



Verkkokaupan ja varausjärjestelmän toteuttaminen pienyritykselle Rentle-alustalla

Tuomas Puhakainen

Opinnäytetyö, AMK

Toukokuu 2023

Insinööri (AMK), Tieto- ja viestintätekniikan tutkinto-ohjelma

Puhakainen, Tuomas

Verkkokaupan ja varausjärjestelmän toteuttaminen pienyritykselle Rentle-alustalla

Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Toukokuu 2023, 68 sivua.

Tieto- ja viestintätekniikan tutkinto-ohjelma. Opinnäytetyö AMK.

Julkaisun kieli: suomi

Julkaisulupa avoimessa verkossa: kyllä

Tiivistelmä

Verkkokauppatoiminta ja sitä edistävät palvelut kehittyvät ja yleistyvät nopeasti. Koronapandemia on vaikuttanut suomalaisten kuluttajien ostotottumuksiin, minkä vuoksi yhä useammat suomalaiset tekevät ostoksensa verkossa ja siten pandemia on vauhdittanut verkkokauppatoiminnan kasvua ja kehitystä. Verkkokauppatoiminnan jatkuvan kehittymisen myötä on tärkeää valita laadukas verkkokauppapalvelu ja perehtyä tekijöihin, jotka johtavat menestykselliseen verkkokauppatoimintaan. Tutkimuksen tavoitteena oli tutkia verkkokauppatoimintaa sekä toimintaan vaikuttavaa lainsäädäntöä. Lisäksi vertailtiin verkkokauppa-alustoja ja tutkittiin varausjärjestelmiä sekä alustoihin liitettäviä palveluita.

Tutkimus toteutettiin kehittämistutkimuksena, jonka toimeksiantaja oli pääkaupunkiseudulla rakennuttamispalveluja tarjoava pienyritys. Yritys oli suunnitellut laajentaa sen toimintaa uusilla myytävillä ja vuokratavilla tuotteilla, johon yritys tarvitsi verkkokaupan. Yrityksen vaatimusten sekä tutkimuksen tulosten perusteella verkkokauppa-alustaksi ja varausjärjestelmäksi valikoitui Rentle.

Tutkimuksen teoriaosuuden tuloksina todettiin menestyvän verkkokaupan kehittämisen kannalta tärkeiksi asioiksi laadukkaiden tuotteiden lisäksi tuotemerkin kehittäminen, asiakaskunnan tunteminen ja laadukas verkkokauppapalvelu, johon voidaan liittää laaja valikoima toimitus- ja maksutapoja. Aiheista tarkemmin syvennyttiin verkkokauppapalvelun eli verkkokauppa-alustan ja varausjärjestelmien vertailuun, alustoihin liitettävien palveluiden tarjontaan, kuten maksupalveluihin ja toimintaan vaikuttavaan lainsäädäntöön.

Teknisessä toteutusosiossa esiteltiin Rentle-alustan toimintaa sekä ominaisuuksia. Lisäksi toteutettiin toimeksiantajan vaatimusten mukainen verkkokauppapohja. Toteutettu verkkokauppa tukee useamman sisäkäisen kaupan luomista, tuotteiden myyntiä ja vuokrausta sekä laajan valikoiman erilaisia maksutapoja.

Lopputulosten perusteella todettiin tietoperustan ja toteutetun verkkokaupan vastanneen toimeksiantajan vaatimuksiin sekä esitettyihin tutkimuskysymyksiin. Tutkimus toimii verkkokaupan perustamista prosessia ohjaavana ja helpottavana tietoperustana.

Avainsanat (asiasanat)

Verkkokauppa, verkkokauppa-alusta, varausjärjestelmä, maksupalvelu, mobiilimaksu, kauppalaki, kuluttajansuojalaki, GDPR-tietosuoja-asetus, PSD2-maksupalveludirektiivi

Muut tiedot (salassa pidettävät liitteet)

Ei salassa pidettäviä liitteitä.

Puhakainen, Tuomas

Online shopping and booking system solution implementation for a small business on Rentle platform

Jyväskylä: JAMK University of Applied Sciences, May 2023, 68 pages.

Degree Programme in Information and Communication Technology. Bachelor's thesis.

Permission for open access publication: Yes

Language of publication: Finnish

Abstract

E-commerce and its services are advancing quickly. Shopping habits of Finnish consumers has been affected by the corona pandemic, which has moved more Finns towards online purchases, thus the pandemic has accelerated the advancement of e-commerce. With the advancing e-commerce, it is important to choose a high-quality online shopping service and research the factors that lead to successful e-commerce operations. The study aims to research e-commerce and the legislation that affects it. In addition, the study included a comparison of online shopping platforms as well as researching booking systems and additional services integrable to these platforms.

The study was completed as a development study for a small company that offers construction services in the capital region of Finland. The company had planned to expand its operations by selling and renting out new products, for which the company needed an online store. Based on the company's requirements and the results of the research, Rentle was selected as the online shopping platform and reservation system.

Results of the study showed that, important things for implementing a successful online store, in addition to high-quality products are brand awareness, knowing the customer base, and a high-quality online store service that supports a wide range of delivery and payment methods. Of the aforementioned topics, online shopping platforms and reservation systems that offer online shopping services were compared and additional services integrable to the platforms and legislation that affects e-commerce were investigated.

Usage of the Rentle platform and its features were presented in the technical implementation. In addition, an online store template was implemented in accordance with the requirements set by the company and the study. The implemented online store supports creating multiple nested stores, selling and renting products and a wide selection of different payment methods.

Based on the final results, it was concluded that the knowledge foundation and the implemented online store template met the requirements set for the study and online store and answered the research questions that were presented. The research serves as a knowledge foundation that guides and simplifies the online store implementation process.

Keywords/tags (subjects)

Online store, online shopping platform, booking system, payment service, mobile payment, Sale of Goods Act, Consumer Protection Act, General data protection regulation, Payment Services Directive

Miscellaneous (Confidential information)

No confidential information.

Sisältö

1	Johdanto	5
1.1	Tausta ja toimeksiantaja	5
1.2	Tehtävät ja tavoitteet.....	6
1.3	Tutkimusmenetelmä	7
2	Verkkokauppa	8
2.1	Yleistä	8
2.2	Verkkokauppa ja kivijalkaliike	9
2.3	Verkkokauppamarkkina	9
2.4	Verkko-ostamisen maksutavat.....	11
2.4.1	Suosituimmat maksutavat	11
2.4.2	Mobiilikauppa ja mobiilimaksaminen.....	12
2.5	Suomalaiset suosivat kotimaista	14
2.6	Menestyvä verkkokauppa	15
3	Verkkokauppa-alustat ja varausjärjestelmät	15
3.1	Yleistä	15
3.2	Verkkokauppa-alustojen vertailu	17
3.2.1	WooCommerce	17
3.2.2	Vilkas	18
3.2.3	MyCashflow	19
3.2.4	Shopify	23
3.3	Avoin ja suljettu alusta	24
3.4	Varausjärjestelmät	25
3.4.1	DigitalBooker	25
3.4.2	Rentle.....	27
3.5	Yhteenveto	28
4	Verkkokauppoihin liitettävät palvelut	29
4.1	Maksupalvelut ja maksupalveluiden vertailu	29
4.1.1	Yleistä.....	29
4.1.2	Paytrail	30
4.1.3	Klarna	32
4.2	Logistiikkapalvelut.....	34
4.3	Digimarkkinointi- ja analytiikkapalvelut.....	36

5	Lainsäädäntö	36
5.1	Yleistä	36
5.2	Kauppalaki	37
5.3	Kuluttajansuojalaki	37
5.4	GDPR eli yleinen tietosuoja-asetus	38
5.5	PSD2 eli maksupalveludirektiivi	39
5.6	Yritys	39
6	Tekninen toteutus	41
6.1	Yleistä	41
6.2	Rentle-verkkokauppa-alustan esittely	41
6.2.1	Verkkokaupan luominen	41
6.2.2	Asetukset ja laajennukset	42
6.2.3	Käyttöönoton ohjeistus ja dokumentaatio	44
6.3	Verkkokaupan toteutus	45
6.3.1	Verkkotunnus	45
6.3.2	Rentle Payments -maksupalvelu	48
6.3.3	Useamman kaupan luonti	50
6.3.4	Tuotteiden ja tuotekategorioiden lisäys	50
6.3.5	Teema ja ulkoasu	53
6.3.6	Kieliversiot	54
6.3.7	Laajennukset	57
7	Tulokset ja pohdinta	60
7.1	Tulokset	60
7.2	Jatkokehityskohteita	60
7.3	Pohdinta	61
	Lähteet	62

Kuviot

Kuvio 1. Motonetin verkkokaupasta nähtävän tuotteen hyllypaikka kivijalkaliikkeessä (Motonet n.d).	9
Kuvio 2. Verkkokaupan jakautuminen vuonna 2021 (Marttila 2022a)	10
Kuvio 3. Suomalaisten suosimat maksutavat (Marttila 2022c).	12
Kuvio 4. Käytetyimmät mobiilimaksusovellukset Suomessa (Schreck & Sintonen 2022).	14
Kuvio 5. Palvelun kotimaisuutta osoittava Avainlippu ja Design from Finland -merkki (Kilpailuetua suomalaisuudesta n.d).	14

Kuvio 6. Vilkas Now -tuotteen hinnoittelu (Vilkas Hinnasto n.d).	18
Kuvio 7. MyCashflow-tuotteen asiakkaita (Perusta menestyvä verkkokauppa n.d).....	20
Kuvio 8. MyCashflow-tuotteen hinnoittelu (MyCashflow palvelupaketit n.d).....	20
Kuvio 9. Shopify-palvelun hinnoittelu (Shopify Pricing n.d).	24
Kuvio 10. DigitalBooker-tuotteen asiakkaita (DigitalBooker n.d).....	26
Kuvio 11. DigitalBooker-tuotteen Hinnoittelu (Ajanvarauksen ominaisuudet n.d).	26
Kuvio 12. Rentle-palvelun hinnoittelu (Start for free and choose your plan later n.d).....	28
Kuvio 13. Paytrail-maksupalveluin tukemat maksutavat (Maksutavat verkkokauppaan n.d) ...	30
Kuvio 14. Paytrail-maksupalvelun hinnoittelu (Selkeä ja edullinen hinnoittelu n.d).	31
Kuvio 15. Klarna-maksupalvelun hinnasto Vilkas-palvelussa (Vilkas Hinnasto n.d).	32
Kuvio 16. Gigantin tarjoamat maksutavat asiakkaalle (Gigantti n.d).	34
Kuvio 17. Postin kuljetuspalvelun yhteydenottolomake (Kaikki paketti- ja logistiikkapalvelut n.d).	35
Kuvio 18. Paytrail-maksupalvelun tilauslomake (Tilaa nyt n.d).....	40
Kuvio 19. Rekisteröinnin jälkeinen verkkokauppapohja.....	42
Kuvio 20. Rentle-verkkokauppa-alustan asetukset.	43
Kuvio 21. Rentle-verkkokauppa-alustan laajennukset.	44
Kuvio 22. Rentle-verkkokauppa-alustan käyttöönoton askeleittain etenevä ohjeistus.....	45
Kuvio 23. Hostingpalvelun Domainparkki-palvelu ja tilatut esimerkki domainit.	46
Kuvio 24. Rentle-verkkokaupan verkkotunnuksen ohjauksen DNS-tietueet.	47
Kuvio 25. Rentle-verkkokaupan Domain näkymässä lisätty verkkotunnus.....	48
Kuvio 26. Rentle-verkkokaupan maksupalveluiden liitäntä näkymä.....	48
Kuvio 27. Rentle Payments -maksupalvelun liitäntä lomake.....	49
Kuvio 28. Rentle-verkkokauppa palveluun useamman kaupan luonti.	50
Kuvio 29. Rentle-verkkokaupan tuotteen ja tuotetietojen muokkausnäkymä.	51
Kuvio 30. Rentle-verkkokaupan tuote asetuksien näkymä.	52
Kuvio 31. Rentle-verkkokaupan kategoria näkymä.	53
Kuvio 32. Rentle-verkkokaupan teeman ja ulkoasun muokkausominaisuus.	54
Kuvio 33. Rentle verkkokaupan kieliversioiden valmius näkymä.	55
Kuvio 34. Rentle verkkokaupan kieliversioiden kääntämis näkymä.....	56
Kuvio 35. Rentle verkkokaupan laajennuksien määrä on sidottuna Rentle verkkokauppa versioon.	57
Kuvio 36. Rentle-verkkokaupan Branding laajennus.	58
Kuvio 37. Rentle-verkkokaupan tuotepakettien laajennus.	59
Kuvio 38. Rentle-verkkokaupan tuoteversio laajennusnäkymä.	59

Taulukot

Taulukko 1. MyCashflow-tuotteen tarkempi vertailu (Perusta verkkokauppa ilmaiseksi n.d). .22

Taulukko 2. Klarna-maksupalvelun hinnasto MyCashflow-palvelussa (Laajennukset n.d.a).33

1 Johdanto

1.1 Tausta ja toimeksiantaja

Opinnäytetyössä tutustutaan toimeksiantajayrityksen toiminnan laajentamiseen tarvittavan verkkokaupan perustamiseen ja verkkokauppatoiminnan aloittamiseen pienyrityksen näkökulmasta. Opinnäytetyössä tutkitaan suosituimpia verkkokappa-alustoja ja varausjärjestelmiä, jotka mahdollistavat verkkokauppatoiminnan aloittamisen, alustoihin ja järjestelmiin liitettäviä palveluita, kuten maksupalveluita ja verkkokauppatoimintaan vaikuttavaa lainsäädäntöä. Tietoperustan lisäksi toututetaan toimeksiantajan käyttöön verkkokauppapohja, jonka tulisi täyttää toimeksiantajan sille asettamat vaatimukset.

Opinnäytetyön toimeksiantajana oli pääkaupunkiseudulla toimiva rakennuttamispalveluja tarjoava pienyritys. Yritys on perustettu Helsingissä vuonna 2020, jonka toiminta oli opinnäytetyön kirjoitushetkellä vasta alkamassa. Yrityksen toiminnan aloittamiselle oli jo ennestään asiakkaita yrittäjän toisen yrityksen kautta. Tarjottavia palveluita yritys oli aikaisemmin myynyt suurimmalta osin asiakkaiden suositusten avulla sen rakennuttamiin kohteisiin, mutta tulevaisuuden tavoitteena olisi myös tarjota tuotteita laajemmalle asiakaskunnalle verkkokaupan välityksellä.

Yrityksellä oli suunnitelmana laajentaa tarjottavien palveluiden määrää sekä yrityksen näkyvyyttä. Toimeksiantaja on huomannut yrityksen omistamien rakennustarvikkeiden ja työvälineiden seiso- van usein käyttämättöminä. Rakennuttaessa yhtä rakennusta samanaikaisesti vain yhden työvaiheen tarvitsemat rakennustarvikkeet ja työvälineet ovat käytössä yhtäaikaaisesti. Tämä on tuttu ilmiö pienyrityksille, jotka tarjoavat laajempia kokonaisuuksia, kuten valmiita rakennuksia, yhden palvelun tarjontaan erikoistumisen sijasta. Ratkaisuna ongelmaan yritys on suunnitellut rakennus- tarvikkeiden ja työvälineiden vuokrausta ulospäin. Vuokrattavien rakennustarvikkeiden ja työväli- neiden lisäksi uusia palveluita oli suunniteltuna myös modernien sisustuselementtien valmistami- nen ja myynti sekä rakennustoiminnan ulkopuolisten tavaroiden vuokraus.

Myynnin ja asiakkaiden tavoittamisen mahdollistamiseksi ja tarjonnan kasvattamiseksi yritys tar- vitsi tuotteilleen sekä uusille tuotekonsepteilleen verkkokaupan, joten se halusi selvittää, mitä asi- oita verkkokauppatoiminnan aloittamiseen liittyisi. Palvelu toimisi yrityksen toiminnan näkyvyyden sekä uusien asiakkaiden saavutettavuuden ja siten myös yritystoiminnan jatkuvuuden tukena.

Laajemman asiakaskunnan tavoittaminen vaatisi lisäksi markkinointia, jonka tulisi ohjata asiakas yrityksen verkkosivustona toimivaan verkkokauppaan. Vuokraustoiminnan toivottiin olevan mahdollista verkkokaupan avulla tai siihen liitettävällä lisäominaisuudella. Toimeksiantajalla ei ollut aikaisempaa osaamista tai tietoperustaa verkkokauppatoiminnasta ennen opinnäytetyön toteuttamista.

1.2 Tehtävät ja tavoitteet

Opinnäytetyön toimeksiannon tavoitteena oli selvittää yrityksen toiminnan laajentamiseen sopiva verkkokauppa-alusta ja varausjärjestelmäpalvelu ja toteuttaa valitulla alustalla toiminnan laajentamisen mahdollistava verkkokaupparatkaisu. Lisäksi opinnäytetyössä tutkitaan verkkokauppatoimintaa avustavia lisäominaisuuksia kuten maksu-, kuljetus- ja markkinointipalveluita ja selvitetään toimintaan vaikuttava lainsäädäntö. Opinnäytetyön tavoitteena on toimia jatkossa verkkokauppa-toiminnan aloittamiseen hyödynnettävänä tietoperustana. Tutkimuksen tavoitteiksi muodostui seuraavien verkkokauppatoimintaan liittyvien aihealueiden selvittäminen:

- Suomen käytetyimmät verkkokauppa-alustat
- Vuokraustoiminnan mahdollistavat varausjärjestelmät
- Maksupalvelut ja maksutavat
- Verkkokauppatoimintaa säätelevä lainsäädäntö

Opinnäytetyön teoriaosuus ja tekninen toteutus rajattiin keskittymään tarjolla oleviin verkkokauppa-alustoihin ja varausjärjestelmiin sekä tarvittavien lisäominaisuuksien ja lisäominaisuuksia tarjoavien palveluiden selvittämiseen. Opinnäytetyössä ei perehdytä tarkemmin verkkokaupparatkaisun ulkoasun eli käyttöliittymän suunnittelun tai helppokäyttöisyyden käytänteisiin, varasto- tai logistiikkapalveluihin tai erilaisiin verkkokauppatoiminnan hallintajärjestelmiin, kuten taloushallinnon, toiminnanohjauksen tai varastohallinnan palveluihin.

Verkkokaupparatkaisun tulisi olla käytettävyydeltään helppokäyttöinen ja yksinkertainen. Lisäksi ratkaisun tulisi pitää sisällään toiminnan mahdollistavat lisäominaisuudet, kuten vuokrausominaisuuden, maksupalvelut ja markkinointiominaisuuden. Maksupalveluiden tulisi tarjota riittävän laaja maksutapa-avalikoima, jotta ostotapahtuma ei jää kesken mieluisan maksutavanpuutteen takia.

1.3 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytettiin kehittämistutkimusta. Kehittämistutkimuksella tarkoitetaan tutkimusmenetelmää, jossa hyödynnetään sekä tutkimustyötä että kehittämistyötä. Tavoitteena kehittämistutkimuksessa on muodostaa konkreettinen ratkaisu tutkittavaan ongelmaan tutkimuksessa käsiteltävien asioiden avulla. Tutkimus- ja kehittämisosiot etenevät vuorovaiheittain niin, että kehittämistyö hyödyntää tutkimusosiossa käsiteltyä teoreettista tietoa ja tutkimusosiossa käsitellään kehittämisprosessissa löytyneitä ongelmakohtia. Kehittämistutkimuksessa voidaan käyttää kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta tai kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta tehtävän tutkimuksen avuksi. (Pernaa 2013)

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää ja kehittää toimeksiantajayrityksen käyttötarpeeseen sopiva verkkokaupparatkaisu, joten voidaan todeta kehittämistutkimusmenetelmän sopivan opinnäytetyön toteutukseen hyvin. Tutkimusosiossa hyödynnettiin laadullisen tutkimusmenetelmän periaatteita ja pitää sisällään suosituimpien verkkokauppa-alustojen ja tunnetuimpien maksupalveluiden vertailua. Vertailuosuuksien lisäksi opinnäytetyössä selvitetään varausjärjestelmä vaihtoehtoja ja liitettävyyttä verkkokauppoihin sekä verkkokauppatoimintaan tarvittavia lisäpalveluita ja vaikuttavaa lainsäädäntöä. Opinnäytetyön teknisessä toteutusosiossa luodaan toimeksiantajayrityksen käyttöön toimiva verkkokauppa toimeksiantajan eri tuotekonsepteja varten.

Tutkimuskysymyksiksi joihin opinnäytetyössä pyritään etsimään tietoa ja vastaamaan muodostui seuraavat kysymykset:

- Kuinka pienyrityksen tulisi lähestyä verkkokauppatoimintaa?
- Mikä verkkokauppa-alusta ja varausjärjestelmä sopisi parhaiten ratkaisuksi toimeksiantajayritykselle?
- Mitkä lisäpalvelut ja ominaisuudet pitäisi verkkokauppaan saada liitettyä?
- Miten lainsäädäntö vaikuttaa verkkokauppatoimintaan?

Opinnäytetyön tutkimusosiossa kerätään laaja lähdeaineisto, jota arvioidaan kriittisesti ja siihen tutustutaan huolellisesti. Lähdeaineistosta kerätään ja sovelletaan tietoa, jonka avulla pyritään vastaamaan tutkimuskysymyksiin. Teknisessä toteutusosassa pyritään tietoperustaa hyödyntämällä toteuttamaan käytännön verkkokaupparatkaisu, joka vastaa toimeksiantajan vaatimuksiin.

2 Verkkokauppa

2.1 Yleistä

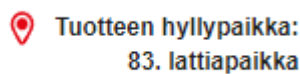
Koronapandemia on vaikuttanut suomalaisten kuluttajien ostotottumuksiin. Koronavirusepidemian leviämisen hidastamiseksi tehdyt rajoitukset ovat lisänneet suomalaisten kotona vietettyä aikaa sekä vähentäneet kivijalkaliikkeissä sekä myymälöissä asioimista, minkä vuoksi yhä useammat suomalaiset tekevät ostoksensa verkossa. Pandemia on vauhdittanut muutosta verkkokaupoista tilaamiseen sekä lähi- ja mobiilimaksamiseen ja siten myös edistänyt verkkokauppatoiminnan kehitystä. Koronapandemian aikana suomalaisten verkosta ostaminen on yleistynyt 28 prosenttia. (Liikanen, Takala, Sintonen & Hellqvist 2021.)

Verkkokaupalla tarkoitetaan digitaalista kaupankäyntipalvelua, jonka kautta asiakas pystyy ostamaan tai tilaamaan myytäviä tuotteita ja palveluita. Perinteiseen kivijalkaliikkeeseen verrattuna hyvin toteutetulla verkkokaupalla on monia etuja, kuten laajempi asiakaskunta, sillä verkkokauppa on verkossa näkyvissä maailmanlaajuisesti. (What is ecommerce n.d; What Is Ecommerce 2022.) Statistan artikkelin (Forecast number of mobile users worldwide 2023) mukaan internet-käyttäjää maailmassa on hieman yli 5 miljardia, jotka teoriassa voisi olla verkkokaupan asiakkaita. Verkkokaupassa tuotteet ovat suoraan verkossa tilattavissa mahdollistaen ostotapahtuman toteuttamisen mistä tahansa. Verkkokaupan heikommiksi puoliksi kuitenkin artikkelissa kerrotaan muun muassa, asiakkaan ja myyjän välisen vuorovaikutuksen puute, verkkokaupan ylläpitämiseen liittyvät tekniset ongelmat, digipalvelun tietoturvallisuus ja tuotteiden toimittamiseen liittyvät ongelmat. (What is ecommerce n.d; What Is Ecommerce 2022.)

Yleensä verkkokaupan ylläpitämiseen liittyy myös pienemmät kustannuksen, koska myyjällä ei tarvitse olla fyysistä kivijalkaliikettä tai työntekijöitä. Laajemmassa verkkokauppatoiminnassa tavarointa myyvän verkkokaupan toiminnalle voi tulla tarpeelliseksi varaston sekä sen ylläpitämiseen tarvittavan työvoiman hankinta. Suuremmat toimijat usein pitävätkin verkkokauppaa kivijalkaliikkeen lisäksi. (What is ecommerce n.d; What Is Ecommerce 2022.)

2.2 Verkkokauppa ja kivijalkaliike

Verkkokaupan ylläpitäminen tukee kivijalkaliikkeen toimintaa ja samoin kivijalkaliike avustaa verkkokauppatoimintaa. Verkkokauppa avustaa kivijalkaliikkeessä asioimista esimerkiksi tuotetiedoissa mainitun tuotteen hyllypaikan avulla (ks. kuvio 1). Verkkokauppa voi myös toimia yrityksen verkkomainonnan alustana ja kohteena johon asiakas ohjataan ja lisää siten myös kivijalkaliikkeen näkyvyyttä. Verkkokauppa toimii usein kivijalkaliikkeen tuotevalikoimana sekä tuotesivuilla on mahdollista kertoa tuotteen tuotetiedot. (What is ecommerce n.d.)



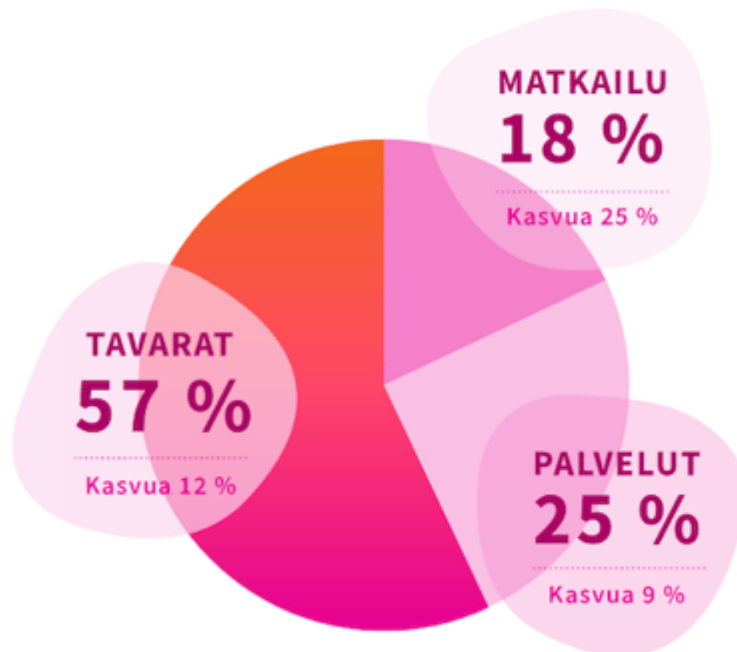
Kuvio 1. Motonetin verkkokaupasta nähtävän tuotteen hyllypaikka kivijalkaliikkeessä (Motonet n.d).

Kivijalkaliike auttaa verkkokauppaa sen heikommissa puolissa. Kivijalkaliikkeissä on usein varasto, josta tuotteiden kuljetus on mahdollista järjestää, sekä varaston ylläpitämiseen tarvittava työvoima on usein jo olemassa. Kivijalkaliikkeen asiakaspalvelua hoitavat työntekijät lisäävät asiakkaan ja myyjän vuorovaikutusta. Asiakaspalvelijat auttavat asiakkaita ongelma tilanteissa kuten esimerkiksi viallisen tuotteen palautuksessa, joka voi olla verkkokaupoissa monimutkaisempaa. (What is ecommerce n.d.)

2.3 Verkkokauppamarkkina

Suomen verkkokauppamarkkinan arvo yltää jo reiluun 13 miljardiin euroon, josta kasvua edelliseen vuoteen 2020 verrattuna on noin 13 prosenttia. (Marttila 2022a.) Verkkokauppamarkkina jakautuu kolmeen sektoriin, tavaroiden myyntiin, palveluiden tarjontaan sekä matkailuun. Markkinaosuudesta yli 50 prosenttia koostuu tavaroiden myynnistä, noin neljäsosa palveluista ja viidesosa matkailusta. (ks. kuvio 2.)

Verkkokaupan jakautuminen 2021



Kuvio 2. Verkkokaupan jakautuminen vuonna 2021 (Marttila 2022a).

Tavarasektorilla verkon kautta myyntiä tukevista kaupoista jo melkein 50 prosenttia kertoo suurimman osan liikevaihdosta tulevan verkon kautta (Verkkokauppa Suomessa 2022 2022). Postin tutkimus (2022) osoittaa toimituksen tarjonnan ja etenkin ilmaisen toimituksen tukevan myyntiä selvästi. Toimitustavoista suosituimpia ovat pakettiautomaatit, jotka ovat yleistyneet hurjaa vauhtia vuonna 2021. Pakettiautomaatteihin toimitettiin hieman yli 40 prosenttia enemmän paketteja edelliseen vuoteen 2020 verrattuna. Pakettiautomaattien suosion kasvua tukee verkkokauppojen yleistyminen, sillä automaatteihin kuljetetuista paketeista iso osa on verkkokauppatilauksia. (Vehman 2021.)

Palvelusektorilla erityisesti toistuvaisveloituksena maksettavat tilauspalvelut, kuten suoratoistopalvelut ovat nostaneet suosiotaan. Palvelun käyttäjä tyypillisesti maksaa kuukausittain palvelun käyttöoikeudesta ennalta määritellyn summan, riippumatta käytön määrästä. Kuukausittaisista maksuista huolimatta sopimuskauden pituus voi vaihdella kuukaudesta vuoden mittaiseen, mutta

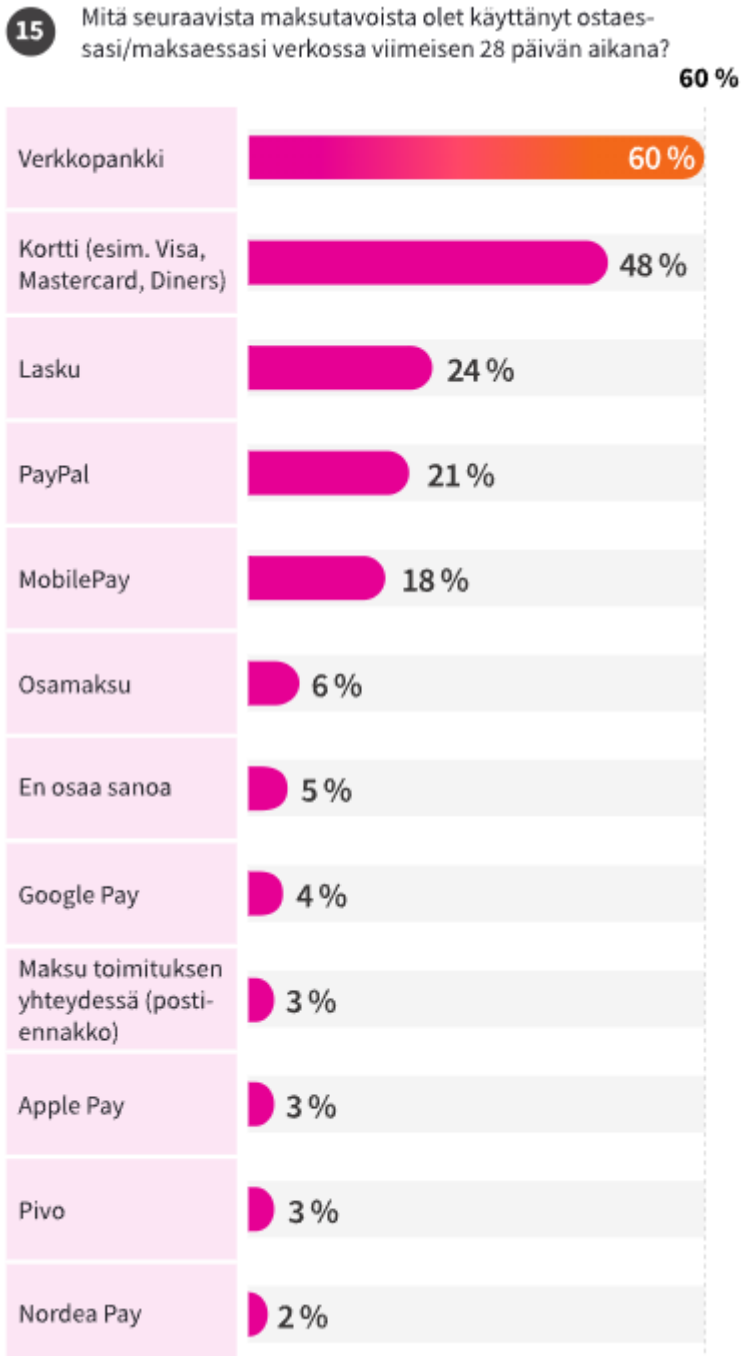
palveluissa voi olla käytössä myös näistä poikkeava kausi. Suurin myynti palvelusektorilla tuleekin elokuvien, tv-sarjojen ja musiikin suoratoistopalveluiden avulla, joita tilaa noin 40 prosenttia suomalaisista. Tunnettuja suoratoistopalveluja ovat Netflix, Viaplay, HBO Max sekä musiikin kuunteluun keskittyvä Spotify. (Marttila 2022b.)

Matkailusektori on kasvanut vuonna 2021 eniten sen elpyessä koronarajoitusten vaikutuksista. Sektorilla eniten ostettuja tuotteita sekä palveluita ovat muun muassa matkaliput, hotellimajoitukset ja lentomatkat. Tyypillistä sektorille on varauspalveluiden kautta tehdyt ostotapahtumat, kuten majoituspaikat että lentoliput, jotka varataan yleensä ennen matkan alkua. (Verkkokauppa Suomessa 2022 2022.) Varausjärjestelmiä hyödyntävien varauspalveluiden joukosta löytyy myös erilaisia vertaisvuokrauspalveluita kuten asuntojen ja huoneistojen vuokrauspalvelu airbnb ja kotimainen veneiden vuokrauspalvelu Skipperi. Skipperi on 2017 vuonna perustettu veneilyn yhteiskäyttöä tukeva palvelu, joka tarjoaa Skipperi Fleet -palvelua sekä veneiden vertaisvuokrausta. Skipperi Fleet palvelu tarjoaa kausimaksua vastaan rajattomasti veneilyä tietyin ehdoin. Veneen vertaisvuokrauksella tarkoitetaan veneiden vuokrausta Skipperin palvelun kautta yksityisten henkilöiden välillä. Skipperi kertoo Skipperi Fleet -palvelun kasvaneen 38 prosenttia ja vertaisvuokrauksen suosio kasvaneen 73 prosenttia vuonna 2020. (Suuri State of boating 2022.)

2.4 Verkko-ostamisen maksutavat

2.4.1 Suosituimmat maksutavat

Verkko-ostosten maksamiseen suurin osa suomalaisista käyttää edelleen verkkopankkia ja/ tai maksukorttia (ks. kuvio 3). Perinteisten maksutapojen lisäksi mobiilimaksaminen on saanut jalansijaa suomalaisten kuluttajien maksutapana. Mobiilimaksaminen tekee maksutapahtumista sujuvampia ja nopeampia. Mobiilimaksaminen on kerännyt suosiota etenkin nuorten alle 30-vuotiaiden keskuudessa, joista noin 12 prosenttia kertoo mobiilimaksamisen olevan heidän suosima maksutapansa. (Marttila 2022c.)



Kuvio 3. Suomalaisten suosimat maksutavat (Marttila 2022c).

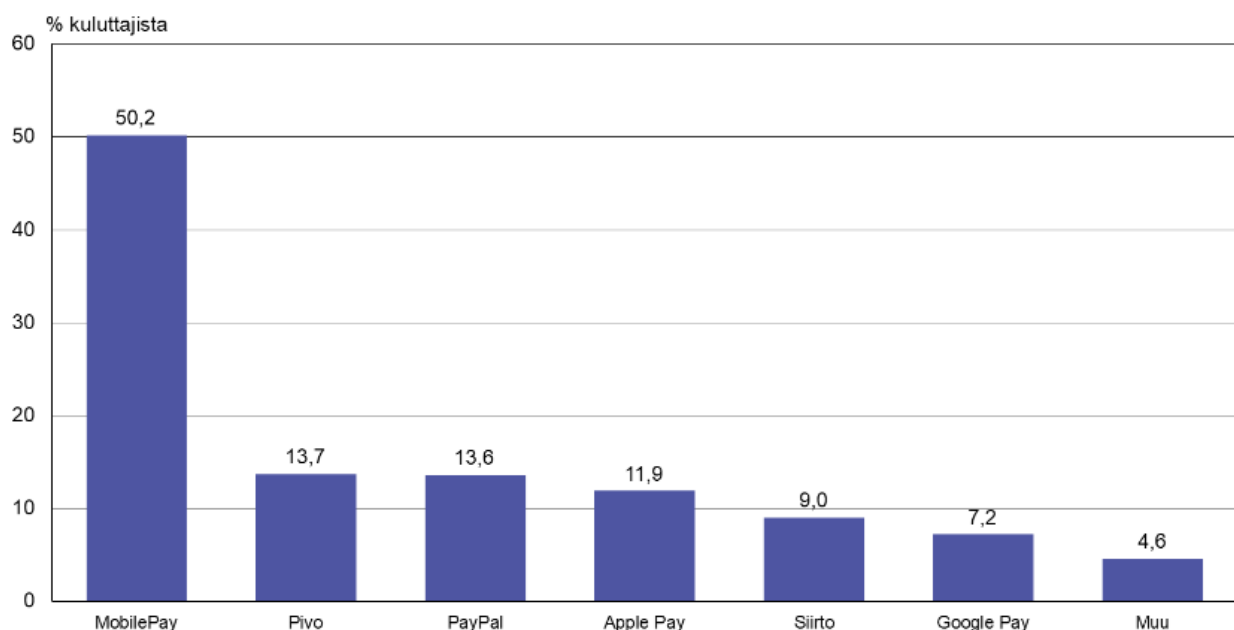
2.4.2 Mobiilikauppa ja mobiilimaksaminen

Pohjoismaat ovat edistyneimpiä maita digitalisoitumisessa. Suomalaisista 16–74 vuotiaista jopa 93 prosenttia käytti älypuhelinla vuonna 2021 (Schreck & Sintonen 2022). Mobiilikauppa ja mobiilimaksaminen ovat käsitteitä, joka saattavat tulla esiin verkkokaupan yhteydessä. Mobiilikaupalla tarkoitetaan mobiililaitteilla tehtyjä verkkokauppatahtumia, kuten verkkokauppavierailuja tai

ostotapahtumia. (What is ecommerce n.d.) Cuberto (2021) kertoo melkein 70 prosenttia kuluttajien verkkokauppavierailuista tapahtuvan mobiililaitteiden välityksellä ja toteaa mobiiliystävällisen verkkokauppasuunnittelun olevan järkevää. Mobiilimaksamisella tarkoitetaan yleisesti mobiililaitteella maksutapahtuman suorittamista, kuten rahan siirtämistä ystävälle tai ostosten maksamista mobiililaitteella. Mobiilimaksaminen tapahtuu älypuheliiniin ladattavien maksusovellusten avulla ja vaatii yleensä maksukortin ja/ tai pankkitilin liittämisen sovellukseen. (Schreck & Sintonen 2022.)

Mobiilimaksusovelluksien suosio lähti kasvuun yksityishenkilöiden välisten rahansiirtojen kautta. Nykyisin mobiilimaksaminen on suosittua myös kivijalkaliikkeissä ja verkkokaupoissa. Verkkokaupoissa mobiilimaksuja käyttää jo 40 prosenttia kuluttajista. Mobiilimaksujen suosion kasvaessa on verkkopalveluiden yhä tärkeämpää tukea maksuvaihtoehtona myös mobiilimaksamista. Kuvion 4 mukaan Suomen suosituin mobiilimaksusovellus on MobilePay. (Mt.)

Googlen ja Applen mobiilimaksusovellukset soveltuvat hyvin kivijalkaliikkeissä maksamiseen maksutapahtuman sujuvuuden ja teknologian ansiosta. Google Pay ja Apple Pay tukevat NFC-teknologiaan perustuvaa lähimaksua, joka vastaa maksukorttien toimintaa. NFC-teknologiaan perustuvilla sovelluksilla lähimaksaminen onnistuu kivijalkaliikkeissä, mutta ongelmaksi saattaa muodostua tarve erisovellukselle verkkomaksun suorittamiseen sekä maksukortin lisääminen mobiilimaksusovelluksiin, sillä kaikkien pankkien maksukorttien lisäämistä ei tällä hetkellä tueta. (Mt.)



Kuvio 4. Käytetyimmät mobiilimaksusovellukset Suomessa (Schreck & Sintonen 2022).

2.5 Suomalaiset suosivat kotimaista

Kotimaisten tuotteiden valintaan vaikuttaa luotettavuuden ja turvallisuuden tunne kotimaisia toimijoita kohtaan. Paikallista verkkokauppaa tekevän kauppiaan kannattaa kertoa tuotteiden kotimaisuudesta, sillä jopa neljä viidestä suomalaisesta tutkimuksen mukaan suosii kotimaisia tuotteita (Verkkokauppa Suomessa 2022 2022). Tuotteen ja yrityksen toiminnasta kannattaa kertoa selvästi yrityksen toimipaikan ja varaston sijainnit sekä missä yrityksen tuotteet ovat valmistettu (Verkkokaupan trendit 2023 2022). Suomalaisille tunnetulla avainlippu ja Design from Finland -merkeillä voidaan kotimaisuus luotettavasti osoittaa asiakkaalle (ks. kuvio 5).

Avainlippu ja Design from Finland -merkit kertovat, että kyseinen tuote tai palvelu on kotimainen. Merkin saaminen yrityksen käyttöön vaatii yritykseltä tiettyjen vaatimusten täyttämistä. Myytävän tuotteen tai palvelun kotimaisuusasteen on oltava yli 50 prosenttia. Yrityksen päätoimiston, hallituksen, varaston ja logistiikan hoito tulee sijaita Suomessa. (Kilpailuetua suomalaisuudesta n.d.)



Avainlippu

Avainlippu-merkki myönnetään Suomessa valmistetuille tuotteille tai tuotetuille palveluille.



Design from Finland

Design from Finland -merkki myönnetään Suomessa suunnitelluille tuotteille tai palveluille.

Kuvio 5. Palvelun kotimaisuutta osoittava Avainlippu ja Design from Finland -merkki (Kilpailuetua suomalaisuudesta n.d.).

2.6 Menestyvä verkkokauppa

Menestyvän verkkokaupan perustamista varten Amazonin tuottamassa artikkelissa painotetaan erityisesti keskittymään laadukkaan tuotteen kehittämiseen. Muita edellytyksiä menestyvälle verkkokaupalle ovat esimerkiksi tuotteen kohdeasiakkaiden eli asiakaskunnan tunteminen, tuotemerkkin kehittäminen, tuotteiden toimituksen järjestäminen ja tietysti laadukas verkkokauppapalvelu. Laadukkaalla verkkokaupalla tarkoitetaan helppokäyttöistä ja käyttäjäystävällistä sovellusta, jossa tuotteen tilausprosessi on suoraviivainen ja siihen on tarjolla tarpeeksi laaja valikoima maksutapoja. (What is ecommerce n.d.)

Verkkokaupan asiakaskunta voi vaihdella hyvinkin paljon tuotteen mukaan. Kun rajataan verkkokaupan asiakaskuntaa, tulee usein esille käsitteet B2C eli business to customer ja B2B eli business to business. Yleisin verkkokaupan tyyppi on B2C ja tarkoittaa yritystä, joka myy tuotettaan kuluttajille. Yritysten välistä toimintaa kutsutaan termillä B2B, jolla tarkoitetaan yrityksen kehittämän tuotteen myymistä toiselle yritykselle. (What is ecommerce n.d; What Is Ecommerce 2022.)

Verkkokaupan perustamisen aikana kannattaa valita laadukas verkkokaupparatkaisu, joka soveltuu suunniteltujen tuotteiden tai palveluiden myyntiin ja tukee tarvittavien palveluiden, kuten maksupalvelun tai toimituksia hoitavan logistiikkapalvelun liittämistä verkkokauppaan. Verkkokaupparatkaisuja tarjoavia palveluita selvitetään seuraavassa luvussa 3 Verkkokauppa-alustat ja varausjärjestelmät. Kotimaisen verkkokauppatoimijan kannattaa myös mainita kotimaisuudesta ja harkita avainlippu tai Design from Finland -merkkien liittämistä verkkokauppaan. Verkkokaupan tulisi tukea suomalaisten suosituimpia maksutapoja. Maksutavoista yli kymmenen prosentin osuuteen ylittää verkkopankki, maksukortit, lasku, Paypal sekä mobiilimaksusovelluksista suosituin MobilePay. Luvussa 4.1 Maksupalvelut ja maksupalveluiden vertailu, tutkitaan verkko-ostojen mahdollistavia maksupalveluita ja maksupalveluidentarjoajia.

3 Verkkokauppa-alustat ja varausjärjestelmät

3.1 Yleistä

Laadukkaan verkkokaupan luominen itse on monimutkaista ja aikaa vievää. Verkkokaupan luomisprosessia helpottamaan on monia palveluita, joita sanotaan verkkokauppa-alustoiksi.

Verkkokauppa-alustalla tarkoitetaan palvelua, jonka avulla käyttäjä voi luoda toimivan verkkokaupan (Tyyskä 2023). Verkkokauppa-alustat sisältävät ja tarjoavat asiakkaalle ominaisuuksia, kuten verkkokaupan ylläpito- ja hallintanäkymän. Verkkokauppa-alustat tukevat yleensä liitoksia kolmannen osapuolen palveluihin, kuten tietokantoihin tai maksupalveluihin. Alustan avulla luotu verkkokauppa on usein upotettavissa valmiiseen nettisivustoon tai omaan verkko-osoitteeseen eli verkkotunnuksen alle. (Tyyskä 2023.)

Suomessa suosituimpia verkkokauppa-alustoja Paytrailin tekemän tutkimuksen mukaan olivat WooCommerce, Vilkas, Shopify, MyCashflow. Verkkokauppatoimijoista itsetuotettu alusta oli noin 10 prosentilla. WooCommerce on vertailun alustoista suosituin, ja on WordPressin päälle ladattava lisäosa. WordPress on usein ennestään yritysten nettisivujen taustalla toimiva sisällönhallinta-ohjelmisto. MyCashflow ja Vilkas ovat kotimaisia verkkokauppa-alustoja ja ovat etenkin pienten verkkokauppatoimijoiden suosiossa. Shopify sekä oma alusta ovat taas suurempien verkkokauppatoimijoiden suosiossa. (Oksanen 2021.)

Verkkokauppa-alustoja löytyy useita ja ne eroavat toisistaan tarjolla olevien ominaisuuksien avulla. Verkkokauppatoimijalle onkin tärkeää selvittää ja valita alusta omien tarpeiden mukaan. Jos verkkokauppa-alusta ei vastaa kauppiaan tarpeisiin, voidaan joko valita räätälöity verkkokaupparatkaisu tai toteuttaa verkkokauppa itse. Luvun tavoitteena on selvittää sekä verkkokauppa-alustojen keskeiset ominaisuudet että lisäominaisuuksien tai kolmannen osapuolen palveluiden liitettävyyttä. Vertailuun otettiin vain suosittujen alustojen valmiit verkkokauppa tuotteet ja räätälöidyt tuotteet sekä oma-alustan toteutus jätettiin vertailusta pois.

Verkkokauppa-alustojen lisäksi kysyntää on varauksen mahdollistaville palveluille eli varausjärjestelmille. Varauspalvelun ostotapahtuma eroaa myytävän tuotteen ostotapahtumasta siihen liitetävän ajanjakson valinnan avulla. Varatun tuotteen käyttöoikeus määräytyy ostotapahtumassa valitulle ajanjaksolle. Varauspalvelulle on tyypillistä tuotteen kuten matkan varaaminen ennen matkan alkua. Tuote voidaan maksaa varauksen yhteydessä tai tuotteen lunastuksen yhteydessä, jolloin varaukseen saattaa liittyä varausmaksu. (Verkkokauppa Suomessa 2022 2022.) Erillisiä varausjärjestelmiä on muun muassa Bókun, Rentle, Booqable, Asio, DigitalBooker (Tyyskä 2023). Näistä valittiin esiteltäväksi DigitalBookerin ja Rentlen tarjoamat varausjärjestelmäratkaisut.

3.2 Verkkokauppa-alustojen vertailu

3.2.1 WooCommerce

WooCommerce on 2011 vuonna julkaistu avoimeen lähdekoodiin eli avoimen alustan ilmainen verkkokauppalaajennus WordPress-alustalle. Vuodesta 2015 eteenpäin WooCommerce-moduulin on omistanut myös WordPressin omistava Automattic Inc. WooCommerce-lisäosalla oli opinnäytetyön kirjoitushetkellä yli 230 miljoonaa latauskertaa. Alustan suosioon vaikuttaa sen yhteensopivuus sisällönhallintaohjelmisto WordPress-alustan kanssa, jonka avulla noin 40 prosenttia verkkosivuista on toteutettu. (World's most popular website builder n.d; WooCommerce n.d; WooCommerce About Us n.d.)

WooCommerce on suosittu verkkokauppa-alusta toimijan koosta riippumatta ja on käytössä melkein 20 prosentilla suomalaisista verkkokauppatoimijoista. Uusien verkkokauppatoimijoiden keskuudessa alusta on kuitenkin menettänyt suosiotaan viimeisen vuoden aikana. WooCommerce valitaan alustaksi, kun verkkokauppatoimija tarvitsee alustalta sekä monipuolisuutta että muokattavuutta. (Suuri verkkokauppa-alusta raportti 2021 2021.)

WooCommerce-moduuli sisältää verkkokaupalle tärkeät toiminnallisuudet, jonka lisäksi alustalle on myös tarjolla laaja valikoima ilmaisia tai maksullisia teemoja ja muita lisäosia. Lisäosien avulla saadaan verkkokauppaan helposti vaaditut lisätoiminnallisuudet ja ominaisuudet, kuten esimerkiksi

- Hakukoneoptimointi
- Yhteydenottolomake
- SSL-sertifikaatti
- Maksupalvelut

Lisäosiin ei tutustuta opinnäytetyössä tarkemmin, jotta opinnäytetyön pituus ei kasva liian suureksi. Oksasen (2021) mukaan alustan monipuolisuuden takia vaatii WooCommerce teknistä osaamista. WooCommerce alustalla verkkokaupan perustamiseen löytyy laaja dokumentaatio, mutta kuitenkin yli puolet alustan käyttäjistä on turvautunut ulkopuoliseen tekijään verkkokaupan perustamisessa. (Suuri verkkokauppa-alusta raportti 2021 2021; WooCommerce Extensions Store n.d.)

3.2.2 Vilkas

Vilkas on kotimainen verkkokaupparatkaisuja tarjoava yritys. Yritys on perustettu jo vuonna 1995 ja tarjoaa yli 2000 asiakkaalleen Vilkas Now -tuotetta sekä räätälöityjä verkkokaupparatkaisuja. Tarjolla olevista tuotteista erityisesti itse rakennettava suljettu verkkokauppa-alusta Vilkas Now -tuote on suosittu pienten verkkokauppatoimijoiden keskuudessa. Vilkas-verkkokauppa-alustan valintaan vaikuttavia tekijöitä on palvelun kotimaisuus ja käyttöönoton helppous. Vilkkaan verkkokaupparatkaisut ovat keränneet markkinaosuutta 10 prosenttia Suomen verkkokauppa-alustamarkkinasta vuonna 2021 ja pitää yllä toiseksi suosituinta verkkokauppa-alustan sijaa 15 prosentin osuudella. (Suuri verkkokauppa-alusta raportti 2021 2021; Vilkas Yritysesittely n.d.)

Vilkkaan tarjoamista tuotteista Vilkas Now -tuotevalikoima on opinnäytetyön rajauksiin sopiva. Vilkas Now -tuote on tarjolla neljässä eri hintaluokassa, tuotteen hinta on ominaisuuksien tarpeen mukaan 34 euron ja 170 euron välillä kuukaudessa (ks. kuvio 6). Tuotteista on tarjolla kuukauden pituinen ilmainen kokeilujakso, jonka avulla asiakas pääsee tutustumaan palveluun ja sen tarjoamiin ominaisuuksiin sekä arvioimaan tarjoaako tuote asiakkaan tarpeisiin sopivan ratkaisun. Kokeilujakson aikana tuotetasoa on mahdollista vaihtaa. (Vilkas Hinnasto n.d.) Kokeilujakson lisäksi Vilkas tarjoaa tuotteilleen tyytyväisyystakuun ensimmäisen vuoden ajalle (Miksi Vilkas n.d.).

Now S	Now M	Now L	Now XL
Helppo käyttöönotto verkkokauppauntuvikoille.	Lentävä lähtö näyttävälle verkkokaupalle.	Joustava kauppa suurellekin tuotemäärälle.	Upeat laajentumismahdollisuudet myyntitiedoille.
34 € / kk	64 € / kk	102 € / kk	170 € / kk
Avaa now →	Avaa now →	Avaa now →	Avaa now →

Kuvio 6. Vilkas Now -tuotteen hinnoittelu (Vilkas Hinnasto n.d.).

Tuotteeseen on tarjolla useampi mobiililaitteille sopiva teema, joita on mahdollista muokata tuotteen omalla muokkaustyökaluilla. Muokkaustyökaluilla onnistuu myös sisällönhallinta, eli asiakas voi helposti luoda sivuston rakenteesta haluamansa näköisen hyödyntäen drag & drop -tekniikkaa. Drag & drop -tekniikalla tarkoitetaan ominaisuutta, jolla asiakas voi osoitinlaitteen eli hiiren avulla siirtää alustalla olevaa sisältöä haluamaansa paikkaan. Muokattavuus ei vaadi erillistä

ohjelmoinnin osaamista, mutta alusta tarjoaa ulkoasun muokattavuutta CSS-tyylitiedostojen avulla. CSS-tyylitiedostot ovat HTML-kieleen perustuvien web-aplikaatioiden ulkoasua muokkavia tiedostoja. Verkkokauppaan on mahdollista sisällyttää asiakkaan kotisivut eli verkkokaupan lisäksi on mahdollista luoda muita sivuja. (Vilkas Hinnasto n.d.)

Verkkokaupan perustamisen lisäksi Vilkas tarjoaa useita verkkokauppatoiminnalle keskeisiä lisäominaisuuksia kuten maksu-, logistiikka-, markkinointi- ja taloushallinnonpalvelun (Kumppaneidemme palvelut verkkokauppasi tarpeisiin n.d). Vilkas Now S -tuote tarjoaa verkkokaupan toiminnallisuudet ja toiminnan aloittamiselle tärkeät lisäominaisuudet kuten maksu- ja logistiikkapalvelun liitos mahdollisuuden. Vilkas Now M ja Now L -tuotteet tarjoavat aikaisempaan tuotteeseen verrattuna huomattavasti isomman tuotevalikoiman, useita kieliversiota, maksu- ja logistiikka-alueita. Vilkas Now XL -tuote mahdollistaa kolmannen osapuolen palveluiden kuten tietokantojen ja varastonhallintapalveluiden integroinnin Vilkas-verkkokauppaan. (Vilkas Hinnasto n.d.)

Vilkas Now -verkkokaupan perustamista ja ominaisuuksien käyttöönottoa tukee tarjolla oleva laaja dokumentaatio, suomenkielinen asiakaspalvelu sekä Vilkkaan tarjoamat koulutukset ja lisäpalvelut, jotka ohjeistavat verkkokaupan ylläpitämiseen liittyviä osa-alueita kuten ulkoasun suunnittelua, hakukoneoptimointia, analytiikkaa, mainontaa ja kirjanpitoa. (Miksi Vilkas n.d).

3.2.3 MyCashflow

MyCashflow on vuonna 2007 perustetun kotimaisen Pulse247 Oy yrityksen kehittämä suljettu verkkokauppa-alusta. MyCashflow-palvelun asiakkaita on yli 2000 ja siten sen markkinaosuus on hieman yli 10 prosenttia vuonna 2021 tehdyssä tutkimuksessa. Kuten Vilkkaan verkkokauppa palvelut myös MyCashflow-palvelun on pienten toimijoiden suosiossa. MyCashflow-palvelun valintaan vaikuttaa sen kotimaisuus, helppous ja hinnoittelu. (Suuri verkkokauppa-alusta raportti 2021 2021; Yrityksenne kasvun tukena n.d.) MyCashflow-palvelua käyttää esimerkiksi ruokaostoksia ja hävikkiä vähentävä ruokakauppa fiksuruoka, muita asiakkaita voidaan nähdä kuviosta 7.

Olemme mahdollistaneet jo tuhansia verkkokaupan kasvutarinoita.



Kuvio 7. MyCashflow-tuotteen asiakkaita (Perusta menestyvä verkkokauppa n.d).

Tuotteesta on tarjolla kolme eri hintaluokkaa, mutta myös hieman vaikeasti löydettävä ilmainen versio, jonka ominaisuudet ovat selvästi rajatumpia maksullisiin verrattuna (ks. kuvio 8). Maksullisen version hinta on ominaisuuksien tarpeen mukaan noin 60 euron ja 200 euron välillä kuukausimaksuna. Vuoden pituisella sopimuskaudella säästää tuotteen hinnasta kahden kuukauden verran. Kuten Vilkas myös MyCashflow tarjoaa kuukauden mittaisen kokeilujakson. (MyCashflow palvelupaketit n.d.)

Basic	Advanced	Pro
Kaikki, mitä verkkokaupan aloittamiseen tarvitset.	Edistykselliset ominaisuudet kasvavaan verkkokauppaan.	Täydet ominaisuudet kattavan valikoiman verkkokauppaan.
59 €/kk	129 €/kk	199 €/kk
Aloita kokeilu >	Aloita kokeilu >	Aloita kokeilu >

Kuvio 8. MyCashflow-tuotteen hinnoittelu (MyCashflow palvelupaketit n.d).

Tuotteeseen kuuluu valikoima toimialakohtaisia teemoja. Teemat on suunniteltu sopimaan ja noudattamaan eri toimialojen kuten muodin tai elektroniikkakauppojen yleistä ulkoasua. Teeman

verkkokauppakohtainen muokkaus onnistuu käytettävissä olevilla muokkaustyökaluilla, joiden avulla on mahdollista muokata teeman värejä, fontteja, tuotesivuja sekä navigointimallia. (Menestyvän verkkokaupan tunnistaa ulkoasusta n.d.) MyCashflow-teemaoppaan (Teemaopas n.d) mukaan web-kehittäjille toteutetun dokumentaation avulla voidaan olemassa olevia teemoja räätälöidä asiakkaan käyttötarkoitukseen HTML, CSS ja JavaScript -tekniikoiden avulla. MyCashflow-verkkokaupan perustamista tukee laajan dokumentaation lisäksi suomen- ja englanninkielinen asiakaspalvelu, sekä valikoima koulutuksia ja oppaita. (Perusta menestyvä verkkokauppa n.d.)

MyCashflow Basic -tuotteeseen kuuluu 200 tuotteen yläraja, kaksi kauppa- ja kieliversiota ja 500 Mt tallennustilaa tuotteiden sekä verkkokaupan kuville ja muille tiedostoille. Advanced- sekä Pro-versiot tarjoavat aikaisempaan versioon verrattuna kymmenenkertaisen määrän tuotteita ja levytilaa. Kauppa- ja kieliversioiden määrä kasvaa myös viidestä kymmeneen. Advanced- ja Pro-verkkokaupoilla on priorisoitu asiakastuki Basic versioon nähden. MyCashflow API – rajapinta aukeaa verkkokauppatoimijan käytettäväksi Advanced- ja Pro-versioissa, rajapinnan avulla on mahdollista verkkokauppa yhdistää kolmannen osapuolenpalveluihin tai esimerkiksi asiakkaan omaan tietokantajärjestelmään. (ks. taulukko 1.)

Taulukko 1. MyCashflow-tuotteen tarkempi vertailu (Perusta verkkokauppa ilmaiseksi n.d).

Palvelupakettien tarkempi vertailut

	Free	Basic	Advanced	Pro
	0€/kk	59€/kk	129€/kk	199€/kk
Tuotemäärä	10	200	2 000	20 000
Tuotevariaatiot	rajoittamaton	rajoittamaton	rajoittamaton	rajoittamaton
Levytila	50 Mt	500 Mt	5 Gt	50 Gt
Kauppa- /kieliversiot	1	2	5	10
Käyttäjämäärä	rajoittamaton	rajoittamaton	rajoittamaton	rajoittamaton
SSL-/TLS-sertifikaatti	Jaettu	✓	✓	✓
Älykäs sisäinen hakukone	–	✓	✓	✓
Tilausten massakäsittely	–	–	✓	✓
MyCashflow API -rajapinta	–	–	✓	✓
Ostoskoriin palauttaminen	–	–	✓	✓
Priorisoitu asiakastuki	–	–	✓	✓

MyCashflow tarjoaa digitaalisten palveluiden lisäksi myös Vilkkaan tavoin maksu-, logistiikka-, markkinointi- ja taloushallinnon palveluita. Lisäpalveluina löytyy myös oman verkkotunnuksen, nimipalvelimen, Google Workspace-palveluiden sekä SSL-sertifikaatin liittäminen verkkokauppaan. (MyCashflow palvelupaketit n.d; Parhaat palvelun tarjoajat sisään rakennettuina n.d.)

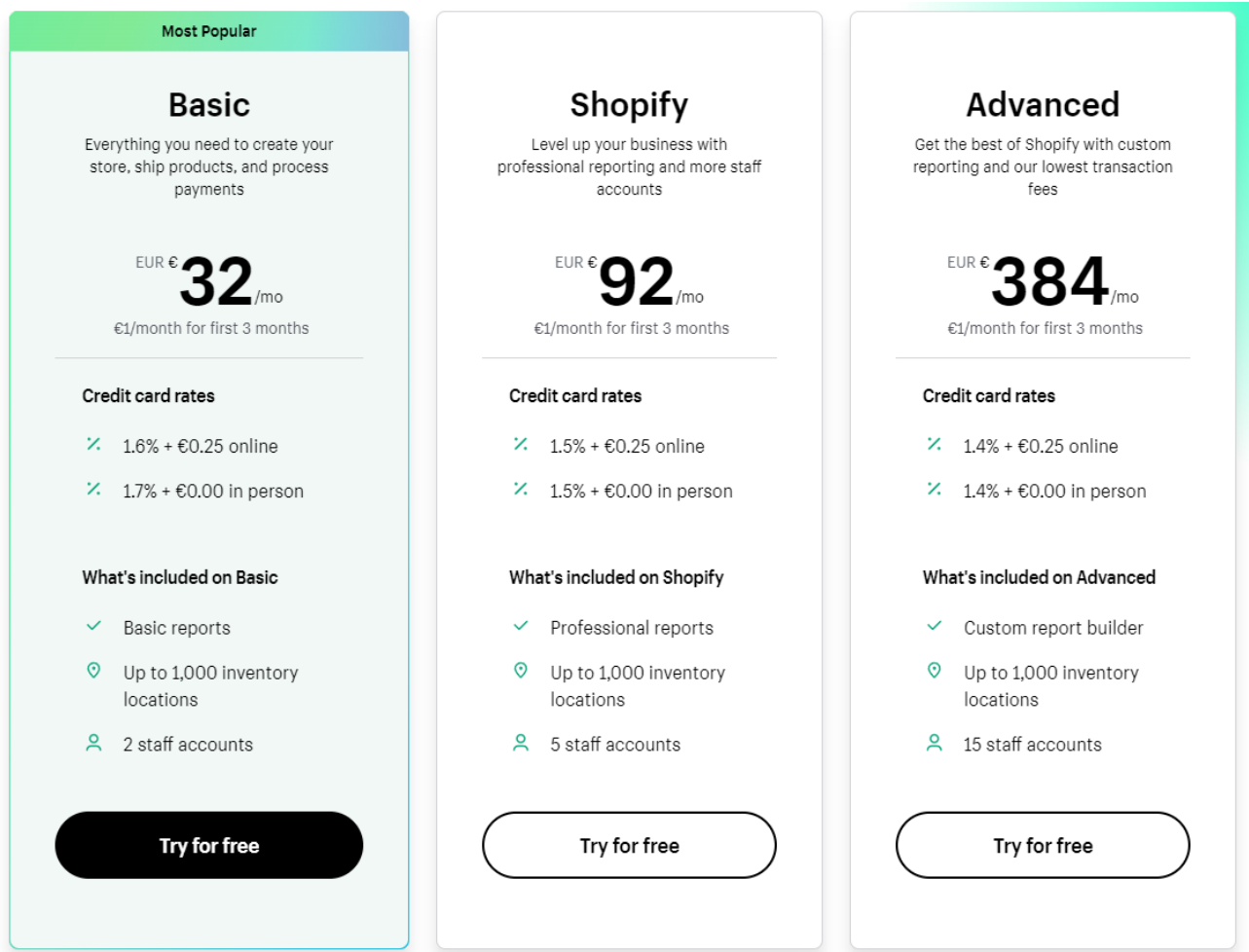
3.2.4 Shopify

Shopify on kanadalaisen Shopify Inc yrityksen omistama suljettu verkkokauppa-alusta. Shopify on verkkokauppa-alustana suomen kolmanneksi suosituin hieman MyCashflow-alustaa suositumpi. Shopify oli kuitenkin uusien verkkokauppaa harkitsevien toimijoiden suosikki vuonna 2021. Alusta on kaiken kokoisten toimijoiden käytössä, mutta Suomen ulkopuolelle kauppaa tekevien sekä isojen toimijoiden suosio alustaa kohtaan korostuu muihin alustoihin verrattaessa, jopa kolmasosalla alustaa käyttävien toimijoiden liikevaihto oli yli puoli miljoonaa. (Shopify Pricing n.d; Suuri verkkokauppa-alusta raportti 2021 2021.) Tuotteella on maailman laajuisesti yli miljoona käyttäjää 170 eri maassa. (The global commerce platform n.d).

Poikkeuksena muihin alustoihin verrattuna Shopify kerää alustan välityksellä tapahtuvasta myynnistä provisiota. Provisioin suuruus on Shopify Basic -tuotteessa noin 1,6 prosenttia ja alenee hieman kalliimpaan versioon siirryttäessä. Shopify on hinnoiteltu alkaen 32 eurosta kuukaudessa jopa noin 380 euroon kuukaudessa. (ks. kuvio 9.) Vuosittaistilauksen avulla Shopify-palvelusta on mahdollista säästää 25 prosenttia. Shopify tarjoaa kolmen ensimmäisen kuukauden ajalle tuotetta yhden euron hintaan. Verrattuna kotimaisiin verkkokauppa-alustoihin kaikkiin Shopify tuotteen hintaversioihin sisältyy paljon ominaisuuksia ilman lisämaksua kuten rajaton määrä tuotteita, ilmainen SSL-sertifikaatti, alennuskoodit ja lahjakortit, ostoskorinpalauttaminen ja markkinointityökalut. (Shopify Pricing n.d.)

Shopify tarjoaa asiakkailleen sovelluskaupan, joka tarjoaa laajan valikoiman ladattavia lisäominaisuuksia (Shopify Products n.d). Sovelluskaupan toiminta on verrattavissa WooCommercen-lisäosivulla tarjolla oleviin lisäosiin. Ladattavia lisäosia on hyvin monta eikä niiden tarjoamiin ominaisuuksiin syvennytä opinnäytetyössä, jotta opinnäytetyön pituus ei kasva liian suureksi.

Shopify on kansainvälisille verkkokauppatoimijoille erinomainen vaihtoehto, mutta vain kotimaista kauppaa tekeville voi sen liittäminen kotimaisiin maksu- ja logistiikkapalveluihin olla monimutkaisempaa muihin vertailun kohteena olleisiin verkkokauppa-alustoihin nähden.



Kuvio 9. Shopify-palvelun hinnoittelu (Shopify Pricing n.d).

3.3 Avoin ja suljettu alusta

Verkkokauppa-alusta voi olla avoin tai suljettu palvelu. Avoimella alustalla tarkoitetaan palvelua, jonka lähdekoodi on julkaistuna ja kaikkien nähtävissä sekä muokattavissa. Suosituilla avoimen alustan palveluihin kuten WooCommerceen on usein laaja valikoima teemoja ja monipuolisesti ominaisuuksia tuovia lisäosia, sillä niitä voi kaikki teknistä osaamista omaavat kehittää. Avoin alusta on usein edullisempi vaihtoehto, mutta vaatii enemmän teknistä osaamista lisäosien, ylläpidon ja päivittämisen osalta tai kolmannen osapuolen palveluita hoitamaan alustan ylläpidon. (Tyyskä 2023; Opas verkkokauppa-alustan valintaan n.d.)

Suljettu alusta sen sijaan tarkoittaa palvelua, jonka laajempi muokkaaminen on järjestelmän kehittäjän vastuulla. Suljettua palvelua voi muokata kehittäjän toteuttamilla muokkaustyökaluilla, mutta rajoittuu niiden ominaisuuksiin, eikä itse lähdekoodia pääse muokkaamaan.

Lisäominaisuuksien tarpeessa oleva asiakas joutuu ottamaan yhteyttä alustan kehittäjään ja tiedustelemaan olisiko ominaisuutta mahdollista lisätä tai räätälöidä kyseiseen alustaan. Suljettu alusta onkin usein helppokäyttöinen, jonka ylläpidon ja päivittämisen hoitaa järjestelmän kehittäjä, mutta on usein ominaisuuksiltaan ja lisäosiltaan rajoitetumpi verrattuna avoimeen alustaan. (Tyyskä 2023; Opas verkkokauppa-alustan valintaan n.d.)

Suljetuista alustoista ja palveluista voidaan käyttää nimitystä SaaS-palvelu eli Software as a Service. SaaS-palvelu tarkoittaa palvelua, joka on valmis asiakkaan käyttöön, eikä vaadi erillistä käyttöönottoa tai teknistä osaamista. SaaS-palvelua valittaessa kannattaa kiinnittää huomiota palveluntarjoajaan. Palveluntarjoajan lopettaessa toiminnan tai kyseisen palvelun ylläpidon, lakkaa palvelu toimimasta ja asiakas joutuu etsimään uuden palvelun tai alustan. Avoimen lähdekoodin alustoilla palvelu yleensä jää asiakkaan käyttöön toimivana, sillä asiakkaalla on palvelun toimintaan vaadittava lähdekoodi, jonka asiakas itse omistaa. (Tyyskä 2023; Opas verkkokauppa-alustan valintaan n.d.)

3.4 Varausjärjestelmät

3.4.1 DigitalBooker

DigitalBooker on norjalaisen vuonna 1996 perustetun Visman omistama varausjärjestelmä. Järjestelmä tarjoaa varauspalveluita monille kotimaisille liikunta ja hyvinvointi palveluille sekä kokous- ja tilavarauksia yrityksille kuten Elisa, Gigantti, New Hairstore ja Groom (ks. kuvio 10). Varausjärjestelmäalustan avulla on tehty melkein 30 miljoonaa varausta. (Visma About Us n.d; DigitalBooker n.d.)

Varausjärjestelmä, johon luottavat sadat yritykset useilla eri toimialoilla



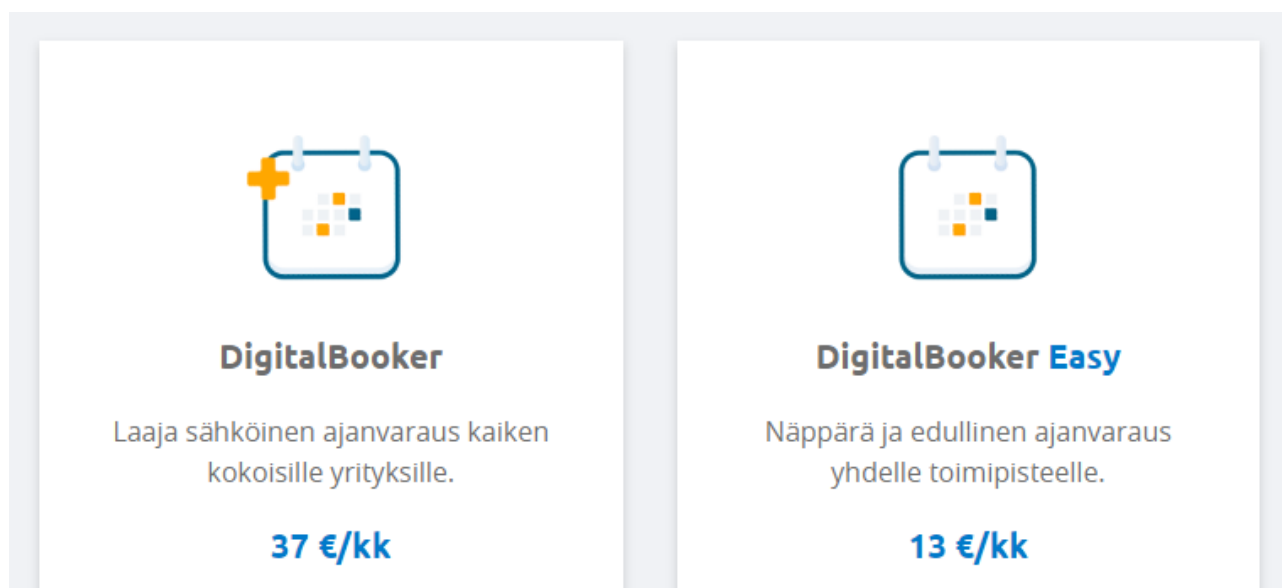







Kuvio 10. DigitalBooker-tuotteen asiakkaita (DigitalBooker n.d).

Tuotteesta on tarjolla kaksi eri hintaluokkaa, sekä 14 vuorokauden pituinen ilmainen kokeilujakso. DigitalBooker Easy tuotteen hinta on 13 euroa kuukaudessa ja on kahdesta vaihtoehdosta halvempi, DigitalBooker maksaa 37 euroa kuukaudessa (ks. kuvio 11). Molemmat tuotteet tarjoavat verkkokauppa-alustojen tapaan muokattavan ulkoasun, verkkomaksut, useita kieliversioita, sekä rajattoman määrän varattavia palveluita ja tunteja. Palvelun käyttöä tukee ilmainen asiakastuki. Varauksen tekeminen eroaa jonkin verran tuotteen ostosta, joten eroja palvelusta kuitenkin löytyy verkkokauppa-alustoihin nähden kuten asiakasrekisteri varauksen tehneistä asiakkaista, varausvahvistus sekä muistutusviestit ennen varauksen ajankohtaa, työvuorolista palveluille, joissa tarvitaan työntekijä varauksen käsittelyyn kuten kampaamoissa. Useampien toimipisteiden sekä työntekijöiden lisääminen on mahdollista lisämaksua vastaan, joista toimipisteiden lisäys on mahdollista vain kalliimmassa versiossa. DigitalBooker tarjoaa DigitalBooker Easy -versioon verrattuna myös laajemmat tilastot ja analytiikkaominaisuudet sekä kampanja- ja asiakaskohtaisen hinnoittelun. DigitalBooker-tuotteeseen on tarjolla lisäosia järjestelmän AppStoren kautta sekä siihen sisältyy kolmannen osapuolen palveluihin liittämiseen API-rajapinta. (Ajanvarauksen ominaisuudet n.d.)



Kuvio 11. DigitalBooker-tuotteen Hinnoittelu (Ajanvarauksen ominaisuudet n.d).

3.4.2 Rentle

Rentle on kotimainen vuonna 2018 perustettu startup-yritys ja tarjoaa asiakkailleen verkko-kauppa-alusta- sekä varausjärjestelmäpalveluita. Rentle tarjoaa verkkokauppa- ja varausjärjestelmäratkaisuja melkein 50 maahan. (Empowering commerce outside of ownership n.d.) Rentle on opinnäytetyön tarkastelussa olleista alustoista ja palveluista ainoa verkkokauppa-alusta, jossa on varausjärjestelmäpalvelu suoraan liitettynä verkkokauppaan eikä tarvitse erillisiä lisäosia tuotteiden varaamiseen tai vuokraamiseen.

Rentle tarjoaa tuotettaan neljässä eri hintaluokassa ilmaisversiosta 400 euroon kuukaudessa (ks. kuvio 12). Lisäksi alle tuhannen euron myyntituloja saaville tarjotaan automaattisesti 50 prosentin alennus. Palvelun kaikissa hintaluokissa on rajaton määrä tuotteita sekä varauksia. Maksulliset versiot mahdollistavat useamman toimipisteen tai kauppaversion luomisen yhden käyttäjän alle. Useamman kaupan lisääminen saman käyttäjän alle helpottaa verkkokaupan ylläpitoa ja hallintaa. Palvelu tarjoaa kolmannen osapuolen palveluiden liittämiseen rajapinnan maksullisissa versioissa. Rajapintaan tehtävien kustujen määrä on 100 ja 50000 kutsun välillä hintaluokan mukaan, rajan ylittävistä kutsuista laskutetaan asiakkaalta pieni summa. (Start for free and choose your plan later n.d.)

Rentle Payments -maksupalvelu ratkaisun tarjoaa Adyen, joka sisältää vaaditut suosituimmat maksutavat. Valmis maksupalveluratkaisu sisältyy tuotteen hintaan, mutta veloittaa suoritetuista maksuista provision. Provision määrä on 2–5 prosenttia, jonka lisäksi peritään 25–55 sentin suuruinen summa valitun tuoteversion hinnan mukaan. Rentle tarjoaa maksullisissa palveluissaan lähtökohdaisesti samat ominaisuudet eri hintaluokissaan, kuten oman verkko-osoitteen sekä SSL-sertifikaatin, analytiikkapalvelun, useita tuoteversioita ja tuotepaketteja. Tuotteeseen on tarjolla asiakaspalvelu sekä laaja dokumentaatio verkkokaupan perustamista helpottamaan. (Start for free and choose your plan later n.d.)

Free	Basic	Grow	Advanced
Best for exploring a new business opportunity.	Best for new businesses starting to sell online.	For businesses selling online and in-store.	Best for scaling businesses that require many features.
\$ 0 ^{USD} /mo	\$ 39 ^{USD} /mo	\$ 79 ^{USD} /mo	\$ 399 ^{USD} /mo

Kuvio 12. Rentle-palvelun hinnoittelu (Start for free and choose your plan later n.d).

3.5 Yhteenveto

Vertailussa mukana olleet verkkokauppa-alustat ja varausjärjestelmät ovat hyviä vaihtoehtoja verkkokaupan perustamiseen. Jokaisella alustalla ja järjestelmällä on omat käyttötarkoituksensa, eikä yksikään alusta sovi yleisesti paremmin verkkokauppa toimintaa aloittavalle toimijalle, sen sijaan alustan valinta tulisi tehdä verkkokaupalle asetettujen vaatimusten perusteella. Verkkokauppa-alustoihin tutustumalla voidaan valita verkkokauppatoimijan tilanteeseen sopiva alusta ja siten tavoittaa toimijan sekä asiakkaan näkökulmasta hyvä käyttö- sekä asiakaskokemus.

WooCommerce oli vertailun ainoa ilmainen alusta, mutta myös MyCashflow ja Rentle tarjoavat palveluistaan ilmaisen version. Verkkokauppa-alustojen ilmaisversiot olivat hyvin rajattuja. Tästä syystä ilmainen WooCommerce-alusta on edullista ratkaisua etsiville ja teknistä osaamista omaaville pienyrityksille erinomainen vaihtoehto. Valmiista varausjärjestelmäratkaisusta WooCommerce-alustalla joutuu kuitenkin maksamaan. Huomioitavaa WooCommerce-alustasta on sen muokattavuus, jonka avulla varausjärjestelmän toteuttaminen itse olisi myös mahdollista.

Verkkokauppatoimintaa ja varausjärjestelmää tarvitseville ratkaisuksi sopisi WooCommerce- tai Shopify-alusta, mutta parhaiten tähän soveltuu Rentlen verkkokauppa- ja varausjärjestelmäratkaisu. Rentle-alustalla luotuun verkkokauppaan sisältyy valmis varausjärjestelmä, kun Shopify ja WooCommerce tarjoavat maksullisia varausjärjestelmiä lisäosien avulla (Appointment booking n.d; Rental Products n.d; WooCommerce Bookings n.d). Varausjärjestelmän avulla tuotteen ostotapahtumaan voidaan lisätä kalenteri-widget eli näkymä, josta asiakas voi valita itselleen sopivan varauksen ajankohdan. Varausjärjestelmää tarvitseville huomioitavana vaihtoehtona on myös

verkkokauppaan yhdistettävät erillisen varausjärjestelmäpalvelut kuten DigitalBooker, joka ei tarjoa omaa verkkokaupparatkaisua, mutta on integroitavissa olemassa oleviin verkkokauppoihin.

Osa Verkkokauppa- ja varausjärjestelmäalustoista kuten MyCashflow, DigitalBooker ja Rentle tarjoavat useamman sisäkkäisen verkkokauppa- tai varausjärjestelmän perustamismahdollisuuden. Mikäli yrityksen toimintaan kuuluu useita toimialoja tai toimipisteitä, on mahdollista saada kaikki tarjottavat palvelut yhden alustan alle, jolloin toiminnan ylläpito ja uudistaminen helpottuu sekä usein kustannukset laskevat verrattuna erillisiin ratkaisuihin.

4 Verkkokauppoihin liitettävät palvelut

4.1 Maksupalvelut ja maksupalveluiden vertailu

4.1.1 Yleistä

Maksupalvelulla tarkoitetaan palvelua, jonka avulla voidaan suorittaa maksutapahtumia. Verkkokaupassa maksupalvelun avulla suoritetaan ostotapahtumaan liittyvä maksu asiakkaan ja verkkokaupanomistajan välillä. Toimeksiantajan verkkokauppaan vaaditut suomen suosituimmat maksutavat, kuten verkkopankki-, maksukortti-, mobiili- ja osamaksut vaativat maksupalvelun liittämisen maksun suorittamiseen. Myös kolmannen osapuolen maksusovelluksilla suoritettavat maksut kuten PayPal ja MobilePay ovat myös maksupalveluja. Maksupalveluita tarjoavia palveluita kutsutaan maksupalveluntarjoajiksi, joita ovat esimerkiksi Paytrail, Klarna, Visma Pay, Qliro, Stripe, PayPal, Trustly, Svea ja Avara. (Mitä ovat maksupalvelut 2018.)

Maksupalveluntarjoajien maksupalveluita voidaan liittää verkkokauppoihin, sähköisiin palveluihin tai kivijalkaliikkeisiin, mutta vain osa maksupalveluntarjoajista tarjoaa kivijalkaliikkeisiin. Kivijalkaliikkeisiin maksupalvelut toteutetaan kassajärjestelmällä, johon on liitettynä maksuja vastaanottava maksupääte. Maksupäätteellä tarkoitetaan kortti- ja / tai lähimaksuja käsittelevää laitetta. Kassajärjestelmiä tarjoaa muun muassa Paytrailin omistava Nets, Klarna yhteistyössä Zettlen tai Verifonen kanssa, Visma Passeli sekä verkkokauppa-alusta Shopify. Maksupäätteitä tarjoaa sekä myyvät esimerkiksi Paytrailin omistava Nets, Zettle ja Verifone. (Myymlän maksuratkaisu N.d.)

Opinnäytetyössä vertailtaviksi maksupalveluntarjoajiksi valittiin jokaisen verkkokauppa-alustan tukemat Klarna ja Paytrail. Molemmat maksupalveluista tukevat verkkopankki- ja korttimaksutapoja sekä laskua ja mobiilimaksutapaa MobilePay. Lisäksi Paytrail tukee Pivoa, Siirtoa ja Apple Payta. Kumpikaan palveluista ei tukenut PayPal-maksutapaa, mutta se onkin usein erikseen lisättävä itsenäinen maksutapa, jota verkkokauppa-alustoista kaikki myös tukee.

4.1.2 Paytrail

Paytrail on vuonna 2007 perustettu kotimainen maksupalvelutarjoaja ja on nykyään Nets Groupin omistuksessa (Tarinamme n.d). Paytrail-maksupalveluntarjoajan avulla verkkokauppaan saadaan liitettyä Suomen pankkien verkkopankki- ja maksukorttimaksutavat sekä laajavalikoima eri mobiilimaksutapoja (ks. kuvio 13). Paytrail-maksupalvelua käyttää yli 20000 asiakasta omissa järjestelmissä ja palveluissa tarvittavan maksuliikenteen hoitamiseen (Tarinamme n.d).

Kaikki maksutavat



Kuvio 13. Paytrail-maksupalveluin tukemat maksutavat (Maksutavat verkkokauppaan n.d).

Paytrailin hinnoittelumallissa on neljä eri vaihtoehtoa, joista XL-vaihtoehto on yli 2 miljoonan liikevaihdon yrityksille suunnattu eikä siten sovellu opinnäytetyössä käsiteltävien pienyrityksen ratkaisuksi, joten XL-vaihtoehto jätetään opinnäytetyön ulkopuolelle. S- ja M-paketit eroavat toisistaan kuukausimaksun sekä transaktiomaksuista perittävän provision osalta (ks. kuvio 14). S-paketin hinta on 15 euroa kuukaudessa ja maksutapahtumista perittävän provision määrä on 3.25 prosenttia ja 50 senttiä per maksutapahtuma. M-paketin hinta on 60 euroa kuukaudessa, mutta perittävän provision määrä on huomattavasti pienempi maksutavan mukaan. Verkkopankkimaksuista ei peritä provisiota. (ks. kuvio 14). Kortti- ja mobiilimaksuista, lasku ja osamaksuista provision määrä 2 tai 3 prosenttia, johon vaikuttaa maksutapa ja maksutavan kotimaisuus. Maksutapahtumista

peritään S-paketin tavoin 50 sentin transaktiomaksu. (Selkeä ja edullinen hinnoittelu n.d.) Lisäominaisuuksina palveluun on mahdollista sisällyttää rinnakkaistunnuksia useampaan palveluun tai verkkokauppaan, jotta maksut kulkevat saman Paytrail-tilin kautta.

Shop-in-Shop-palvelu on tarkoitettu pääkauppiaalle, jolla on useita toimipisteitä tai esimerkiksi franchising-toimijan pääkauppaan. Shop-in-Shop-palvelun avulla voidaan useamman toimipisteen maksutapahtumat ohjata pääkaupan maksupalvelun kautta eikä jokaiseen toimipisteeseen tarvita omaa maksupalvelua tai maksullisia rinnakkaistunnuksia. Shop-in-shop-palvelu hoitaa automaattisesti pääkaupan perivän provision. Asiakkaan tai alakaupan näkökulmasta palvelun toiminta ei eroa S- tai M-paketteihin verrattuna. Shop-in-Shop- palvelussa on tarjolla kaikki samat maksutavat. (Mt)

 S Starttipaketti aloittelevalle kauppiaille tai pienyrityksille. 14,90 €/kk ja transaktiokulut 0,50 €/kpl + 3,25 %. Viikoittaiset tilitykset. Tilaa palvelu	 M Paketti sopii isomman volyymin kauppiaille. 59 €/kk ja transaktiokulut alkaen 0,50 €/kpl. Tilitykset kolmessa pankkipäivässä. Tilaa palvelu	 L Paketti shop-in-shop-pääkauppiaille, usean yrityksen kauppapaikkaan. Tilitykset nopeimmillaan yhdessä pankkipäivässä. Ota yhteyttä
---	---	---

Kuvio 14. Paytrail-maksupalvelun hinnoittelu (Selkeä ja edullinen hinnoittelu n.d).

Palveluun on mahdollista tilata räätälöityjä ominaisuuksia tai selvitystyötä, jonka hinta on noin 100 euroa per tunti. Paytrail-palvelun käyttöönottoon sisältyy laaja dokumentaatio sekä asiakaspalvelu. Integrointi on kuitenkin vertailussa olleisiin verkkokauppa-alustoihin jo valmiiksi tehtynä ja

uuden verkkokauppatoimijan tarvitsee vain tehdä S- tai M-tason sopimus palvelun käyttöönottamista varten. (Mt)

4.1.3 Klarna

Klarna Bank AB on yleisemmin Klarna nimisenä tunnettu ruotsalainen vuonna 2005 perustettu rahoitus- ja maksupalveluita tarjoava osakeyhtiö. Klarna kuuluu Euroopan suurimpiin pankkeihin. Klarnan tarjoamia maksupalveluita käyttää kansainvälisesti yli puoli miljoonaa asiakasta noin 50 maassa. (Tietoa meistä n.d.)

Klarnan palveluiden hinnastoa ei ole suoraan ilmoitettu. Hintaan ei sisälly kuukausimaksuja, vaan maksu kertyy toteutuneiden transaktioiden provisiosta. Provision määrää ei ole määritelty tarkemmin vaan se on asiakaskohtainen. (How much does it cost to use Klarna n.d.) Provision määrää voidaan kuitenkin arvioida olemassa olevien verkkokauppa-alustojen kertomien hinnastojen perusteella. Provisio vaihtelee toimijan suuruuden mukaan, mutta on yleisesti noin 3 prosenttia. (ks. kuvio 15; ks. taulukko 2)

Klarna checkout	0€/kk (Klarna komissio 2,89% + 0,35€)
------------------------	---

Kuvio 15. Klarna-maksupalvelun hinnasto Vilkas-palvelussa (Vilkas Hinnasto n.d).

Taulukko 2. Klarna-maksupalvelun hinnasto MyCashflow-palvelussa (Laajennukset n.d.a).

Kohdema	Kaikki palvelupaketit
Suomi, Saksa, Itävalta, Hollanti, Belgia	2,99 % + 0,35 EUR
Ruotsi	2,99 % + 3,5 SEK
Norja	2,99 % + 3,5 NOK
Tanska	2,99 % + 3,5 DKK
Iso-Britannia	2,99 % + 0,35 GBP
Sveitsi	2,99 % + 0,35 CHF
Global	2,99 % + 0,35 EUR

Klarnan tarjoamat maksupalvelut ovat Klarna Checkout ja Klarna Payments. Klarna Checkout on koko ostoprosessin käsittelevä maksuratkaisu, joka tarjoaa asiakkaalle erillisen maksutapahtumanäkymän, jossa integroituna löytyy myös Klarnan logistiikkapalvelu Klarna Shipping Assistant. Klarna Checkoutin avulla voidaan toteuttaa koko ostoprosessi maksutapahtuman suorittamisesta kuljetuksen valintaan. Klarna Paymentsin avulla voidaan Klarnan tarjoamat maksutavat liittää osaksi verkkokaupan muita maksutapoja. Klarnan tarjoamiin maksutapoihin kuuluu uudistetut verkkopankkimaksut, maksukortit ja MobilePay. Verrattuna Paytrailiin Klarna tarjoaa asiakkailleen vähemmän maksutapoja, mutta lasku ja osamaksu maksutavat. Laskulla tai osamaksulla toteutetut maksut lisäävät verkkokauppatoimijan riskiä maksun saamisesta, minkä takia Klarna kertoo kantavansa luotto- ja petosriskin. Klarna tarjoaa kuluttajalle myös ostajan turvan, joka auttaa kuluttajaa ongelmatilanteissa kuten ostetun tuotteen palauttamisessa. (Laajennukset n.d.a; Laajennukset n.d.b.) Klarnan maksupalveluita käytetään usein muiden maksupalveluiden lisäksi, kuten kuviosta 16 voidaan nähdä Gigantin tarjoamat maksutavat, joista Klarna käsittelee vain laskun ja osamaksun. Gigantin hyödyntää Klarnan tarjoamaa Klarna Payments maksupalvelua (ks. kuvio 16).

3. Valitse maksutapa

 Verkkopankki Maksu verkkopankin kautta. (Yritysasiakkaat: Trustly tukee ainoastaan Nordea Yrityspankkia.)	 Lasku	 Pankki- tai luottokortti
 MobilePay MobilePay	 Osamaksu	 Maksa erissä Ecster kuukausimaksu ei ole saatavilla

Kuvio 16. Gigantin tarjoamat maksutavat asiakkaalle (Gigantti n.d).

Maksupalvelun käyttökokemuksen parantamiseksi ja maksutapa valikoiman laajentamiseksi Klarna uudisti verkkopankkimaksu ominaisuuden sen omistaman tytäryhtiön Sofortin kautta ja aloitti yhteistyön vuoden 2022 alkupuolella kotimaisen MobilePayn kanssa. Uudistettu verkkopankkimaksu on uuden PSD2-direktiivin mukainen ja on käytössä kaikissa Klarnan maksupalvelutavoissa. PSD2-direktiivistä kerrotaan tarkemmin luvussa 5 Lainsäädäntö. Klarnan ja MobilePayn yhteistyön avulla Klarna mahdollistaa verkko-ostojen maksamisen MobilePayn avulla Klarnan maksupalveluita käyttävissä verkkokaupoissa. (Klarnan uusi verkkopankkimaksu sujuvoittaa maksamista 2020; Klarna aloittaa yhteistyön MobilePayn kanssa Suomessa 2022.)

4.2 Logistiikkapalvelut

Verkkokauppatoiminta vaatii usein lisäksi logistiikkapalvelun, joka hoitaa ostetun tuotteen toimitamisen asiakkaan haluamaan toimipisteeseen kuten valitun kaupan pakettiautomaattiin. Asiakkaan näkökulmasta tuotteen toimitus on iso osa asiakaskokemusta, sillä asiakkaalle ei näy verkkokaupan taustatoiminta, vaan asiakkaan asiakaskokemus etenee toimivan verkkokaupan ja selkeään ostotapahtuman kautta suoraan tuotteen toimitukseen. Onkin tärkeää, että toimitusprosessi toimii asiakkaan näkökulmasta odotetusti ja saapuu ajallaan. (Marttila 2022d.)

Logistiikkapalveluita on useita kuten Postin oma palvelu Posti SmartShip, useita kuljetuspalveluita yhdistävä Shipit sekä Pakettipiste. Palveluntarjoajilla on oma hinnasto pakettien kuljetukselle sekä palvelun integroiminen saattaa olla maksullista, kuten Postin SmartShip-palvelu, joka maksaa asiakkaalle 20 euroa kuukaudessa. Palvelun sopimus on lähtökohtaisesti asiakaskohtainen, jota varten palveluntarjoavat tarjoavat yhteydenotto lomakkeen. Esimerkki kuviossa Postin SmartShip-palvelun yhteydenotto lomake (ks. kuvio 17). Lomakkeesta nähdään yrityksen tarve palvelun

käyttöönottoa varten. Yrityksen perustamisesta kerrotaan lisää luvussa 5.6 Yritys. (Kaikki paketti- ja logistiikkapalvelut n.d.)

Jätä yhteystietosi, niin palaamme sinulle pian

- ✓ Selvitämme kanssasi yrityksellesi sopivimmat ratkaisut
- ✓ Saat räätälöidyn tarjouksen ja hinnat
- ✓ Hyväksyttyäsi tarjouksen saat sopimustunnuksen, asiointitunnukset ja pääsyn lähettämisen ja raportoinnin työkaluihin

Tarjouspyyntö koskee

- ☐ Kotimaan pakettipalveluita
- ☐ Ulkomaan pakettipalveluita
- ☐ Rahtipalveluita
- ☐ Verkkokaupan logistiikkaa
- ☐ Varastointia

Etunimi *

Sukunimi *

Yritys *

Sähköposti *

Kuvio 17. Postin kuljetuspalvelun yhteydenottolomake (Kaikki paketti- ja logistiikkapalvelut n.d).

4.3 Digimarkkinointi- ja analytiikkapalvelut

Digimarkkinoinnilla tarkoitetaan yrityksen näkyvyyttä lisäävää toimintaa. Digimarkkinointia on verkkosivuston ylläpito, sosiaalisen median kanavat ja ostettu mainonta. Verkkosivuston ja verkkokaupan sekä sosiaalisen median aktiivinen ylläpito lisäävät yrityksen näkyvyyttä, mutta laajemman yleisön näkyvyyteen voi olla vaikea päästä ilman ostettua mainontaa. Ostetun mainonnan tehokkuus ei kuitenkaan laske verkkosivuston tai verkkokaupan ylläpidon tai sosiaalisessa mediassa aktiivisuuden tärkeyttä, sillä mainoksen tulee pystyä ohjaamaan mahdollinen asiakas yrityksen alustaan kuten verkkokauppaan. (Digimarkkinointi n.d.) Markkinointipalvelun avulla voidaan verkkokaupan tuotteen tai palvelun näkyvyyttä lisätä ostamalla tuotetta, palvelua tai verkkokauppaa mainostavaa mainontaa. Google Ads -markkinointipalvelun avulla verkkokaupan mainosta voidaan näyttää esimerkiksi Googlen hakutuloksissa nostamalla mainos hakutuloksien kärkeen (Markkinointi verkkokauppaasi tehokkaasti näppärien työkalujen avulla 2022).

Analytiikkapalvelut auttavat verkkokauppatoimijaa arvioimaan asiakkaidensa käyttäytymistä ja tekemään informoituja päätöksiä analytiikkapalvelun tuottaman tiedon pohjalta. Analytiikkapalveluilla on mahdollista seurata mitä tuotteita asiakkaat verkkokaupassa eniten katsovat, ja mistä asiakkaat ovat verkkokaupan löytäneet ja verkkokauppaan päätyneet, esimerkiksi Google haun, sosiaalisen median tai markkinoinnin kautta. (Digimarkkinointi n.d; Markkinointi verkkokauppaasi tehokkaasti näppärien työkalujen avulla 2022.)

5 Lainsäädäntö

5.1 Yleistä

Verkkokauppa toimintaa säädellään lailla. Luvussa tarkastellaan verkkokauppatoimintaa säätelevää lainsäädäntöä niin myynnin kuin teknisen toiminnan näkökulmasta. Kuten kauppatoimintaa myös verkkokauppatoimintaa säätelee osapuolten mukaan kauppalaki tai kuluttajansuojalaki (Kauppalaki ja irtaimen kauppa n.d). Yksityishenkilöiden tai kahden elinkeinoharjoittajan eli yrityksen tai yhtiön välillä tapahtuvaa kauppaa suojaa kauppalaki, jonka avulla on tarkoitus turvata kaupan molemmat osapuolet. Jos kaupan osapuolina on yksityishenkilö ja elinkeinoharjoittaja, suojaa kauppaa kuluttajansuojalaki, jonka tavoitteena on suojata heikommassa asemassa pidettyä osapuolta eli yksityishenkilöä. (Kauppalaki ja irtaimen kauppa n.d.) Verkkokaupan teknistä toimintaa puolestaan ohjaa tietosuojaa käsittelevä GDPR eli yleinen tietosuojasetus (Yleinen tietosuojasetus).

asetus 2022). Maksupalveluiden toimintaa säätelee ja edistää maksupalveludirektiivi PSD2 (Uusia pankkipalveluita ja turvallisempaa maksamista n.d).

5.2 Kauppalaki

Kauppalaki säätelee yksityishenkilöiden välistä tai elinkeinoharjoittajien välistä kauppaa. Lakia ei sovelleta yksityishenkilön ja elinkeinoharjoittajan väliseen kauppaan. Kauppalaki asettaa myytävälle tuotteelle tai palvelulle vaatimuksia sen ominaisuuksista sekä ohjaa myyjän että ostajan toimintaa. Tavoitteena kauppalalla on ohjata kaikkia osapuolia toimimaan arvokkaasti. Mikäli toinen osapuoli toimii kauppalain mukaan kunnianvastaisesti ja arvottomasti toista osapuolta kohtaan, voi tämä vaatia kauppaan soveltuvaksi katsottuna muun muassa virheen korjausta, hinnanalennusta, reklamaatiota eli kaupan purkua, vahingonkorvausta tai pidättäytyä kaupasta. (Kauppalaki ja irtaimen kauppa n.d.)

Ostetun tuotteen tai tavaran tulisi lain mukaan soveltua tavaran tyypilliseen käyttötarkoitukseen sekä sellaiseen ostajan käyttötarkoitukseen, josta myyjä oli ennen ostotapahtumaa tietoinen. Myyjä on velvollinen ilmoittamaan ostajalle tuotteessa olevista ja puuttuvista ominaisuuksista, joita ostaja olettaa tuotteessa olevan. Tuotteen luovutus ja toimitus täytyy olla asianmukaisesti hoidettu, eikä myyjä saa tietoisesti luovuttaa tai toimittaa tuotetta niin, että se saattaisi vahingoittua. (Mt.)

Lisäksi kauppalaki määrittää sekä ostajalle että myyjälle tiettyjä oikeuksia ja velvollisuuksia, kuten ostajan velvollisuus maksaa tuotteesta sovittu hinta tai kohtuullinen korvaus tavaran arvioidusta arvosta. Ostajan tulee toimittaa myyjälle tarvittavat tiedot, jotka myyjä tarvitsee tuotteen valmistamiseen sekä vastaanottaa valmistettu tuote. Myyjällä on oikeus vaatia ostajaa toteuttamaan velvollisuutensa. (Mt.)

5.3 Kuluttajansuojalaki

Kuluttajansuojalaki on EU- ja ETA-alueen kuluttajan oikeuksia suojaava lainsäädäntö. Kuluttajansuojan ABC (n.d) oppaassa kuluttajaa suositellaan selvittämään kauppatoimijan tiedot, sekä muut tuotteen tilaukseen liittyvät tiedot kuten kauppa- ja maksuehdot sekä tuotetiedot että toimitus- ja

maksutavat. Verkkokaupasta tilattaessa on tärkeää tarkistaa toiminta-alue, sillä kuluttajansuojalainsäädäntö ei sido EU-alueen ulkopuolisia verkkokauppatoimijoita. (Kuluttajansuojan ABC n.d.)

Kuluttajansuojalaki säätelee kuluttajan eli yksityishenkilön tekemää kauppaa elinkeinoharjoittajan kanssa. Kuluttajan näkökulmasta kuluttajansuojalaki sisällyttää suurimmalta osin kauppalaissa olevia oikeuksia ja velvollisuuksia kuluttajan edunmukaisesti. Laissa määritetään tuotteiden mainontaan sekä tuotetietoihin edellytyksiä, joiden laiminlyönti voi johtaa tuotteen virheellisyyteen. Tuote sisältää virheen, mikäli myyjän antamat tiedot tuotteesta on harhaanjohtavia tai puutteellisia. Kuten kauppalaissa tuotteen kuuluu olla ominaisuuksiltaan tuotteesta annettujen tietojen mukainen. Myyjällä on tuotteen asiallisen myynnin lisäksi myös tuotteen virhevastuu. Virhevastuulla tarkoitetaan tuotteen käyttöänsä takuun takaamista. Tuotteen virhevastuun kesto määrittyy tuotekohtaisten ominaisuuksien perusteella. (Mt.)

Kuluttajansuojalaki määrää kuluttajalle vähintään 14 päivän mittaisen tuotteen palautus- ja peruuttamisoikeuden. Kuluttajalla ei kuitenkaan aina ole peruutus- ja palautusoikeutta kuten hygieniä- ja terveystuotteissa, sinetöidyissä tuotteissa tai tilaustuotteissa, joissa kuluttajan omia toivomuksia on otettu valmistustilanteessa huomioon. Peruutus- tai palautusoikeutta ei aina myöskään ole tuotteissa tai palveluissa, joihin sisältyy käyttöoikeuteen oikeuttava ajan jakso, kuten vuokratuotteissa tai tilauspalveluissa kuten Netflix ja Viaplay. (Mt.)

5.4 GDPR eli yleinen tietosuoja-asetus

Verkkokauppatoimintaa ja sen analytiikkaa varten on usein tarve tiedonkeräämiselle. GDPR, (engl. General Data Protection Regulation) eli yleinen tietosuoja-asetus säätelee henkilötietojen keräämistä, tallentamista ja käsittelemistä sekä niihin liittyviä toimintatapoja (Yleinen tietosuoja-asetus 2022). Asetus säätelee kaikkia EU-alueen sisällä tapahtuvaa henkilötietojen käsittelyä (Mt.).

Henkilötietojen käsitteleminen on tietyissä tapauksissa sallittua, kuten esimerkiksi satunnaisesta tietojenkäsittelyyn oikeuttavasta tilanteesta, jossa verkkokauppatoimija tarvitsee henkilötietoja sopimusveloitteen suorittamiseen asiakkaan kanssa. (Mt.) Verkkokauppatoiminnan kannalta useimmiten tarve tiedonkeruuseen tulee ostotapahtuman yhteydessä, jossa kauppias on veloitettu tiedottamaan asiakasta ostotapahtuman suorituksesta usein sähköpostiin lähetettävän sähköisen kuitin muodossa.

Henkilötietoja tallentaneen yrityksen tulee tallentamisesta ja käsittelystä ilmoittaa asiaankuuluvalla henkilölle mihin henkilötietoja käytetään sekä henkilötietojen käsittelyyn oikeuttavan tarkoituksen. Asiaankuuluvalla henkilöllä on oikeus saada tieto henkilötietojen käsittelystä, nähdä käsiteltävät tiedot, täydentää puuttuvia tietoja sekä vaatia tietojen poistamista. (Mt.)

5.5 PSD2 eli maksupalveludirektiivi

PSD2 tulee sanoista Payment Services Directive 2 ja tarkoittaa EU:n alueella vuonna 2018 käyttöön tullutta maksupalveludirektiiviä, jonka tavoitteena on turvata kuluttajille turvallinen maksupalveluiden tarjonta sekä edistää pankkitoimialan toimintaa. Direktiivin mukaan pankkien tulee tarjota maksupalvelurajapinnat kolmannen osapuolen palveluntarjoajien käyttöön, kuten opinnäytetyössä vertailussa mukana ollut Paytrail. Kolmannen osapuolen maksupalveluiden turvallisuuden takaamiseksi direktiivi vaatii vahvaa tunnistautumista maksutapahtumien yhteydessä. (Uusia pankkipalveluita ja turvallisempaa maksamista n.d.) Vahvalla tunnistautumisella tarkoitetaan sellaista tunnistautumistapaa, jolla voidaan varmistaa asiakkaan henkilöllisyys. Vahvan tunnistautumisen tapoja on muun muassa, verkkopankin ja mobiilivarmenteen kautta tunnistautuminen, sähköposti tai tekstiviestivahvistus sekä henkilöön perustuvat biotunnisteet kuten sormenjälki- ja kasvojen-tunnistussovellukset. (Mitä tarkoitetaan vahvalla tunnistautumisella n.d.)

5.6 Yritys

Opinnäytetyössä toimeksiantajalla on yritys jo perustettuna, mutta kuitenkin verkkokauppatoiminnan kokonaisuuden kannalta yrityksen perustamista käsitellään tässä luvussa. Pientä verkkokauppatoimintaa voi harjoittaa myös yksityinen henkilö, mutta toiminnan kasvaessa kannattaa myös laajentaa verkkokaupan tarjoamia palveluita, joista osa vaatii y-tunnusta yli yritystunnusta (ks. kuvio 17; ks. kuvio 18). Postin SmartShip -logistiikkapalvelu sekä Paytrail-maksupalveluntarjoaja kysyvät y-tunnusta palvelun käyttöönottolomakkeessa. Palveluiden käyttöönotto on kuitenkin kannattavaa, jotta laajentuvalle asiakaskunnalle löytyy mieluisat maksu- ja toimitustavat. (ks. kuvio 17; ks. kuvio 18.) Yrityksen perustamiseen on myös muita velvoitteita. Yritys tulee perustaa ja rekisteröidä työnantajarekisteriin, mikäli se työllistää pidempijaksoisesti useamman kuin yhden työntekijän. Mikäli verkkokauppatoimintaan tarvitaan varastoa tai ylläpidetään kivijalkaliikettä, joutuu yritys usein työllistämään useamman kuin yhden työntekijän. (Työnantajarekisteri n.d.)

Yrityksen nimi*

Etunimi

Sukunimi

Sähköpostiosoite*

Puhelin*

Täydennä tämä pakollinen kenttä.

Täydennä tämä pakollinen kenttä.

☒ Suostun siihen, että henkilötietojani käsitellään
tietosuojaselosteessa kuvatulla tavalla. *

Tilaa palvelu

Kuvio 18. Paytrail-maksupalvelun tilauslomake (Tilaa nyt n.d).

Yrityksen perustamisesta on myös monia hyötyjä kuten kulujen väheneminen, sillä ALV eli arvonlisäveron voi yrityksen tilaamista palveluista eli yritystoiminnan kulut voidaan siirtää asiakkaalle. Pienyrityksille ALV alarajahuojennuksesta, jossa yrityksen maksamasta ALV-verosta saa kaiken takaisin, jos yrityksen liikevaihto on alle 15000 euroa vuodessa tai 50 prosenttia mikäli liikevaihto on enintään 30000 euroa. (Kevytyrittäjäyys n.d)

Yrityksen perustaminen onnistuu helposti kevytyrittäjäyys palveluiden kuten Ukko.fi- ja OP kevytyrittäjä -palveluiden kautta. Kevytyrittäjä termiä käytettäessä puhutaan joskus kevytyrittäjäydestä y-tunnuksella tai ilman y-tunnusta. Kevytyrittäjäyys y-tunnuksella tarkoittaa käytännössä toimiminiyrittäjäyyttä. (Kevytyrittäjäyys on huolettomin tapa laskuttaa työstäsi n.d; Siirry kevyempään yrittäjäyteen n.d.)

6 Tekninen toteutus

6.1 Yleistä

Opinnäytetyössä kehitettävän verkkokaupan alustaksi valittiin parhaiten toimeksiantajan vaatimukseen sopiva Rentle -verkkokauppa-alusta. Tavoitteena on luoda opinnäytetyön lukijalle selkeä kokonaiskuva, miten opinnäytetyön teknisen toteutuksen verkkokaupparatkaisu tehtiin Rentle -verkkokauppa-alustalla. Tekninen toteutus osio pitää sisällään Rentle -verkkokauppa-alustan esittelyn sekä käydään läpi tärkeimmät vaiheet toimeksiantajan vaatimukseen sopivan verkkokaupan kehittämisestä. Verkkokaupan kehittämisosiossa käydään läpi muun muassa verkkotunnuksen asettaminen, maksupalveluiden liittäminen, usean kauppaversioon luonti, tuotteiden ja kategorioiden luonti, sekä muut vaadittavat asetukset, jotta toteutetusta verkkokaupasta saadaan toimeksiantajalle sopiva ratkaisu. Toteutuksena luotu verkkokauppa toimii valmiina verkkokauppapohjana, johon toimeksiantajan valmistuvia tuotekonsepteja voidaan tulevaisuudessa lisätä.

6.2 Rentle-verkkokauppa-alustan esittely

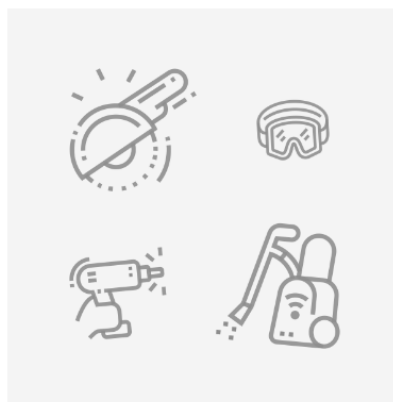
6.2.1 Verkkokaupan luominen

Rentlen kuten muidenkin verkkokauppa-alustojen tavoitteena on luoda hyvin yksinkertainen prosessi verkkokauppatoiminnan aloittamiseen. Verkkokauppapohjan käyttöön saaminen vaatii käytännössä vain rekisteröintilomakkeen täyttämistä. Myös verkkokauppaan liitettävien ominaisuuksien lisääminen tai liittäminen on tehty asiakkaalle hyvin yksinkertaiseksi. Toteutettavaan verkkokauppaan valittiin Rentle-Basic hintaluokka, jolla saatiin vaaditut ominaisuudet luotua. Luvun tavoitteena on perehdyttää opinnäytetyön lukija Rentle-verkkokauppa-alustan ominaisuuksiin sekä käyttöön.

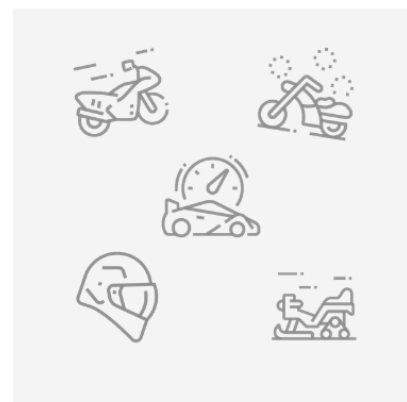
Verkkokaupan luonti alkoi Rentle-verkkokauppa-alustaan rekisteröitymällä ja rekisteröitymisen jälkeen päästiin Rentle-verkkokaupan hallinnointi sivustolle. Kuviosta 19 nähdään rekisteröitymisen jälkeen käyttöön saatu verkkokauppapohja. Verkkokauppapohjassa oli valmiiksi luotuna esimerkiksi kategorioita ja tuotteita. Ennen verkkokauppaan lisättävien ominaisuuksien toteutusta poistettiin verkkokaupassa olleet esimerkkituotteet ja -kategoriat.



Your category's name



Your category's name



Your category's name

Company

Share business details, and brand content with your customers.

Menu

Home
About
Stores

Quick links

Terms & Conditions
Privacy Policy
Instagram

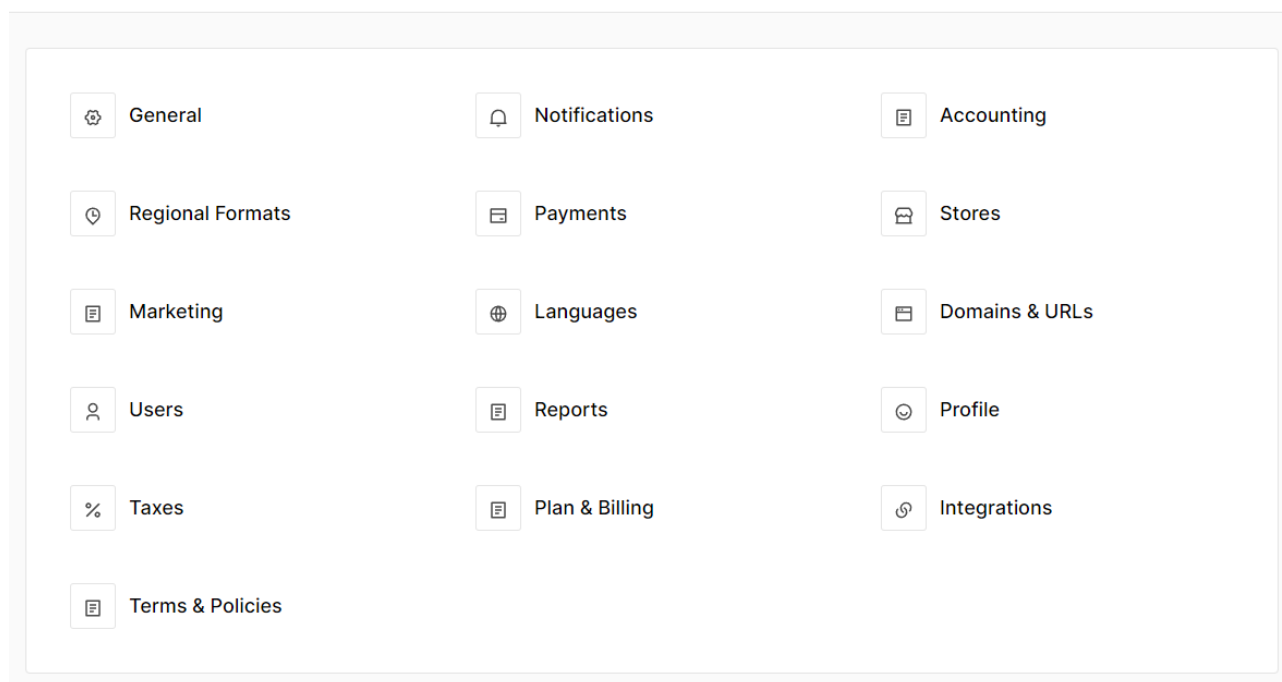
Kuvio 19. Rekisteröinnin jälkeinen verkkokauppapohja.

6.2.2 Asetukset ja laajennukset

Rentle tarjoaa asiakkailleen valikoiman erilaisia asetuksia ja laajennuksia verkkokaupan toiminnan muokkaamista varten. Asetuksien avulla voidaan määrittää esimerkiksi verkkokaupalle yrityksen oma verkko-osoite Rentlen tarjoaman alkuperäisen verkko-osoitteen ”*rentle.store/verkkokaupan-nimi*” sijasta. Asetuksien kautta lisätään verkkokauppaan myös yrityksen sekä yhteystiedot tiedot, logo, mahdolliset tietosuoja- ja käyttöehtolomakkeet, maksupalvelut ja kieliversiot. Asetuksista on

myös mahdollista lisätä omistajan lisäksi useampi käyttäjä verkkokaupan hallinnointia varten tai kuten opinnäytetyön vaatimuksissa ollut useamman kaupan tarve, voidaan useampi kauppa luoda asetuksien avulla ”Stores” -painikkeen alta. (ks. kuvio 20.)

Account



Kuvio 20. Rentle-verkkokauppa-alustan asetukset.

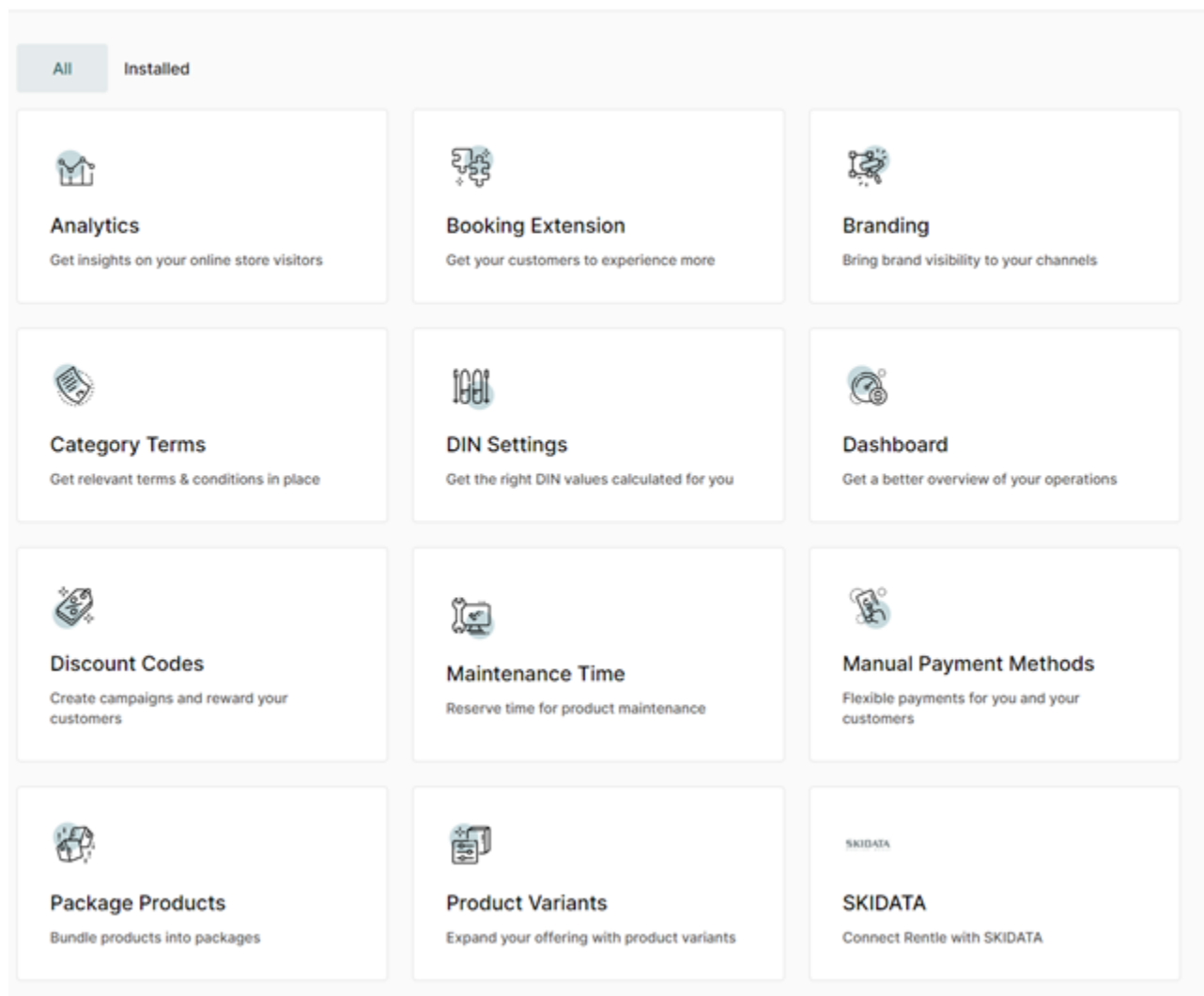
Rentle tarjoaa asiakkailleen valikoiman erilaisia laajennuksia eli lisäosia verkkokauppatoiminnan avuksi. Lisäosien avulla voidaan esimerkiksi Branding lisäosalla muokata verkkokaupan ulkoasun värisävyä ja tekstin fonttia, analytiikkapalvelulla seurata verkkokaupan asiakkaiden määrää tai ostopolkua, luoda tuotepaketteja ja useita tuoteversioita ja alennuskuponkeja. (ks. kuvio 21.) Laajennuksien käyttöönottoa ja liittämistä tarkastellaan tarkemmin luvussa 6.3.7 Laajennukset.

Blocks

Discover new features for your store with building blocks.
Can't find the block you are looking for? [Let us know](#) 🗨️

[Upgrade to start using blocks](#)

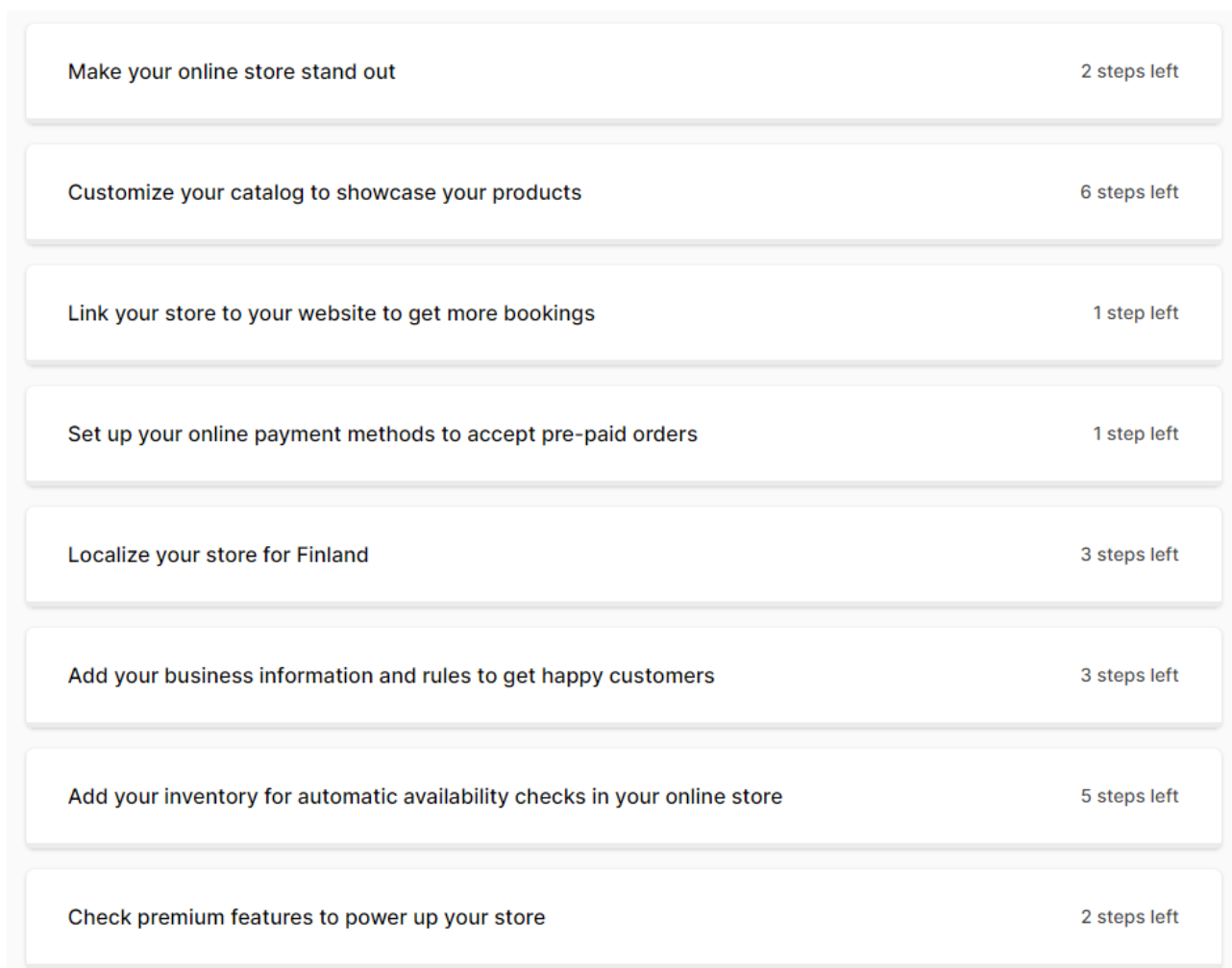
[CHANGE PLAN](#)



Kuvio 21. Rentle-verkkokauppa-alustan laajennukset.

6.2.3 Käyttöönoton ohjeistus ja dokumentaatio

Rentle tarjoaa verkkokaupan perustamisen ja ylläpitämisen avuksi heti verkkokaupan avauksen jälkeen askeleittain etenevän ohjeistuksen ja verkkokauppaan liitetyn chat-asiakaspalvelun. Askeleittain etenevässä ohjeistuksessa ohjeistetaan tuotteiden lisäyksestä Rentle-verkkokaupan asetusten kuten lisäosien ja maksupalveluiden liittämiseen. (ks. kuvio 22.) Askeleittain etenevän ohjeistuksen ja asiakaspalvelun lisäksi Rentle palveluun on laaja dokumentaatio, joka tarjoaa ohjeistusta verkkokaupan hallinnointiin liittyviin ongelmakohtiin. (Getting started n.d).



Kuvio 22. Rentle-verkkokauppa-alustan käyttöönoton askeleittain etenevä ohjeistus.

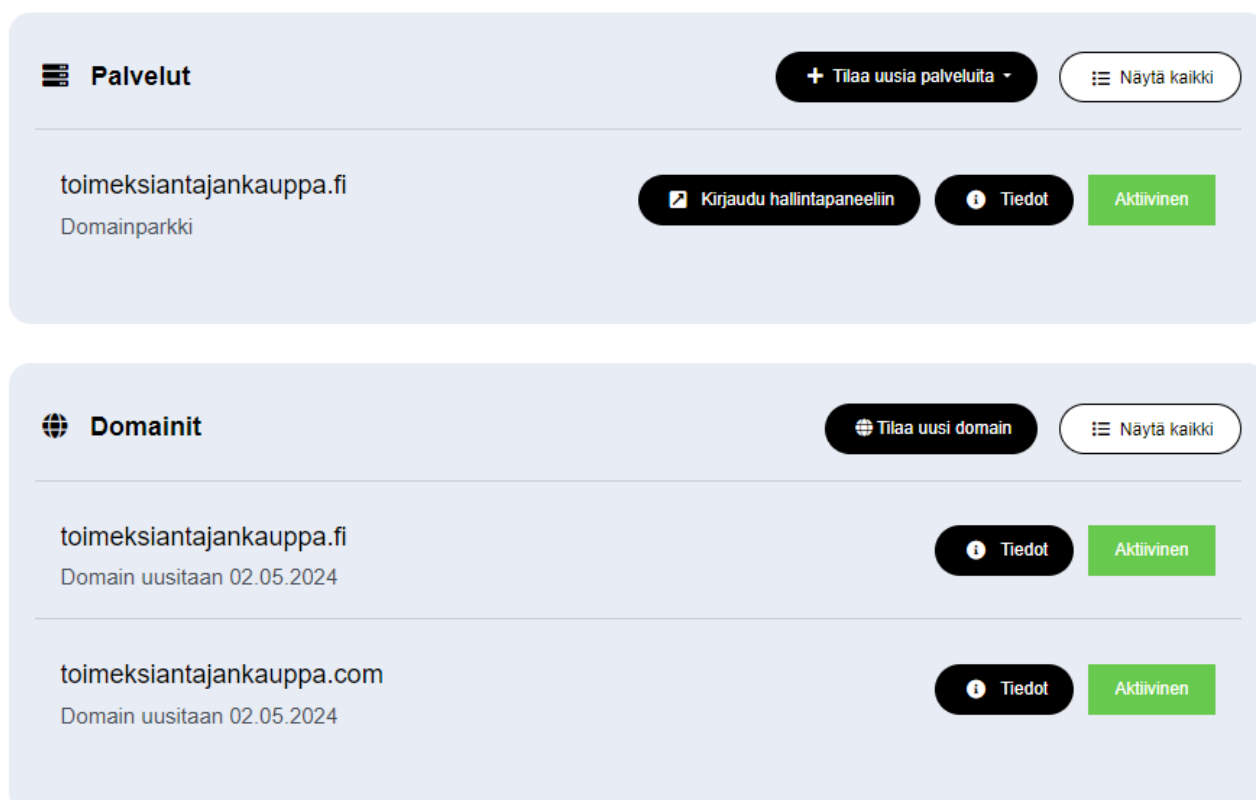
6.3 Verkkokaupan toteutus

6.3.1 Verkkotunnus

Verkkotunnuksen eli domainin avulla voidaan verkkokauppa ohjata löytymään halutusta verkko-osoitteesta. Verkko-osoite koostuu domain nimestä sekä päätteestä. Esimerkiksi ”*www.toimeksiantajankauppa.fi*”, jossa domain nimi on *toimeksiantajankauppa* ja pääte on *.fi*. Esimerkissä oleva *www* on aliverkkotunnus, joka on ollut aikaisemmin lähes aina verkkotunnuksen edessä, mutta jonka käyttö on nykyään vähentynyt, monet nimipalvelut ohjaavat verkkotunnuksen kuitenkin aliverkkotunnuksen kautta. (Mikä on domain n.d). Verkkotunnuksien päätteitä on useita, joista tunnetuin ja käytetyin on *.com*, jota käyttää yli 50 prosenttia aktiivisista verkkotunnuksista muita tunnettuja päätteitä on esimerkiksi *.org* ja *.net*, joiden lisäksi useilla mailla on myös omat päätteensä, kuten suomella *.fi* tai ruotsilla *.se* (Most popular top-level domains 2022).

Verkkotunnuksia on mahdollista tilata useasta palvelusta esimerkiksi domainhotelli, hostingpalvelu ja zoner myyvät verkkotunnuksia. Palveluiden välillä on vain pieniä eroja ja hintataso on lähes vastaava, noin 10 euroa vuodessa riippuen tunnuksen päätteestä. Palveluntarjoajan valintaan vaikuttaa tarjolla olevien lisäpalveluiden kuten nimipalvelun perusteella. Domainhotelli ja hostingpalvelu ovat molemmat Loopia Groupin omistamia (Learn more about Loopia Group n.d). Nimipalvelun avulla voidaan ohjata verkkotunnukseen kohdistuva liikenne haluttuun palveluun, kuten kolmannen osapuolen palveluun Rentlen ylläpitämään verkkokauppaan. (Domainparkki n.d.)

Rentle-verkkokauppaa varten tilattiin hostingpalvelusta kaksi *toimeksiantajankauppa* verkkotunnusta .fi ja .com päätteillä. Verkkotunnusten lisäksi tunnusten liittäminen vaatii nimipalvelun eli DNS (engl. Domain Name System). Nimipalveluksi valittiin hostingpalvelun pienin domainparkki-palvelu, jonka avulla voitiin ohjata enintään kahden verkkotunnuksen liikenne Rentlen verkkokauppapalveluun. Esimerkkikuvioissa käytetään verkkotunnuksina ”*toimeksiantajankauppa*” -tunnuksia. (ks. kuvio 23.)



Kuvio 23. Hostingpalvelun Domainparkki-palvelu ja tilatut esimerkki domainit.

Kuviosta 24 nähdään, että tunnuksen varmistamiseksi tunnukseen kohdistuvan liikenteen ohjaukseksi täytyi asettaa nimipalveluun DNS-tietueita, jotka saatiin lisättyä hostingpalvelun nimipalvelun ohjauspaneelin avulla. DNS-tietueiden lisäämisen jälkeen saatiin uusi verkkotunnus varmistettua ja luotu verkkokauppa palvelu löytymään *toimeksiantajankauppa.fi* osoitteesta. Kuviosta 25 voidaan nähdä verkkokauppaan liitetty uusi verkkotunnus "*www.toimeksiantajankauppa.fi*." Verkkotunnuksessa näkyy *www*-aliverkkotunnus, koska hostingpalvelu ohjaa verkkotunnukset *www*-aliverkkotunnuksen kautta. Uuden verkkotunnuksen yhteyden tila voidaan nähdä olevan yhdistettynä ja asetettiin uusi verkkotunnus verkkokaupan päätunnukseksi (ks. kuvio 25).

 **Verify domain**

Basic setup ▼

Add these DNS records to your domain **toimeksiantajankauppa.fi** by visiting your domain provider.

Record type	Name	Value
CNAME	www	rentle.domains 
A	@	34.110.208.101 

See [detailed instructions](#)  on how to verify a domain

CANCEL

VERIFY LATER

VERIFY

Kuvio 24. Rentle-verkkokaupan verkkotunnuksen ohjauksen DNS-tietueet.

Domains & URLs

Urls Domains				
Name	Status	Date added	Provider	
rentle.store/toimeksiantajankauppa	● Connected		Rentle	EDIT ▼
www.toimeksiantajankauppa.fi	● Connected	02.05.2023	Third-party	EDIT ▼

Kuvio 25. Rentle-verkkokaupan Domain näkymässä lisätty verkkotunnus.

6.3.2 Rentle Payments -maksupalvelu

Rentle Payments -maksupalvelu tukee suoraan vaatimuksissa olleita maksutapoja, kuten verkko-pankki- ja maksukortti-, MobilePay- sekä PayPal-maksuja. Kortti- ja mobiilimaksuista peritään noin 5 prosentin provisio, mutta provision määrä pienenee maksullisissa verkkokauppaversioissa kuten luvussa 3.4.2 todettiin. Rentle Payments -maksupalvelun lisäksi korttimaksut on mahdollista suorittaa valmiiksi integroidun kolmannen osapuolen maksupalveluntarjoajan Stripe-maksupalvelun avulla, jonka provision on noin 2 prosenttia Rentle Payments -maksupalvelun perimää provisiota pienempi. (ks. kuvio 26.)



Powered by Adyen

COMPLETE SETUP

Effortless payments for your online store with deposits







Payment methods
 Visa, MasterCard, ApplePay, GooglePay, Local payment methods

Card transaction fee
 0.45 EUR + 4.90 %

Deposits

Card payments

Third-party providers

External payment methods and third-party providers

Stripe

Card payments offered by Stripe

CONNECT STRIPE

Kuvio 26. Rentle-verkkokaupan maksupalveluiden liitäntä näkymä.

Rentle Payments -maksupalvelun käyttöönotto onnistuu täyttämällä aktivointilomakkeen. Lomake pyytää verkkokaupan perustajaa täyttämään yrityksen sekä yrityksen omistajan tai kaupan hallinnoivan henkilön tiedot ja lopuksi lomakkeeseen syötetään yrityksen pankkitilin tiedot, johon saadut maksu suoritukset halutaan vastaanottaa. (ks. kuvio 27.) Stripe-maksupalvelun käyttöönotto onnistuu kirjautumalla Stripe- palvelun käyttäjätilille Rentle-verkkokaupasta.

Add details

1. BUSINESS DETAILS

To prepare your account, we need information about your business.

Toimeksiantajan kauppa

[Complete details >](#)



Please provide shareholder, Signatory, address, Registration number, Tax ID

2. BUSINESS OWNERS

Provide details of the following people (they can be the same person):

- **1 controlling person** who makes major business decisions or **1 owner** owns 25% and above of your company
- **1 signatory** who has signing authority.



Please complete signatory, owner or controller

Signatory

Owner

Controller

[Enter details >](#)

[+ Add a business owner](#)

3. BANK DETAILS

To complete your account, let us know where to send your payouts.

[+ Add a bank account](#)

Kuvio 27. Rentle Payments -maksupalvelun liitântä lomake.

6.3.3 Useamman kaupan luonti

Rentle-verkkokauppa-alusta tukee useamman verkkokaupan luontia yhden tunnuksen alle. Kuviossa 28 voidaan nähdä kaksi kauppaversiota, jotka toimeksiantajalle luotiin. Kaikki yhden tunnuksen alle luodut verkkokaupat ovat rajoitettu samaan kauppaversiopakettiin eli toimeksiantajan tapauksessa Rentle Basic -pakettiin. Lisäkaupat on mahdollista poistaa, mutta alkuperäinen kauppa on mahdollista sulkea vain asiakaspalvelun avulla. (ks. kuvio 28.) Toimeksiantajan tapauksessa halettiin luoda verkkokauppaan useampi verkkokauppaversio, joka mahdollistaa eri tarkoitukseen olevien tuotteiden ja eri toimialojen tuotteiden myynnin. Jos verkkokauppatoimijalla on useampi toimipiste, voidaan jokaiselle toimipisteelle luoda oma verkkokauppa.

Stores NEW STORE

Store	Plan	Price	
 Toimeksiantajan kauppa Default location	Rentle Basic	\$39.00 / month	 
 Toimeksiantajan kauppa 2	Rentle Basic	\$39.00 / month	 

Kuvio 28. Rentle-verkkokauppa palveluun useamman kaupan luonti.

6.3.4 Tuotteiden ja tuotekategorioiden lisäys

Tuotteiden muokkaus näkymästä on mahdollista vaihtaa tuotteen tietoja, kuten tuotteen nimeä, kuvausta ja hinnoittelua (ks. kuvio 29). Hinnoittelulle on olemassa kolme eri vaihtoehtoa suora myynti, varaus ja jatkuva tilaus. Suora myynti vaatii vain kiinteän hinnan asettamisen tuotteelle tai tuoteversioille. Tuoteversioille on mahdollista asettaa oma hinnoittelu, joka voi olla eri kuin alkuperäiselle tuotteelle asetettu hinta. Varaus hinnoitteluun on mahdollista asettaa kiinteä hinta varaukselle tai varauksen ajanjakson mukaan vaihteleva hinnoittelu. Jatkuvalle tilauksella tarkoitetaan tuotetta kuten tilauspalvelut, joiden tilaus uusiutuu automaattisesti tilauksen ajanjakson välein. Jatkuvaan tilaukseen on mahdollista asettaa halutun pituinen maksujakso sekä jatkuvan tilauksen kesto ja automaattinen uusiutuminen on mahdollista kytkeä pois päältä. Tilauksen

maksuominaisuus vaatii verkkomaksujen liittämisen, joka oletettavasti on verkkokaupoissa päällä, mutta tarkoittaa ettei tilauksia ole mahdollista maksaa esimerkiksi laskun avulla.

Tuote

For sale
Shared

[MORE](#)
[SAVE](#)

[General](#)
[Pricing](#)
[Variants](#)
[Availability](#)
[Settings](#)

Name

Tuote

Tax percentage

24%

Description

Tuotetiedot

Product categories

Sisustus

Package product

Bundle multiple products into a [package](#)

☐ This is a package product

Status [Preview](#)

Hidden

This product is not visible to your customers. It can still be booked as an additional product, as part of a product package, or by visiting the product page via a direct link.

Images



[EDIT](#)

Kuvio 29. Rentle-verkkokaupan tuotteen ja tuotetietojen muokkausnäkymä.

Tuotteiden asetuksista voidaan muokata tuotteen näkyvyyttä verkkokauppaversioissa, tuotteen yhdessä tarjottavien lisätuotteiden tarjontaa, asettaa lisäkysymyksiä asiakkaalle tuotteen valmistusta varten, määrittää vaadittava talletus tuotteen varaamista varten tai varattavalle tuotteelle mahdollista varata automaattisesti huolto aika varauksen päätyttyä, jolloin huoltoa vaativaa tuotetta ei ole mahdollista varata (ks. kuvio 30). Verkkokaupassa myytäviä ja varattavia tuotteita on mahdollista kategorisoida, kategoria näkymän kautta, jotta verkkokaupan hallinta ja asiakkaan näkökulmasta tuotteiden löytäminen olisi sujuvampaa (ks. kuvio 31).

Tuote

For sale

MORE ▾

SAVE

General Pricing Variants Availability Settings

Additional products

These additional products are offered to your customers when purchasing this product



Install

× +

Sales channels

Select the sales channels this product is available in

Online store

☒ VISIBLE

Admin dashboard

☒ VISIBLE

In-Store (self service)

☒ VISIBLE

Stores

Select the stores this product is available in

Toimeksiantajan kauppa

☒ VISIBLE

Toimeksiantajan kauppa 2

☐ HIDDEN

Kuvio 30. Rentle-verkkokaupan tuote asetuksien näkymä.

Catalog

NEW CATEGORY

Products Categories Discounts +

Q Search for a category

COLUMNS FILTERS REORDER EXPORT

☐	Category	Description	Products	Display order ↑
☐	 Sisustus	Category description. For example a more general desc...	6	0
☐	 Rakennus tarvikkeet	Category description. For example a more general desc...	4	0
☐	 Muu toimiala	Category description. For example a more general desc...	4	0

Rows per page: 100 1-3 of 3

Kuvio 31. Rentle-verkkokaupan kategoria näkymä.

6.3.5 Teema ja ulkoasu

Verkkokaupan asetuksista löytyy teema osio, jonka avulla voidaan muokata verkkokaupan rakennetta ja sisältöä. Teemat on mahdollista asettaa yksittäisiin verkkokauppoihin, joten kaikilla verkkokaupoilla voi olla eri rakenne ja ulkoasu. Verkkokaupalle voi halutessaan luoda oman teeman, jonka avulla rakenne ja ulkoasu saadaan halutun näköiseksi. Rentle tarjoaa valmiiksi kaksi teemaa Rentle Standard ja Plain, joiden pohjalta on helppo muokata rakennetta haluttuun suuntaan. Valmiina olevista teemoista Rentle Standard pitää sisällään kategoria tai tuote edellä suunnitellun pohjan verkkokaupalle. Toimeksiantajan kauppaan luotiin kaksi uutta teemaa Rentle Standard teeman pohjalta, johon lisättiin hieman muutoksia. Uudet teemat olivat Theme – Category, joka käytti etusivun kategoria ensin asetelmaa ja Theme – Product, jossa etusivulla esiteltiin tuotteita. (ks. kuvio 32.) Teema osio oli kuitenkin rajattuna vain rakenteeseen ja sisältöön, eikä sen kautta ollut mahdollista muokata muun muassa sivuston värisävyä tai fontteja. Värisävyjen ja fonttien muokausominaisuus ovat laitettuna laajennuksien taakse. Laajennuksiin tutustutaan seuraavassa luvussa 6.3.7 Laajennukset.

Themes

Manage your store themes

Learn more about [customizations](#) 

Theme - Category **Live** + 1 other stores
Last saved: May 04, 22:11

CUSTOMIZE

Rentle Standard

ACTIVATE

MANAGE ▼

Plain

ACTIVATE

MANAGE ▼

Theme - Product
Last saved: May 04, 22:10

...

ACTIVATE

CUSTOMIZE

+ CREATE NEW THEME

Kuvio 32. Rentle-verkkokaupan teeman ja ulkoasun muokkausominaisuus.

6.3.6 Kieliversiot

Rentle-verkkokauppa tukee useita eri kieliä, joista toimeksiantajan tarvitsemat englanti ja suomi on tarjolla suoraan myös ilmaisversiossa. Verkkokaupan asetuksista kuviosta 20 voidaan nähdä kielten valinta. Näkymästä valitaan halutut kieliversiot ja kuviosta 33 voidaan nähdä kielenkäännöksen valmiusprosentti. Kuviosta 34 nähdään, kuinka kääntäminen eri kielille tapahtuu. Rentle näyttää näkymässä kaikki tekstikentät, joita kyseiselle tuotteelle, kategorialle tai teeman kautta muokattavalle verkkokaupalle on käytössä ja voidaan niihin täyttää oma teksti valitulle muokattavalle kieliversiolle. Kieliversioiden toteuttaminen ja ylläpitäminen on siis täysin verkkokauppa-toimijan vastuulla.

Languages

Settings

Translations

Select language

Which language do you want to edit translations for?

Finnish

Products

4 items

64%

>

Categories

3 items

0%

>

Stores

2 items

50%

>

Store customizations

2 items

100%

>

Kuvio 33. Rentle verkkokaupan kieliversioiden valmius näkymä.

×

Store customizations

✓ Saved

57%

THEME - CATEGORY

ENGLISH - MAIN

FINNISH - TRANSLATION

Featured image, heading High-quality interior design	Featured image, heading
Featured image, description We offer high-quality interior design elements	Featured image, description
Featured image, button label Shop now	Featured image, button label
Footer About section, heading Toimeksiantajan kauppa	Footer About section, heading
Footer About section, description Share business details, and brand content with y	Footer About section, description
Footer Menu section, heading Menu	Footer Menu section, heading
Footer Links section, heading Additional information	Footer Links section, heading
Link label 1 Terms & Conditions	Link label 1
Link label 2 Privacy Policy	Link label 2
Link label 3 Instagram	Link label 3

✓

THEME - PRODUCT

▼

Kuvio 34. Rentle verkkokaupan kieliversioiden kääntämis näkymä.

6.3.7 Laajennukset

Luvussa tutustutaan kuviossa 21 näkyviin laajennuksiin, joista verkkokauppaan asennettiin Branding -, Package Products - ja Product Variants -laajennukset. Rentle verkkokauppa laajennuksien määrä on sidottuna verkkokaupan hintaversioon, joita Rentle Basic tuotteessa on kuusi laajennusta (ks. kuvio 35). Verkkokaupan jatkokehitykseen on siis vielä jäljellä kolme laajennusta, joita voisi olla Analytiikkapalvelu, joka yhdistää verkkokaupan Google Analytics 4 -palveluun, Alennus kuponki ominaisuus ja varaustoiminnan ominaisuuksia lisäävät laajennukset.

Blocks

Discover new features for your store with building blocks.
Can't find the block you are looking for? [Let us know](#)

0/6 blocks used

[CHANGE PLAN](#)

Kuvio 35. Rentle verkkokaupan laajennuksien määrä on sidottuna Rentle verkkokauppa versioon.

Ensimmäisenä laajennuksena verkkokauppaan asennettiin Branding laajennus. Branding laajennuksen avulla saadaan verkkokaupan värisävyä, painikkeiden ulkoasua ja tekstin fonttia muokattua. Itsessään laajennus ei ole kovin laaja, mutta saadaan sillä kuitenkin verkkokauppaan lisättyä haluttu fontti ja tuotteisiin verkkokauppatoimijan brändiin sopiva värisävy. (ks. kuvio 36).

Branding

Global appearance for your sales channels

☒ Enable custom branding

Accent color



Hex color

Button style



☒ Apply uppercase for buttons

Typography

Headings & Buttons

Body text

Kuvio 36. Rentle-verkkokaupan Branding laajennus.

Package products -laajennuksella on mahdollista luoda tuotteita, jotka sisältävät useamman tuotteen eli tuotepaketteja. Kuviosta 37 voidaan nähdä tuotteen kanssa myytävän asennuksen paketointi yhdeksi tuotteeksi. Ilman tuotepaketti laajennusta on mahdollista suositella asiakkaalle valitun tuotteen lisäksi ostettavaa tuotetta kuten asennusta, mutta ei saada luotua valmiita tuotekokonaisuuksia. Tuotepaketit mahdollistavat asiakkaalle selkeän tavan valita tuotteen sisältäviä tuotepaketteja ja -kokonaisuuksia.

Package product

Bundle multiple products into a [package](#) 

☒ This is a package product

Products in this package

		Tuote 1	
		Asennus	

Kuvio 37. Rentle-verkkokaupan tuotepakettien laajennus.

Product variants -laajennuksen avulla voidaan tuotteeseen lisätä useita tuoteversioita tai tuotevaihtoehtoja. Tuoteversioita voi olla esimerkiksi tuotteen värimallisto tai kokoon vaikuttavat tuoteversiot. (ks. kuvio 38.)

Tuote 1

For sale
Shared

MORE
SAVE

General
Pricing
Variants
Availability
Settings

+ NEW PRODUCT VARIANT

☐ Variant	Versio	:	ADD OPTION
☐ Tuote 1 - Versio 1	Versio 1		↑ ↓
☐ Tuote 1 - Versio 2	Versio 2		↑ ↓

Rows per page: 50
1-2 of 2
< >

Kuvio 38. Rentle-verkkokaupan tuoteversio laajennusnäkymä.

7 Tulokset ja pohdinta

7.1 Tulokset

Opinnäytetyössä saatiin toteutettua toimeksiantajayrityksen tarpeisiin sopiva verkkokaupparatkaisu. Teknisen toteutusosion verkkokauppasovellus sisältää vaaditut ominaisuudet. Opinnäytetyölle määritettyihin tutkimuskysymyksiin löydettiin vastaukset:

- Tutkittiin ja muodostettiin kokonaiskuva verkkokauppatoimintaan yleisesti sekä pienyrityksen näkökulmasta
- Löydettiin toimeksiantajalle sopiva verkkokauppa-alusta- ja varausjärjestelmäpalvelu, jolla verkkokaupparatkaisu voitiin toteuttaa
- Verkkokauppaan liitettiin maksupalvelu, jonka avulla verkkokaupasta löytyy vaaditut suosituimmat maksutavat
- Selvitettiin verkkokauppatoimintaan vaikuttavaa lainsäädäntöä

Voidaan todeta toteutetun verkkokaupparatkaisun sopivan toimeksiantajan vaatimuksien mukaiseen käyttöön opinnäytetyön kirjoitushetkellä ja tulevaisuudessa. Toteutettu verkkokauppa jää odottamaan toimeksiantajan tuotekonseptien kehitystä. Tuotteiden valmistuessa, tullaan ne lisäämään verkkokauppaan ja tuotteiden myynti ja vuokraus aloittamaan.

7.2 Jatkokehityskohteita

Verkkokauppa soveltuu toimeksiantajanyrityksen vaatimuksiin, mutta toiminnan laajentuessa toiminnan kannalta voi olla tarvetta erillisen varaston hankinnalle ja varastohallintaohjelmistolle sekä logistiikkapalvelun liittämiseksi verkkokauppaan. Toimintaa voitaisiin tulevaisuudessa tehostaa toiminnanohjauksen ja taloushallinnon palveluilla. Opinnäytetyön kirjoitushetkellä ei todettu erillistä tarvetta kolmannen osapuolen palveluiden liittämiseksi.

Kehitettyyn verkkokaupparatkaisuun tullaan tulevaisuudessa lisäämään ja kehittämään sopivat verkkokaupat ja ulkoasut toimeksiantajan valmistuville tuotekonsepteille. Toimeksiantajan tapauksessa tarve usealle verkkokaupalle tulee esiin tuotteiden eroavien toimialojen takia. Kehitetyn verkkokaupparatkaisun avulla voidaan luoda useille toimialoille verkkokaupat tehokkaasti.

7.3 Pohdinta

Opinnäytetyössä käsiteltiin laajasti verkkokauppatoiminnan mahdollisuuksia ja sen eroja kivijalkaliikkeeseen verrattuna, verkkokaupan markkinatilannetta sekä menestyvään verkkokauppatoimintaan vaikuttavia tekijöitä. Lisäksi opinnäytetyössä käsiteltiin verkkokauppatoimintaan vaikuttavaa lainsäädäntöä sekä kuluttajien ostotottumuksia maksutapojen ja toimitusvaihtoehtojen näkökulmasta. Opinnäytetyössä toteutettiin laaja tietoperusta tarjolla olevista verkkokauppa-alustoista ja varausjärjestelmäpalveluista sekä tutkittiin verkkokauppoihin liitettäviä palveluita. Opinnäytetyö toimii tietoperustana verkkokauppatoiminnan aloittamista harkitseville. Teknisen toteutuksen vaatimukset saatiin opinnäytetyössä saavutettua eli toimeksiantajalle saatiin luotua heidän vaatimuksensa täyttävä verkkokaupparatkaisu. Verkkokauppa-alustan valintaa perusteltiin opinnäytetyössä toimeksiantajalta saaduilla vaatimuksilla. Kaikkiin käsiteltäviin aiheisiin olisi mahdollista syventyä laajemmin, mutta opinnäytetyön kokonaisuuden sekä pituuden kannalta aiheista käsiteltiin opinnäytetyön näkökulmasta tärkeimmät seikat.

Halutaan todeta, että Rentle-verkkokauppa-alusta- ja varausjärjestelmäpalveluun sisältyy palvelun jatkuvuuden kannalta riski. Rentle-verkkokauppa-alusta- ja varausjärjestelmä on suljetun alustan SaaS-palvelu, mikä tarkoittaa sitä, että verkkokaupan toiminta voi loppua, mikäli se joutuu lopettamaan palveluiden tarjoamisen. Rentle on startup-yritys, eikä sen toiminnan jatkuvuudesta ole vielä yhtä hyviä takeita verrattuna esimerkiksi Shopify-verkkokauppa-alustan tarjoamaan SaaS-palveluun. Rentlen tarjoaman palvelun valitsemiseen ollaan kuitenkin tyytyväisiä, koska se täyttää kaikki toimeksiantajan tarpeet ilman erillisiä palveluita tai maksullisten lisäosien hankintaa.

Haasteita opinnäytetyön tekemiselle toi käsiteltävän aiheen laajuus ja raja- ja tiedonhaku käsiteltäväksi valituista aiheista. Lisähaastetta opinnäytetyölle toi se, että toimeksiantajan suunnitellulle toiminnan laajentamiselle ei ollut täysin valmista suunnitelmaa, eikä tuotteita oltu suunniteltu tai viimeistelty, vaan ne oli vielä konsepti- tai ideointivaiheessa.

Opinnäytetyön voidaan todeta saavuttaneen sille asetetut tavoitteet ja vastaavan esitettyihin tutkimuskysymyksiin käsiteltyjen aiheiden ja toteutuksessa toteutetun verkkokaupan osalta. Opinnäytetyö toimii verkkokauppatoimintaa käsittelevänä laajana tietoperustana. Opinnäytetyön lähdeaineistoon, dokumentointiin ja toteutukseen ollaan tyytyväisiä.

Lähteet

Ajanvarauksen ominaisuudet. N.d. DigitalBooker tuotteen ominaisuuksista kertova tieto-osio niiden omalla www-sivustolla. Viitattu 30.3.2023. <https://www.digitalbooker.com/toimintoja/>.

Appointment booking. N.d. Shopify varauksen mahdollistavia lisäosia. Viitattu 30.3.2023. <https://apps.shopify.com/categories/selling-products-digital-products-appointment-booking>.

Cuberto, A. 2021. 6 tips to optimize your Store for mobile. Artikkelin Amazonin verkkosivustolla. Viitattu 16.3.2023. <https://advertising.amazon.com/blog/6-tips-to-optimize-your-store-for-mobile?>.

Digimarkkinointi. N.d. Digimarkkinoinnista kertova artikkeli Alma sivustolla. Viitattu 14.4.2023. <https://www.almamedia.fi/yrityksille/markkinoin-tietopankki/digimarkkinointi/>.

DigitalBooker. N.d. DigitalBooker palvelun etusivut niiden omalla www-sivustolla. Viitattu 30.3.2023. <https://www.digitalbooker.com/>.

Domainparkki. N.d. Nimipalvelu (DNS). Hostingpalvelun tarjoama tuotteen Domainparkista kertova tieto-osio. Viitattu 2.5.2023. <https://www.hostingpalvelu.fi/domain/domainparkki/>.

Empowering commerce outside of ownership. N.d. Rentle yrityksestä kertova tieto-osio Rentlen sivustolla. Viitattu 18.4.2023. <https://www.rentle.io/about>.

Forecast number of mobile users worldwide. 2023. Number of mobile users from 2020 to 2025. Artikkelin Statistan verkkosivuilla. Viitattu 16.3.2023. <https://www.statista.com/statistics/218984/number-of-global-mobile-users-since-2010/>.

Getting started. N.d. Rentle luoma dokumentaatio verkkokauppa-alustan käyttöönottoon sekä hallinnointiin Rentlen tuki sivustolla. Viitattu 2.5.2023. <https://support.rentle.io/en/getting-started>.

Gigantti. N.d. Gigantin ostotapahtumassa tarjolla olevat maksuvaihtoehdot. Viitattu 7.4.2023. <https://www.gigantti.fi/>.

How much does it cost to use Klarna. N.d. Klarnan palvelun hinnoittelusta kertova tieto-osio niiden omilla www-sivuilla. Viitattu 6.4.2023. <https://www.klarna.com/ie/business/merchant-support/how-much-does-it-cost-to-use-klarna/>.

Kaikki paketti- ja logistiikkapalvelut. N.d. Postin tarjoamien logistiikkapalveluiden tieto-osio Postin sivustolla. Viitattu 11.4.2023. <https://www.posti.fi/fi/yrityksille/paketit-ja-logistiikka/kaikki-palvelut>.

Kauppalaki ja irtaimen kauppa. N.d. Kauppalaista kertova artikkeli minilex sivustolla. Viitattu 11.4.2023. <https://www.minilex.fi/a/kauppalaki-ja-irtaimen-kauppa>.

Kevytyrittäjäyys on huolettomin tapa laskuttaa työstäsi. N.d. Ukko.fi kevytyrittäjäyys palvelusta kertova tieto-osio UKKO.fi sivustolla. Viitattu 14.4.2023. <https://www.ukko.fi/kevytyrittajyyys/>.

Kevytyrittäjäyys. N.d. Kevytyrittäjäydestä kertova artikkeli Yrityksen-perustaminen sivustolla. Viitattu 14.4.2023. <https://yrityksen-perustaminen.net/kevytyrittajyyys/>.

Kilpailuetua suomalaisuudesta. N.d. Suomalaisen tuotteen ja palvelun osoittavien merkkien tieto-osio suomalaisentyö liiton sivustolla. Viitattu 5.4.2023. <https://suomalainentyo.fi/yrityksille/>.

Klarna aloittaa yhteistyön MobilePayn kanssa Suomessa. 2022. MobilePayn ja Klarnan yhteistyön aloittamisesta kertova artikkeli MobilePayn sivustolla. Viitattu 6.4.2023. <https://www.mobilepay.fi/artikkelit/2022/03/17/klarna-ja-mobilepay>.

Klarnan uusi verkkopankkimaksu sujuvoittaa maksamista. 2020. Klarnaan lisätystä verkkopankkimaksu ominaisuudesta kertova Blogikirjoitus sen sivustolla. Viitattu 6.4.2023. <https://www.klarna.com/fi/blogi/klarnan-uusi-verkkopankkimaksu-sujuvoittaa-maksamista/>.

Kuluttajansuojan ABC. N.d. Kuluttajansuojasta kertova opas kuluttajaliitto sivustolla. Viitattu 11.4.2023. <https://www.kuluttajaliitto.fi/materials/kuluttajansuojan-abc/>.

Kumppaneidemme palvelut verkkokauppasi tarpeisiin. N.d. Vilkaan yhteistyökumppaneista kertova tieto-osio sen sivustolla. Viitattu 23.3.2023. <https://www.vilkas.fi/kumppanit>.

Laajennukset. N.d.a. Klarna Checkout laajennuksesta kertova tieto-osio MyCashflow palvelussa. Viitattu 6.4.2023. <https://www.mycashflow.fi/ratkaisut/verkkokauppa/laajennukset/klarna-checkout>.

Laajennukset. N.d.b. Klarna Payments laajennuksesta kertova tieto-osio MyCashflow palvelussa. Viitattu 7.4.2023. <https://www.mycashflow.fi/ratkaisut/verkkokauppa/laajennukset/klarna-payments>.

Learn more about Loopia Group. N.d. Loopia Groupista kertova tieto-osio niiden www-sivustolla. Viitattu 2.5.2023. <https://loopia.group/about-us/>.

Liikanen, J., Takala, K., Sintonen, M. & Hellqvist, M. 2021. Koronapandemia muuttaa maksutapoja pysyvästi. Maksupalveluista kertova artikkeli eurojatalous sivustolla. Viitattu 6.3.2023. <https://www.eurojatalous.fi/fi/2021/2/koronapandemia-muuttaa-maksutapoja-pysyvasti/>.

Maksutavat verkkokauppaan. N.d. Paytrailin tarjoamat maksutavat Paytrail sivustolla. Viitattu 6.4.2023. <https://www.paytrail.com/maksutavat>.

Markkinoiden verkkokauppaasi tehokkaasti näppärien työkalujen avulla. 2022. Verkkokaupan markkinoinnista kertova blogikirjoitus Vilkas sivustolla. Viitattu 14.4.2023. <https://www.vilkas.fi/blogi/markkinoiden-verkkokauppaasi-tehokkaasti>.

Marttila, S. 2022a. Verkkokauppa Suomessa 2022 – raportti on julkaistu. Verkkokauppa Suomessa 2022 raporttiin pohjautuva blogikirjoitus Paytrailin sivustolla. Viitattu 6.3.2023. <https://www.paytrail.com/blog/verkkokauppa-suomessa-2022-julkaistu>.

Marttila, S. 2022b. Mitä palveluita suomalaiset ostavat verkosta 2022? Suomalaisien ostamista palveluista kertova blogikirjoitus Paytrail sivustolla. Viitattu 6.3.2023. <https://www.paytrail.com/blog/mita-palveluita-suomalaiset-ostavat-verkosta-2022>.

Marttila, S. 2022c. Näin suomalaiset maksavat verkossa 2022. Suomalaisien verkko-ostoissa käytämistä maksutavoista kertova blogikirjoitus Paytrail sivustolla. Viitattu 6.3.2023. <https://www.paytrail.com/blog/nain-suomalaiset-maksavat-verkossa-2022>.

Marttila, S. 2022d. Verkkokaupan logistiikka - mitä kuluttaja siltä odottaa. Verkkokaupan logistikasta kertova blogikirjoitus Paytrail sivustolla. Viitattu 11.4.2023. <https://www.paytrail.com/blog/verkkokaupan-logistiikka-odotukset>.

Menestyvän verkkokaupan tunnistaa ulkoasusta. N.d. MyCashflow tuotteen ulkoasu tietö-osio sen omilla www-sivuilla. Viitattu 24.3.2023. <https://www.mycashflow.fi/ratkaisut/verkkokauppa/ulkoasu>.

Miksi Vilkas. N.d. Miksi valita vilkas verkkokauppa-alusta tietö-osio vilkkaan sivustolla. Viitattu 23.3.2023. <https://www.vilkas.fi/miksi-vilkas/>.

Mikä on domain. N.d. Verkkotunnuksista kertova blogikirjoitus one.com sivustolla. Viitattu 2.5.2023. <https://www.one.com/fi/domain/mika-on-verkkotunnus>.

Mitä ovat maksupalvelut. 2018. Finanssivalvonnan kuluttajansuoja tietö-osio maksupalveluista. Viitattu 6.4.2023. <https://www.finanssivalvonta.fi/kuluttajansuoja/maksupalvelut/>.

Mitä tarkoitetaan vahvalla tunnistautumisella. N.d. Vahvan tunnistautumisen tunnistusmenetelmästä kertova blogikirjoitus Visma Sign sivustolla. Viitattu 11.4.2023. <https://vismasign.fi/tietopankki/mita-on-vahva-tunnistautuminen/>.

Most popular top-level domains. 2022. Worldwide as of June 2022. Statistan tuottama tilasto käytetyimmistä verkkotunnuspäätteistä. Viitattu 5.2.2023. <https://www.statista.com/statistics/265677/number-of-internet-top-level-domains-worldwide/>.

Motonet. N.d. Monotetin verkkokauppa palvelusta nähtävä tuotteen hyllypaikka. Viitattu 6.5.2023. <https://www.motonet.fi/>.

MyCashflow palvelupaketit. N.d. Avaa verkkokauppa. MyCashflow verkkokauppa-alustan hinnoittelusta kertova tieto-osio MyCashflow sivustolla. Viitattu 18.3.2023. <https://www.mycashflow.fi/hinnasto>.

Myyvälän maksuratkaisu. N.d. Netsin tarjoama kassajärjestelmä kivijalkaliikkeisiin. Viitattu 8.5.2023. <https://payments.nets.eu/fi-FI/payment-terminals>.

Oksanen, M. 2021. Nämä ovat Suomen suosituimmat verkkokauppa-alustat 2021. Suosituimmista verkkokauppa-alustoista kertova blogikirjoitus Paytrail sivustolla. Viitattu 18.3.2023. <https://www.paytrail.com/blog/n%C3%A4m%C3%A4-ovat-suomen-suosituimmat-verkkokauppa-alustat-2021>.

Opas verkkokauppa-alustan valintaan. N.d. Paytrailin tuottama raportti verkkokauppa-alustan valintaan Paytrail sivustolla. Viitattu 5.4.2023. <https://www.paytrail.com/hubfs/ebook/Paytrail-Opas-verkkokauppa-alustan-valintaan.pdf>.

Parhaat palvelun tarjoajat sisään rakennettuina. N.d. MyCashflow tuotteen laajennusvalikoima sen www-suilla. Viitattu 24.3.2023. <https://www.mycashflow.fi/ratkaisut/verkkokauppa/laajennukset>.

Pernaa, J. 2013. Kehittämistutkimus tutkimusmenetelmänä. Tutkimus ja kehittämistyöstä kertova artikkeli. Viitattu 22.4.2023. https://tuhat.helsinki.fi/ws/files/127650174/2013_Pernaa_KT_tutkimusmenetelmana_KT_kirj.

Perusta menestyvä verkkokauppa. N.d. MyCashflow -tuotteesta kertovan sivuston etusivu. Viitattu 23.3.2023. <https://www.mycashflow.fi/>.

Perusta verkkokauppa ilmaiseksi. N.d. MyCashflow tuotteen ilmaisversion tieto-osio MyCashflow sivustolla. Viitattu 24.3.2023. <https://www.mycashflow.fi/ilmainen-verkkokauppa>.

Postin tutkimus. 2022. Verkkokauppa kasvaa koronan jälkeen – ilmainen toimitus, printtimainonta ja myyntikampanjat herättävät huomion. Postin tuottama tutkimus ilmaisen toimituksen vaikutuksista koronan jälkeiseen verkkokauppaan. Viitattu 6.3.2023. <https://www.posti.fi/fi/asiakastuki/tiedotteet/suuri-verkkokauppatutkimus-2022>.

Rental Products. N.d. WooCommerce vuokraustoiminnan mahdollistava lisäosa. Viitattu 30.3.2023. <https://woocommerce.com/products/rental-products/>.

Schreck, J. & Sintonen, M. 2022. Mobiilimaksaminen yleistyy Suomessa ennätysvauhdilla – silti ero muihin Pohjoismaihin on huomattava. Artikkelit eurojalous sivustolla. Viitattu 5.3.2023. <https://www.eurojalous.fi/fi/2022/artikkelit/mobiilimaksaminen-yleistyy-suomessa-ennatys-vauhdilla-silti-ero-muihin-pohjoismaihin-on-huomattava/>.

Selkeä ja edullinen hinnoittelu. N.d. Paytrail maksupalvelun hinnoittelu Paytrail sivustolla. Viitattu 6.4.2023. <https://www.paytrail.com/hinnasto>.

Shopify Pricing. N.d. Shopify tuotteen hinnoittelu sen omalla www-sivustolla. Viitattu 18.3.2023. <https://www.shopify.com/pricing>.

Shopify Products. N.d. Shopify verkkokaupan lisäosa valikoima sen omalla www-sivustolla. Viitattu 24.3.2023. <https://www.shopify.com/products>.

Siirry kevyempään yrittäjyyteen. N.d. OP kevytyrittäjyys palvelusta kertova tieto-osio OP kevytyrittäjä sivustolla. Viitattu 14.4.2023. <https://op-kevytyrittaja.fi/>.

Start for free and choose your plan later. N.d. Rentlen palvelun hinnoittelusta kertova tieto-osio Rentlen sivustolla. Viitattu 18.4.2023. <https://www.rentle.io/pricing>.

Suuri State of boating. 2022. Raporttimme murskaa veneilyn ennakkoluuloja. Veneilyn 2020 vuoden tilanteesta kertova raportti Skipperi sivustolla. Viitattu 6.3.2023. <https://www.skipperi.fi/loki-kirja/state-of-boating>.

Suuri verkkokauppa-alusta raportti 2021. 2021. Paytrailin tuottama tutkimus verkkokauppa-alustojen tilanteesta vuonna 2021. Viitattu 18.3.2023. <https://www.paytrail.com/hubfs/ebook/Paytrail-Suuri-verkkokauppa-alustaraportti-2021.pdf>.

Tarinamme. N.d. Paytrail yrityksestä kertova tieto-osio niiden www-sivustolla. Viitattu 6.4.2023. <https://www.paytrail.com/tarinamme>.

Teemaopas. N.d. MyCashflow tuotteen ulkoasun muokkausta tukeva dokumentaatio MyCashflow tukisivustolla. Viitattu 24.3.2023. <https://support.mycashflow.com/fi/teemaopas>.

The global commerce platform. N.d. Shopify tuotteen esittely sivu sen omalla www-sivustolla. Viitattu 24.3.2023. <https://www.shopify.com/>.

Tietoa meistä. N.d. Klarna Bank AB yrityksestä kertova tieto-osio niiden omilla www-sivuilla. Viitattu 6.4.2023. <https://www.klarna.com/fi/tietoja-meista/>.

Tilaa nyt. N.d. Paytrail maksupalvelun tilausosio Paytrail sivustolla. Viitattu 14.4.2023. <https://www.paytrail.com/tilaa-palvelu>.

Tyyskä, I. 2023. Suosituimmat verkkokauppa-alustat Suomessa 2023. Blogikirjoitus raikasdigital sivustolla. Viitattu 5.4.2023. <https://www.raikasdigital.fi/suosituimmat-verkkokauppa-alustat-suomessa/>.

Työnantajarekisteri. N.d. Työnantajarekisteriin ilmoittautumisvelvoitteista kertova artikkeli Veron sivustolla. Viitattu 14.4.2023. https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/verot-ja-maksut/yritys_tyonantajana/tyonantajarekisteri/.

Uusia pankkipalveluita ja turvallisempaa maksamista. N.d. Näin PSD2 vaikuttaa arkeesi. PSD2 maksupalveludirektiivin vaikutuksista kertova artikkeli OP pankin sivustolla. <https://www.op.fi/henki-loasiakkaat/paivittaiset/maksaminen/psd2>.

Vehman, E. 2021. Pakettivirta automaatteihin rajussa kasvussa. Pakettiautomaattien suosiosta kertova artikkeli pakettipiste sivustolla. Viitattu 6.3.2023. <https://www.pakettipiste.fi/pakettivirta-automaatteihin-rajussa-kasvussa/>.

Verkkokaupan trendit 2023. 2022. Paytrailin tuottama verkkokaupan trendeistä kertova raportti Paytrail sivustolla. Viitattu 5.4.2023. <https://www.paytrail.com/hubfs/Verkkokaupan-trendit-2023/Paytrail-Verkkokaupan-trendit-2023.pdf>.

Verkkokauppa Suomessa 2022. 2022. Paytrailin tuottama raportti verkkokaupan nykytilanteesta Paytrail sivustolla. Viitattu 26.3.2023. <https://www.paytrail.com/hubfs/Verkkokauppa-Suomessa-2022/Paytrail-Verkkokauppa-Suomessa-2022.pdf>.

Vilkas Hinnasto. N.d. Vilkkaan Vilkas Now -verkkokauppa-alustan hinnasto sen omalla sivustolla. Viitattu 18.3.2023. <https://www.vilkas.fi/hinnoittelu>.

Vilkas Yritysesittely. N.d. Vilkas Group Oy yrityksestä kertova tieto-osio sen omalla www-sivustolla. Viitattu 18.3.2023. <https://www.vilkas.fi/vilkas-yrityksena/>.

Visma About Us. N.d. Visman yrityksestä kertova tieto-osio niiden omilla kotisivuilla. Viitattu 30.3.2023. <https://www.visma.com/company>.

What Is Ecommerce. 2022. Definition and Guide. Verkkokauppatoiminnasta kertova blogikirjoitus Shopify verkkosivustolla. Viitattu 16.3.2023. <https://www.shopify.com/blog/what-is-ecommerce>.

What is ecommerce. N.d. Definition, types, advantages, and disadvantages. Verkkokaupoista kertova artikkeli Amazonin verkkosivustolla. Viitattu 16.3.2023. <https://sell.amazon.com/learn/what-is-ecommerce>.

WooCommerce About Us. N.d. WooCommerce lisäosasta kertova tieto-osio WooCommerce sivustolla. Viitattu 18.3.2023. <https://woocommerce.com/about/>.

WooCommerce Bookings. N.d. WooCommerce varausominaisuuden lisäosa. Viitattu 30.3.2023. <https://woocommerce.com/products/woocommerce-bookings/>.

WooCommerce Extensions Store. N.d. WooCommerceen moduuliin liitettävien lisäosien kauppaosio WooCommercen omalla sivustolla. Viitattu 18.3.2023. <https://woocommerce.com/product-category/woocommerce-extensions>.

WooCommerce. N.d. WooCommerce lisäosasta kertova sivu WordPress sivustolla. Viitattu 18.3.2023. <https://wordpress.org/plugins/woocommerce/advanced/>.

World's most popular website builder. N.d. Welcome to the world's most popular website builder. WordPress sivuston etusivu. Viitattu 18.3.2023. <https://wordpress.com/>.

Yleinen tietosuoja-asetus. 2022. GDPR tietosuoja-asetuksesta kertova artikkeli Euroopan unionin Europa sivustolla. Viitattu 11.4.2023. https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/data-protection/data-protection-gdpr/index_fi.htm.

Yrityksenne kasvun tukena. N.d. MyCashflow verkkokaupassa ja kivijalassa. Tuotteen esittely sivu MyCashflow sivustolla. Viitattu 18.3.2023. <https://www.mycashflow.fi/tietoa-meista>.