkeakoulu. 2017f. Opintojakson kuvaus. Karelia-ammattikorkeakoulu. https://soleops.karelia.fi/opsnet/disp/fi/ops_OpetTapTeks/tab/tab/sea?page=&opettap_id=180021297&stack=push .9.9.2017.
- Karelia-ammattikorkeakoulu. 2017g. Opintojakson kuvaus. Karelia-ammattikorkeakoulu.

- https://soleops.karelia.fi/opsnet/disp/fi/ops_OpetTapTeks/tab/tab/sea?page=&opettap_id=180016059&stack=push .30.9.2017.
- Karelia-ammattikorkeakoulu. 2017h. Opintojakson kuvaus. Karelia-ammattikorkeakoulu.
https://soleops.karelia.fi/opsnet/disp/fi/ops_OpetTapTeks/tab/tab/sea?page=&opettap_id=180354670&stack=push. 10.6.2017.
- Karelia-ammattikorkeakoulu. 2017i. Opintojakson kuvaus. Karelia-ammattikorkeakoulu.
https://soleops.karelia.fi/opsnet/disp/fi/ops_OpetTapTeks/tab/tab/sea?page=&opettap_id=180354428&stack=push .10.6.2017.
- Karelia-ammattikorkeakoulu. 2017j. Opintojakson kuvaus. Karelia-ammattikorkeakoulu.
https://soleops.karelia.fi/opsnet/disp/fi/ops_OpetTapTeks/tab/tab/sea?page=&opettap_id=180354474&stack=push .10.6.2017.
- Karelia-ammattikorkeakoulu. 2017k. Opintojakson kuvaus. Karelia-ammattikorkeakoulu.
https://soleops.karelia.fi/opsnet/disp/fi/ops_OpetTapTeks/tab/tab/sea?page=&opettap_id=180354520&stack=push . 22.10.2017.
- Karelia-ammattikorkeakoulu. 2017l. Opintojakson kuvaus. Karelia-ammattikorkeakoulu.
https://soleops.karelia.fi/opsnet/disp/fi/ops_OpetTapTeks/tab/tab/sea?page=&opettap_id=180354567&stack=push .22.10.2017.
- Karjalainen, A. 2017. Yksi kuva Verkkokauppa.comin kasvusta kertoo Stockmannin ahdingosta – ”En tiedä miten täysjärkisenä olisi pidetty...”. Taloussanomat. <https://www.is.fi/taloussanomat/porssiuutiset/art-2000005328882.html> . 19.8.2017.
- Keinänen, L. 2014 5 syytä miksi mobiili tulee huomioida verkkokaupassa <https://www.paytrail.com/blog/2014/03/5-syyta-miksi-mobiili-tulee-huomioida-verkkokaupassa> 21.4.2018.
- Koskinen, M.2018 Adobe Connect. <https://oppimateriaalit.jamk.fi/connect/> 17.4.2018
- Lundqvist, T. 2015. Kattavat ja turvalliset maksutavat verkkokaupassa. Maksuturva. <https://www.maksuturva.fi/blogi/fi/kattavat-ja-turvalliset-maksutavat-verkkokaupassa/>. 29.8.2017.
- Maryland Institute College of Art. 2018. Adobe Connect @MICA. Maryland Institute College of Art.
https://www.mica.edu/Faculty/Teaching_Technology_Center/Adobe_Connect.html 4.5.2018
- Ruokonen, Mika, Biteistä bisnestä-digitaalisen liiketoiminnan käsikirja, Docendo, 2016
- Sareskivi, S. 2015. Myynnintekijänä verkkokaupassa. Verkkokauppiaksi.fi <https://www.verkkokauppiaksi.fi/2015/06/myynnintekijana-verkkokaupassa/> 30.5.2018
- Taivaloja, C.2014. Millainen on hyvä verkkokauppa? Verkkokaupan arvio käyttäjänäkökulmasta, Metropolia Ammattikorkeakoulu, Liiketalouden koulutusohjelma, Opinnäytetyö
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/76889/Opinnaytetyo-Taivaloja_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y 21.4.2018.
- Tilastokeskus. Käsitteet. Tilastokeskus.
<http://www.stat.fi/meta/kas/verkkokauppa.html>.19.8.2017.

- Vienola-Jorasmaa, H. 2015, Opas verkkokaupan perustamiseen, Laurea-ammattikorkeakoulu, Kauneudenhoitoala, Opinnäytetyö, https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/95173/Vienola-Jorasmaa_Heidi.pdf?sequence=1 27.8.2017
- Volb. 2017. INTELLIGENTLY CONNECTING BRANDS AND MANUFACTURERS TO CONSUMER DEMAND. Volb. <https://www.volocommerce.com/>. 11.11.2017