



Domainmaailman ulkoasun ja sisällön kehityssuunnitelma

Sami Flink

OPINNÄYTETYÖ
Toukokuu 2019

Tietojenkäsittely
Tietoverkkopalvelut

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tietojenkäsittely
Tietoverkkopalvelut

FLINK, SAMI:
Domainmaailman ulkoasun ja sisällön kehityssuunnitelma

Opinnäytetyö 45 sivua, joista liitteitä 1 sivu
Toukokuu 2019

Opinnäytetyö keskittyi Capnovan Domainmaailma-palvelun kehitykseen. Tavoitteena oli tuottaa kehityssuunnitelma Capnovan käyttöön. Tarkoituksena oli karottaa Domainmaailman puutteita ja ongelmia haastattelun avulla, minkä jälkeen näihin etsittiin ratkaisutapoja vertailun avulla.

Parhaaksi tavaksi tuottaa kehitysideoita todettiin muiden vastaavien palveluiden vertailu. Domainmaailman lähtötilanne esiteltiin työssä tarkasti, ennen vertailun aloittamista. Vertailujen tavoitteita tarkennettiin, ja vertailukohteiksi valikoitui kolme eri palvelua: Hostingpalvelu.fi, Shellit.org ja Webhotelli.fi.

Lopuksi ongelmakohtiin löydetyt ratkaisut tuotiin konkreettisesti esille. Lisäksi perusteltiin ja täsmennettiin kehitysideoiden tuomaa hyötyä. Lopputuloksena syntyi konkreettinen kehityssuunnitelma Domainmaailmalle. Kehityssuunnitelmassa esiteltiin keinoja korjata Domainmaailmasta löydettyjä puutteita ja ongelmia.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Information Systems
Network Services

FLINK, SAMI:
Appearance and Content Development plan for Domainmaailma

Bachelor's thesis 45 pages, appendices 1 page
May 2019

This thesis was done for a small IT-company called Capnova. They wanted to further develop their Domainmaailma service. The goal of this thesis is to create a concrete development plan for Domainmaailma.

The thesis first opens up the concepts behind a service such as Domainmaailma. The aim was to find out the already known problems with the service from employees of Capnova. This is done by conducting an interviews with the employees. The results of the interview are analyzed.

This thesis takes a close look at Domainmaailma and then conducts a thorough comparison of three different services. The services are Hostingpalvelu, Shellit and Webhotelli. These services will be used to finding out different ways to do various things in them.

Finally, the thesis takes all the information from the interviews and comparisons into consideration while constructing the development plan. Development ideas are brought out and explained in the final section of this thesis.

Key words: capnova, development plan, comparison, service, it, hostingpalvelu, shellit, webhotelli

SISÄLLYS

| | | |
|---|--|----|
| 1 | JOHDANTO | 6 |
| 2 | TAUSTOITUS | 7 |
| | 2.1 Toimeksiantaja | 7 |
| | 2.2 Toimintaperiaatteet | 7 |
| | 2.2.1 Nimipalvelimet ja kommunikointi..... | 8 |
| | 2.2.2 Webhotelli eli verkkoisännöinti..... | 9 |
| 3 | HAASTATTELUT | 10 |
| | 3.1 Haastattelun tausta | 10 |
| | 3.2 Haastatteluiden analysointi | 11 |
| | 3.3 Tulokset | 13 |
| 4 | DOMAINMAAILMAN LÄHTÖTILANNE | 15 |
| | 4.1 Palvelun lähtötilanne | 15 |
| | 4.2 Palvelun ulkoasu | 16 |
| 5 | PALVELUIDEN VERTAILU | 22 |
| | 5.1 Mitä vertailulla haetaan? | 22 |
| | 5.2 Hostingpalvelu.fi..... | 22 |
| | 5.3 Shellit.org | 28 |
| | 5.4 Webhotelli.fi | 35 |
| 6 | KEHITYSIDEAT | 40 |
| | 6.1 Ulkoasu | 40 |
| | 6.2 Sisältö | 41 |
| | 6.3 Paketit ja lisäpalvelut..... | 42 |
| 7 | POHDINTA | 43 |
| | LÄHTEET | 44 |
| | LIITTEET | 45 |
| | Liite 1. Haastattelukysymykset..... | 45 |

LYHENTEET JA TERMIT

| | |
|-------------------|--|
| Domain | Domain eli verkkotunnus on verkkosivun selkokielineen osoite. |
| IP-osoite | IP-osoite on verkkosivun osoite numeroina ilmaistuna. |
| DNS | Domain Name System eli Nimipalvelin. DNS on vastuussa osoitteiden muutoksista. |
| DNS-tietue | Tietue pitää sisällään tiedot, jotka verkkotunnuksesta annetaan eteenpäin sitä tarvittaessa. |
| SSL-Sertifikaatti | Internetin standardi suojausmenetelmä, käytännössä huomattavissa suojatusta yhteydestä. |

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Tampereella sijaitseva pieni IT-alan yritys Capnova. Capnova tuottaa monipuolisesti erilaisia tietoverkkopalveluita ja IT-ratkaisuja. Opinnäytetyö keskittyy Capnovan rinnakkaisbrändiin toimivaan palveluun Domainmaailmaan.

Domainmaailma on Webhotelpalveluita ja verkkotunnuksia myyvä kotimainen palvelu. Domainmaailma on kuitenkin jäänyt vanhanaikaiseksi varsinkin ulkoasultaan, tästä johtuen työn päätehtävänä on kartoittaa ja kehittää palvelun puutteita. Tavoitteena on kartoittaa Domainmaailman puutteita ja kehittää palvelua eteenpäin kehityssuunnitelman avulla. Tarkoituksena on kerätä tietoa Domainmaailmasta haastattelemalla Capnovan työntekijöitä, sekä benchmarkkaamalla kilpailevia palveluita.

Opinnäytetyössä esitellään käsitteitä, joiden ymmärtäminen on oleellista palvelun toiminnan kannalta, sekä kartoitetaan Domainmaailman nykytilannetta. Haastattelun avulla kartoitetaan jo tiedostettuja puutteita ja ongelmia. Kilpailevilta palveluilta pyritään oppimaan erilaisia tapoja ja käytäntöjä, jotta niistä parhaimpia voitaisiin hyödyntää myös Domainmaailman kanssa. Lopuksi esitellään kehitysideoita perusteluineen.

2 TAUSTOITUS

2.1 Toimeksiantaja

Toimeksiantajana opinnäytetyössä toimi Oy Capnova Ltd. Capnova on Tampere-läinen IT-alan yritys, joka on perustettu vuonna 2000. Kooltaan Capnova on pieni yritys, joka työllistää noin 10 työntekijää vuonna 2019. Yritys on Suomen pienin teleoperaattori ja tuottaa todella monipuolisesti eri IT-alan palveluita, joista tässä opinnäytetyössä keskitytään Capnovan Domainmaailma-palveluun.

Opinnäytetyön taustalla on toimeksiantajan tarve kehittää heidän palveluaan, joka on jäänyt hieman vanhanaikaiseksi. Domainmaailma on palvelu, joka myy Webhotellipalveluita sekä verkkotunnuksia. Aihepiiriin kuuluu myynnin elementtejä sekä palvelunkehitystä.

2.2 Toimintaperiaatteet

Domainmaailma-palvelun toiminnan kannalta on syytä perehtyä, siihen miten tietokoneemme kommunikoivat internetissä. Nykyään tietokoneita käytetään hyvin laajasti ja ”netti” on tullut osaksi jokapäiväistä elämäämme. Ei ole ihme, jos internetin toiminta periaatteet eivät ole tuttuja. Seuraavaksi esitellään internetin olennaisimmat toimintaperiaatteet.

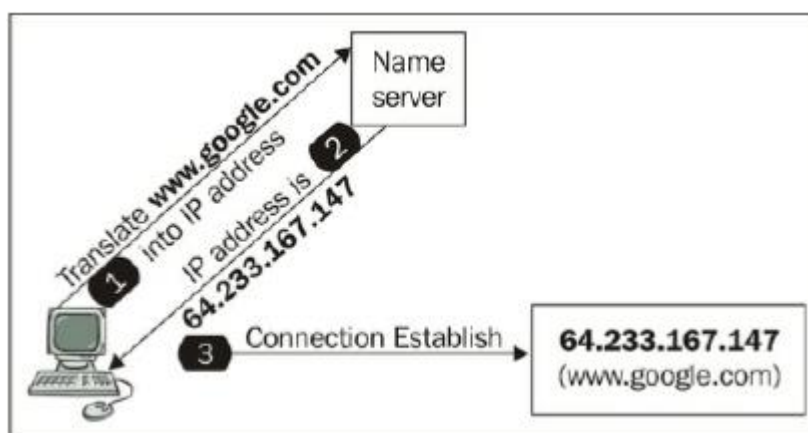
Internetin tarkoituksena on yhdistää lähiverkkomme muihin verkkoihin, joka on mahdollista internet-protokollan avulla (IP). Internetin toiminta pohjautuu IP-osoitteisiin, sekä niiden selkokieleisiin vastikkeisiin verkkotunnuksiin eli domaineihin. Verkkotunnukset jaetaan kahteen osaan, verkkotunnuksiin ja aliverkkotunnuksiin. Verkkotunnukset ovat IP-osoitteiden selväkielisiä osoitenimiä (esimerkiksi taxu.rtu.aom.fi). Esimerkissä verkkotunnus muodostuu kahdesta viimeisestä osasta ”aom.fi” ja loput sen vasemmalla puolella ovat aliverkkotunnuksia. (Aalto-Setälä 2016.)

Kaikkea tätä hallinnoi voittoa tavoittelematon yritys nimeltä Internet Corporation of Assigned Names and Numbers lyhenteeltään ICANN. Kyseinen taho hallinnoi erilaisia käytäntöjä sekä verkkotunnusten rekisterinpitäjiä ja tunnusten rekisteröintiä. ICANN:lla on myös erillinen yksikkö Internet Assigned Numbers Authority lyhenteeltään IANA, jonka tehtäviin kuuluvat IP-osoitteiden jakamisen valvonta, teknisten protokollaparametrien osoitusten koordinointi sekä ylätasen verkkotunnusten hallinta. (ICANN n.d.)

2.2.1 Nimipalvelimet ja kommunikointi

Kommunikoidessamme eri verkkosivujen kanssa käytämme siihen normaalisti verkkotunnusta eli selkokieleistä osoitetta, mutta yhteyden muodostavat laitteet käyttävät IP-osoitetta. Tätä osoitteen muutosta varten on olemassa Nimipalvelimet eli DNS-palvelimet. Domain Name Service (DNS) on vastuussa osoitteen muutoksista IP-osoitteen ja verkkotunnuksen välillä.

Kuva 1 esittää yksinkertaisesti kolmessa vaiheessa, miten yhteys muodostuu. Hakupalkkiin kirjoitetaan Googlen verkkotunnus, minkä jälkeen nimipalvelimelta kysytään tämän verkkotunnuksen IP-osoitetta. Osoite saapuu takaisin kyselyn lähettäjälle ja yhteys Googlen sivuille onnistuu.



KUVA 1. DNS:n toiminta (Dostálek & Kabelová 2006)

Nimipalvelun toimintaan kuuluu kahdenlaisia palvelimia eli resolversiä ja auktoritatiivisia nimipalvelimia. Resolverit ovat palvelimia, jotka etsivät vastauksia nimikyselyihin. Auktoritatiiviset palvelimet taas antavat kyselyihin vastauksia. Aina

kun verkkotunnus rekisteröidään, syntyy myös DNS-tietue. Tietue on yksinkertaisesti tiedosto informaatiosta, joka annetaan eteenpäin siinä tapauksessa, että kyseistä verkkotunnuksesta pyydetään tietoa. Tietueet säilöö verkkotunnuksen rekisteröijä, mutta tietueiden säilöjää on mahdollista vaihtaa. (O'Reilly Media 2017.)

2.2.2 Webhotelli eli verkkoisännöinti

Webhotellilla tarkoitetaan palvelua, joka vuokraa verkkopalvelimeltaan levytilaa asiakkaan käyttöön. Asiakas pystyy hyödyntämään tilaa omia verkkosivujansa sekä muita verkkopalveluita varten. Vuokraan sisältyvät myös tarvittavat työkalut. Palvelussa asiakas voi ottaa käyttöön myös oman IP-osoitteen ja verkkotunnuksen, mikäli ne ovat vapaina. Toisinaan Webhotelleita saatetaan kutsua myös verkkoisännöintipalveluiksi.

Yksinkertaisimmillaan Webhotelli saattaa olla vain fyysinen palvelin, josta jaetaan palvelinkapasiteettia asiakkaille. Toinen palvelun toteuttamistapa on rakentaa sitä varten oma virtuaalinen palvelin. Virtuaalisuus lisää palvelun tietoturvaa ja helpottaa ylläpitoa.

Laadukkaissa palveluissa pyritään minimoimaan palvelimen kaatumisriskit. Yksi tekijä, joka saattaa kaataa palvelun on esimerkiksi sähkökatko. Tältä suojaudutaan usein käyttämällä UPS:ää, joka takaa virransyötön myös sähkökatkon aikana hyödyntäen sen sisältämää akkua. UPS-laite kytketään verkkovirtaan ja laitteeseen, jonka virransaanti halutaan taata. Mikäli sattuu sähkökatkos, UPS-laite pystyy pitämään palvelun ylhäällä akkunsa avulla.

Eri palveluntarjoajat tarjoavat erilaisia lisäpalveluita webhotelliensa kanssa, usein esimerkiksi oman sähköpostiosoitteen luominen on mahdollista. Lisäpalvelut vaihtelevat kuitenkin palveluntarjoajasta riippuen hyvinkin suuresti, eli palvelu käsitteenä on monimuotoinen.

3 HAASTATTELUT

3.1 Haastattelun tausta

Opinnäytetyön tiedon keräämisessä hyödynnettiin kvalitatiivista haastattelumenetelmää. Tarkoituksena oli kerätä tietoa Domainmaailmasta asiantuntijoilta, jotka tuntevat palvelun ja sen asiakaskunnan. Haastattelu toteutettiin Capnovan tiloissa työntekijöitä haastatellen. Kysymykset suunniteltiin ennakoon valmiiksi, jotta haastattelulle rakenteesta saataisiin selkeä ja haastattelu etenisi mahdollisimman loogisesti ja nopeasti. Domainmaailman kontekstin ympärille kietoutuneet kysymykset käsittelivät pääasiassa palvelun haasteita, kehittämistä ja ongelmakohtia.

Opinnäytetyössä haastattelukysymyksien avulla pyrittiin löytämään Domainmaailman ongelmakohtia sekä kehitystarpeita. Haastattelussa esitettiin seuraavat kysymykset: Mitkä ovat Domainmaailman vahvuuksia, millä tavalla vahvuuksia pitäisi tuoda esille, mitkä ovat palvelun puutteita tai heikkouksia, olisiko Domainmaailmaa tarve laajentaa kotisivutyökaluksi, mitä asiakkaat kaipaavat Domainmaailmalta, millaisia ovat asiakkaiden yleisimmät ongelmat, miten Domainmaailmaa voisi paremmin markkinoida, miten korostaisit Domainmaailman luotettavuutta, miten domainmaailman sijoittumista halpa- ja premiumpalveluiden väliin voisi korostaa? Tämän lisäksi haastateltavilta kysyttiin vapaamuotoisia ajatuksia (liite 1).

Haastattelussa esitetyillä kysymyksillä haluttiin luoda selkeä käsitys tärkeimmistä kehityskohteista. Haastattelun kysymyksillä haluttiin saada selville, millaisia palvelun vahvuudet ovat, jotta kehityssuunnitelmassa osattaisiin ottaa ne huomioon ja tuoda niitä paremmin esille. Kysymyksillä selvitettiin myös ongelmia, jotka ovat entuudestaan tiedossa. Samalla haluttiin myös kartoittaa palvelun heikkouksia ja puutteita; heikkouksia halutaan tietenkin paikata. Domainmaailman kaltaisilla palveluilla saattaa olla oheispalveluna kotisivutyökalu, joten lisäksi pyrittiin selvittämään Capnovan omia ajatuksia siitä, olisiko kotisivutyökalulle tarvetta. Asiakkaiden antamat palautteet pyritään ottamaan huomioon, tämän takia haastattelusta

tiedusteltiin asiakaspalautteita. Asiakkaiden toiveiden lisäksi haastattelulla haluttiin selvittää asiakkaiden ongelmia palvelun kanssa. Palvelun markkinoinnin kehitystarpeita kartoitettiin myös haastattelun avulla. Haastattelulla haluttiin myös saada Capnovan työntekijöiden oma näkökanta siitä, miten palvelun luotettavuutta voisi korostaa ja tuoda näkyviin. Domainmaailman asemaa kilpailijoihinsa nähden pyrittiin tarkentamaan haastattelun avulla.

3.2 Haastatteluiden analysointi

Haastattelu toteutettiin 15.4.2019 Tampereella Capnovan tiloissa, haastatteluun osallistui viisi Capnovan työntekijää. Kaikki osallistuivat haastatteluun samanaikaisesti, vastaukset kirjattiin muistiin ja kirjoitettiin myöhemmin puhtaaksi.

Domainmaailman vahvuuksiksi koettiin palvelun kotimaisuus eli henkilöstön ja konesalin sijainti Tampereella. Näin vakuutetaan asiakas siitä, että hän saa luotettavaa palvelua ja tarvittaessa suomeksi. Asiakasta halutaan rohkaista omatoimisuuteen eli itsepalvelun käyttöön, joka nopeuttaisi hänen asioidensa hoitoa. Itsepalvelun tuoma nopeus koettiin palvelun vahvuutena. Vaikka asiakkaan tuki- ja pyyntöjen tarve halutaan minimoida, tarvittaessa tuen saanti on nopeaa. Palvelulle luvataan myös tyytyväisyystakuu. (Hepo-oja, Katajamäki, Kolu & Mutala 2019.)

Domainmaailman verkkosivut ovat vanhanaikaiset, eivätkä ne tuo kovin hyvin palvelun vahvuuksia esille. Vahvuudet haluttaisiin tuoda visuaalisesti paremmin ja selkeämmin esille, myös sosiaalisen median tuomia mahdollisuuksia on pohdittu.

Domainmaailma tarjoaa erilaisia paketteja, jotka määrittävät palvelusta veloittavan hinnan. Palvelun heikkouksiksi koettiin muun muassa paketeista johtuva ongelma resurssien kasvattamisessa. Mikäli jo olemassa olevia resursseja halutaan kasvattaa, tarvitsee asiakkaan ostaa suurempi palvelupaketti (Mutala 2019). Domainmaailma on alkujaan pyrkinyt olemaan edullinen palvelu, mutta suuret paketit eivät ole pysyneet enää edullisina työ- ja kustannusten vuoksi (Katajamäki

2019). Ongelmana pidettiin myös hakupalkin tämänhetkistä toimintaa. Kun asiakas syöttää hakupalkkiin haluamansa verkkotunnuksen, varatun verkkotunnuksen kohdalla ilmoitetaan vain tunnuksen olevan varattu. Hakupalkki ehdottaa vaihtoehtoisia verkkotunnuksia, jotka saattavat myös olla varattuja. (Kolu 2019.)

Domainmaailman laajentamisesta kotisivutyökaluksi oli erilaisia ajatuksia. Toisaalta laajentamisen toteuttamista on mietitty ja siitä on oltu kiinnostuneita, mutta eri versioiden toiminta muiden Capnovan palveluiden kanssa on ollut ongelmallista. Esimerkiksi Weebly-kotisivutyökalun integrointia on harkittu, mutta sen kanssa ilmeni edellä mainittuja versioiden yhteensopivuusongelmia. (Katajamäki & Mutala 2019.) Wordpress nousi myös esille integroitavana työkaluna, ja siitä oltiin kiinnostuneita. Mikäli Wordpressin saisi helposti otetuksi käyttöön ja siihen olisi saatavilla käyttöohjeet, se voisi toimia (Kolu 2019). Haastattelussa saatiin esille myös ajatus siitä, miten Wordpressin voisi ottaa asiakkaille käyttöön. Wordpress voisi olla asiakkaalla valittavana optiona palvelupakettia ostettaessa (Lähteenmäki 2019).

Asiakkaiden toivomuksista haastateltavat nostivat esille paperilaskut. Asiakkaat ovat toivoneet paperilaskuja, mutta niitä ei ole koettu tarpeellisiksi. Lähteenmäki (2019) arvioi, että paperilaskut hidastaisivat tukipalvelun toimintaa. Laskut näkyvät tällä hetkellä asiakkaalle Domainmaailman verkkosivuilla. Yleisesti asiakkaat kokivat ongelmalliseksi omatoimisen sähköpostin hallinnoinnin ja konfiguroinnin. Tämä johtaa moniin ongelmiin, joista seuraa tukipyyntöjä. (Mutala 2019.) Asiakkaat ovat toivoneet myös vähäisissä määrin postituslistoja käyttöönsä, mutta postituslistojen tarjoamista ei pidetä tarpeellisena. (Mutala 2019.)

Haastattelussa kartoitettiin Domainmaailman markkinoinnin ja jälleenmyynnin tämänhetkinen tilanne. Tällä hetkellä palvelun markkinointiin ei panosteta, vain olemassa olevia asiakkaita on hyödynnetty markkinoinnissa ja jälleenmyynnissä (Katajamäki 2019). Markkinointiin ei ole haluttu panostaa, koska palvelussa on koettu olevan puutteita. Kun palvelun verkkosivuista saadaan luotettavamman näköiset ja asiasisällöltään paremmat, oltaisiin valmiita panostamaan palvelun markkinointiin. Palvelun tämänhetkistä jälleenmyyntiohjelmia haluttaisiin kehittää sekä brändätä uudelleen. Jälleenmyyjä-termi koetaan tavalliselle asiakkaalle ehkä jopa hieman pelottavaksi, siksi ohjelman uudelleenbrändäystä kaivataan.

Esimerkiksi henkilökohtaiset suosittelulinkit ovat olleet käytössä Capnovalla. (Kolu 2019.)

Domainmaailma on teknisesti laadukas ja turvallinen palvelu, mutta turvallisuutta ei korosteta palvelun verkkosivuilla kovinkaan paljon. Domainmaailman tietoturvaluottuutta olisi syytä tuoda paremmin näkyviin. Asiakkaille voitaisiin esimerkiksi kertoa, että palvelu ei ole koskaan täysin kaatunut. (Hepo-oja 2019.) Kaksivaiheisen tunnistautumisen käyttöönnotolla voitaisiin korostaa luotettavuutta (Mutala 2019).

Domainmaailman asiakkaita halutaan kannustaa myös muiden Capnovan palveluiden asiakkiksi, mikä tällä hetkellä toteutuu lähinnä silloin, kun asiakas ei enää saa riittävästi resursseja Domainmaailmasta. (Katajamäki & Mutala 2019.) Domainmaailman edullisuutta halutaan korostaa edelleen, mutta siinä ongelmaksi koituvat palvelun työkustannukset, jotka nostavat hintoja (Kolu 2019).

Haastattelun vapaamuotoisista kysymyksistä muodostui selkeitä ongelmia, joihin on tarkoitus kehittää vastauksia ja ratkaisuja. Ydinkysymys on, haluaako Domainmaailma edelleen kilpailla hinnoilla sekä samanaikaisesti kehittää itsepalvelua parempien ohjeiden avulla. Tällä hetkellä Domainmaailma on halpa pienille verkkosivuille, mutta suuremmat paketit nostavat hintaa nopeasti. (Katajamäki 2019.) Esille tuotiin myös kilpailevia palveluita kuten Webhotelli.fi, Shellit.org, joita hyödynnetään Domainmaailman vertailukohteina.

3.3 Tulokset

Haastatteluista kerätystä materiaalista saatiin selville jo tiedostettuja ongelma-kohtia sekä lisäksi esille nousi asioita, joista Capnova on kiinnostunut palvelunkehityksen kannalta. Kerätyn materiaalin pohjalta pystyttiin hahmottamaan ongelmat, jotka vähintään tulisi ratkaista. Saatuja tietoja hyödynnettiin palveluiden vertailussa. Yksi tärkeimmistä kehityskohteista on Domainmaailman verkkosivujen visuaalinen uudistaminen. Tämän hetken vanhanaikaiset verkkosivut eivät ole uskottavan näköiset: sivuilla ei saada vakuutettua asiakasta palvelun luotet-

tavuudesta. Ongelma on suuri, sillä se vaikuttaa voimakkaasti asiakkaan ostopäätökseen. Vertailun avulla pyritään löytämään ja kehittämään tähän ongelmaan ratkaisu.

Koska Capnova haluaa minimoida asiakkaiden tarvitseman teknisen tuen, on syytä tutkia tarkemmin palvelun asiakkaille antamia ohjeita. Domainmaailman sivuilla on tietopankki-niminen osio, jossa on erilaisia ohjeita asiakkaille. Tarjoamalla asiakkaille parempia ohjeita, vähennetään asiakkaiden palveluntarjoajalta tarvitsemaa tukea.

Domainmaailman palvelupakettien tuotteistamista tulee pohtia vertailemalla niiden sisältöä ja hinnoittelua muiden palveluntarjoajien vastaaviin palvelupaketteihin. Tällä hetkellä Domainmaailman tarjoamat paketit ovat edullisia vain verkkosivuille, jotka pärjäävät pienemmillä tarjottavilla paketeilla. Vertailun avulla pyritään löytämään tapoja olla kilpailukykyinen myös isompaa palvelinkapasiteettia tarvitseville asiakkaille. Tämän lisäksi etsitään keinoja, joilla kustannuksia saataisiin laskettua.

Domainmaailman asiakkaiden toivotaan ostavan myös muita Capnovan palveluita. Tästä syystä pyritään kehittämään keinoja ohjata asiakkaita Domainmaailmasta myös muiden palveluiden käyttäjiksi. Pelkkä resurssien riittämättömyys ei ole yksinään kovin hyvä motivaattori lisäostolle, sen lisäksi tarvitaan jotain muita ostopäätöstä helpottavia tekijöitä.

Asiakkaiden toivomia lisäpalveluita, kuten paperilaskuja ja postituslistoja ei koeta Capnovalla tarpeellisiksi. Asiakkailla on ongelmia sähköpostipalveluiden asetusten kanssa, joten ohjeistusta aiheeseen kaivattaisiin. Capnovan asiantuntijoita kiinnostaa kotisivutyökalun lisääminen osaksi Domainmaailmaa, mikäli sen toteutus ei koidu liian raskaaksi.

Capnova on osoittanut mielenkiintoa sosiaaliseen mediaan panostamisesta, mikäli sillä voitaisiin saada yritykselle lisäarvoa. Tarkoituksena on selvittää, miten muut vastaavat palvelut hyödyntävät sosiaalista mediaa, joten sosiaalisen median tuomia mahdollisuuksia tarkastellaan tästä näkökulmasta.

4 DOMAINMAAILMAN LÄHTÖTILANNE

4.1 Palvelun lähtötilanne

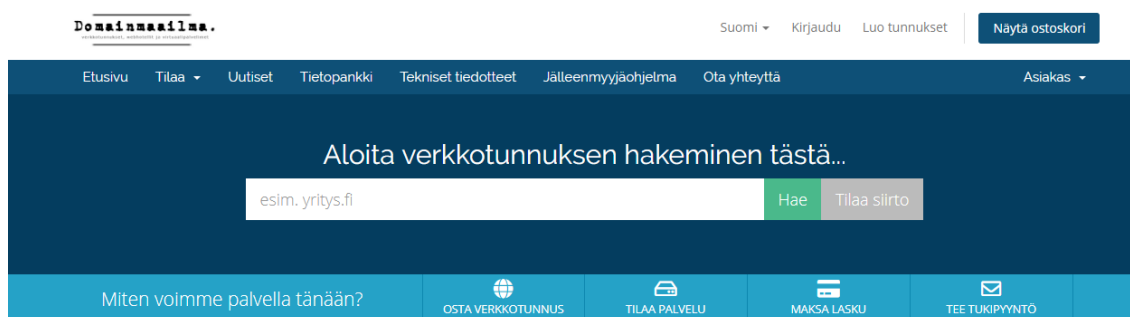
Domainmaailma on Capnovan webhotelli- ja verkkotunnuspalvelu, jonka taustalta löytyy kokemusta jo yli 18 vuoden ajalta. Domainmaailma tarjoaa asiakkaille monipuolisesti webhotellipalveluita sekä niihin liittyviä muita palveluita, kuten esimerkiksi SSL-sertifikaatteja. Käytännössä asiakkaalle myydään kaikki tarvittava verkkosivujen julkaisemista varten. Tarjolla on paketteja, jotka ovat asiakkaan itse määriteltävissä omien tarpeiden mukaan. Palvelupaketit sisältävät aina tietyt ominaisuudet, joiden lisäksi asiakas pystyy itse valitsemaan esimerkiksi tarvitsemansa levytilan määrän. Paketteihin kuuluu aina Capnovan hallintapaneeli eli cPanel, virustorjunta, sovelluskirjasto, kävijätilastointi sekä muita palveluita. Pakettien hinta koostuu asiakkaan valitsemista resursseista ja lisäpalveluista.

Webhotellin tilauksen jälkeen asiakas pääsee tarkastelemaan palvelun asetuksia ”Oma Domainmaailma” -sivulla. Asetukset ovat pitkälti pikalinkkejä cPaneliin, jossa varsinaiset asetukset säädetään. Sähköpostitilien luominen onnistuu kuitenkin ”Oma Domainmaailma” -sivulta löytyvästä linkistä. Samalta sivulta asiakas voi tarvittaessa vaihtaa salasanansa, päivittää palvelupakettiaan tai irtisanoa palvelun. Laskut tulevat näkyviin myös samoille sivuille, josta asiakas voi suoraan maksaa laskunsa.

Jälleenmyyjäohjelmalle on oma osionsa Domainmaailman verkkosivuilla, josta löytyy lisätietoa jälleenmyynnistä. Jälleenmyyjäohjelma tarjoaa asiakkaalle kaksi eri tapaa jälleenmyydä palvelua. Ensimmäinen tapa on lisätä omalle verkkosivulle linkki Domainmaailman sivuille, tähän linkkiin on sisällytetty jälleenmyyjätunnus. Toinen tapa on lisätä tilaukseen oma jälleenmyyjätunnus, esimerkiksi silloin, kun asiakas ostaa toiselle asiakkaalle palvelun. Ohjelma lupaa rahallisen palkion jokaisesta tuodusta uudesta asiakkuudesta, tarkempia tietoja täytyy kysyä suoraan Capnovan myynnistä.

4.2 Palvelun ulkoasu

Domainmaailman etusivusta huomataan heti sen olevan vanhanaikainen ja melko tylsä. Etusivulla esiintuotavat asiat ovat olennaisia, mutta esitystapa kaipaa kehittämistä. Kuva 2 on Domainmaailman etusivusta eli siitä, mitä asiakas ensimmäiseksi näkee verkkosivulle tullessaan. Domainmaailman logo sijaitsee sivun vasemmassa yläkulmassa. Logo on pienikokoinen ja siitä on jopa vaikea saada selvää.



Domainmaailmasta edullisimmat palvelut

Etsitkö edullista kotimaista webhotellia? Olet tullut oikeaan paikkaan!

Webhotellit

Meiltä saat webhotellipalvelut omalla verkkotunnuksella ja SSL-suojauksella Suomen edullisimpaan hintaan! Webhotellien hinnat alk. 1,17 €/kk.

Verkkotunnukset

Domainmaailman kautta saat rekisteröityä käyttöösi lukuisia eri verkkotunnuspäätteitä hyvin edulliseen hintaan. Hinnat nimipalveluineen alk. 1,08 €/kk.

Valitse vapaasti

Meillä et ole sidottu kiinteisiin pakettivaihtoehtoihin, vaan voit valita vain ne palvelut tai palvelinresurssit, joita oikeasti tarvitset – ja maksat vain niistä! Kaikki yllämainitut hinnat sisältävät alv 24%.

Luotettava palveluntarjoaja

Domainmaailma tarjoaa webhotellit ja verkkotunnukset edulliseen hintaan. Olemme toimineet yli 18 vuotta, mikä on yksi kriteereistä, jotka tekevät meistä luotettavan palveluntarjoajan.

KUVA 2. Domainmaailman etusivu (Domainmaailma n.d.)

Kuvasta 2 nähdään, että hakupalkille on jätetty runsaasti tilaa sivulla, joka lienee tärkein toiminto etusivulla. Oikeasta yläreunasta löytyy asiakkaan sisäänkirjautuminen, tunnuksen luonti ja kielen valinta. Etusivulta piiloon jäävä osuus on nähtävissä kuvassa 3. Huomattava osa etusivun informaatiosta jää heti piiloon, kuten palvelun vahvuuksien kotimaisuus ja nopeiden toimitusten esittely. Domainmaailman sosiaalisena mediana toimii Twitter, joka on näkyvässä sivun alaosassa. Twitter ei ole erityisen aktiivisessa käytössä, mutta sen välityksellä on informaatiota jaettu.

DOMAINMAAILMA tarjoaa websivustoillesi ja muille palveluillesi edullisen ja luotettavan kodin. Olemme toimineet yli 18 vuotta alalla, joten voit luottaa siihen, että sivustosi ovat ammattitaitoisissa käsissä. Käyttökemmemme toimii tehokkaasti ja nopeasti. Näin säästämme sekä sinun aikaasi, että omaamme. Vastaukset yleisimpiin kysymyksiin kotisivuista, sähköpostista ja muista palveluista löydät asiakassivujemme alta.

Mikäli sinulla on teknisiä ongelmia joihin haluat heti vastauksia, soita suoraan asiantuntijallemme 0600 12200 (1,86 €/min+pvm/mpm) arkisin klo 9-15.

100% kotimainen

Palvelimemme sijaitsevat Tampereella, operaattoritason suojatussa laitesalissa kytkettynä Internetiin varmennetuilla (3 x 1 Gbit/s) runkoverkkoyhteyksillä.

Huippunopeat toimitukset

Palveluidemme tilaaminen on todella helppoa ja nopeaa. Napsauta vain alla olevaa linkkiä, valitse palvelusi sisältö ja maksa lopuksi verkkopankissa tai luottokortilla. Palvelu on heti käytössäsi ja saat tunnukset sähköpostitse. Tutustu palveluidemme edulliseen hinnoitteluun esimerkkipakettien avulla.

Tilaa heti käyttöösi

[Tilaa tästä >](#)

Riskitön valinta

Emme halua, että joudut ostamaan sikaa säkissä. Siksi myönämme 14 vuorokauden tyytyväisyystakuun kaikkiin Domainmaailman palveluihin. Mikäli et ole tyytyväinen, voit peruuttaa tilauksesi 14 päivän sisällä!

Lue lisää Domainmaailmasta: [Tietoa yrityksestä](#) | [Usein kysytyä](#) | [Hintaesimerkkejä](#) | [Sopimusehdot](#) | [Webhotellimäärittelyt](#) | [Palveluiden ominaisuudet](#) | [Palveluhinnasto](#)

Domainmaailman viimeisimmät Twiittaukset

1.2.2019 on #DNSFlagDay, joka aiheuttaa muutoksia nimipalvelimien toimintaan ja osa vanhaa nimipalvelinta käyttävistä verkkopalveluista ei välttämättä toimi sen jälkeen. Meillä ylläpidettävien verkkotunnuksiin muutoksilla ei ole vaikutusta, joten ei syytä huoleen. twitter.com/CERTFI/status/109233829, 23.38 - 29. tammik. 2019

PHP 5.6 -version tuki päättyy 31.12.2018. @viest_virasto'n Kyberturvallisuuskeskus suosittelee luopumaan vanhojen PHP-versioiden käytöstä haavoittuvuuksien vuoksi. Päivitä PHP-versio viimeistään nyt! #php #tietoturva [viestivirasto.fi/2018/12/ttn201...](https://www.viestivirasto.fi/2018/12/ttn201...), 4.01 - 27. jouluk. 2018

Seuraa meitä @domainmaailma nähdäksesi tuoreimmat tarjoukset ja tiedotteet.

Ota yhteyttä asiakaspalvelu@domainmaailma.com tai 0600 12200 (1,86 €/min+pvm/mpm) ark 9-15.

Domainmaailma on Capnova Oyn aputoiminimi. Capnova on täysin kotimainen vuonna 2000 perustettu IT asiantuntijayritys, jonka konesalit sijaitsevat Tampereella.

KUVA 3. Etusivun alaosa (Domainmaailma n.d.)

Domainmaailma tarjoaa asiakkailleen tietopankin, jota kaikki voivat käyttää. Ohjeet ovat saatavilla ilman Domainmaailman tunnuksia. Tietopankki (kuva 4) on jaettu eri aihealueisiin, joita ovat esimerkiksi asiakasportaali, tilaaminen, hallintapaneeli ja verkkotunnukset. Sivustolla navigoidaan aihealueittain käyttämällä sivun vasemmalla olevaa dropdown-menua eli pudotusvalikkoo. Käyttötuelle on myös oma pudotusvalikko aihealuevalikon alapuolelta, josta pääsee esimerkiksi tukipyyntöihin ja uutisiin.

KUVA 4. Tietopankki (Domainmaailma n.d.)

Domainmaailman jälleenmyyjäohjelma on palvelun pääasiallinen markkinointikeino. Markkinointi jätetään asiakkaiden käsiin ja luotetaan siihen, että asiakkaat jakavat kokemuksiaan tuttavilleen tai omille asiakkailleen. Jälleenmyyjäohjelman sivuilla ei ole paljoakaan tietoa, siellä esitellään vain ohjelman oleelliset asiat (kuva 5). Sivuilla luvataan palkkio tuoduista uusista asiakkaista ja kerrotaan kaksi eri tapaa toimia jälleenmyyjäohjelmassa.

Aktivoi jälleenmyyjätili

Domainmaailma / Jälleenmyyjäohjelma

Saat reilun palkkion jokaisesta uudesta asiakkuudesta

Ryhdy jälleenmyyjäksemme ja ryhdy ansaitsemaan rahaa jo tänään...

- Maksamme hyvän palkkion jokaisesta johdattamastasi uudesta asiakkuudesta. Jälleenmyyjäohjelmaan liittyminen ei velvoita sinua mihinkään. Voit itse valita toimintatapasi.
- 1. tapa: Tee linkki kotisivuillesi, joka ohjaa vierailijan Domainmaailman sivuille. Ohjauslinkki sisältää yksilöllisen jälleenmyyjätunnukseksi, josta luodaan kävijän selainohjelmaan eväste (cookie). Jos vierailija 90 päivän aikana tilaa palvelun, saat tästä jälleenmyyntipalkkion.
2. tapa: Jos teet henkilökohtaista myyntityötä asiakkaidesi parissa, voit lisätä jälleenmyyjätietosi asiakkaan puolesta tehtyyn tilaukseen. Näin palkkio saadaan kohdistettua jälleenmyyntitilisi.
- Jos haluat lisätietoja jälleenmyyntiohjelmastamme, ota yhteyttä myyntiimme.

Aktivoi jälleenmyyjätili

KUVA 5. Jälleenmyyjäohjelma (Domainmaailma n.d.)

Domainmaailman verkkosivuilla on myös oma uutisosionsa (kuva 6). Tätä sivustoa ei kuitenkaan käytetä juurikaan, sillä uusin päivitys on vuodelta 2016. Uutissivujen merkitystä ja niiden tuomaa arvoa on syytä miettiä uudelleen. Ajatus omasta, erillisestä uutissivusta on järkevä, mutta jos uutisia ei tuoteta eikä päivitetä, sivun merkitystä ja ylläpitoa kannattaa harkita vakavasti.

The screenshot shows the 'Uutiset' (News) page of Domainmaailma. On the left is a sidebar with a calendar view for 'Kuukausittain' (Monthly) and a 'Käyttötuki' (Support) menu. The main content area features the following articles:

- Uusia verkkotunnuksia saatavilla** (New domain names available): A notice about 500 new domain names being available for registration.
- Ystävällisin terveisin.** (Greetings): A simple greeting from the support team.
- Fi-verkkotunnusten käyttäjille tärkeää asiaa** (Important information for .fi domain holders): A notice regarding the transition of .fi domains to the FICORA registry.
- Laskimme verkkotunnusten hintoja** (We have calculated domain prices): A notice about updated pricing for various domain extensions.
- cp4 palvelimen muistia lisäty** (Additional memory added to cp4 server): A technical notice about server maintenance.

KUVA 6. Uutissivu (Domainmaailma n.d.)

Kun asiakas kirjautuu sisään Domainmaailmaan, odottaa vastassa kuvan 7 mukainen sivu. Asiakas näkee heti palveluidensa ja verkkotunnustensa määrän, näkyvissä ovat myös tiedot tukipyynnöistä. Laskut ovat näkyvissä oikeassa yläkulmassa, josta käsin laskut myös maksetaan. Verkkotunnuksista selviää, mitkä tunnukset ovat vanhentumassa ja milloin. Uuden verkkotunnuksen rekisteröiminen, sekä uuden palvelun tilaaminen onnistuvat asiakkaan päänäkyvästä.

Tervetuloa, Sami

Domainmaailma / Oma Domainmaailma

1 PALVELUT **1** VERKKOTUNNUKSET **0** TUKIPYYNNÖT **0** LASKUT

Etsi vastauksia tietopankista kirjoittamalla hakusana tähän...

Vanhentuvat verkkotunnukset [Uudista rekisteröinti nyt](#)
Sinulla on 1 verkkotunnus(ta) vanhenemassa 45 päivän sisällä.

Tukipyynnöt [+ Avaa uusi tukipyyntö](#)
Tukipyynnöitä ei löytynyt. Jos tarvitset apua, avaa tukipyyntö tai soita suoraan asiantuntijallemme 0600 12200 (1,86 €/min+pvm/mpm) arkinen klo 9-15.

Aktiiviset palvelut/tuotteet [+ Näytä kaikki](#)
Webhotelli - Domainmaailma Webhotelli novazone.fi

Rekisteröi uusi verkkotunnus
[Rekisteröinti](#) [Tilaa siirto](#)

Uutiset [→ Näytä kaikki](#)
Uusia verkkotunnuksia saatavilla 17.06.2016
Fi-verkkotunnusten käyttäjille tärkeää asiaa 13.06.2016
Laskimme verkkotunnusten hintoja 08.04.2016

KUVA 7. Asiakkaan päänäkymä (Domainmaailma n.d.)

Palvelunhallintasivulta (kuva 8) asiakas näkee palvelunsa käyttötilastot. Pikalinkkien avulla navigointi sähköpostitileihin ja muihin työkaluihin on helppoa. Vasemalla oleva toimenpiteet-valikko sisältää hallintatyökaluja.

Novazone.fi

Domainmaailma / Oma Domainmaailma / Tilatut palvelut / Palvelun sisältö

Palvelu/Verkkotunnus
Webhotelli
Domainmaailma Webhotelli
www.novazone.fi
[Näytä sivusto](#) [Hallinnoi verkkotunnusta](#) [WHOIS tiedot](#)

Käyttötilastot
Levytila: **0** / 2 M / 1000 M
Siirtokaista: **0** / 0 M / 10000 M
Tiedot päivitetty 23.04.2019 (09:00)

Pikalinkit

- Sähköpostitilit
- Uudelleenohjaukset
- Lomavastaajat
- Tiedostojen hallinta
- Varmistus
- Aliverkkotunnukset
- Lisäverkkotunnukset
- Ajastetut tehtävät
- MySQL tietokannat
- phpMyAdmin -hallinta
- Awstats -tilastot

Luo uusi sähköpostitili

Nimesi @novazone.fi Uusi salasana [+ Luo](#)

KUVA 8. Palvelun hallintanäkymä (Domainmaailma n.d.)

5 PALVELUIDEN VERTAILU

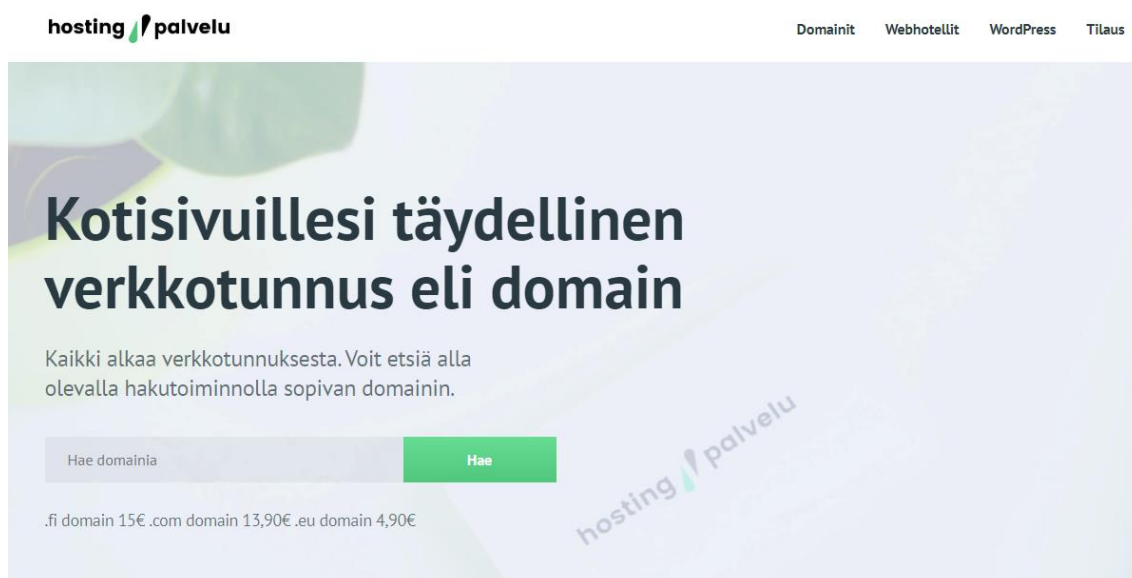
5.1 Mitä vertailulla haetaan?

Opinnäytetyön tiedon keräämisen toisena työkaluna haastatteluiden lisäksi toimi kilpailijoiden benchmarkkaus eli vertailu. Työssä vertailtiin muita Domainmaailman kaltaisia palveluita sekä niiden verkkosivuja. Tällä pyrittiin kartoittamaan laajasti erilaisia toteutusvaihtoehtoja. Tuloksia hyödynnettiin Domainmaailman kehittämisesä.

Muista palveluista pyrittiin löytämään edut ja vahvuudet. Tarkoituksena on oppia muilta, ja kehittää sen pohjalta jotain vielä parempaa. Vertailun kohteeksi valikoitui kolme palvelua Hostingpalvelut.fi, Shellit.org ja Webhotelli.fi. Vertailussa perehdyttiin näihin palveluihin niin hyvin kuin ilman asiakkuutta on mahdollista. Tämä tietenkin esti pääsyn esimerkiksi palveluiden hallinta työkaluihin, joten vertailussa keskityttiin pääasiassa ulkoasuun ja palveluiden antamaan informaatioon sekä siihen, miten informaatiota tuodaan esille.

5.2 Hostingpalvelu.fi

Hostingpalvelun etusivun ulkoasu eroaa huomattavasti Domainmaailman etusivusta (kuva 9). Etusivu on hillitty ja selkeä asettelultaan, lyhyt ja tiivis tekstisisältö antaa hyvän ensivaikutelman. Hostingpalvelun logo on selkeämpi kuin Domainmaailman logo. Etusivu ohjaa asiakasta palvelun käyttöönottoon eli neuvoo ostamaan verkkotunnuksen. Verkkotunnuksista esitetään hintoja hakupalkin yhteydessä. Etusivun värit on neutraali, mikä luo uskottavuuden ja turvallisuuden tunnetta.



KUVA 9. Hostingpalvelun etusivu (Hostingpalvelu.fi n.d.)

Informaatiota on löydettävissä etusivulta heti hakupalkin alapuolelta (kuva 10). Palvelun vahvuuksia tuodaan selkeästi esille visuaalisesti miellyttävällä tavalla. Asiakkaalle halutaan perustella, miksi hänen tulisi valita juuri Hostingpalvelu. Vahvuudet vaikuttavat olevan pitkälti samat kuin Domainmaailmalla. Vahvuudet tuodaan kuitenkin paremmin esille Hostingpalvelun verkkosivuilla. Hostingpalvelu nostaa esille myös tilastoja esimerkiksi asiakasmäärästä.

Miksi valita Hostingpalvelu?



Me autamme sinua

Kehuttu asiakaspalvelumme auttaa sinua tilanteessa kuin tilanteessa.



Palvelimet Suomessa

Palvelimemme ja asiakaspalvelumme sijaitsevat Suomessa.



Tyytyväisyystakuu

Webhotelleilla ja WP-webhotelleilla on 14 päivän tyytyväisyystakuu.



99,9% toimintatakuu

Taataksemme jatkuvan toimivuuden palvelimemme ovat 24/7 monitoroinnissa.



KUVA 10. Toinen osa etusivulta (Hostinpalvelu.fi n.d.)

Hostingpalvelu tarjoaa suoraan asiakkailleen Wordpress-webhotelleja. Nämä hotellit on optimoitu erikseen Wordpressille sopiviksi palveluntarjoajan mukaan. Kuvasta 11 selviää miten palvelu mainostaa etusivullaan Wordpress-hotellejaan. Informaatio on tuotu selkeästi ja visuaalisesti miellyttävästi esille.

WordPress- webhotelli

9,90 €/kk



Optimoidun WP-webhotellimme avulla saat WordPress-kotisivusi toimimaan salamannopeasti. Palvelimen tasolla oleva välimuisti ja Wordpressille erikseen optimoidut palvelimet erottavat paketin muista. Optimointi on jo tehty, WordPress valmiiksi asennettu ja päivitykset tapahtuvat automaattisesti.

WordPress-webhotelli

KUVA 11. Etusivun Wordpress-osio (Hostingpalvelu.fi n.d.)

Etusivun lopussa tuodaan esiin asiakkaiden arvosteluita sekä viimeisimmistä uutisista on näkyvillä kolme kappaletta (kuva 12). Asiakkaiden arvostelut eivät oikein aja asiaansa, sillä ne ovat jo vanhoja. Ajatuksena arvosteluiden esille tuominen on hyvä idea, niillä voidaan helposti luoda luottamusta asiakkaaseen sekä vakuuttaa hänet palvelun luotettavuudesta. Arvosteluiden tulisi kuitenkin olla mahdollisimman tuoreita, jotta ne voisivat oikeasti suorittaa tehtävänsä. Hostingpalvelu ei ole luonut omaa sivua uutisille, koska uutiset tuodaan esiin etusivun loppuosassa. Uutisia julkaistavaan kuukausittain, joka kertoo viestinnän aktiivisuudesta. Uutisten avulla voidaan ohjeistaa asiakkaita.



Viimeisimmät uutiset

Huoltokatko pe 19.4.2019 kello 00.00-03.00

Päivitämme järjestelmiämme perjantaina 19.4.2019 kello 00.00-03.00 välisenä aikana. Huoltotoimenpiteet aiheuttavat noin 30 minuutin katkoksen palveluihin. Katkos koskee webhotelleja, WP-webhotel...

15.04.2019

[Lue lisää](#)

.dev domain nyt saatavilla

.dev domainit eli verkkotunnukset on nyt kaikkien saatavilla ja oman voi rekisteröidä Hostingpalvelun kautta. Mikä on .dev domain? .dev on uusi domainpäätte. Se on tarkoitettu erityisesti kehittä...

04.03.2019

[Lue lisää](#)

Huijausviestejä verkkotunnusten rekisteröintiin liittyen

Tällä hetkellä on meneillään laajamittainen kampanja, jossa huijausviesteillä varoitellaan domainien rekisteröinnistä. Viestissä varoitellaan, että joku olisi varaamassa vastaavaa domainia k...

25.02.2019

[Lue lisää](#)

KUVA 12. Etusivun loppu (Hostingpalvelu.fi n.d.)

Vertailussa kokeiltiin myös Hostingpalvelun hakupalkin toimintaa, josta selvisi, miten Hostingpalvelu ilmoittaa vapaat ja varatut verkkotunnukset. Jos käyttäjä hakee esimerkiksi verkkotunnusta "tänään", hakutoiminto ilmoittaa tulokset eri päätteille (kuva 13). Hostingpalvelu ilmoittaa kuusi eri päätettä ja niiden varaustilanteen. Tässäkin tapauksessa jo varattu verkkotunnus saatetaan tarjota, mutta jo varatut verkkotunnukset erotellaan selkeästi vapaana olevista. Tällöin asiakkaan ei tarvitse ensin kokeilla verkkotunnusta, vaan tieto sen käytettävyydestä on heti saatavilla.

tänään Tarkista saatavuus

.fi 15€ .eu 4,90€ .com 13,90€ .net 16,90€ .xyz 15,90€

DOMAIN-KATEGORIAT
▼

| | |
|--|--------------|
| tänään.fi EI SAATAVILLA - WHOIS | – |
| <input type="checkbox"/> tänään.eu VAPAANA | 4,90€/vuosi |
| tänään.com EI SAATAVILLA - WHOIS | – |
| <input type="checkbox"/> tänään.net VAPAANA | 16,90€/vuosi |
| <input type="checkbox"/> tänään.org VAPAANA | 16,90€/vuosi |
| <input type="checkbox"/> tänään.info VAPAANA | 16,90€/vuosi |

[Tilaa »](#)

KUVA 13. Hakutoiminto (Hostingpalvelu.fi n.d.)

Hostingpalvelu hyödyntää myös erilaisia palvelupaketteja, mutta tarjottavat paketit eroavat Domainmaailman paketeista. Domainmaailman paketit määräytyvät asiakkaan itse valitsemien ominaisuuksien pohjalta, kun taas Hostingpalvelun paketit ovat kiinteitä paketteja (kuva 14). Pakettien hinnan alapuolelta selviävät nopeasti jokaisen ominaisuudet sekä käytettävissä olevat resurssit. Hostingpalveluiden aloituspaketti pienimmillä ominaisuuksilla kolmen kuukauden laskutusjaksolla maksaa 16,20 €, kun taas Domainmaailmalla vastaavilla ominaisuuksilla webhotelli maksaisi 7,44 €. Tähän verrattuna Domainmaailma on todella kilpailukykyinen, mutta asia muuttuu jo peruspaketin kohdalla. Hostingpalvelun peruspaketti maksaa kolmen kuukauden laskutusjaksolla 28,20 €. Vastaava paketti Domainmaailmalta taas maksaa 35,73 €, koska levytiloissa ei ole mahdollisuutta valita samaa kokoa on Domainmaailman paketissa myös yksi gigatavu vähemmän levytilaa.

| Paketti | alk. hinta /kk | SSD-levytilaa | MySQL-tietokanta | domainit | sähköpostilaatikkoo |
|--------------------------|----------------|---------------|------------------|----------|---------------------|
| Aloituspaketti | 3,90€ | 1Gt | 1 | Max. 1 | 2 |
| Peruspaketti (Suosituin) | 7,90€ | 4Gt | 5 | Max. 5 | 10 |
| Yrityspaketti | 14,90€ | 10Gt | Rajattomasti | Max. 21 | 50 |
| Yrityspaketti x2 | 29,80€ | 20Gt | Rajattomasti | Max. 41 | 100 |

KUVA 14. Webhotellipaketit (Hostingpalvelu.fi n.d.)

Webhotellipakettien lisäksi Hostingpalvelun tarjoamilla Wordpress-webhotelleilla on omat pakettinsa (kuva 15). Paketeista tuodaan esille samalla tavalla hinnan lisäksi käytettävät resurssit ja ominaisuudet.

| Paketti | alk. hinta /kk | Sivustoa | SSD-levytilaa | Vierailuja | Liikenne | Teho | PHP muisti | SSL | WP-CLI, Git | SSH-yhteys | sähköpostilaatikkoo | Tyytyväisyystakuu |
|------------------|----------------|----------|---------------|------------|----------|-------------------|------------|-------------|-------------|------------|---------------------|-------------------|
| WP 1 | 9,90€ | 1 | 4Gt | 50 000 | 80Gt/kk | x1: 1CPU, 1Gt RAM | 512 Mt | SSL (https) | WP-CLI, Git | SSH-yhteys | 10 | 2 viikkoa |
| WP 2 | 19,90€ | 2 | 10Gt | 250 000 | 200Gt/kk | x2: 2CPU, 2Gt RAM | 512 Mt | SSL (https) | WP-CLI, Git | SSH-yhteys | 50 | 2 viikkoa |
| WP 3 (Tehokkain) | 29,90€ | 3 | 20Gt | 500 000 | 400Gt/kk | x4: 4CPU, 4Gt RAM | 512 Mt | SSL (https) | WP-CLI, Git | SSH-yhteys | 100 | 2 viikkoa |

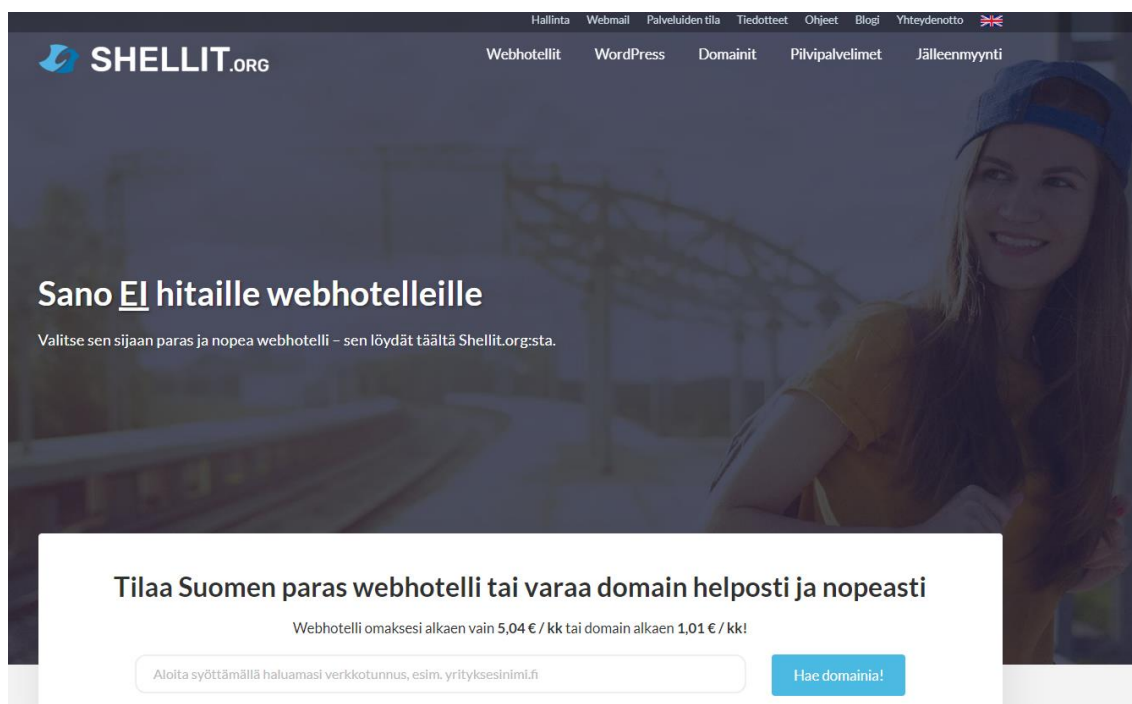
KUVA 15. Wordpress-paketit (Hostingpalvelu.fi n.d.)

Hostingpalvelu tarjoaa myös asiakkailleen todella kattavan määrän ohjeita kaikille palveluilleen. Ohjeet on jaettu seitsemään eri kategoriaan: webhotellit, kotisivukone, videot, pilvipalvelimet, CDN, yleiset ohjeet, Wordpress sekä Domain.

Kategorioiden alta ohjemateriaalia löytyy todella runsaasti eri muodoissa eli tekstinä, kuvina sekä videoina.

5.3 Shellit.org

Haastattelussa nostettiin esille Shellit.org Domainmaailman kovana kilpailijana, joten Shellit valittiin yhdeksi vertailun kohteeksi. Shellit-etusivua koristaa jokseenkin tumma, mutta positiivissävyinen kuva (kuva 16). Logo on selvästi nähtävissä sivun vasemmassa yläreunassa. Linkit eri osioihin ovat selkeästi näkyvissä oikeassa yläreunassa. Etusivu on ulkoasultaan ammattimainen sekä hillitty, informaatiota ei ole kovin paljoa heti näkyvillä. Etusivulla korostetaan voimakasta mainoslauseita ”Sano ei hitaille webhotelleille”, jonka alapuolelta löytyy verkkotunnuksia varten hakupalkki. Hakupalkkia kokeiltaessa huomattiin sen toimivan käytännössä samalla tavalla kuin Hostingpalvelun hakupalkki.



KUVA 16. Shellit.org etusivu (Shellit.org n.d.)

Etusivulta löytyy hakupalkin alta lyhyet esittelyt Shellitin tarjoamista palveluista (kuva 17). Jokainen palvelu on eritelty omaan laatikkoonsa, joka sisältää kuvauksen palvelusta sekä selkeän ostopolun palvelulle. Tämän lisäksi laatikoissa tuodaan selvästi esille palveluiden lähtöhinnat.

The image shows three service cards on a website. Each card has a title, a description, a price, and a 'Lue lisää ja tilaa' button.

| Service | Price |
|---|--------------------------|
| Webhotelli (Kotoisa webhotelli) | Alkaen vain 5,04 € / kk! |
| Domain (Domain on osoitteesi verkossa) | Alkaen 1,01 € / kk! |
| Virtuaalipalvelin (Räjähävää suorituskykyä) | Alkaen 6,62 € / kk! |

KUVA 17. Etusivun esittelemät palvelut (Shellit.org n.d.)

Etusivun loppuun on koottu asiakkaiden palautteita neljältä eri yritykseltä. Palautteiden uskottavuutta lisää niiden alkuperä, ne ovat peräisin uskottavilta tahoilta kuten Puustelli ja Satakunnan ammattikorkeakoulu. Palautteiden alla on lupaus tyytyväisyystakuusta, tässäkin tapauksessa rahat luvataan palauttaa, mikäli asiakas on tyytymätön palveluun 14 päivän sisällä tilauksesta.

Kuvassa 18 on Webhotelleiden sivu, jossa annetaan tarkempaa tietoa tarjotuista webhotelleista. Ulkoasultaan sivu on hyvin samankaltainen kuin etusivukin, taustalla oleva kuva on vaihtunut. Etusivun laatikot ovat käytössä myös tälläkin sivulla, mutta sisältö on muuttunut. Laatikoiden avulla pyritään tuomaan esille Shellitin webhotellien vahvuuksia sekä korostamaan niiden luotettavuutta. Wordpres-sin helppoa käyttöönottoa halutaan myös mainostaa.

Webhotelli edullisesti Suomesta

Markkinoiden ainut webhotelli kunnollisella vikasietoisuudella – jotta verkkosivusi toimisi aina!

[Katso webhotellit](#)

Tai jatka lukemista, niin tiedät, miksi sinun tulisi valita Shellit.org-webhotelli!

Kotimainen webhotelli

Palvelimemme sijaitsevat Suomessa ja ylistetty asiakaspalvelumme palvelee sinua suomeksi.

Näin varmistamme, että kaikki toimii nopeasti ja luotettavasti.

Luotettava palvelu

Tiimimme valvoo palveluidemme toimivuutta jatkuvasti - yli 10 vuoden kokemuksella.

Ongelmatilanteiden riskiä minimoimme ennaltaehkäisevällä ajattelutavalla.

Shellit.org ♥ WordPress

Asenna WordPress helposti vain parilla klikkauksella! Webhotellimme on täysin WordPress-yhteensopiva ja optimoitu.

Katso myös kattavat [WP-webhotellimme](#).

KUVA 18. Webhotellit sivu (Shellit.org n.d.)

Tarjottujen webhotellipakettien hinnat ja ominaisuudet ovat nähtävissä kuvassa 19. Eri paketteja on tarjolla kolme kappaletta, joiden hinnat saa näkyviin arvonlisäveron kanssa tai ilman veroa. Levytila tuplaantuu aina isompaan pakettiin siirryttäessä, kultapakettissa lähdetään liikkeelle 5 Gt:lla, superpaketissa levytilaa onkin jo 20 Gt. Kaikki muutkin ominaisuudet ovat listattuina, jolloin vertailu on mahdollisimman helppoa. Viimeisenä pakettien alapuolelta löytyvät yhteiset ominaisuudet, jotka kuuluvat kaikkiin paketteihin. Verrattaessa hintoja Domainmailman hintoihin, voidaan huomata Shellitin tarjoavan huomattavasti edullisemmän paketin. Kultapaketti maksaa 75 € arvonlisäveron kanssa vuoden laskutusjaksolla. Domainmaailmalla vastaavat ominaisuudet maksaisivat 131,19 €. On myös huomioitava, että Domainmaailman hinnassa ei ole tässä tapauksessa valittuna yhtäkään sähköpostilaatikkoa, koska Shellit tarjoaa kultapakettissaan laatikoita rajattoman määrän.

| Aiv. 0% | | Aiv. 24% | |
|---|---|---|---|
| Kulta | Timantti | Timantti | Super |
| 5,04 / kk | 9,48 / kk | 9,48 / kk | 17,74€ / kk |
| 60,48 € / vuosi | 113,71 € / vuosi | 113,71 € / vuosi | 212,90 € / vuosi |
| 5 Gt levytila | 10 Gt levytila | 10 Gt levytila | 20 Gt levytila |
| 50 Gt/kk liikennesuositus | 500 Gt/kk liikennesuositus | 500 Gt/kk liikennesuositus | 1000 Gt/kk liikennesuositus |
| WordPress-asennus | WordPress-asennus | WordPress-asennus | WordPress-asennus |
| ✓ SSL-salaus | ✓ SSL-salaus | ✓ SSL-salaus | ✓ SSL-salaus |
| 1 tietokanta | 10 tietokantaa | 10 tietokantaa | 10 tietokantaa |
| Rajattomasti sähköpostilaatikoita | Rajattomasti sähköpostilaatikoita | Rajattomasti sähköpostilaatikoita | Rajattomasti sähköpostilaatikoita |
| SSH-yhteys lisäpalveluna | SSH-yhteys lisäpalveluna | SSH-yhteys lisäpalveluna | ✓ SSH-yhteys ja Crontab |
| Lisäpalveluna roskapostinsuodatus | ✓ Roskapostinsuodatus | ✓ Roskapostinsuodatus | ✓ Roskapostinsuodatus |
| Katso lisää ominaisuuksia » | Katso lisää ominaisuuksia » | Katso lisää ominaisuuksia » | Katso lisää ominaisuuksia » |
| Tilaa nyt | Tilaa nyt | Tilaa nyt | Tilaa nyt |

Kaikissa webhotelleissa myös

- ✓ Oma verkkotunnus
- ✓ PHP7
- ✓ Tyytyväisyystakuu
- ✓ IPv6-tuki


KUVA 19. Webhotelli pakettien tiedot (Shellit.org n.d.)

Webhotellipakettien lisäksi Shellit tarjoaa WP-webhotellipaketteja eli webhotelleja Wordpressille. Kuvassa 20 on näkyvissä WP-webhotellien sivut, joista selviää lisätietoa palvelusta. Sivulla on hyödynnetty samanlaista ulkoasua kuin muillakin sivuilla, informaatiolaatikat ovat täälläkin käytössä. Kaikilla palvelun esittelysivuilla on käytössä sama ulkoasu asetelua myöden. Vain sisältö ja sivun yläosan kuva eroavat muista sivuista, mutta jokaista kuvaa yhdistää samanlainen tummennusefekti.

WP-webhotelli WordPressille


Eikö olisikin helppoa, jos joku muu huolehtisi WordPressisi ylläpidosta?

WP-webhotellissa voit jättää WordPressin sekä lisäosien päivitykset sekä lukuisat muut tehtävät meidän huoleksemme.




Suunniteltu WordPressille

WP-webhotellin suorituskyky on viritetty huippuunsa juuri WordPressin tarpeet huomioiden. Palvelinjärjestelmämme huolehtii, että sivusto toimii hidastelematta suuremmillakin kävijämäärillä.



Automaattiset päivitykset

Vanhentunut WordPress-asennus on riski asiakkaidesi tietoturvalle. Siksi huolehdimme julkaisujärjestelmän ja sen lisäosien tietoturvapäivityksistä automaattisesti.



Sivuston siirto

Pelottaako palveluntarjoajan vaihto? Ei huolta! Siirrämme nykyisen WordPress-sivustosi palveluumme veloitusetta (pois lukien WordPress.com*)!

KUVA 20. WP-webhotellisivu (Shellit.org n.d.)

WP-webhotelleille on myös omat palvelupakettinsa, joiden tiedot on tuotu esille samalla tavalla kuin tavallisten webhotellien. Alla olevasta kuvasta 21 selviävät WP-hotellien hinnat sekä ominaisuudet. Tällä kertaa erilaisia paketteja on vain kaksi kappaletta, mutta niiden keskinäiset erot ovat selkeät. Tässäkin tapauksessa parempi paketti tarjoaa kaksinkertaisen määrän levytilaa verrattuna halvempaan pakettiin. Halvempi paketti kutsutaan nimellä ”WP perus” ja kalliimpaa ”WP Teho”. Asiakkaan näkökulmasta tärkeimmäksi eroksi muodostuu tehoversion soveltuvuus verkkokauppakäyttöön. Muilta ominaisuuksilta pakettien esittelyt ovat pitkälti identtisiä tavallisten webhotellipakettien esittelyn kanssa.

WP-webhotellien vertailu

Vertaile WP-webhotellejämme ja valitse WordPress-sivustollesi sopivin!

Alv. 0%
Alv. 24%


| WP Perus | WP Teho |
|---|---|
| 14,52 € / kk | 28,23 € / kk |
| 15 Gt levytila | 30 Gt levytila |
| 1 Tt/kk liikennesuositus | 1 Tt/kk liikennesuositus |
| Rajattomasti kävijöitä ja sivulatauksia | Rajattomasti kävijöitä ja sivulatauksia |
| ✓ WordPress asennettuna | ✓ WordPress asennettuna |
| ✓ Automaattiset päivitykset | ✓ Automaattiset päivitykset |
| ✓ Mahdollisuus multisiteen | ✓ Mahdollisuus multisiteen |
| ✓ WP-CLI, Git | ✓ WP-CLI, Git |
| 128 Mt PHP-muistirajoitus | 256 Mt PHP-muistirajoitus |
| Rajattomasti sähköpostilaatikoita | Rajattomasti sähköpostilaatikoita |
| ✗ Sopivuus verkkokaupalle | ✓ Sopivuus verkkokaupalle |
| Katso lisää ominaisuuksia » | Katso lisää ominaisuuksia » |
| Tilaa nyt | Tilaa nyt |

KUVA 21. WP-hotellien hinnat ja ominaisuudet (Shellit.org n.d.)

Kun Tarkastellaan Domainmaailman ja Shellitin jälleenmyyntisivuja havaitaan, että niiden erot ovat huomattavat (kuva 22). Jälleen Shellit käyttää samaa ulkoasua kuin muillakin sivuillaan, mutta sisällöltään sivut eroavat toisistaan olennaisesti. Siinä missä Domainmaailman jälleenmyyntiohjelmasta ei kerrota paljon, Shellit tuo kattavasti informaatiota esille. Laatikoiden avulla tieto on lokeroitu aihealueittain loogisesti, jotta saataisiin asiakkaalle mahdollisimman helposti oleellinen tieto sekä täten asiakkaan mielenkiinto heräämään.


Jälleenmyynti

Tilaatko palveluitamme asiakkaidesi puolesta? Edustat ehkä mainostoimistoa tai muuta yritystä, joka käyttää palveluitamme osana omaa palveluaan? Jälleenmyynti voi olla sinulle juuri oikea ratkaisu!




Jälleenmyytävät tuotteet

- Webhotellit
- Jälleenmyyntiwebhotelli
- Verkkotunnukset



Toimintaperiaate

Jälleenmyymäsi palvelut ovat täysin omissa hallinnassasi. Lisäksi hoidat laskutuksen sekä asiakaspalvelun suoraan asiakkaasi kanssa ilman välittäjiä.



Miksi jälleenmyyjäksi?

- Luo kustomoituja webhotelleja
- Alennusta palveluista käytettäessä maksutiliä
- Palveluiden helppo keskitetty hallinta

KUVA 22. Shellit-jälleenmyynti (Shellit.org n.d.)

Shellit kertoo jälleenmyynnistään huomattavasti enemmän kuin Domainmaailma kertoo omastaan. Kuvassa 23 on tarkempaa tietoa jälleenmyynnistä, jota on selkiytetty esimerkin avulla. Esimerkin avulla annetaan asiakkaille konkreettinen käsite siitä, millaista hyötyä he voivat odottaa itselleen jälleenmyymällä Shellitin webhotelleja. Tämän lisäksi Shellit tarjoaa myös erikseen jälleenmyyntiwebhotelleja, joista on reilusti selkeää tietoa suoraan nähtävissä.

Jälleenmyyntiwebhotelli

Sen lisäksi, että voit jälleenmyydä suoraan tavallisia webhotellejamme, tarjollasi on nyt myös jälleenmyyntiwebhotelli!

Jälleenmyyntiwebhotellin avulla voit luoda asiakkaillesi kustomoituja webhotelleja tilattujen resurssien puitteissa. Mikäli käytössäsi on 10 Gt levytilaa, voit jakaa siitä vaikka 10 kpl 1 Gt webhotelleja tai 5 kpl 2 Gt webhotelleja, tai jotakin aivan muuta! Palvelun resurssien jakaminen onnistuu helposti hallintamme kautta ja uuden webhotellin käyttöönotto on vaivatonta.

Webhotellien määrää ei ole rajoitettu, vaan ainoa rajoitus ovat jaettavat resurssit. Minimiresurssit webhotellia kohden ovat 0,5 Gt:ta levytilaa ja 1 tietokanta. Lisäksi jokainen webhotelli saa mahtavan 500 Gt/kk liikennointisuosituksen sekä maksuttoman SSL-suojauksen ja SSH-yhteyden sivujen hallintaa varten.

Vanhojen erillisten webhotellien myynti on tietenkin edelleen mahdollista. Domainit hankitaan webhotellin lisäksi erikseen normaalina domaintilauksena ja liitetään tämän jälkeen lohkottuun webhotelliin. Domainille tulee oletuksena perussähköpostipalvelu, jota voi laajentaa domainpalvelun sähköpostilisäpalveluilla heti tilauksen yhteydessä tai jälkikäteen.

Esimerkki

Jälleenmyyjällä 10 sivustoa ja 10 com-domainia

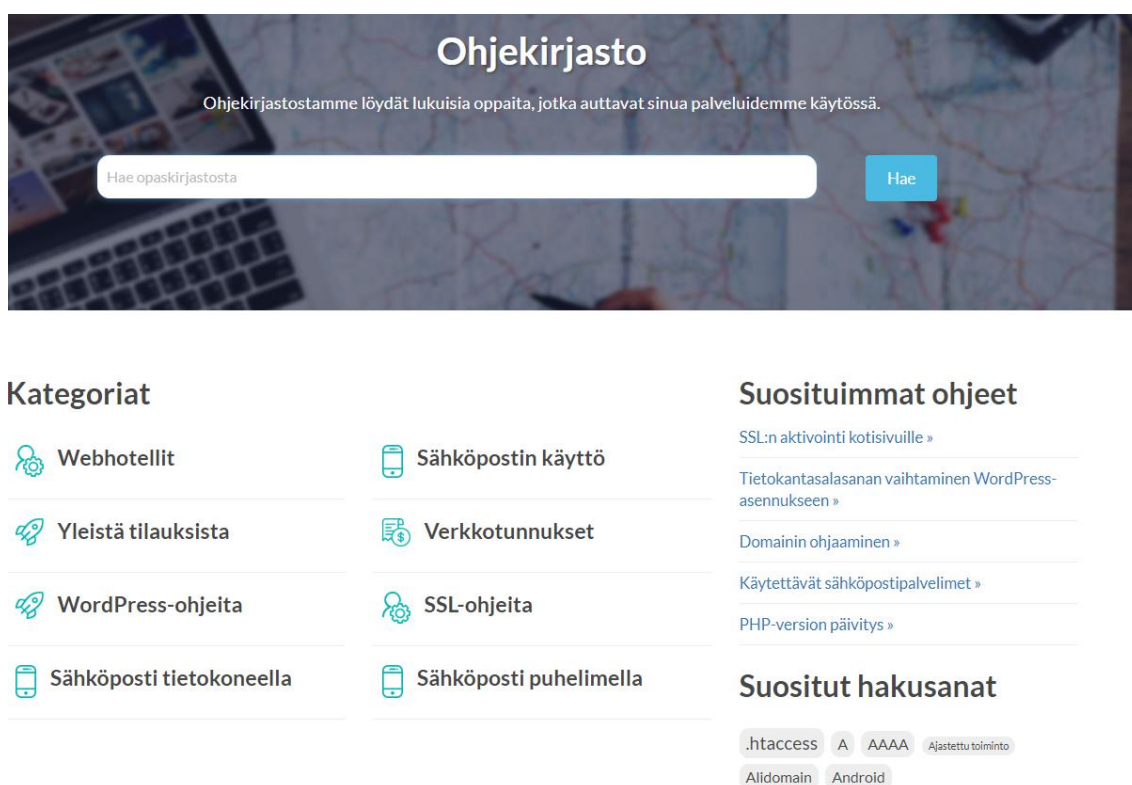
Hinta normaalisti paketille 60,48 €/kk

Jälleenmyyntiwebhotellissa 16,13 €/kk

Vertailussa käytetty Kulta-webhotelli, jossa SSL-mukana jälleenmyyntiwebhotellin tapaan.

KUVA 23. Jälleenmyyntiwebhotellit (Shellit.org n.d.)

Shellit tarjoaa palveluihinsa kattavat ja selkeät ohjeet. Kuvat tukevat ohjeita, jolloin niistä saadaan varmasti ymmärrettävät. Ohjeissa on myös nähtävillä niiden julkaisupäivät, joka voi olla hyvinkin tärkeä tieto, mikäli asiakasta epäilyttää tiedon tuoreus. Shellitiltä ei kuitenkaan löydy video-ohjeita, toisin kuin Hostingpalveluilla. Video-ohjeiden tarpeellisuutta on kuitenkin vaikea määritellä, sillä ohjeistuksen tason huomioon ottaen kuvat toimivat paremmin. Toisaalta jotkut asiakkaat saattaisivat tarvita video-ohjeistusta. Shellit on myös lajitellut ohjeensa eri kategorioihin, jotka ovat näkyvissä kuvassa 24.



KUVA 24. Ohjekirjasto (Shellit.org n.d.)

5.4 Webhotelli.fi

Webhotelli valikoitui vertailukohteeksi erilaisuutensa vuoksi. Verrattuna muihin palveluntarjoajiin Webhotellin verkkosivut ovat hyvinkin erilaiset. Webhotellin etusivusta huomaa sen minimalistisen tyylin (kuva 25). Sivulla käytetään värejä rohkeammin kuin muilla vertailusivuilla, mutta sivut pysyvät silti selkeinä. Sivun vasempaan yläkulmaan sijoitettu yrityksen logo erottuu hyvin tummalta pohjalta. Hakupalkille ei ole annettu kovinkaan paljon tilaa, se sijaitsee pienen laatikon sisällä. Hakutoiminto on yksinkertainen, sillä se ei ehdota lainkaan vaihtoehtoisia

verkkotunnuksia. Palvelun vahvuusiksi kuvaillaan kotimaisuutta, edullisuutta ja ympärivuorokauden valvottua laitetilaa. Uutiset ovat etusivulla heti nähtävissä vasemmassa reunassa. Uutisosiota hyödynnetään esimerkiksi poikkeustilanteista tiedottamiseen.

Saatavuuskysely
Tarkista onko verkkotunnus vapaana.
www. fi
tarkista osoitteen saatavuus

Domainiparkki
21,17 €/vuosi (FI +22,11€)
Domainiparkki sopii sinulle jos et tarvitse webhotellipalvelua mutta haluat varata itsellesi sopivan verkkotunnuksen.
Tilaa domainiparkki

Edullinen kotimainen webhotellipalvelu
Webhotelli.fi on palveluntarjoaja, joka on erikoistunut edullisten webhotellien tarjoamiseen kuluttajille, yhteisöille ja pienille yrityksille.
Meille on tärkeää, että palvelut toimivat hyvin. Tämän vuoksi kaikki palvelimemme sijaitsevat Helsingissä, 24 tuntia vuorokaudessa valvotussa laitetilassa 10Gbit/s runkoverkossa.
Saat palvelun käyttösi nopeasti kun maksat verkkomaksulla.

| | Bronze 2,77€ /kk* | Silver 5,38€ /kk* | Gold 7,11€ /kk* | Platinum 8,89€ /kk* |
|---------------------------------|----------------------|----------------------|--------------------|------------------------|
| | Tilaa nyt | Tilaa nyt | Tilaa nyt | Tilaa nyt |
| Levytila | 1 Gt | 2 Gt | 5 Gt | 25 Gt |
| Kuukausiliikenne | 10 Gt /kk | 20 Gt /kk | 50 Gt /kk | 100 Gt /kk |
| Sähköpostilaatikoita | 5 kpl | 10 kpl | 20 kpl | 50 kpl |
| Useampia verkkotunnuksia ? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Roskapostin suodatus ? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Kävijätillastot | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Oma verkkotunnus ¹⁾ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Varmuuskopiointi | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Kattava hallintapaneeli ? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| FTP / SSH ? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Tuki yleisille sovelluksille ? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| PHP5-ohjelmointikieli ? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| MySQL-tietokannat ? | | ✓ | ✓ | ✓ |
| Allidomainit ? | | ✓ | ✓ | ✓ |
| PostgreSQL-tietokanta ? | | ✓ | ✓ | ✓ |
| Web-sovellusten asennustökalu ? | | | ✓ | ✓ |

Uutiset
30.4.2019
Puhelinlinja poikkeuksellisesti suljettu
Puhelinlinjamme on tänään poikkeuksellisesti suljettu 13:00 - 13:30.
30.4.2019
Vapun aukioloajat
Asiakaspalvelumme on suljettuna vappuna 01.05.2019.
Mukavaa vappua!
21.9.2018
Asiakaspalvelun puhelinnumero muuttuu
Nordic Web Hotel Oy sulautui 1.8.2018 alkaen Nebula Oy:hyn. Ensimmäisenä muutoksena tuomme uuden, asiakaspalvelunumeron käyttöönne. Palvelemme teitä jatkossa numerosta: 09 6818 3895 (pvm / mpm). Uusi numeromme ei sisällä erillistä palvelunumeroveloitusta. Aukioloaikamme säilyvät ennallaan.

KUVA 25. Webhotellin etusivu (Webhotelli.fi n.d.)

Webhotellipaketit näkyvät heti etusivulla yksinkertaisessa taulukossa, josta ominaisuuksien vertailu on helppoa (kuva 26). Tarjolla on neljä erilaista pakettia, joista asiakas voi valita sopivimman. Gold- ja Platinum-paketit sisältävät myös SiteBuilder-kotisivutyökalun, mutta työkalusta ei ole etusivulla muuta mainintaa. SiteBuilder-työkalun käytölle löytyy kuitenkin ohjeita, mutta ne täytyy etsiä. Bronze-paketti maksaa vuoden laskutusjaksolla 33,27 €, ja Domainmaailman paketti vastaavilla ominaisuuksilla maksaisi 45,42 €.

| | Bronze 2,77€ /kk* | Silver 5,38€ /kk* | Gold 7,11€ /kk* | Platinum 8,89€ /kk* |
|----------------------------------|----------------------|----------------------|--------------------|------------------------|
| | Tilaa nyt | Tilaa nyt | Tilaa nyt | Tilaa nyt |
| Levytila | 1 Gt | 2 Gt | 5 Gt | 25 Gt |
| Kuukausiliikenne | 10 Gt /kk | 20 Gt /kk | 50 Gt /kk | 100 Gt /kk |
| Sähköpostilaatikoita | 5 kpl | 10 kpl | 20 kpl | 50 kpl |
| Useampia verkkotunnuksia ? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Roskapostin suodatus ? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Kävijätilastot | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Oma verkkotunnus ¹⁾ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Varmuuskopiointi | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Kattava hallintapaneeli ? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| FTP / SSH ? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Tuki yleisille sovelluksille ? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| PHP5-ohjelmointikieli ? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| MySQL-tietokannat ? | | ✓ | ✓ | ✓ |
| Alidomainit ? | | ✓ | ✓ | ✓ |
| PostgreSQL-tietokanta ? | | ✓ | ✓ | ✓ |
| Web-sovellusten asennustyökalu ? | | | ✓ | ✓ |
| SiteBuilder - kotisivutyökalu ? | | | ✓ | ✓ |
| Ruby on Rails ? | | | ✓ | ✓ |

*) Mainittu hinta on kuukausihinta. Veloitus etukäteen 12kk jaksoissa.

Huom! Jos olet jo webhotelliasiakkaamme, ja haluat vaihtaa palvelusi uuteen tuotteeseen, voit tilata muutoksen suoraan tukisivuilta.

¹⁾ Palvelu sisältää com, net, org, eu, info tai biz -päätteisen verkkotunnuksen rekisteröinnin. Palveluun voidaan liittää vaihtoehtoisesti fi-päätteinen verkkotunnus, mutta tällaisen rekisteröinnistä veloitetaan 22,11 euron vuosimaksu

Hotellipalveluihin on mahdollista liittää useampi verkkotunnus. Lisäosoitteen veloitus on 25,20 € vuodessa. Hinta sisältää verkkotunnuksen rekisteröintimaksut (paitsi .fi).

Kaikki hinnat sisältävät arvonlisäveron 24%

KUVA 26. Palvelutaulukko (Webhotelli.fi n.d.)

Webhotellin verkkosivuilta on omistettu oma sivunsa muille palveluille, mutta käytännössä tämä tarkoittaa vain SSL-sertifikaatteja. Kuvasta 27 on nähtävissä, kuinka vähän informaatiota palvelut-sivulla on. SSL-sertifikaateista olisi voinut samat tiedot esittää esimerkiksi etusivulla.

The screenshot shows the 'webhotelli.fi' website. At the top, there is a navigation bar with a home icon, the logo 'webhotelli.fi', and buttons for 'webhotellit', 'palvelut', 'tuki ja ohjeet', and 'yritys'. The main content is divided into two columns. The left column features a green box for 'Domainparkki' with a price of 21,17 €/vuosi (FI +25€) and a 'Tilaa domainparkki' button. Below this is a 'Uutiset' section with three news items: 'Puhelinlinja poikkeuksellisesti suljettu' (30.4.2019), 'Vapun aukioloajat' (30.4.2019), and 'Asiakaspalvelun puhelinnumero muuttuu' (21.9.2018). The right column is titled 'Palvelut' and contains sections for 'Lisäpalvelut' and 'SSL-sertifikaatti'.

webhotelli.fi | webhotellit | palvelut | tuki ja ohjeet | yritys

Domainparkki

21,17 €/vuosi (FI +25€)

Domainparkki sopii sinulle jos et tarvitse webhotellipalvelua mutta haluat varata itsellesi sopivan verkkotunnuksen.

[Tilaa domainparkki](#)

Uutiset

30.4.2019
Puhelinlinja poikkeuksellisesti suljettu
Puhelinlinjamme on tänään poikkeuksellisesti suljettu 13:00 - 13:30.

30.4.2019
Vapun aukioloajat
Asiakaspalvelumme on suljettuna vappuna 01.05.2019.
Mukavaa vappua!

21.9.2018
Asiakaspalvelun puhelinnumero muuttuu
Nordic Web Hotel Oy sulautui 1.8.2018 alkaen Nebula Oy:hyn. Ensimmäisenä muutoksena tuomme uuden, asiakaspalvelunumeron käyttöönne. Palvelemme teitä jatkossa numerosta: 09 6818 3895 (pvm / mpm). Uusi numeromme ei sisällä erillistä palvelunumeroveloitusta. Aukioloaikamme säilyvät ennallaan.

Palvelut

Et tarvitse olemassaolevaa webhotellipalvelua voidaksesi tilata allaolevia palveluita. Webhotellipalveluiden lisäpalvelut ovat sivun alareunassa. Kaikki hinnat sisältävät arvonlisäveron 24%

Lisäpalvelut

Nämä palvelut ovat jo olemassaolevan webhotellipalvelun lisäpalveluita ja voit tilata ne myyntimme kautta, myynti@webhotelli.fi

SSL-sertifikaatti

90,73€ / vuosi

SSL-sertifikaatti sopii esimerkiksi verkkokaupoille ja muille sivustoille joille parannettu tietoturva on tärkeää. Sertifikaatti mahdollistaa https-suojauksen sivustollemme.

KUVA 27. Palvelut-sivu (Webhotelli.fi n.d.)

Webhotelli tarjoaa ohjeita kaikille nähtäviksi (kuva 28). Ohjeet on jaettu eri kategorioihin, jotka ovat laskutus, MySQL, palvelunhallinta, sähköposti, verkkotunnukset, webhotellit ja yleiset ohjeet. Suosituimmat artikkelit on listattu näkyviin sivun oikeaan reunaan, josta nähdään eniten käytetyt artikkelit. Osa ohjeista on hyvinkin lyhyitä, vain muutaman lauseen pituisia. Toisissa ohjeissa on hyödynnetty tekstiin lisäksi kuvia. Sisällöltään ohjeet ovat perustasoisia, eikä niillä pyritä opettamaan asiakasta aiheesta. Ohjesivulta paljastuu, että Webhotelli käyttää samaa Cpanel-hallintatyökalua kuin Domainmaailma.

Kysyttävää? Kirjoita hakusanasi tähän Q ETSI

Ohjeet alueittain

Laskutus (3)

- [Palvelun irtisanominen](#)
- [Maksoin jo viime kuussa laskun 22,11€, miksi sain uuden laskun?](#)
- [Mistä meitä laskutetaan?](#)

MySQL (5)

- [MySQL-tietokannan luominen](#)
- [MySQL-käyttäjän luominen](#)
- [MySQL-tietokantaa yhdistäminen ulkopuolelta](#)
- [MySQL-käyttäjän salasanan vaihto](#)
- [MySQL-tietokannan taulun korjaaminen](#)

Palvelunhallinta (5)

- [Kielen vaihto cPanelissa](#)
- [Palvelun levytilan tarkistus](#)
- [cPanel-palvelunhallintaan siirtyminen](#)
- [cPanel-hallintapaneelin salasanan vaihtaminen](#)
- [Tukiosioon kirjautuminen](#)

Sähköposti (12)

Webmail

- [Sähköpostin välitys](#)
- [Webmailin vaihto](#)
- [Webmailiin kirjautuminen cPanelista](#)
- [Sähköpostitilin asentaminen Outlook -ohjelmaan](#)
- [Valkolistaa \(whitelist\) sähköpostiosoite](#)

Tervetuloa Webhotelli.fi-palveluiden ohjesivustolle. Täältä löydätte yleisimmän kysyttyä kysymyksiä ja ohjeita tarjoamiemme palveluiden käyttöön.

Mikäli ette löydä vastausta kysymykseenne täältä, pyytämme olemaan yhteydessä asiakaspalveluumme.

Viimeisimmät tiedotteet ja asiakaspalvelumme yhteystiedot löydätte pääsivuiltamme.

tuki (at) webhotelli.fi

Puhelimitse saat tukea numerossa 09 6818 3895 (pvm / mpm, ark. klo 09-16)

Suosituimmat artikkelit

- [Aloituspäivä webhotelliin käyttöön](#)
- [cPanel-palvelunhallintaan siirtyminen](#)
- [Usein Kysytyt Kysymykset](#)
- [MySQL-tietokannan taulun korjaaminen](#)
- [Tukiosioon kirjautuminen](#)
- [cPanel-hallintapaneelin salasanan vaihtaminen](#)

KUVA 28. Ohjesivun alkuosa (Webhotelli.fi n.d.)

6 KEHITYSIDEAT

6.1 Ulkoasu

Domainmaailman etusivun kehittäminen tulisi aloittaa asettelun muuttamisesta. Logo saisi olla suurempi, jotta siitä saataisiin selkeämpi. Logon sijaintia voisi myös pohtia uudelleen, koska jokaisella vertailukohteella logo sijaitisi samassa paikassa. Siirtämällä logoa voitaisiin edesauttaa Domainmaailman erottumista kilpailijoista. Etusivun antaman informaation voisi tuoda esiin hyödyntämällä kilpailijoiden käyttämiä laatikoita. Laatikoiden avulla haluttu informaatio saadaan loogisesti jaettua tiiviisiin osiin. Informaation siirtämisestä ja tiivistämisestä erillisiin laatikoihin saadaan sivusta modernimman ja luotettavamman näköinen, sekä halutut asiat saadaan tuotua esille miellyttävämällä tavalla. Etusivusta voisi saada kiinnostavamman näköisen myös lisäämällä sille sopivan kuvan esimerkiksi hakupalkin ympärille, tylsän yksivärisen taustan tilalle.

Koska Domainmaailman asiakkaita halutaan ohjata myös muiden Capnovan palveluiden asiakkaiksi, olisi hyvä tuoda esille Capnovan yhteys Domainmaailmaan. Tällä hetkellä ainoa maininta Capnovasta Domainmaailman sivuilla on aivan sivun alareunassa, jossa kerrotaan Domainmaailman olevan Capnovan aputoimimimi. Tätä seikkaa tulisi korostaa enemmän, asian voisi todeta aikaisemmin esimerkiksi mainituissa laatikoissa. Lisäksi palvelun yhteyttä Capnovaan voisi korostaa yhdenmukaistamalla palvelun teemaa esimerkiksi värimaailman avulla. Capnova-yrityksen kotisivuilla käytetään vihreää väriä, jota voisi käyttää myös Domainmaailman sivuilla. Tällöin asiakkaille tehtäisiin selväksi Domainmaailman yhteys Capnovaan, mikä laskisi asiakkaiden siirtymiskynnystä Capnovan muihin palveluihin.

Palvelunhallintasivujen vertailua ei voitu toteuttaa rahallisista syistä. Domainmaailman hallintapaneeli on toteutettu selkeästi, ja siellä on saatavilla kaikki työkalut, joita asiakas voi tarvita. Samat logon muutokset kuin etusivulla olisivat tarpeen myös tälle sivulle.

Domainmaailman muut sivut, kuten tietopankki ja jälleenmyyntiohjelma, vaativat samat logo- ja asettelumuutokset. Jälleenmyyntiohjelman sivu on tyhjänoloinen ja kaipaisi piristykseksi esimerkiksi kuvia, joiden avulla sivuista saataisiin kiinnostavammat

6.2 Sisältö

Etusivun sisältö on itsessään toimivaa, mutta se kaipaa uudelleenasettelua ja tiivistämistä. Hyödyntäen laatikkoihin asettelua, tietoa saadaan näkyviin enemmän kerrallaan ja säilytetään looginen osiin jakaminen. Eri laatikot voisi otsikoida esimerkiksi näin: "Webhotellit", "Domainmaailma" ja "Tyytyväisyystakuu". Webhotellit laatikko pyrki herättämään asiakkaan mielenkiinnon kertomalla palvelun tarjonnasta. Laatikon sisällöksi sopisi esimerkiksi webhotellipalvelut omalla verkkotunnuksella ja SSL-suojauksella, alkaen hintaan 1,17€ /kk. Asiakkaille kerrottaisiin, että heidän ei tarvitse sitoutua kiinteisiin pakettihintoihin, hinta määräytyy käytön mukaan. Domainmaailma laatikon pääasiallisena tehtävä olisi kertoa asiakkaalle palvelusta. Tärkeää olisi tuoda selkeästi esille Domainmaailman olevan Capnovan aputoiminimi. Tämän lisäksi Domainmaailman vahvuuksia esiteltäisiin tässä laatikossa. Kotimaisuus ja nopeat toimitukset sopisivat erinomaisesti tähän tarkoitukseen. Tämän hetken esillä olevat tiedot tyytyväisyystakuusta ovat kelvolliset sellaisenaan, ne kaipaavat vain parempaa esille tuontia.

Tietopankin sisältö vaatisi pientä uudelleenkategorisointia. Laskutuksen alta löytyvät ohjeet laskun maksamiseen, mutta samat ohjeet löytyvät myös asiakasportaalin ja tilaamisen alta. Laskutus-aihealueen voisi jättää kokonaan pois tai korvata vaikka Wordpress-ohjeilla; riittää, että laskun maksuohjeet ovat asiakasportaalin alla. Softaculous-ohjeet voisivat sopia myös asiakasportaalin ohjeiden alle. Tämän jälkeen aihealueita olisi jäljellä seitsemän, joka mahdollistaisi uusia asetteluvaihtoehtoja.

Verrattaessa Domainmaailman ohjeet eivät eroa laadullisesti suuremmin muiden palveluiden ohjeista. Domainmaailman tarjoamat ohjeet ovat tarpeeksi selkeät, mutta kuvat puuttuvat täysin. Kuvat vähentäisivät väärintulkinnan riskiä.

Jälleenmyyntiohjelman sivut kaipaavat lisäsisältöä, sillä tietoa ohjelmasta annetaan minimaalisesti. Asiakkaalle olisi hyvä antaa esimerkki hyödyistä, joita hän voi saada ohjelmasta. Esimerkin avulla maksetusta palkkiosta voisi tuoda esille sen suuruutta, jotta asiakkaalla on konkreettinen käsitys siitä mitä hän voi odottaa saavansa. Pohtimisen arvoista olisi myös jo olemassa olevien jälleenmyyjien kommenttien lisääminen muille asiasta kiinnostuneille näkyviin. Jälleenmyyntitermi oli käytössä myös vertailukohteilla, joten vertailusta ei juuri ollut apua jälleenmyyntiohjelman uudelleenbrändäyksessä. Vaihtoehtoisia termejä voisivat kuitenkin olla esimerkiksi kumppanuus- tai yhteistyöohjelma.

Uutissivun tarpeellisuutta tulisi myös pohtia uudelleen. Sivua ei käytetä aktiivisesti, joten onko sivu ollenkaan tarpeellinen? Kilpailijat vaikuttivat suosivan sosiaalista mediaa, joten Domainmaailma voisi myös hyödyntää esimerkiksi Twitteriä enemmän. Kaikki uudet julkaisut voitaisiin toimittaa yhden väylän kautta, olkoon se sitten uutissivu tai Twitter-postaukset.

6.3 Paketit ja lisäpalvelut

Vertailusta selvisi Domainmaailman olevan ainoa palvelu, jolla ei ollut kiinteitä webhotellipaketteja tarjolla. Muilla vertailuilla palveluilla oli valikoimassaan useimmiten kolme tai neljä erilaista webhotellipakettia-, ja muutama erilainen Wordpress-paketti. Domainmaailman pakettien hintoja vertailtiin muihin paketteihin valitsemalla niihin mahdollisimman samanlaiset ominaisuudet, minkä jälkeen verrattiin hintaeroja. Tästä selvisi, ettei Domainmaailma pysty kilpailemaan kovinkaan hyvin valikoitujen vertailukohteiden kanssa, ainoastaan Hostingpalveluiden pienin paketti hävisi hinnassa Domainmaailmalle. Heti seuraavalla paketilla Hostingpalvelu pääseekin jo edullisemmaksi.

Lisäpalveluita Domainmaailma tarjoaa vähintään yhtä laajasti kuin kilpailijansa-kin, lukuun ottamatta kotisivutyökalua. Wordpressille on saatavilla runsaasti erilaisia ohjeita, mutta helposti kopioitavien ohjeiden löytäminen voi olla haastavaa. Wordpressin omilla sivuilla on kattavat ohjeet englanniksi, mutta nämä täytyisi erikseen kääntää suomen kielelle. Hostingpalveluiden ja Shellitin Wordpress-ohjeet ovat kattavat, mutta niitäkään ei muokkaamatta voi käyttää.

7 POHDINTA

Opinnäytetyön aihe oli kiinnostava alusta asti, mutta aiheen rajaus oli haastavaa. Vaikka työssä keskityttiin lähinnä ulkoasuun, sisältöön ja kaupalliseen puoleen aiheenrajaus osoittautui silti hankalaksi. Työ eteni pitkälle ennen varsinaisten toimintatapojen vakiintumista.

Haastatteluiden toteutus olisi kaivannut hieman enemmän suunnittelua. Kysymykset suunniteltiin etukäteen valmiiksi, mutta haastattelutilannetta ei suunniteltu lainkaan ajankohtaa lukuunottamatta. Haastattelutilanne osoittautui melko jäsenymättömäksi, minkä vuoksi materiaalin kerääminen oli odotettua haastavampaa. Tästä huolimatta haastattelu oli onnistunut ja sen tuloksia pystyttiin hyödyntämään benchmarkkauksessa.

Benchmarkkauksen hankalimmaksi osuudeksi nousi materiaalin määrä. Vertailtavilta palveluilta saatiin kaikilta runsaasti materiaalia, mutta kaikkea ei voitu työssä ottaa huomioon. Suurimpana puutteena on muiden kuin Domainmaailman palvelunhallintatyökalut: jotta näihin olisi päästy perehtymään, olisi tarvittu rahallista panostusta.

Kehitysehdotukset pohjautuvat hyvin pitkälti siihen mitä vertailusta saatiin selville. Kantaa ei juuri oteta asioihin, joihin ei päästy perehtymään eikä aivan kaikkiin ongelmiin löytynyt selkeää ratkaisua.

LÄHTEET

Aalto-Setälä, M. 2016. IPR käytännönläheisesti. 1. painos. [Helsinki]: Helsingin seudun kauppakamari.

Dostálek, L. & Kabelová, A. 2006. DNS in action: A detailed and practical guide to DNS implementation, configuration, and administration. Birmingham, U.K.: Packt Pub.

Domainmaailma N.d.

<https://oma.domainmaailma.com/>

Hepo-oja, A. Marketing designer. 2019. Haastattelu 15.4.2019. Haastattelija Flink, S. Tampere.

Hostingpalvelut N.d.

<https://www.hostingpalvelu.fi/webhotellit/>

Järvenoja, J. 2015. JIT 2015 -ehdot: Käytännön käsikirja. Helsinki: Talentum Media Oy.

Katajamäki, A. CTO. 2019. Haastattelu 15.4.2019. Haastattelija Flink, S. Tampere.

Kolu, K. Business Development Manager. 2019. Haastattelu 15.4.2019. Haastattelija Flink, S. Tampere.

Lähteenmäki, E. COO. 2019. Haastattelu 15.4.2019. Haastattelija Flink, S. Tampere.

Mutala, A. Supreme System Specialist. 2019. Haastattelu 15.4.2019. Haastattelija Flink, S. Tampere.

Shellit N.d.

<https://www.shellit.org/en/kb/conditions-of-fi-domain-registration/>

The Internet Corporation for Assigned Names and Numbers. N.d.

<https://www.icann.org/>

Webhotelli N.d.

<https://www.webhotelli.fi/>

2017. DevOps and DNS. O'Reilly Media, Inc.

LIITTEET

Liite 1. Haastattelukysymykset

1. Mitkä ovat Domainmaailman vahvuuksia?
2. Millä tavalla vahvuuksia pitäisi tuoda esille.
3. Mitkä ovat palvelun puutteita tai heikkouksia?
4. Olisiko Domainmaailmaa syytä laajentaa kotisivutyökaluksi?
5. Mitä asiakkaat kaipaisivat Domainmaailmalta?
6. Millaisia ovat yleisimmät ongelmat?
7. Miten palvelua voisi paremmin markkinoida/jälleenmyydä?
8. Miten korostaisit Domainmaailman luotettavuutta?
9. Miten toisit esille Domainmaailmasta, sen sijoittumisen halpa ja premium palveluiden väliin.