

Mobile Securityn saatavuuden parantaminen



Foster, Mathias

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

Mobile Securityn saatavuuden parantaminen

Mathias Foster
Tietojenkäsittely
Opinnäytetyö
Lokakuu, 2010

Laurea University of Applied Sciences
Laurea Leppävaara

Improving Mobile Security's availability

Mathias Foster
Business of information technology
Thesis
November, 2010

Mathias Foster

Mobile Securityn saatavuuden parantaminen

Vuosi	2010	Sivumäärä	87
-------	------	-----------	----

Tavaroiden ja ohjelmistojen ostaminen Internetin kautta on yleistynyt viimeisen vuosikymmenen aikana valtavalla nopeudella. Merkittävin tekijä tähän nopeaan kasvuun on ollut ostamisen helppous. Nykyään jokainen meistä voi ostaa Internetistä viidessä minuutissa matkan kaukomaille tai tietoturvaohjelman suojaamaan tietokonetta tai matkapuhelinta ym. Mutta välillä ostaminen ei olekaan niin helppoa. Joskus potentiaalisen asiakkaan täytyy nähdä vaivaa ennen kuin hän löytää hakemansa asian Internet-sivuilta.

Erilaisten Internet-palveluiden käyttäminen on nykypäivänä osa ihmisten arkipäivää. Elämme maailmassa, jossa suurin osa ammateista perustuu konkreettisen tuotteen myymisen sijaan palveluiden tarjoamiseen niin ihmisille kuin yrityksillekin.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on parantaa F-Securen uuden matkapuhelimille kehitetyn tietoturvaohjelman, Mobile Securityn saatavuutta. Tutkimus rajoittui kuuden F-Securen jälleenmyyjän (operaattorin) Internet-sivustoihin. Nämä kaikki kuusi operaattoria myyvät F-Securen kehittämiä tuotteita. Opinnäytetyön tilaajana toimi siis suomalainen tietoturvayritys F-Secure Oyj.

Kehitystyön perustana käytin teoriatietopohjaa, jonka olin hankkinut eri kirjallisuus- sekä muista sähköisistä lähteistä. Tutkittavia sivuja olen tutkinut eri tutkimusmallien mukaan, joita käytetään yleisesti yritysmaailmassa. Näitä eri lähteitä tutkimalla ja yhdistelemällä olen pyrkinyt saamaan kokoon tietokokonaisuuden, joka muodostaa opinnäytetyöni teoriaosuuden.

Projektin tuloksena loin jokaisesta tutkittavana olleesta operaattorin Internet-sivusta uuden parannetun version, johon olin merkinnyt muutosehdotukseni. Jos jälleenmyyjät suostuisivat kaikkiin ehdottamiini muutoksiin, niin Mobile Securityn löytäminen heidän sivuiltaan tulisi ainakin viisikymmentä prosenttia helpommaksi. Itse ohjelman latausprosessikin helpottuisi huomattavasti.

Asiasanat: F-Secure, Mobile Security, tietoturva, tuotekehitys, saatavuuden parantaminen

Mathias Foster

Improving Mobile Security's availability

Year	2010	Pages	87
------	------	-------	----

Buying products and programs from the Internet has never been easier than it is nowadays and it has grown rapidly over the last decade. One the biggest reasons for this huge growth is the easiness of purchasing. These days everyone can buy a long distance trip or a security program for your computer or to your mobile phone in less than five minutes. Occasionally purchasing might be rather difficult from the Internet. Now and then, potential customers have to carry out a long search before the right product can be found from the Internet.

The main objective in this thesis was to obtain a new way to improve Mobile Security's availability, which F-Secure has recently developed to protect mobile phones. F-Secure narrowed down the investigation by given six mobile operators to concentrate on the investigation. These operators are some of F-Secures' partners in selling their security products worldwide.

The purpose was to discover a solution to availability problems by using different sources of literature and electronic sources - which were found from the Internet. The pages that were under investigation were analyzed through research methods that are used frequently, when improving usability and availability of products.

As the outcome of every page that was under examination was recreated again, and all the changes were marked clearly on the pages. If all the F-Secures' partners would accept all the changes that are suggested, finding Mobile Security would increase largely on their Internet sites. Even downloading the program would become easier than it is at the moment.

Key words F-Secure, Mobile Security, Availability, Security, Product Development

Sisällys

1	Johdanto	8
2	Tutkimusasetelma	8
2.1	Aiheen valinta	8
2.2	Tutkimusmenetelmät	9
3	F-Secure	9
3.1	Mobile Security	9
4	Tuotekehitys	9
4.1	Asiakkaan tarpeet tuotekehityksessä	10
5	Tuotteistamisprosessi	11
5.1	Tuotteistamisprosessin osaprosessit	11
5.2	Asiakaskunnan rajaaminen	13
6	Asiakastarve	13
6.1	Asiakkaan tunteminen	14
7	Markkinointiviestintä	14
7.1	Markkinoinnin toimintaperiaatteet	14
7.2	Markkinointiosaaminen	14
7.3	Asiakkaiden näkökulma markkinoinnissa	15
7.4	Mainonta	15
7.5	Markkinointiviestintäkanavat	16
7.5.1	Suoramainonta	16
7.5.2	Messut	16
7.5.3	Seminaarit	16
7.5.4	Tiedottaminen	17
7.5.5	PR-tapahtumat	17
7.5.6	Suhdeverkostointi ja suusta suuhun-ilmiot	17
7.5.7	Sähköinen markkinointikanava	17
7.5.8	Internet jakelukanavana	18
8	Tutkimusmenetelmät	18
8.1	Kvalitatiivinen tutkimus	18
8.2	Havainnointi	19
8.2.1	Havainnoinnin vaiheet	19
8.3	Tuote analysointi	20
8.4	Mystery Shopping	21
8.4.1	Mystery Shopping sähköisesti	22
9	Tutkimus	22
9.1	Tutkimuksen kohteet	23
9.2	Tutkimuksen rajaaminen	23

9.3	TeliaSonera	23
9.3.1	Tulokset	23
9.4	CSL-1010	24
9.4.1	Tulokset	24
9.5	Swisscom	25
9.5.1	Tulokset	25
9.6	KPN.....	26
9.6.1	Tulokset	26
9.7	F-Securen oma verkkokauppa.....	27
9.7.1	Tulokset	27
9.8	Nokia Ovi	28
9.8.1	Tulokset	28
10	Yhteenveto operaattoreiden sivuista.....	29
10.1	Mobile Securityn latausprosessi operaattoreiden sivuilla	30
11	Kehitysehdotukset	30
11.1	Suunnittelu	31
11.1.1	Markkinointiviestinnän suunnittelu	31
11.2	Hinnoittelu	32
11.3	Heuristinen näkökulma	33
11.3.1	Jakob Nielsenin heuristinen malli	33
11.3.2	Operaattorisivut heuristisesta näkökulmasta	35
12	Web Template näkökulma	35
12.1	Tuote	35
12.2	Yleisesti sivujen sisällöstä	35
12.3	Navigointi sivuilla	36
12.4	Auta asiakkaita	36
12.5	Tuotteen graafinen ilme	36
12.6	Tuotteen ostaminen	36
12.7	Tuotteen lataaminen	37
12.8	Web Templaten tulokset	37
13	Parannukset	38
13.1	TeliaSonera.....	38
13.2	CSL - 1010	39
13.3	Swisscom.....	39
13.4	KPN	40
13.5	Nokia Ovi	40
13.6	F-Securen oma verkkokauppa	41
14	Yhteenveto	41
	Lähteet.....	43

Kuvat	45
Liitteet	47
Liite 1. Mobile Securityn löytöprosessi TeliaSoneran sivuilla	48
Liite 2. Mobile Securityn löytöprosessi CSL-1010 sivuilla	52
Liite 3. Mobile Securityn löytöprosessi Swisscomin sivuilla	54
Liite 4. Mobile Securityn löytöprosessi KPN sivuilla	58
Liite 5. Mobile Securityn löytöprosessi F-Securen omassa verkkokaupassa.	62
Liite 6. Mobile Securityn löytöprosessi Nokia Ovi sivuilla.....	64
Liite 7. Graafiset parannusehdotukset koskien TeliaSoneran sivuja	68
Liite 8. Graafiset parannusehdotukset koskien CSL-1010 sivuja.....	72
Liite 9. Graafiset parannusehdotukset koskien Swisscomin sivuja	76
Liite 10. Graafiset parannusehdotukset koskien KPN sivuja	79
Liite 11. Graafiset parannusehdotukset koskien Nokia Ovi sivuja.....	83
Liite 12. Graafiset parannusehdotukset koskien F-Securen verkkokaupan sivuja.....	86

1 Johdanto

Tavaroiden ja ohjelmistojen ostaminen Internetin kautta on yleistynyt viimeisen vuosikymmenen aikana valtavalla nopeudella. Merkittävin tekijä tähän nopeaan kasvuun on ollut ostamisen helppous. Nykyään jokainen meistä voi ostaa Internetistä viidessä minuutissa matkan kaukomaille tai tietoturvaohjelman suojaamaan tietokonetta tai matkauspuhelinta ym. Mutta välillä ostaminen ei olekaan niin helppoa. Joskus potentiaalisen asiakkaan täytyy nähdä vaivaa ennen kuin hän löytää hakemansa asian Internet-sivuilta.

Erialaisten Internet-palveluiden käyttäminen on nykypäivänä osa ihmisten arkipäivää. Elämme maailmassa, jossa suurin osa ammateista perustuu konkreettisen tuotteen myymisen sijaan palveluiden tarjoamiseen niin ihmisille kuin yrityksillekin.

2 Tutkimusasetelma

Opinnäytetyöni tavoitteena on kirjallisuuden ja muiden lähteiden avulla selvittää mitä seikkoja tulisi ottaa huomioon, kun suunnitellaan ja markkinoidaan uutta tuotetta. Tarkemmin sanottuna selitän opinnäytetyössäni tuotekehityksen vaiheita, saatavuutta, tuotemarkkinointia ja erilaisia tutkimusmenetelmiä.

2.1 Aiheen valinta

Olin syksyllä 2009 tekemässä F-Securelle asiakastutkimusta. Tutkimuksessa minun piti selvittää minkälaisia ovat Mobile Security-tietoturvaohjelman käyttäjät. Keskityin ensin tutkimuksissani käyttäjien ikäjakaumaan. Ikäjakauman selvittämisen lisäksi tutkin myös kuinka moni käyttäjistä oli ostanut tietoturvaohjelman omaan käyttöönsä tai vain kokeillut sitä seitsemän ilmaisen kokeilupäivän ajan.

Projektini loputtua F-Securelta kysyttiin olisinko kiinnostunut jatkamaan Mobile Securityn kehittämistä. Myönteisen vastauksen jälkeen sovimme yhdessä, että voisin jatkaa tietoturvaohjelman tutkimista opinnäytetyön muodossa. Opinnäytetyössäni F-Secure pyysi minua selvittämään miten heidän Mobile Security-ohjelmansa on tällä hetkellä saatavilla F-Securen jälleenmyyjien Internet-sivuilla. Tämän lisäksi minun piti myös tutkia miten Mobile Securityn saatavuutta voitaisiin parantaa, jotta matkapuhelimen tietoturvasta kiinnostuneet löytäisivät ohjelman helpommin ja saisivat sen ladattua mahdollisimman vaivattomasti käyttöönsä."

2.2 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyöni on tyypiltään kehittämisprojekti, jonka tavoitteena on teoretiedon avulla kehittää yhtä toimeksiantajan palvelutuotteista. Kehitystyö suoritetaan tiiviissä yhteistyössä toimeksiantajayrityksen kanssa. Kehitystyön pohjana käytin teoretietopohjaa, jonka olen hankkinut eri kirjallisuuslähteistä sekä sähköisistä lähteistä. Tutkittavia sivuja olen tutkinut eri tutkimusmallien mukaan, joita käytetään yleisesti yritysmaailmassa. Eri lähteitä tutkimalla ja yhdistelemällä pyrin saamaan kokoon tietokokonaisuuden, josta muodostuu opinnäytetyön teoriaosuus.

3 F-Secure

F-Secure Oyj (aiempi nimi Data Fellows) on vuonna 1988 perustettu maailmanlaajuinen tietoturvaratkaisuja tarjoava suomalainen yritys. F-Secure valmistaa tietoturvatuotteita tietokoneille ja tietoturva-ohjelmia matkapuhelimille.

3.1 Mobile Security

Mikä on Mobile Security? F-Secure Mobile Securityn on tietoturva-ohjelma, joka tarkoitettu turvaamaan ihmisten matkapuhelimia erilaisia uhkakuvia vastaan, aina viruksista luvattomaan tietojen käyttöön. Tänä päivänä matkapuhelin katoaa tai varastetaan helposti. Siksi on tärkeää, että voit suojata laitteesi ja etähallita sitä.

F-Secure Mobile Securityn asentaminen ja sen käyttö ei edellytä käyttäjältä mitään teknisiä erityistaitoja. Ohjelma toimii huomaamatta käyttäjän puhelimen taustalla. Se tarkistaa kaiken verkkoliikenteen ja valvoo laitetta haittaohjelmien varalta. Sovellus sisältää virusten ja vakoiluohjelmien torjunnan, palomuurin ja varkaudeneston. Näiden ominaisuuksien ansiosta käyttäjä voi käyttää Internetiä niin paljon hän haluaa ilman, että hänen tarvitsee pelätä puhelimensa turvallisuuden puolesta.

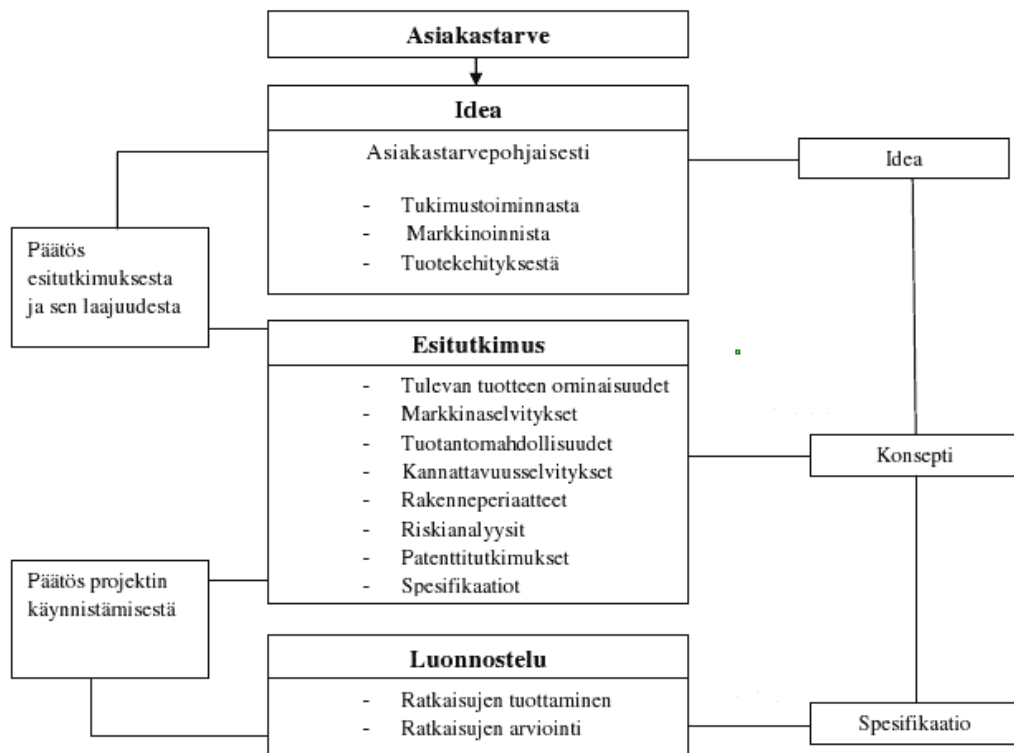
4 Tuotekehitys

Raatikaisen mielestä Asiakas, tuote ja markkinat kirjassaan tuotekehittely voi olla kokonaan uuden tuotteen suunnittelua, mutta se voi olla myös markkinoilla olevan tuotteen parantelua asiakkaan tarpeisiin perustuen. Siksi on tärkeää seurata markkinoita ja niiden kehitystä sekä kerätä asiakaspalautetta (Raatikainen, 2008, 60).

Vaikka tuotekehityksen taustalla ovat usein asiakkaan tarpeet ja niiden tyydyttäminen, saattaa tuotekehityksen myötä syntyä täysin uusia tuotteita, jotka olemassaolollaan luovat tarpeen tuotteen käytölle (Raatikainen, 2008, 60.)

4.1 Asiakkaan tarpeet tuotekehityksessä

Asiakkaan tarpeet muuttuvat jatkuvasti: turvallisuus, ergonomia, ympäristön huomioon ottaminen, luonnonvarojen säästäminen jne. Asiakkaan tarve on tuotekehityksen ja -suunnittelun ajava voima: ilman asiakasta ja hänen tarpeitaan ei ole mieltä suunnitella uusia tuotteita. Tarve voidaan myös tyydyttää usealla eri tavalla, siksi tuotekehityksen ongelmaan ei ole koskaan olemassa vain yhtä ratkaisua (Sähköinen lainaus Kuopion yliopiston ja Savonia ammattikorkeakoulun opetusmateriaalista).



Kuva 1. Tuotekehitysprosessin vaiheet
(Välimaa, V. 1994, 25)

Kuluttajat näkevät tuotteet ostettavina käytettävänä kohteina. Suunnittelijalle tuote on kuitenkin teknis-fysikaalinen systeemi, joka on toimittava luotettavasti ja tehokkaasti. (Hietikko, 2008) Koska asiakas on yrityksen tärkein voimavara, kannattaa ideoita etsiä ensin sieltä. Vaikka markkinointitutkimukset ovat oiva tapa tiedon keräämiseen, ovat myyntihenkilöt tässäkin suhteessa avainasemassa. Keskustelut asiakkaan kanssa tuovat esiin ajatuksia, joissa voi olla suurienkin ideoiden juuria. Kilpailijoita seuraamalla saadaan usein erinomaisia ideoita. Kilpailijoihin pääsee käsiksi esimerkiksi asiakkaiden kautta, jotka usein auliisti kertovat kilpailijoiden tuotteissa olevia huonoja puolia. Jakeluverkoston eri portaista voidaan kysellä kilpailijoiden viimeisimpiä toilauksia jne (Sähköinen lainaus Kuopion yliopiston ja Savonia ammattikorkeakoulun opetusmateriaalista)

5 Tuotteistamisprosessi

Jos tuotekehitys määritellään prosessina, jolla pyritään saamaan uusia tuotteita tai parannuksia markkinoille, niin tuotteistaminen on tuotekehittelyä, jossa useimmiten on taustalla jollekin asiakkaalle räätälöitynä tehty palvelu, tuote tai ohjelma. Usein puhutaankin tuotepaketeista, joka voi sisältää itse tuotteen tai palvelun ja siihen liittyvän tuotetuon. Käsitettä tuotteistaminen käytetään, kun palveluista kehitetään selkeitä palvelukokonaisuuksia tai -prosesseja. Tuotekehitysprosessi kerää tietoa, jonka avulla tuote saadaan vastaamaan asiakkaan tarpeita ja tehtyä tuotantokelpoiseksi. Tuotteistamisen avulla saadaan realistinen kuva, mistä osista tuote oikeastaan muodostuu. Tuotteistamisen tarkoituksena on asiakkaalle tarjottavien hyötyjen maksimoiminen ja yrittäjälle oman tuotteen koostumuksen täydellinen hallinta (Raatikainen, 2008, 64).

5.1 Tuotteistamisprosessin osaprosessit

Tuotteistamisen tarkoituksena on asiakkaalle tarjottavien hyötyjen maksimoiminen ja yrittäjälle oman tuotteen koostumuksen täydellinen hallinta. Tuotteistamisprosessi käsittää seuraavat osaprosessit, jotka etenevät osittain rinnakkain:

1. Tuoteaihio (idea tuotteeksi tai palveluksi)
2. Asiakaskohderyhmän määrittely (kuka ostaa)
3. Tarve/hyöty asiakkaalle
4. Tuotteen/palvelun rakentaminen
5. Prototyyppi ja testaukset sekä lopullisen tuotekortin tekeminen
6. Hinnoittelu (mitä asiakas on valmis maksamaan)
7. Jakelukanavan rakentaminen
8. Markkinointiviestintä
9. Brändin rakentaminen (Raatikainen, 2008, 65).

Toisaalta yrityksen kannalta on selvitettävä, onko idealla todella kysyntää ja onko toiminta kannattavaa.

- Mitä mahdollisuuksia yrityksellä on markkinoilla, mahtuuko se kilpailutilanteeseen?
- Millainen on tyypillinen yrityksen asiakas? Löytyykö tuotteelle useamman tyyppisiä asiakaskohderyhmiä?
- Kuinka paljon niitä on? Kuinka paljon asiakkaita on kussakin ryhmässä?
- Paljonko he ovat valmiita käyttämään rahaa ostoksiin?
- Kuinka usein tuotteita ostetaan?
- Miten asiakkaat tavoitetaan?

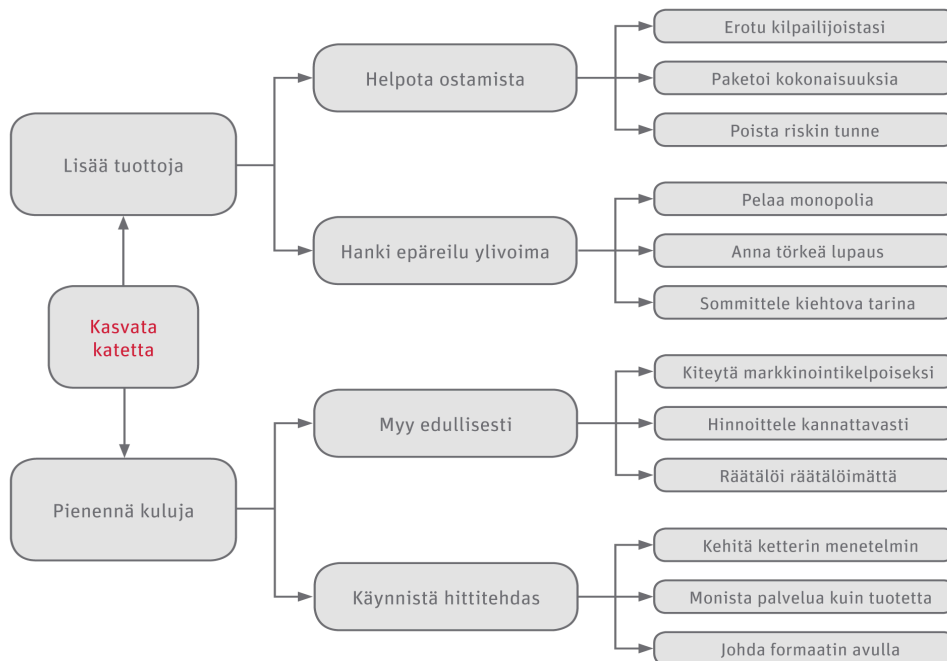
- Mikä on yrityksen toimialan taloudellisen kehityksen tulevaisuuden ennuste? (Raatikainen, 2008, 67).

Hyvä tuotteistaminen johtaa siihen, että palvelu on

- helpompi ostaa
- ominaisuuksiltaan kilpailijoihin nähden ylivoimainen
- tehokkaammin myytävissä ja markkinoitavissa sekä
- helpommin monistettavissa.

Palvelun tuotteistaminen tähtää siis siihen, että nämä neljä tavoitetta toteutuvat. Niistä kaksi ensimmäistä kasvattavat katetta, joka palvelusta on saatavissa. Kaksi jälkimmäisestä puolestaan pienentävät myynnin kuluja ja tehostavat palvelutuotantoa. Tuotteistajan tehtävä on siis rakentaa apuvälineitä, joilla nämä neljä tavoitetta toteutuvat (Tuotteistaminen, sähköinen versio, 2007).

Miten tuotteistaminen kasvattaa palvelun katetta



Copyright © Noste Oy

Kuva 2. Miten tuotteistaminen kasvattaa palvelun katetta (Parantainen, 2007)

5.2 Asiakaskunnan rajaaminen

Mitä epämääräisempi ja laajempi asiakaskuntasi on, sitä huonommin palvelusi todennäköisesti on tuotteistettu. Asiakkaan tarve ei voi olla tiedossa, jos yrityskään ei ole täsmälleen päättänyt kuka tai minkälainen on yrityksen tuleva asiakas. Monet ongelmat juontavat juurensa siitä, että yritys pyrkii miellyttämään kaikkia. Kun yrityksen rajalliset voimavarat leviävät liiaksi, lopulta kaikki yrityksen asiakkaat saavat korkeintaan keskinkertaista palvelua. Ostajat pitäisi jakaa kannattavuutensa perusteella ryhmiin. Yrityksen ei pitäisi keskittyä ollenkaan ostajiin, jotka tuottavat heikommin. Heidät pitäisi antaa suoraan kilpailijoiden ongelmaksi. Näin yritys pystyy paremmin keskittymään parhaimpiin asiakkaisiinsa. Yrityksen pitäisi aloittaa palvelunsa kehittäminen ratkaisemalla ensin yksi pieni ongelma kunnolla sen sijaan, että yritys yrittää poistaa maailmasta nälän ja sodan (Tuotteistaminen, sähköinen versio, 2007).

6 Asiakastarve

Asiakas määrittää tuotetarpeensa, mutta suunnittelijan tulisi analysoida mikä on tuotteen käyttötilanne, ketkä ovat loppukäyttäjiä ja tuotteelta vaadittavat toiminnot. Valmiin tuotteen ominaisuuksia arvioidaan paljolti sen mukaan millaisiksi loppukäyttäjä kokee tuotteen toiminnot, miten osaa käyttää niitä sekä saa hankinnalleen rahallista vastinetta. Investointituotteissa tuotesuunnittelijan pitää myös pystyä toteuttamaan asiakkaan vaatimat tekniset toiminnot ja suoritusarvot, jolloin tuote lisää hankkijan tuottavuutta. Suunnittelijan pitää pitää asiakas tyytyväisenä. (Tuotekehityksen ja tuottavuuden yhteys 2009).

Tarve syntyy, kun tämän hetkinen tilanne ei vastaa toivottua tilannetta. Tilanteiden ja tarpeen välillä on ikään kuin kuilu. Useimmat tuotekehitysprojektit alkavat alustavasta ratkaisuideasta. Joskus vaan ilmaistaan ongelmatilanteen olemassa olo ja kerrotaan, että siihen halutaan ratkaisu. Toisinaan ehdotus ilmaistaan visiona, eli halutaan tuote jota ei välttämättä ole vielä olemassa tai siitä on vain eri muunnoksia. Usein tuotekehitysprojektien aloittamisen syynä ovat.

- markkinoiden vaatimus
- liike-elämän sanelema tarve (esim. yrityksen toiminnan muutokset)
- asiakkaan toivomus
- teknologian edistysaskel
- uusi lainsäädäntö (esim. uudet ympäristövaatimukset)

(Karlsson, Å & Marttala, A. 2001, 23).

6.1 Asiakkaan tunteminen

Koska koko tuotekehitysprojekti perustuu ongelman ratkaisemiseen asiakkaan puolesta, jonka takia on äärimmäisen tärkeää tietää kuka asiakas on. Ihmisten tarpeet ovat moninaiset ja monimutkaiset. Ihmisten tarpeet voivat olla niin fyysisiä, esimerkiksi terveyden, ruuan, vaatteiden ja turvallisuuden tunne, tai sosiaalisia, kuten yhteenkuuluvuuden tarve ja arvostuksen halu. Jos tuotekehitysprojektin tilaajana on jokin organisaatio tai yritys, on syytä muistaa, että nämä molemmat koostuvat ihmisistä (Karlsson, ym. 2001, 24-25).

7 Markkinointiviestintä

Leena Raatikaisen *Asiakas, tuote ja markkinat* kirjassaan on sitä mieltä, että jokainen kuluttaja on yksilö ja sen tähden ominaisuuksiltaan, tarpeiltaan ja toiveiltaan erilainen. Perinteinen psykologinen näkemys, siitä että yksilö on oman persoonansa ja ympäristön vaikutusten tulos ja se näkyy kun tutkitaan markkinointia (Raatikainen, 2008, 10).

7.1 Markkinoinnin toimintaperiaatteet

Markkinoinnin toimintaperiaatteet ovat muuttuneet eri vuosikymmenillä kuluttajakäyttäytymisen mukana. 1960-luvulla oli tärkeää valmistaa hyvä tuote. 1970-luvulla panostettiin asiakaskohderyhmien erilaisiin tarpeisiin. 1980-luvulla korostuivat palvelutuotteet ja niiden laadun kehittäminen, ja 1990-luvulla korostettiin yksilön tarpeita. Tällä hetkellä elämme maailmassa, jossa asiakkaiden tarpeiden muutostahti on nopeaa ja asiakkuuksien hallinta on yritysten elinehto. Tämän päivän suuntaus on usean sopivan jakelukanavan yhdistelmä (Raatikainen, 2008, 10).

7.2 Markkinointiosaaminen

Menestyvä yritys menestyy työntekijöidensä osaamisen avulla. Siksi jokaisen työntekijän osaamisessa tulisi olla pieni pala markkinointiosaamista. Vain yhteinen markkinointiosaaminen varmistaa koko yrityksen asiakaskeskeisyyden, mutta yhtä tärkeää on, että yrityksessä on myös markkinointiin keskittyneitä osajia. Epävarmoilla markkinoilla, joita huipputekniikan markkinat nopeiden muutoksien kanssa ovat, yrityksen markkinointiosaaminen ja sen avulla saatu asiakassuuntautuneisuus parantavat oleellisesti innovaatioiden kaupallista menestystä. Yrityksen tulisi aina muistaa, mitä epävarmemmat markkinat ovat, sitä tärkeämpää on markkinointiosaaminen. Markkinointiosaaminen näkyy yrityksen asiakaskeskeisyytenä. Yrityksen toiminta lähtee halusta auttaa asiakasta. Asiakaskeskeinen yritys kerää tietoa asiakkaista, kilpailijoista ja markkinoiden trendeistä, jalostaa tiedon ja jakaa sen tehokkaasti yrityksen sisällä. (Hyvönen, 2003, 42).

7.3 Asiakkaiden näkökulma markkinoinnissa

Asiakassuuntautuneisuus ei kuitenkaan tarkoita sitä, että yritys kuuntelee nykyisiä asiakkaitaan ja toteuttaa heidän tuotekehitystoiveitaan kritiikittä. Asiakkaat eivät ole tuotesuunnittelun ammattilaisia ja antavat siten joskus hyvinkin harhauttavaa tietoa toiveistaan. Tätä ongelmaa voidaan ratkaista tarkkailemalla asiakkaan todellisia tarpeita tai käyttämällä hyväksi erilaisia tutkimusmenetelmiä, joista kerron enemmän seuraavassa luvussa (Hyvönen, 2003, 43).

Potentiaalisen asiakkaan saaminen asiakkaaksi vaatii paljon panostuksia yritykseltä. On tiedettävä kuka ja millainen tavoiteltu asiakas ja miten asiakkaaseen voidaan luoda vuorovaikutusyhteys. Markkinoinnin segmentointi, kohdemarkkinoiden valinta, jotta potentiaaliseen asiakkaaseen on mahdollisuus luoda kontakti (Isohookana, 2007, 43).

Jokaisen yrityksen, niin ison kuin pienenkin on tunnettava asiakkaansa ja myös ne, joista on tulossa jonain päivänä yrityksen asiakkaita. Tietoa ei välttämättä löydy helposti. Se on hankittava usein markkinointitutkimusten avulla, ja niiden tekeminen maksaa. Usein markkinointitutkimusten teettäminen onkin ainoa tapa pysyä ajan kehityksessä mukana. Yritysten on oltava niin sanotusti kuulolla siellä, missä asiakkaat liikkuvat. On kyseltävä asioista ja tehtävä yhteistyötä, koska vain sillä tavalla saadaan asiakkaiden viimeisimmät tarpeet selville ja yritykset pystyvät tarjoamaan niiden mukaisia tuotteita tai palveluja asiakkailleen (Isohookana, 2007, 43).

7.4 Mainonta

Mainontaa on perinteisesti käytetty ohjelmistojen markkinoinnissa vähemmän kuin monilla muilla toimialoilla. Ohjelmistotuotteiden ostopäätösten on uskottu perustuvan voimakkaasti tuotteiden ominaisuuksiin, ja monia ohjelmistoja markkinoidaan laitteistojen rinnalla. Suomessa on yksi maailman laajimmista aikakausilehtivalikoimista, mikä helpottaa huomattavasti kohderyhmän tavoittamista esimerkiksi ammattilehtien kautta (Hyvönen, 2003, 62).

Myös paikallisradiot ja sanomalehdet tarjoavat alueellisesti kohdennettua mainontaa. Vaikka kohdennettavuuden ongelma olisikin ratkaistavissa, mainonta on joka tapauksessa markkinointiviestintäkanavana kallis. Toisaalta mainonta, erityisesti Televisio- ja ulkomainonta sekä mainokset yleisissä päivä- ja aikakauslehdissä, voivat saavuttaa hyvinkin suuren asiakasryhmän (Hyvönen, 2003, 62).

Huomiota herättävä mainoskampanja saa yrityksen ympärille aikaan liikettä, niin sijoittajien, asiakkaiden kuin mediankin toimesta. Kohdennettavuuden ja huomioarvon maksimoimiseksi ohjelmistomarkkinoinnissa onkin tavallista kiinnittää erityishuomiota hieman poikkeaviin mainostustapoihin (Hyvönen, 2003, 62).

7.5 Markkinointiviestintäkanavat

Eero Hyvösen mielestä Ohjelmistoliiketoiminta kirjassaan yleisimmät markkinointiviestintäkanavat ovat:

1. Mainonta
2. Suoramainonta
3. Messut
4. Seminaarit
5. Artikkelit ja lehtiarvostelut
6. PR-tapahtumat
7. Suhdeverkostointi ja suusta suuhun-ilmiöt
8. Internetin hyväksikäyttö

7.5.1 Suoramainonta

Suoramainonta perustuu potentiaaliselle asiakkaalle hänen nimellään lähetettävästä markkinointimateriaalista. Niitä voi olla esimerkiksi kirjeet, mainokset ja esitteet.

Suoramarkkinoinnilla rajataan markkinointi tiettyyn kohderyhmään. Tunnistamalla potentiaaliset asiakkaat ja kohdentamalla markkinointi heihin voidaan turha mainonta minimoida.

Suoramarkkinoinnissa on myös monia varjopuolia. Kustannukset suoramarkkinoinnissa tiettyä asiakasta kohden ovat hyvin suuret, joten massaan hukkuminen on todellinen riski. Suoramarkkinointi voi myös ärsyttää vastaanottajaa ja tämän takia voi luoda negatiivisia vaikutuksia yrityksestä (Hyvönen, 2003, 63).

7.5.2 Messut

Yksi perinteisistä kohdennetuista markkinointitapahtumista on erikoismessut. Messuilla on mahdollista tavoittaa laaja ja tasokas asiakaspiiri. Asiakaspiirin laajuus totta kai riippuu siitä, miten hyvin yritys on onnistunut toteutuksessa. Messut antavat myös mahdollisuuden seurata kilpailijoita sekä löytää uusia yhteistyökumppaneita (Hyvönen, 2003, 63).

7.5.3 Seminaarit

Seminaarit edustavat markkinointiviestinnässä niin sanottua vakavampaa puolta. Osallistujat ovat kiinnostuneita aiheesta, ja yleisön joukossa saattaa olla potentiaalisia asiakkaita. Seminaareissa markkinointi tapahtuu niin sanotusti ”Face to face” eli ollaan kasvotusten vuorovai-
kutuksena potentiaalisten asiakkaiden kanssa. Itse organisoidut seminaarit ovat lisäksi hyvä
tapa luoda olemassa olevien asiakkaiden kanssa ammatillisen suhteen lisäksi sosiaalinen suh-
de, mikä saattaa auttaa asiakassuhteen kestävyyttä (Hyvönen, 2003, 64).

7.5.4 Tiedottaminen

Tiedottamista voi olla kahdenlaista, joko yrityksen itse tekemä (joka on totta kai puolueellista tiedottamista) tai median tekemä (pitäisi olla puolueeton). Jälkimmäisellä onkin tärkeä markkinointi arvo. Positiiviset lehtiartikkelit ja lehtiarvostelut luovat yritykselle uskottavuutta ja parantavat yrityksen imagoa, jota yritys ei voi itse suoritetulla markkinoinnilla saavuttaa. Positiiviset artikkelit ja arvostelut ovat niin sanotusti ilmaista mainosta, jonka ansiosta saattaa löytyä huomattavasti uusia asiakkaita. Kun taas negatiiviset arvostelut ja artikkelit voivat tulla yritykselle erittäin kalliiksi (Hyvönen, 2003, 65).

7.5.5 PR-tapahtumat

PR- tapahtumalla tarkoitetaan yrityksen tapaa tuoda näkyvyyttä tuotteelleen tai yritykselleen sponsoroimalla yritykseen liittyvää tapahtumaan. PR-tapahtumia voivat olla esimerkiksi tapahtumien sponsorointi, Asiakastilaisuudet ja julkistamistapahtumat (Hyvönen, 2003, 65).

7.5.6 Suhdeverkostointi ja suusta suuhun-ilmiot

Jotta yritys saisi positiivisen Suusta suuhun-ilmion, yrityksen pitää saada ainakin yksi asiakas tyytyväiseksi ja käyttää tätä asiakasta aktiivisesti ”hyödyksi” saadakseen lisää asiakkaita. Hyödyllä tarkoitetaan, totta kai sitä että tyytyväinen asiakas kehuu ystävälleen tai ystävilleen, että tämä ohjelma tai yritys oli erinomainen. Tämän ansiosta yritys saattaa saada lisää potentiaalisia asiakkaita. Yrityksen tulisi myös palkita näitä asiakkaita, jotta into yrityksen mainostamiseen säilyisi. Yrityksen olisi hyvä muistaa pitää hyvää huolta kanta-asiakkaistaan, jotta he säilyisivät myös tulevaisuudessa kanta-asiakkaina (Hyvönen, 2003, 66).

7.5.7 Sähköinen markkinointikanava

Internetin käyttö on lisääntynyt radikaalisti kaikkien alojen liiketoiminnassa, mutta ohjelmistoalalla sen merkitys ohjelmistotuotteiden suhteen erittäin tärkeä. Internet pystyy samaan kuin muukin innovatiivinen suoramarkkinointi, eli se auttaa parhaimmillaan ylittämään kaikki väliportaot suoran asiakaskontaktin avulla. Koska loppuasiakkaat pääsevät tutustumaan yrityksen ja hankkimaan sen tuotteita Internetin kautta (Hyvönen, 2003, 61).

7.5.8 Internet jakelukanavana

Internetin käyttö myynti- ja jakelukanavan saattaa kuitenkin aiheuttaa myös vaikeuksia. Yksi suurimmista ongelmista, (ellei jopa suurin) on se että ihmisten ostokäyttäminen ei ole siirtynyt Internetiin niin sulavasti kuin on oletettu. Täydellisesti Internetissä toimivien kauppojen rakentaminen on hankalaa ja kallista tehdä, jopa ohjelmistoyrityksille. Huonon tai sekavan verkkokaupan takia ihmiset eivät ole jaksaneet ostaa tuotetta. Kuluttajat ovat tottuneet saamaan ohjelmistoja Internetistä ilmaiseksi, joten pienikin hinta on korkea kynnyks (Hyvönen, 2003, 61).

Eero Hyvösen mielestä Ohjelmistoliiketoiminta kirjassa Internet on tietyllä tavalla tällä hetkellä parhaimmillaan muun markkinointi- ja jakelukanavan tukena. Vaikka ohjelmistotuotetta myydään muita kanavia pitkin, Internetillä on usein merkittävä rooli ostamisen ja käyttöön liittyvän informaation jakamisessa. Tuotteeseen liittyvät esitteet, demot, manuaalit, käytön tuki jne. voivat olla saatavilla joko fyysisinä tuotteina ja Internetissä tai ainoastaan Internetissä (Hyvönen, 2003, 61).

Aktiivisimpia verkko-ostelijoita ovat työelämässä olevat nuoret. Näistä nuoremmat eivät osta, koska heillä ei ole vielä säännöllisiä tuloja ja ylimääräisiä varoja tuotteiden ostamiseen. Lääkäreillä ihmisillä olisi eniten ostovoimaa, mutta he eivät ole vielä tottuneet verkko-ostamiseen. Verkkokaupan yleistyminen näkyy myös postin tihentyneinä kuljetuksina, koska postin kautta ostokset kulkevat kaupasta kuluttajille (Raatikainen, 2008, 177).

8 Tutkimusmenetelmät

Kun ruvetaan tutkimaan tuotteen toimivuutta tai saatavuutta, ensin pitää valita mitä tutkimusmenetelmää tai menetelmiä halutaan käyttää tutkimuksessa. Tutkimusmenetelmiä valittaessa on hyvä pitää mielessä, että ratkaisujen tulisi seurata tutkimusongelmasta. Täytyy siis miettiä mitkä ovat ne aineistot, joiden avulla saan parhaiten tietoa tutkimuskohteestani, ja mitkä ovat ne tutkimustekniikat, joilla saan tiedon parhaan tuloksen aineistosta.

Vain hyvin harvoissa tapauksissa vastaukset kysymyksiin ovat itsestään selviä, ja täysin tyydyttävän lopputuloksen saavuttamiseksi täytyisi analysoida hyvin suuria ja monipuolisia menetelmiä erilaisia tutkimustekniikoita hyödyntämällä (Saukkonen, Tutkimusmenetelmät ja tutkimusaineistot, verkkojulkaisu).

8.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta on hyödynnetty markkinatutkimuksissa jo vuosikymmeniä, ja vuosi vuodelta se on edelleen vahvistanut asemaansa osana nykyaikaista markkinatutkimusta. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa analyysin pääpaino on numeeristen arvioiden sijaan mielipiteiden sekä niiden syiden ja seurausten syväluotauksessa: jakaumien ja keskiarvojen sijaan keskitytään johtopäätösten tekemiseen moniulotteisemmasta, usein haastatteluihin ja ryhmäkeskusteluihin pohjautuvasta aineistosta (Taloustutkimus Oy - Kvalitatiivinen tutkimus).

Kvalitatiivinen markkinatutkimus vastaa kysymyksiin mitä, miksi ja kuinka; se on luonteeltaan kuvailevaa, diagnosoivaa, arvioivaa ja luovaa. Laadullista otetta hyödynnetään paljon muun muassa uusien tuotteiden ja markkinointikonseptien esitestaamisessa. Kvalitatiivisissa tutkimuksissa selvitetään mm. asiakkaiden odotuksia ja näkemyksiä siitä, mitä yhteistyökumppaneilta odotetaan hyvän asiakassuhteen jatkumiseksi (Taloustutkimus Oy - Kvalitatiivinen tutkimus).

8.2 Havainnointi

“Suunnittelijoilla on usein hieman joustava kuva sekä tuotteestaan että sen tulevasta käyttöpaikasta. Kun näitä kahta rinnastetaan, tuote istuu mainiosti! Mutta valmis tuote ei enää juosta, eivätkä käyttöympäristökään taivu juuri niin kuin odotettiin. Nyt se sama tuote istuu-kin huonosti. Käyttöön perehtymällä vältetään tämä yllätys” (Roger Slack, Käyttäjätuotekehityksessä; Otava 2009).

Havainnoinnilla tarkoitetaan ihmisten tai asioiden seuraamista heidän omissa ympäristöissään. Havainnoin avulla saadaan esille puutteita ja virheellisiä oletuksia. Tutkimalla näitä asioita saadaan samalla luotua pohjaa uusille ideoille ja parantavia ratkaisuja (Hyysalo, 2009, 106).

Havainnointiin kuuluu olennaisena osana havaintojen kirjaaminen, sillä tuotteen esillepanoa, saatavuutta ja näkyvyyttä tutkiessa yksityiskohdat alkavat unohtua muutaman päivän sisällä, jos havainnointi tutkimus on pidempi aikaista. Havainnoinnin tekemisessä tärkeimmät väliaineet ovat kynä ja lehtiö, joita voi tukea valokuvilla, videomateriaalilla tai äänitteillä (Hyysalo, 2009, 107).

8.2.1 Havainnoinnin vaiheet

Havainnoinnissa voidaan erottaa neljä tyypillistä vaihetta:

Suunnitteluvaihe: Miten käyttäjän on järkevintä havainnoida, mitä täytyy huomioida (tarvitaanko lupa, kuinka paljon aikaa on käytössä), mihin asioihin havainnointia kannattaa painottaa ja niin edelleen. Suunnitelma usein muuttuu havaintojen kertyessä, ja pieni piipahdus

havainnointiympäristössä jo ennen suunnittelua on usein tarpeen realistisen suunnitelman tekemiseksi (Hyysalo, 2009, 110).

Havainnoimaan pääsy: Mikäli ei havainnoida julkista paikkaa, täytyy havainnointiympäristöön eli ”kentälle” päästä sisään. Nuuskijoista ei aina pidetä, eikä heille ole aina aikaa. Kenttää voi joutua vaihtamaan. Luottamuksen syntymiseksi on välttämätöntä kertoa rehellisesti, mitä ja miksi haluaa havainnoida. Seuraamalla tätä neuvoa voi löytyä yksi tai useampi ihminen, joka viitsii selittää, mitä kentällä tapahtuu ja tutustuttaa eteenpäin toisiin ihmisiin (Hyysalo, 2009, 110).

Havaintojen tekeminen: Havaintojen tekemisessä ja tallentamisessa kannattaa olla hienotunteinen mutta rohkea. Esimerkiksi videokameran kanssa ei kannata tunkea joka paikkaan. Toisaalta kannattaa tavoitella mahdollisimman hyödyllisten tilanteiden havainnointia niissä rajoissa, kun havainnoitavat sen sallivat. Onnistunut havainnointi voi vaatia alkuperäisen suunnitelman muuttamista - radikaalistikin. Keskeistä on pyrkiä tunnistamaan, mikä on tyypillistä ja mikä poikkeuksellista. Kumpikin kertoo omalla tavallaan sekä, siitä mitä ainakin tapahtuu että siitä, mihin suunnittelussa on varauduttava (Hyysalo, 2009, 110).

Tallentaminen, jäsentely ja analysointi: Havainnoinnista saadaan huomattavasti enemmän irti, kun sitä tallennetaan ja jäsenellään. Tämä voi alkaa jo kentällä, esimerkiksi piirtelemällä alustavia hahmotuksia ja jäsentelemällä tietoja hieman jo käsin kirjoitetuissa muistiinpanoissa. Tästä edetään huolellisemmin koneella kirjoitettuihin muistiinpanoihin ja luonnoksiin (Hyysalo, 2009, 110).

8.3 Tuote analysointi

Tuote analyysin avulla saadaan selville:

- Mitä ominaisuuksia tuote tarjoaa käyttäjille?
- Minkälaista käyttäjän ja tuotteen vuorovaikutusta tuotteen käyttöliittymässä on tuettu ja oletettu?
- Minkälaisia mielleyhtymiä tuotteen ulkonäöllä ja suunnitteluratkaisuilla on pyritty tuottamaan?
- Kenelle tuotetta yritetään kaupata ja minkälaisilla mielikuvilla?
(Käyttäjä tuotekehityksessä, 2009, 142-143).

Monesti suunnittelijoiden aikomukset ja toteutunut tuote poikkeavat paljonkin toisistaan. Tuotteen vaikutus käyttäjiin riippuu käyttäjien tavoista tulkita ja muokata tuotetta, sen ympäristöä, keskinäisiä suhteitaan ja niin edelleen. Eli käytännössä analysoinnin avulla saadaan

ainoastaan tietoja, jotka ovat niin sanotusti ”vähän sinnepäin”. Lisäämällä esimerkiksi haastattelu- tai havaintotietoa analysointiin saadaan tarkempi kuvaus tuotteesta (Käyttäjätuotekehityksessä, 2009, 143).

Kun analysoidaan tuotteen omaa ympäristöä, niin saadaan selville esimerkiksi mihin laitteisiin, ohjelmiin sekä fyysisen ja sosiaalisen ympäristön piirteisiin käyttö lukeutuu ja edelleen vaikuttaa. Laitteen sijainti ja asettelu suhteessa tilaan ja muihin laitteisiin paljastaa paljon. Laitteiden asettuminen suhteessa toisiinsa kertoo siitä käytetäänkö niitä samoissa toimissa tai yhteydessä toisiinsa. Ihmiset pyrkivät laittamaan miellyttävinä ja esteettisinä pitämiään esineitä näkyvämmälle paikalle tai lähemmäs itseään. Vastaavasti vastenmieliset tai häpeälliset asiat pyritään pitämään mahdollisimman paljon niin sanotusti ”poissa silmistä, poissa mielestä” (Käyttäjätuotekehityksessä, 2009, 157).

8.4 Mystery Shopping

Mystery Shopping (Suom. Haamuasiakastutkimus) on lähtöisin Yhdysvalloista, jossa se kehitettiin 1950-luvulla pankkien palvelulaadun tutkimiseksi. Nykyäänkin on yleistä, että haamuasiakastutkimuksella arvioidaan yleensä palvelun laatua eli tutkimus toimii eräänlaisena laatumittarina. Tutkimuksen avulla saadaan tietoa palvelun laadun todellisesta tilanteesta ja siitä miten asiakkaat sen kokevat. Suomessa Mystery Shopping on koko ajan yleistynyt menetelmä, sillä se on rantautunut Suomeen vasta viime vuosikymmenellä (<http://mysteryshoppaaja.blogspot.com/> (03.02.10)).

Mystery Shopping on palvelutestausta, joka suoritetaan siten, että testattava kohde, esim. kaupan myyjä, ei tiedä, että häntä testataan. Mystery Shopping -testaajaa voidaan kutsua myös haamuostamiseksi, koeostoiksi ja palvelutestaukseksi. Palkattu palvelutestaaja käy esim. myymälässä, kysyy myyjän apua, ostaa jonkin tuotteen ja kävelee kaupasta pois. Mystery Shopping -henkilön tulee olla täysin luonnollinen, jotta hän ei paljasta itseään. Palvelutestajan täytyy raportoida koeoston jälkeen mitä tutkivassa kaupassa sujui. Raportoinnissa saatetaan kiinnittää huomiota esimerkiksi myymälän siisteyteen, miten hyvin työntekijä otti uuden asiakkaan haltuun ja miten kohteliaat työntekijät olivat. (<http://mysteryshoppaaja.blogspot.com/> (03.02.10)).

Syy, miksi tavallinen asiakaspalaute ei riitä vaan tarvitaan haamuasiointia, on tutkimustuloksia silmälläpitäen varsin selvä. Ulkomaisen tutkimuksen mukaan 96% tyytymättömistä asiakkaista ei valita suoraan yritykselle, vaan kertoo siitä tuttavilleen. Yritys ei näin ollen saa tietää antaneensa huonoa palvelua. Haamuasiointin tarkoitus onkin löytää mahdolliset ongelmat kohdat palvelussa ja kertoa niistä yritykselle, jotta ne voidaan pyrkiä korjaamaan. (Miettinen 1997).

8.4.1 Mystery Shopping sähköisesti

Onko Mystery Shopping mahdollista verkkokauppojen kohdalla? Verkkokauppojen testauksia voi tehdä kuka tahansa, oli hän sitten 56-vuotias nainen tai 25-vuotias poika jotka voivat tehdä pienellä palkalla muutaman testiostoksen. Kun kyseessä on laajempi verkkokauppojen testaus, tutkimuksen tulisi suorittaa järjestelmällisemmin ja yksityiskohtaisemmin. Koehenkilöt pitäisi aina valita tutkittavan kaupan kohderyhmästä. Eli toisin sanoen, ikääntyneitä ihmisiä ei saa käyttää tietokoneen varaosia myyvän verkkokaupan testauksessa. Jos tutkittavana kohteena on sen sijaan esimerkiksi VR junaliikenteen verkkokaupasta, jossa kohderyhmä voi olla 14 - 84 -vuotiaan välillä, mies tai nainen. Silloin kohderyhmä pitää valita yksinkertaisesti satunnaisesti (esimerkiksi valitaan ihmiset kadulta) ([http://mysteryshoppaaja.blogspot.com/\(03.02.10\)](http://mysteryshoppaaja.blogspot.com/(03.02.10))).

Käytännössä testaus voitaisiin järjestää siten, että koehenkilö tekee ostoksia verkkokaupan toiminnasta vastaavan tarkkaillessa vieressä. Toiminnasta vastaavan olisi syytä keskustella ja esittää testauksen edetessä tarkentavia kysymyksiä. Oliko tuotevalikoima helppo löytää? Onko fonttikoko sopiva? Kaivataanko enemmän kuvia tai esimerkiksi teknistä tietoa tuotteesta? Onko hinta mielestäsi tarpeeksi hyvin näkyvillä? Oliko maksaminen helppoa? Millaisia vaikeuksia tuli vastaan? Olisiko jokin voinut toimia paremmin? Testauksessa kannattaa ottaa huomioon, että omia virheitä on vaikea havaita. Testihenkilölle pitää antaa vapaus virheiden ja parannuskohteiden löytämiselle (<http://mysteryshoppaaja.blogspot.com/>).

9 Tutkimus

Kun lähdetään tutkimaan Mobile Security-ohjelman saatavuutta, pitää ensin valita minkä kautta rupevetaan tutkimaan Mobile Securityn saatavuutta. Koska tutkimuskohteet sijaittivat ympäri Eurooppaa ja Aasiaa, jonka takia en voi käyttää kaikkia tutkimustapoja, joista kerroin aikaisemmin.

Päädyn tutkimaan operaattoreiden Internet-sivuja ns. Mystery Shopping näkökulmasta, jotta saisin samanlaisen näkemyksen kuin tavallinen asiakas saisi esimerkiksi Hong Kongissa (jossa yksi tutkimuskohteistani sijaitsee), jos hän esimerkiksi haluaisi ostaa F-Securen tuottaman ohjelman heidän jälleenmyyjänsä Internet-sivuilta. Mystery Shopping näkökulman avulla saisin myös selvitettyä sen miten hankalaa on saada ostettua F-Securen kehittämä tuote heidän jälleenmyyjien sivuilta. Tämä tutkimustapa sopii hyvin myös siksi, koska ohjelmien jakelu tyypillisesti tapahtuu joko esiasennusten (ohjelmat ovat esiasennettuja käyttäjille meneviin laitteisiin) tai erilaisten verkkopalveluiden kautta (operaattorien tai palveluntarjoajien verkkosivujen tai verkkokauppojen).

9.1 Tutkimuksen kohteet

Tutkittavina kohteina olivat nämä seuraavat palveluntarjoajat

- Nokia Ovi
- F-Secure eStore
- TeliaSonera
- Swisscom
- KPN
- CSL-1010

9.2 Tutkimuksen rajaaminen

Keskityin Mystery Shopping tutkimuksessani näihin seikkoihin:

- Löytyykö tuote verkkosivuilta?
- Löytyykö tuote haun kautta?
- Kategoria, johon tuote on liitetty?
- Montako klikkaus vaaditaan tuotteen paikantamiseen ja lataamiseen?
- Oliko tuotteesta viimeisin versio saatavilla?
- Oliko tuotekuvaus ajan tasalla?
- Oliko tuotekuvaus monipuolinen?
- Pystyikö tuotteen lataamaan suoraan sivuilta?
- Löytyikö sivuilta latausohjeet?

Seuraavissa kappaleissa keskityn tämän hetkisiin tuloksiin, jotka sain selville tutkittuani operaattoreiden sivuja. HUOM! tarkat tutkimuskuvani löytyy liitetiedoista.

9.3 TeliaSonera

Ensimmäisenä tutkimuskohteena on TeliaSonera AB, joka on Pohjoismainen teleoperaattori, joka muodostui alun perin ruotsalaisen Telian ja suomalaisen Soneran fuusion tuloksena vuonna 2002.

9.3.1 Tulokset

Löytyykö tuote verkkosivuilta?

Kyllä, mutta tuote on piilotettu hyvin sivuille

Löytyykö tuote haun kautta?

Kyllä

Kategoria, johon tuote on liitetty?	Huvi ja Hyöty
Montako klikkausta vaaditaan tuotteen paikantamiseen ja lataamiseen?	Löytämiseen: Kahdeksan Lataamiseen: Kaksi
Oliko tuotteesta viimeisin versio saatavilla?	Ei
Oliko tuotekuvaus ajan tasalla?	Ei
Oliko tuotekuvaus monipuolinen?	Ei
Pystyikö tuotteen lataaman suoraan sivuilta?	Ei, pitää ladata operaattorin WAP-sivuilta
Löytyikö sivuilta latausohjeet?	Ei

Asiakkaan täytyy klikata kahdeksan kertaa hiirellään, ennen kuin hän löytää sivuilta tietoa F-Securen tietoturva-ohjelmasta. Kun asiakas on vihdoinkin löytänyt tietoturva-ohjelman Soneran sivuilta, hänen täytyy siirtyä puhelimensa kautta Soneran wap.surfport.fi. lataussivustolle, jonka kautta hän voi lopulta ladata kyseisen ohjelman puhelimeensa. Soneran WAP-lataussivullakin asiakas joutuu etsimään tuotetta tovin, ennen kuin hän lopulta löytää tietoturva-ohjelman sieltä.

Soneran sivu koskien F-Securen tietoturva-ohjelmaa sisälsi muutenkin vanhaa tietoa, jota ei ole markkinoinnista vastaavan henkilön mukaan pariin vuoteen päivitetty. Kun yrittää Soneran yrityspuolelta etsiä F-Securen tietoturva-ohjelmaa, niin sitä ei ole ollenkaan tarjolla.

9.4 CSL-1010

CSL (*Communication Services Limited*) on Hong Kongin suurin puhelinoperaattori, joka on perustettu vuonna 1983. Vuonna 2006 CSL fuusioitui toisen Hong Kongilaisen puhelinoperaattorin kanssa, New World PCS limited muodostaen CSL New World Mobility Group yrityksen. CSL New World Mobility Group tarjoaa kolme erilaista operaattoria 2G ja 3G puhelimille, New World Mobility, 1010 ja One2free. Keskityin tutkimuksessani ainoastaan 1010 - operaattoriin.

9.4.1 Tulokset

Löytyykö tuote verkkosivuilta?	Kyllä
Löytyykö tuote haun kautta?	Kyllä
Kategoria, johon tuote on liitetty?	Other 1010 Services

Montako klikkausta vaaditaan tuotteen paikantamiseen ja lataamiseen?	Löytämiseen: Neljä Lataamiseen: Kolme
Oliko tuotteesta viimeisin versio saatavilla?	Kyllä
Oliko tuotekuvaus ajan tasalla?	Kyllä
Oliko tuotekuvaus monipuolinen?	Kyllä
Pystyikö tuotteen lataaman suoraan sivuilta?	Ei, pitää ladata operaattorin WAP-sivuilta
Löytyikö sivuilta latausohjeet?	Kyllä

CSL operaattorin sivut selviävät ainoastaan neljällä eri hiiren klikkauksella, jotta potentiaalinen asiakas löytäisi F-Securen tuotteen 1010 - operaattorin sivuilta. Tuotetta ei myöskään saa tilattua suoraan nettisivuilta (kuten TeliaSonera tapauksessa), vaan se täytyy ladata 1010 omasta WAP - palvelusta käyttäen puhelimen Internet-selainta. Jos 1010 sivuja ja Soneran sivuja pitäisi verrata keskenään, niin Soneran sivujen informaatio F-Securen tarjoamasta tuotteesta pitäisi olla yhtä monipuolisesti selitettyä kuin 1010 operaattori-sivuilla.

9.5 Swisscom

Swisscom on yksi Sveitsin suurimmista teleoperaattoreista yhdessä Swiss Post - operaattorin kanssa.

9.5.1 Tulokset

Löytyykö tuote verkkosivuilta?	Kyllä, mutta tuote on piilotettu hyvin sivuille
Löytyykö tuote haun kautta?	Kyllä
Kategoria, johon tuote on liitetty?	Mobile Assistant
Montako klikkausta vaaditaan tuotteen paikantamiseen ja lataamiseen?	Löytämiseen: Seitsemän Lataamiseen: Kaksi
Oliko tuotteesta viimeisin versio saatavilla?	Kyllä
Oliko tuotekuvaus ajan tasalla?	Ei
Oliko tuotekuvaus monipuolinen?	Ei
Pystyikö tuotteen lataaman suoraan sivuilta?	Kyllä

Löytyykö sivuilta latausohjeet? Kyllä

F-securen tarjoamaa tuotetta joutuu etsimään kunnolla erilaisten linkkien takaa, ennen kuin potentiaalinen asiakas löytäisi tuotteen Swisscomin sivuilta. Asiakas joutuu ensin klikkaamaan seitsemän kertaa hiirellä ennen kuin hän pääsee sivulle, joka käsittelee F-Secure tuotetta. Sivulta hänen täytyy ladata ohjelma ensin tietokoneelle, jonka jälkeen hänen täytyy siirtää F-Securen tietoturva-ohjelmisto tietokoneelta puhelimeensa esimerkiksi Bluetooth - yhteyden avulla.

Swisscom on tutkittavista operaattoreista ainoa, jonka sivuilta saa suoraan ladattua F-Securen tuotteen. Oikean version latausta on helpotettu lisäämällä kuvat jokaisesta puhelimallista, jossa ohjelma toimii. Kuvien avulla asiakas saa ladattua heti oikean version. CSL-operaattorin sivujen tapaan Swisscomin sivuilta löytyy myös .PDF-tiedostona ohjelmiston asennusohjeet, jotka eivät ole ajan tasalla. Kuvat on otettu vanhasta versiosta, joka saattaa harhauttaa asiakasta.

F-Securen Mobile Security - ohjelmaa on erittäin suppea Swisscomin sivuilla. Tuotekuvauksessa tulisi olla kerrottuna monipuolisesti mitä ohjelma pitää sisällään, miksi asiakkaan täytyy suojata tänä päivänä puhelintaan ja mitä ohjelma tulee maksamaan käyttäjälle.

9.6 KPN

KPN on hollantilainen teleoperaattori, joka 2G ja 3G palveluja matkapuhelimille. Pääkonttori sijaitsee Hollannissa

9.6.1 Tulokset

Löytyykö tuote verkkosivuilta?	Kyllä, mutta tuote on piilotettu hyvin sivuille
Löytyykö tuote haun kautta?	Kyllä
Kategoria, johon tuote on liitetty?	Tietoturva
Montako klikkausta vaaditaan tuotteen paikantamiseen ja lataamiseen?	Kuusi, jonka jälkeen löytää linkin F-Securen online-kauppaan
Oliko tuotteesta viimeisin versio saatavilla?	Ei
Oliko tuotekuvaus ajan tasalla?	Ei

Oliko tuotekuvaus monipuolinen?	Ei
Pystyikö tuotteen lataaman suoraan sivuilta?	Ei
Löytyikö sivuilta latausohjeet?	Ei

Suurin ongelma koskien KPN:n sivuja on sivujen kieli. Sivuja ei saa valittua englanniksi, jonka takia hyvin moni ulkomaalainen asiakas saattaa siirtyä käyttämään kilpailijan tuotetta. Kuinka F-Securen tuotteen löytää sitten sivuilta? Ensin pitää selvittää mikä on tietoturva hollanniksi, jonka jälkeen sivuilta löytää pienen maininnan puhelimen tietoturvasta sekä linkin F-Securen omaan verkkokauppaan, josta asiakkaan saa ostettu tuotteen puhelimeensa.

9.7 F-Securen oma verkkokauppa

F-Securen omasta verkkokaupasta, on mahdollista ostaa suoraan F-Securen tuotteita ilman välikäsiä.

9.7.1 Tulokset

Löytyykö tuote verkkosivuilta?	Kyllä
Löytyykö tuote haun kautta?	Kyllä
Kategoria, johon tuote on liitetty?	Tietoturva
Montako klikkausta vaaditaan tuotteen paikantamiseen ja lataamiseen?	Löytämiseen: Yksi Lataamiseen: Kaksi
Oliko tuotteesta viimeisin versio saatavilla?	Kyllä
Oliko tuotekuvaus ajantasalla?	Kyllä
Oliko tuotekuvaus monipuolinen?	Kyllä
Pystyikö tuotteen lataaman suoraan sivuilta?	Kyllä
Löytyikö sivuilta latausohjeet?	Ei

F-Securen verkkokaupan sivuilla ei ole mitään ylimääräistä. Sivuilta löytyy ainoastaan F-Securen tuotteet, joita klikkaamalla saa enemmän tietoa tuotteesta. Potentiaalinen asiakas löytää Mobile Security - ohjelman heti pääsivun valikosta ilman, että hänen täytyy turhaan klikkailla hiirellänsä eri valikoita löytääkseen hakemansa tuote.

Tuotesivulta löytyy monipuolisesti selitettynä tiedot millä alustoilla tuote toimii parhaiten (ja millä kielillä tuote on saatavilla), sivuilta löytyy myös monipuolinen kuvaus tuotteesta sekä tiedon miten paljon tuote tulee viemään kovalevy tilaa matkapuhelimestasi tai tietokoneelta-si.

Maksuprosessia ei olisi voinut tehdä yhtään helpommaksi kuin F-Securen verkkokaupassa. Asiakas voi maksaa tuotteen verkkopankin kautta, luottokortilla tai laskulla, joka toimitetaan suoraan asiakkaan kotiin. Täytettyään yhteystiedot ja maksettua tuotteen asiakas saa sähköpostiinsa linkin, josta hän voi ladata ohjelman. Jos asiakas ostaakin puhelimen kautta esimerkiksi Mobile Security tuotteen, niin silloin ohjelma latautuu automaattisesti asiakkaan puhelimeen maksettuaan tuotteen.

9.8 Nokia Ovi

Nokia Ovi on Nokian oma verkkokauppa, jonka avulla asiakas pystyy tehostamaan matkapuhelimensa käyttöä lataamalla erilaisia ohjelmia. Ovi-palvelun avulla asiakas pystyy nauttimaan digitaalisista palveluista kätevästi niin matkapuhelimella kuin omalta kotitietokoneelta.

9.8.1 Tulokset

Löytyykö tuote verkkosivuilta?	Kyllä
Löytyykö tuote haun kautta?	Kyllä
Kategoria, johon tuote on liitetty?	Utilities
Montako klikkausta vaaditaan tuotteen paikantamiseen ja lataamiseen?	Löytämiseen: Neljä Lataamiseen: kaksi
Oliko tuotteesta viimeisin versio saatavilla?	Kyllä
Oliko tuotteesta viimeisin versio saatavilla?	Ei
Oliko tuotekuvaus monipuolinen?	Ei
Pystyikö tuotteen lataaman suoraan sivuilta?	Kyllä

Löytyikö sivuilta latausohjeet?

Ei

Miten hyvin Mobile Security löytyy Nokian omasta Ovi-verkkokaupasta? Yllättävän hyvin. F-Securen vanhemman tuotteen (Anti-Theft) kanssa oli vaikeuksia löytää tuote Oven applikaatioista ilman, että olisi käyttänyt sivun omaa hakukenttää, kun taas Mobile Security kohdalla ohjelma löytyy helposti Applications valikon alta.

Asiakas joutuu klikkaamaan neljä kertaa, ennen kuin löytää tuotesivun. Jos asiakas haluaa ladata kyseisen ohjelman puhelimeensa, hänen täytyy ensin kirjautua (tai rekisteröityä) Oven-sivustolle, jonka jälkeen hän saa ohjelman puhelimeensa asennettavaksi.

Ovi-palvelussa löytyy myös suppea kuvaus tuotteesta. Kuvauksesta ei saa ollenkaan selville, mitä kaikkia toimintoja Mobile Securityssä on, ja miten ne toimivat. Ovi-verkkokaupasta ei ole myöskään mahdollista ostaa Mobile Securityä puhelimeensa. Sivuilta saa ladattua ainoastaan kokeiluversion, jota pääsee kokeilemaan seitsemän päivän ajan.

10 Yhteenveto operaattoreiden sivuista

	TeliaSonera	CSI-1010	Swisscom	Nokia Ovi	F-Secure verkkokauppa	KPN
Löytyykö tuote verkkosivuilta?	tuote on piilotettu hyvin sivuille	Kyllä	tuote on piilotettu hyvin sivuille	Kyllä	Kyllä	tuote on piilotettu hyvin sivuille
Löytyykö tuote haun kautta?	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä
Kategoria, johon tuote on liitetty?	Huvi ja Hyöty	Other 1010 Services	Mobile Assistant	Utilities	Tietoturva	Tietoturva
Montako klikkausta vaaditaan tuotteen paikantamiseen ja lataamiseen?	Löytämiseen: Kahdeksan Lataamiseen: Kaksi	Löytämiseen: Neljä Lataamiseen: Kolme	Löytämiseen: Seitsemän Lataamiseen: Kaksi	Löytämiseen: Neljä Lataamiseen: kaksi	Löytämiseen: Yksi Lataamiseen: Kaksi	Kuusi, jonka jälkee löytää linkin F-Securen online-kauppaan
Oliko tuotteesta viimeisin versio saatavilla?	Ei	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Ei
Oliko tuotekuvaus ajantasalla?	Ei	Kyllä	Ei	Ei	Kyllä	Ei
Oliko tuotekuvaus monipuolinen?	Ei	Kyllä	Ei	Ei	Kyllä	Ei
Pystyikö tuotteen lataaman suoraan sivuilta?	Ei, pitää ladata operaattorin WAPsivuilta	Ei, pitää ladata operaattorin WAP-sivuilta	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Ei
Löytyikö sivuilta latausohjeet?	Ei	Kyllä	Kyllä	Ei	Ei	Ei

Kuva 3. Yhteenveto löydetyistä tuloksista

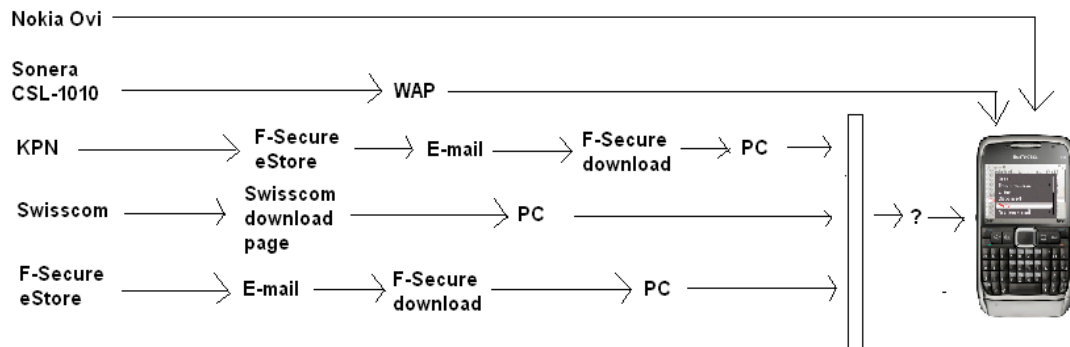
Yleisesti katsottuna potentiaalisen asiakkaan on hyvin vaikeaa löytää Mobile Securityä operaattoreiden sivuilta. Asiakkaat joutuvat aivan liian montaa kertaa klikkaa hiirellään, ennen

kuin löytävät tietoa ohjelmasta. Jos asiakkaat eivät erityisesti etsi Mobile Securitya, niin he eivät sitä myöskään löydä operaattoreiden sivuilta. Mobile Security ei monistikaan löytynyt edes hakutoiminnon avulla.

Ohjelman tulisi saada ladattua suoraan operaattoreiden sivuilta, eikä operaattoreiden WAP-sivuilta. Tekemällä näin saataisiin ohjelman saatavuutta huomattavasti helpommaksi ja samalla säästettäisiin asiakkaan aikaa ja vaivaa. Mobile Securityn tuotesijoittelua operaattorit eivät ole yhtään ajatelleet. Tuote löytyy monen operaattorin sivuilta ihan sattumalta, jonkun linkin takaata, josta ei ensimmäisenä ehkä keksi etsiä.

10.1 Mobile Securityn latausprosessi operaattoreiden sivuilla

Pääongelma on kuitenkin tämä:



Kuva 4. Mobile Securityn latausprosessi operaattoreiden sivuilla

Kuten kuvasta näkeekin, Nokia Ovi, Sonera ja CSL-1010 ovat ainoat operaattorit, joiden kautta käyttäjä saa Mobile Securityn suoraan puhelimeensa. Muiden operaattoreiden kohdalla asiakkaan täytyy miettiä, miten hän saa siirrettyä Mobile Securityn puhelimeensa. Potentiaalisen käyttäjän tulisi saada haluamansa ohjelman suoraan puhelimeensa ilman, että hänen täytyy ihmetellä, miten hän saa ohjelman siirrettyä puhelimeensa. Tällä hetkellä käyttäjän täytyy miettiä miten hän saa helpoiten siirrettyä ohjelman puhelimeensa.

11 Kehitysehdotukset

Kun ajatellaan miten pienen Mobile Security ohjelman näkyvyyttä voidaan parantaa isojen operaattoreiden sivuilla, niin se ei ole aivan niin yksinkertainen asia. Isot operaattorit eivät välttämättä ole halukkaita muuttamaan radikaalisti sivujaan, ilman konkreettisia tuloksia. Esimerkiksi ”Tekemällä näin, saatte huomattavasti lisää asiakkaita ja rahaa”, ei vaan yksinkertaisesti toimi nykypäivänä. Asiaa pitää tutkia eri näkökulmista ja huolellisesti.

Jos operaattorit saisivat esimerkiksi muutettua sivujaan sen verran, että tämän hetkinen klikkaaminen puolittuisi, niin se toisi varmasti lisää asiakkaita F-Securelle.

11.1 Suunnittelu

Heli Isohookana mielestä Yrityksen markkinointiviestintä kirjassa, kun suunnitellaan uutta parannusta tai markkinoita, niin ensimmäinen vaihe on suunnittelu. Suunnitteluvaiheessa käydään ensin läpi nykytilanne ja analysoidaan. Kun on saavutettu yhteinen näkemys siitä missä tällä hetkellä mennään, voidaan ruveta ajattelemaan ja tekemään päätöksiä siitä mihin halutaan mennä. Suunnitteluvaiheessa asetetaan tavoitteet ja valitaan strategia eli se miten tavoitteeseen pyritään. Tämän jälkeen laaditaan konkreettiset toteutussuunnitelmat aikatauluineen, budjetiteineen ja vastuuhenkilöineen. Toteutussuunnitelmien laadinta tuetaan erilaisilla toimintapolitiikoilla, jotka sisältävät pysyväisluontoisia ohjeita (Isohookana, 2007, 94).

Viimeinen vaihe on seurannan suunnittelu, on päätettävä mitkä ovat ne seuranta-alueet ja seurantapisteen, joilla onnistumista mitataan. Kun suunnitelma on käytännössä toteutettu, seurannasta saatavat tiedot otetaan huomioon seuraavan kierroksen tilanneanalyysissä (Isohookana, 2007, 94).

11.1.1 Markkinointiviestinnän suunnittelu

Markkinointiviestinnän suunnittelu lähtee selkeästä nykytilanteen kuvauksesta ja analyysistä. Ulkoisen ja sisäisen toimintaympäristön analyysi voidaan tiivistää esimerkiksi SWOT - analyysin muotoon. SWOT - analyysi sisältää sisäisen toimintaympäristön vahvuudet ja heikkoudet ja ulkoisen toimintaympäristön mahdollisuudet ja uhat. Tässä vaiheessa on tärkeää, että kaikilla suunnittelussa mukana olevilla on sama käsitys siitä, mikä on lähtökohta tilanne ja mikä rooli viestinnällä on (Isohookana, 2007, 95).

Ollaanko esimerkiksi menossa uusille markkinoille vanhalla tuotteella, lanseeraamassa kokonaan uutta palvelua, tarjoamassa uusia palveluja kanta-asiakkaille tai vahvistamassa asemaa nykyisillä markkinoilla. Yrityksen kokonaistavoitteet, joita ovat liikevaihto-, kannattavuus ja tulostavoitteet luovat pohjan markkinoinnin tavoitteelle (Isohookana, 2007, 95).

Yritys (tässä tapauksessa F-Secure) määrittää jo liikeideassaan sen, keitä varten se on olemassa. Kohderyhmä on määriteltävä ja tunnettava mahdollisimman hyvin eli on tiedettävä millainen on vastaanottaja ja hänen maailmansa ja millaisia tiedontarpeita hänellä on. Kohderyhmä ovat kaikki, jotka vaikuttavat jossain vaiheessa ostoprosessiin ja ostopäätökseen. Päätöksiä tehtäessä otetaan kantaa siihen, mitä haluamme kohderyhmällemme kertoa ja miten sanoma muotoillaan, jotta se puhuttelee valittua vastaanottajaa. Markkinointistrategialla päätetään millä keinoilla tavoitteet saavutetaan (Isohookana, 2007, 97).

Asiakkaiden lisäksi kohderyhmämäärittelyssä on huomioitava kaikki ne tahot, jotka vaikuttavat jossain vaiheessa ostoprosessiin ja ostopäätökseen. Niitä ovat esimerkiksi jakelukanava ja eri yhteistyökumppanit (kuten tässä tapauksessa F-Securen operaattorikumppanit) sekä ostopäätökseen vaikuttavat muut tahot kuten viiteryhvät, jäsenryhmät, mielipidevaikuttajat sekä tiedotusvälineet (Isohookana, 2007, 102).

Markkinointiviestinnän on tuotava selkeästi esille, miksi tuote tai palvelu sopii juuri kyseiselle kohderyhmälle, mitkä ovat ne tuote - ja palveluominaisuudet, joilla on kyseiselle kohderyhmälle merkitystä. Sanoma tulisi siis suunnitella kohderyhmän näkökulmasta (Isohookana, 2007, 106).

Kuten tässä tutkimassani tapauksessani F-Securen kehittämä Mobile Security - ohjelma tulisi olla helposti saatavilla operaattorin sivuilla kaikille ihmisille, joilla on nykypäivänä älypuhelin käytössä. Älypuhelimet ovat nykypäivänä kuin tietokoneita, jotka tarvitsevat myös turvata tietoturva-uhkilta. Nykypäivänä ei ole enää niin sanottuna ”tavallisia puhelimia”, joilla pysyy ainoastaan soittamaan ja lähettämään tekstiviestejä. Tänä päivänä kaikissa puhelimissa on kamera, kalenteri, sähköposti ja Internet-mahdollisuus.

Asiakas kannattaa tavoittaa sen median ääreltä, jota hän seuraa. Tänä päivänä monet ihmiset lukevat aamuisin aamupalan yhteydessä uusimmat verkkouutiset, bussissa he saattavat lukea ilmaisjakelulehteä, ja työpaikallaan hän saattaa kuunnella työn ohella radiota (Isohookana, 2007, 108).

11.2 Hinnoittelu

Ohjelmistotuotteen hintaa määriteltäessä yrityksen tulee tarkastella paitsi tuotteen tuotannosta aiheutuvia kustannuksia myös kilpailijoiden hinnoittelua ja asiakkaiden maksuhalukkuutta. Asiakkaiden maksuhalukkuus riippuu sekä siitä lisäarvosta, jonka tuote antaa asiakkaalle, että asiakkaan maksukyvykkyydestä.

Yrityksen on vaikea tietää minkälaista lisäarvoa uusi ohjelmisto tuo asiakkaalle, koska itse asiakaskaan ei tiedä tarvitsemaansa lisäarvoa, ilman että on kokeillut uutta ohjelmistoa. Vastata kokeiltuaan tuotetta asiakas voi havaita ohjelmiston todellisen arvon. Siihen asti sekä myyjän että potentiaalisen asiakkaan pitää toimia odotusten perusteella (Hyvönen, 2003). Hinnoittelun lähtökohtana on aina myyjäyrityksen kannattavuus, koska ilman kannattavuutta yrityksen toiminta loppuu. Tuotantokustannukset ovat siis alaraja hinnoittelussa. Mitä asiakas olisi valmis maksamaan tästä? Se on tärkein kysymys kun kyseessä on uusi ohjelmisto. Asiakkaan maksuhalukkuus on hinnoittelun keskeinen tekijä. Yrityksen täytyy tehdä niin sanottua ”salapoliisityötä” asiakkaistaan, jotta he saisivat selville ovatko he valmiita maksamaan tuotteesta tämän verran euroja. (Hyvönen, 2003)

Kilpailijoiden hinnoittelu on eräs tekijä, joka vaikuttaa huomattavasti uuden tuotteen tai ohjelmiston hinnoittelussa. Kilpailuun vaikuttaa paitsi kilpailijoiden lukumäärä, että tuotteen ainutlaatuisuus kilpailijoihin verrattuna. Mitä kovempi kilpailu markkinoilla on, sitä vaikeampaa on rajoittaa hinnoitteluvapautta. Jos yritys on monopolistisesti eli yksin tuottamassa tuotetta markkinoilla, sillä on melko suuri hinnoitteluvapaus. (Hyvönen, 2003) Jos samankaltaista tuotetta alkaa tulla runsaasti markkinoille, kilpailu aiheuttaa helposti hintatason alenemisen. (Raatikainen, 2008)

11.3 Heuristinen näkökulma

Heuristisen eli kokemukseen perustuvan arvioinnin tarkoituksena on löytää käytettävyysongelmia tuotteesta käyttämällä sitä ja kiinnittämällä huomiota sen käytössä ilmeneviin ongelmiin. Apuna arvion tekijällä on yleensä heuristinen muistilista, jonka tarkoituksena on virittää arvioija käsittelemään tietynlaisia ongelmia (Taideteollisen korkeakoulun opetusmateriaali).

Heuristinen arviointi on alun perin tarkoitettu käytettävyyteen hyvin perehtyneillä asiantuntija-arvioijilla suoritettavaksi, mutta sitä voidaan käyttää myös aloittelevien arvioijien kanssa. Tärkeää arvioinnissa on käyttää useita arvioijia, koska jokainen heistä jättää huomioimatta suuren osan käytettävyysongelmista (Taideteollisen korkeakoulun opetusmateriaali).

Heuristinen arviointimenetelmä on niin sanottu asiantuntijamenetelmä, eikä käyttäjätousmenetelmä. Arvioijat ovat siis käytettävyyden asiantuntijoita tai pyrkivät kehittämään omaa ymmärrystään tuotteiden käytettävyydestä. Heuristista arviointia ei siis tee peruskäyttäjä tai tuotteen suunnittelija (Taideteollisen korkeakoulun opetusmateriaali).

Menetelmän etuna on seikkaperäinen lista erilaisista ongelmakohdista, jotka voivat liittyä tuotteen käyttöön. Ongelman kuvaukseen sisältyvän muistisäännön perusteella on arvioijan yleensä helpompi ymmärtää ongelman luonne ja keksiä ratkaisuehdotus löydettyyn ongelmaan. Heuristista arviointia voi kokeilla myös prototyyppiasteella oleviin ohjelmiin, esimerkiksi paperiprototyyppien avulla (Taideteollisen korkeakoulun opetusmateriaali).

11.3.1 Jakob Nielsenin heuristinen malli

Tunnetuin Heuristinen tutkija on saksalainen Jakob Nielsen, joka on kehittänyt yleisimmän Heuristisen mallin, jota on käytetty nyt kahdenkymmenen vuoden ajan.

1. Ohjelman tilanteen näkyvyys

Ohjelman pitäisi aina pitää käyttäjän tietoisena siitä, mitä tällä hetkellä on tapahtumassa

2. Ohjelman kieli

Ohjelman tulisi ”puhua” käyttäjän kieltä eli kaikki sanat ja lauseet pitäisi olla käyttäjälle tuttua kieltä, eikä vaikeasti ymmärrettävää ohjelmointikieltä.

3. Käyttäjäystävällinen käyttöliittymä

Käyttäjät valitsevat usein ohjelman toimintoja vahingossa ja sen takia käyttäjille pitää valittavana ”hätauloskäynti”, jonka ansiosta käyttäjä voi palata ohjelman perustilaan.

4. Johdon- ja standardinmukainen

Käyttäjän ei tulisi miettiä missään vaiheessa tarkoittaako tämä lause, tilanne tai valinta varmasti samaa asiaa.

5. Virheiden ennaltaehkäiseminen

Parempi vaihtoehto virheviesteille on varovasti suunniteltu malli, joka ehkäisee tällaisten tilanteiden syntymisen ylipäätään.

6. Muistamista helpommaksi

Minimoi käyttäjän muistikuormaa, tekemällä objektit, valinnat ja valikot selkeäksi. Ohjelman käyttöohjeiden pitäisi olla helposti saatavilla, kun niitä tarvitsee.

7. Käytettävyys on joustava ja tehokas

Ohjelman käytettävyyttä tulisi olla muokattavissa käyttäjän taitojen mukaan, oli käyttäjä sitten ekspertti tai noviisi.

8. Esteettinen ja minimalistinen suunnittelu

Dialogien ei saisi sisältää informaatiota, joka on epäoleellista tai ihan turhaa. Jokaisen dialogin pitäisi kertoa ainoastaan ”tietyllä hetkellä” tarvittavan tiedon.

9. Auta käyttäjää tunnistamaan virheet

Virheilmoitukset tulisi ilmoittaa selvällä kielellä (ei ohjelmointikieltä), joka ilmoittaa selvästi ongelman ja mahdollisen ratkaisun.

10. Häätätilanteet

Vaikka käyttöjärjestelmän tulisikin toimia ilman ongelmia, niin ongelmatilanteita varten olisi löytyä ohjeet, joilla käyttäjä selviää ongelmantilanteesta (Nielsenin, J. Ten Usability Heuristics essee).

Nielsenin mukaan yksittäinen arvioija löytää heuristisessa arvioinnissa vain noin 35 % käytettävyysongelmista. Jos arvioija on käytettävyysasiantuntija, luku lähes kaksinkertaistuu. Kaikkein paras lopputulos saavutetaan, jos arvioija on niin sanottu tuplaekspertti.

Tuplaekspertti tuntee hyvin testattavan sovelluksen sovellusalueen ja on sen lisäksi käytettävyysasiantuntija. Eri arvioijat kiinnittävät kuitenkin huomionsa eri ongelmiin, jolloin useam-

paa arvioijaa käytettäessä pystytään paljastamaan enemmän ongelmakohtia (käytettävyys, suunnittelu ja arviointi, 2003).

11.3.2 Operaattorisivut heuristisesta näkökulmasta

Jos katsotaan operaattoreiden sivuja Nielsenin Heuristisesta näkökulmasta, niin CSL - 1010 operaattorin ja F-Securen oma verkkokauppa on päässyt lähimmäksi Nielsen mallia.

Käyttäjä tietää koko ajan mitä on juuri tekemässä, kuten myös CSLn sivuillakin. Molempien sivut on tehty käyttäjälle tutulla kielellä ja itse käyttöliittymä molemmilla operaattoreilla on hyvin selkeät, jos esimerkiksi vertaa muihin tutkimuksen alla oleviin operaattorisivuihin. Käyttäjän ei tarvitse missään vaiheessa miettiä, mihin tämä linkki vie minut. Molempien sivut ovat yksinkertaiset ja kaikki objektit ovat selkeitä ja hyvin eroteltu muista linkeistä ja kuvista.

F-Securen sivuilla asiakas löytää etsimänsä tuotteen heti etusivulta. Kummankin operaattorin sivuilla löytyy ainoastaan tarvittava tieto, mitä tarvitsee sillä hetkellä. Jos asiakas päättääkin olla ostamatta tuotetta F-Securen omasta verkkokaupasta, hän voi lopettaa ostoprosessinsa käyttämällä niin sanottua ”häätäuloskäyntiä”, eli sulkeamalla Internet-selaimensa. Kun taas CSL-1010 sivuilla käyttäjän pitää ladata ohjelma CSLn WAP-sivuilta. Kun käyttäjä haluaa käyttää niin sanottua häätäuloskäyntiä, hänen täytyy vaan sulkea WAP-sivunsa puhelimesta.

12 Web Template näkökulma

F-Securen markkinointihenkilöt tekivät markkinointitutkimuksen siitä, että minkälainen olisi täydellinen Internet-sivu haastatteleamalla tarkkaan valikoituja ihmisiä. F-Securen henkilöstö kysyivät haastatetuilta joukon kysymyksiä, joiden pohjalta he suunnittelivat niin sanotun täydellisen Internet-sivumallin, jota yrityksiä pitäisi käyttää pohjana kehittäessään sivujaan.

12.1 Tuote

- näytä tuote pääsivulla
- Käytä helppoa navigointia, joka auttaa asiakasta löytämään tietoa tuotteesta
- Helpottaaksesi potentiaalisen asiakkaan ymmärrystä siitä mitä olet tarjoamassa, käytä tuotteen nimen lisäksi kuvaavaa termiä tuotteesta (Esim. tietoturva-ohjelma matkapuhelimille)
- Kerro myös yleisesti tuotteesta miksi sitä tarvitaan (esim. miksi puhelin tarvitsee tietoturva ohjelman) erillisenä linkkinä.

12.2 Yleisesti sivujen sisällöstä

- Käytä tuttu ja turvallista kieltä, jota potentiaalinen käyttäjä käyttäisi

- Käytä selviä otsikoita ja lyhyitä kappaleita alaotsikoiden kanssa
- Listaa tuotteen ominaisuudet allekkain, tällöin ne ovat selkeämmin esillä.
- Suosi yksinkertaista ulkoasua

12.3 Navigointi sivuilla

- Pidä sivujesi navigointi yksinkertaisena ja loogisena
- Nimeä linkkisi ja napit selkeästi, jotta asiakas ymmärtää heti mikä tämä linkki tai nappi on ja mihin se vie hänet
- Näytä navigaatio reitti selkeästi kaikilla sivuilla.
 - o Eli minkä linkin kautta asiakas tuli tälle sivulle.

12.4 Auta asiakkaita

- Tarjoa selkeät ohjeet kokemattomille asiakkaille, miten löydetään jokin asia sivuilta

12.5 Tuotteen graafinen ilme

- Esitä uusi tuote selvästi muiden tuotteiden kanssa
- Kerro selvästi tuotteen tarkoitus ja hinta
- Jotta asiakas saisi parhaimman käsityksen tuotteesta, jota olet tarjoamassa, kerro tuotenimen lisäksi sana/lause joka kuvaa tuotetta.
- Laita iso "Osta" nappi tuotekuvauksen viereen, helpottaaksesi asiakkaan ostoa
- Laita myös tuotekuvauksen viereen linkki sivulle, jossa kerrotaan miksi tuote pitäisi suojata tietoturva-uhkilta (esimerkiksi matkapuhelin)

12.6 Tuotteen ostaminen

- Ilmoita selkeästi, että ostoprosessi on monikohtainen tapahtuma
 - o Näytä kohdat selkeästi ja näytä asiakkaalle selkeästi millä kohdalla hän on tällä hetkellä
 - o Käytä iso linkki tai nappia, jossa selkeästi lukee "jatka seuraavalle kohdalle"
- Käytä sivun otsikkona samaa nimeä kuin ostoprosessin nimeä
- Salli asiakkaiden palata takaisin tuotesivustolle, jos he eivät ole päättäneet ostaa tuotetta
- Kysy ainoastaan tarpeellisia asiakastietoja
 - o Kysy asiakas kirjautumaan sisään ainoastaan, jos se on tarpeen
- Auta asiakasta täyttämään ostokaavaketta, antamalla selkeitä ohjeita mitä tässä kohdassa pitää vastata
- Pyydä asiakasta vahvistamaan tilaus

- Näytä selkeästi, mitä asiakas ostamassa tai tilaamassa
- Käytä jälleen kerran iso linkkiä tai nappia, jossa selkeästi lukee "Jatka seuraavalle kohdalle"
- Kysy asiakkaan kotiosoitetta ainoastaan, jos tuote joudutaan postittamaan
- Tarjoa ohjeita
 - Jos olet tarjoamassa ohjelmaa CD:n muodossa, selitä selkeästi
 - Asiakkaalle mitkä ovat edut tässä tapauksessa
 - Varmista, että asiakkaasi ymmärtää tilauksen ehdot
 - Selitä selkeästi asiakkaalle miksi tarvitaan toimiva sähköpostiosoite
- Salli asiakkaiden palata takaisin tuotesivustolle tässäkin vaiheessa, jos he eivät ole päättäneet ostaa tuotetta
- Näytä kuitti ostotapahtumasta
 - Salli asiakkaan printtaa tai tallentaa kuitti
- Varmista, että asiakkaasi ymmärtää, että ostoprosessi jatkuu tuotteen latauksella
- Käytä iso linkki tai nappia, jossa selkeästi lukee "jatka seuraavalle kohdalle"
-

12.7 Tuotteen lataaminen

- Tarjoa asiakkaalle asennusohjeet, "Kuinka asennan ohjelman puhelimeeni"
 - Selitä selkeästi ja suppeasti kaikille asiakkaillesi kaikki tapahtumat, joita tarvitaan tietoturvan asentamisessa.
 - Esitä tapahtuma numeroituna kohtina
- Tarjoa myös monipuoliset asennusohjeet kokemattomille käyttäjille
- Näytä iso "Lataa tästä" nappia ohjeiden jälkeen
- Näytä tilauskoodi selkeästi asiakkaalle ja informoi häntä printtaamaan tai tallentamaan koodi tulevaisuutta varten
 - Tilauskoodi on ratkaiseva tekijä ohjelman onnistuneessa asentamisessa

12.8 Web Templaten tulokset

Jos Mobile Securityn saatavuutta katsotaan F-Securen markkinointi ihmisten kehittämän Web Templaten näkökulmasta, niin F-Securen oma verkkokauppa selviää voittajana. Vaikka F-Secure onkin voittaja, verkkokauppa ei ole silti täydellinen Web Templaten näkökulmasta.

F-Securen omassa verkkokaupassa Mobile Security näkyy ainoastaan pienenä linkkinä oikealla sijaitsevassa valikossa, vaikka se pitäisi näkyä Web Templaten mukaan selvästi etusivulla. Tuotteesta ei ole myöskään etusivulla kuvaavaa termiä, joka auttaisi asiakasta ymmärtämään mistä tuotteesta on kyse.

Kun puhutaan itse ostoprosessista, niin prosessi on hyvin kuvattu, ja navigaatioreitti on selkeä, mutta tilaustiedot tulisi olla paremmin esillä. Ne ovat tällä hetkellä sivun oikeassa reunassa harmaassa laatikossa pienellä, kun taas maksuvaihtoehdot samalla sivulla ovat niin sanotusti ”paraatipaikalla”.

Sivuilla ei ole myöskään saatavilla asennus-ohjeita, jotka helpottaisi asiakasta tuotteen asennuksessa, joka löytyy taas Swisscomin ja CSL-1010 operaattoreiden sivuilta.

Jos F-Securen sivut oli Web Templaten näkökulmasta paras, niin ensimmäisestä paikasta taisiteli myös kiinalainen CSL-1010 operaattori. F-Securen ei myöskään näy selkeästi CSL:n sivuilla, vaikka sen pitäisi näkyä Web Templaten mukaan. Tällä hetkellä tietoturva-ohjelma löytyy ylävalikon ”Other 1010 Services” linkin alta. Sivulla löytyvät tietoturva-ohjelmat tulisi sijoittaa saman valikon alle, joka voisi esimerkiksi olla, Security, josta asiakas ladattua tai ostettua kaikki tietoturvaan liittyvät ohjelmat.

CSL 1010-sivulla asiakkaalle näkyy koko ajan minkä linkin kautta hän tullut alisivulle. Linkki, jonka kautta asiakas tuli näkyy keltaisena ylävalikossa, joten navigaatioreitti on selkeästi esillä asiakkaalle. Linkkien ja sivujen yleiskielenä käytetään koko ajan käyttäjälle tuttua kieltä.

F-Securen omalla tuotesivulla on selkeästi selitetty tuotteen ominaisuudet sekä mistä Mobile Securityssa on kyse. Tuotesivulle tulisi lisätä myös selitys miksi Mobile Securityta - ohjelmaa tarvitaan nykypäivänä.

Suurin ongelma CSL-1010 sivuissa on se, että tuotetta ei saa ostettua tai ladattua suoraan sivulta. Asiakkaan täytyy erikseen mennä puhelimellaan CSL:n WAP-sivuille lataamaan ohjelma. Tänä päivänä ihmiset eivät enää jaksakaan nähdä vaivaa etsiessään haluamaansa tuotetta. Tuotteen täytyy löytyä muutaman klikkauksen jälkeen, jonka jälkeen käyttäjän voi alkaa käyttää ohjelmaa..

13 Parannukset

Parannukset on tehty Jakob Nielsenin kehittämän heuristisen näkökulman sekä F-Securen kehittämän Web Templaten mukaan. Huom! Graafiset parannusehdotukset löytyy liitteistä.

13.1 TeliaSonera

Etusivulle tulisi lisätä matkapuhelimen alavalikon alle ”Älypuhelimen tietoturva” linkki. Tekemällä näin saadaan asiakas heti tietoiseksi siitä, että TeliaSonera tarjoaa myös älypuhelimille tietoturva-ohjelmia. Klikattua etusivulla ylävalikosta ”Puhelin ja liittymä” linkkiä asiakas siirtyy pääsivulle. Puhelin ja liittymä sivulla (johon asiakas pääsi klikattuaan ylävalikosta

linkkiä) sivuvalikkoon tulisi lisätä myös ”Älypuhelimien tietoturva” linkki. Linkin lisäksi sivulla voisi olla myös pieni mainos, jonka näkisi heti kun asiakas on tullut sivulle.

Asiakkaan löydettyä Mobile Securityn oma tuotesivu, sivulla tulisi olla päivitetty versio tuotekuvauksesta. Tuotekuvauksessa tulisi olla selitettynä mikä on Mobile Security, miten ohjelma suojaa puhelinta, mitä ohjelma pitää sisällään ja selitys miksi ohjelmaa tarvitaan tänä päivänä. Tuotekuvauksen lisäksi tuotesivulla tulisi olla selkeät linkit mistä ohjelman voi ostaa, ja kuinka paljon ohjelma tulee maksamaan käyttäjälle. Sivulla tulisi olla myös linkki kokeiluversion lataamiseen, jos potentiaalinen asiakas haluaakin ensin kokeilla ohjelmaa ennen kuin päättää ostaa sen.

Jos asiakas päättääkin ostaa ohjelman, niin maksusivu tulisi olla yksinkertainen ja helppokäyttöinen. Maksusivulla tulisi ilmoittaa selkeästi millä kohdalla hän on maksuprosessissa ja mitä kohtia on vielä tulossa.

13.2 CSL - 1010

CSL-1010 etusivun pääpaino on mainoksissa tuotteista, joita operaattori tarjoaa asiakkailleen. Etusivulle tulisi lisätä mainos Mobile Securitysta, jonka ansiosta asiakkaat saisivat selville tiedon siitä, että matkapuhelimille on tarjolla oma tietoturva-ohjelma. Etusivun ylävalikosta löytyvän Other 1010 Servicen alavetoalikon alla tulisi olla Security Services kohta, jonka alla tulisi olla kaikki tietoturva-ohjelmat, joita CSL-1010 tarjoaa asiakkailleen. Security Services kohdan avulla asiakas löytäisi heti etsimänsä tietoturva-ohjelman.

Asiakkaan löydettyä Mobile Securityn tuotesivu, sivulla tulisi olla selkeät linkit mistä ohjelman voi ostaa, ja kuinka paljon ohjelma tulee maksamaan käyttäjälle. Sivulla tulisi olla myös linkki kokeiluversion lataamiseen, jos potentiaalinen asiakas haluaakin ensin kokeilla ohjelmaa ennen kuin päättää ostaa sen. Samat linkit tulisi myös löytyä Charges & Subscriptions linkin alta, joka löytyy tuotesivun omasta ylävalikosta.

Ylävalikosta löytyvän How To Use linkin alta löytyvä ohjelman asennusohjeet tulisi päivittää ohjelman uusimman version mukaan. Asennusohjeet on tällä hetkellä tehty vanhemmasta versiosta, joka tuli markkinoille yli vuosi sitten.

13.3 Swisscom

Ensimmäinen muutos tulisi kohdistaa pääsivulla löytyvään päävalikkoon. Päävalikosta löytyvän Mobilen alle tulisi sijoittaa suora linkki Mobile Securityn tuotesivulle. Jos katsotaan tämän hetkistä tilannetta, niin asiakkaan täytyy klikata seitsemän kertaa ennen kuin löytää Mobile Securityn oman tuotesivun.

Tuotesivu Swisscomin sivuilla tulisi päivittää myös samaan tapaan kuin TeliaSoneran sivuilla. Tuotekuvauksesta tulisi löytyä vastaukset kysymyksiin mikä on Mobile Security, miten ohjelma suojaa puhelinta, sekä selitys miksi ohjelmaa tarvitaan tänä päivänä. Näiden lisäksi sivuilla pitäisi olla selitettynä Mobile Securityn ominaisuudet. Tuotekuvauksen alle tuli myös sijoittaa linkki, josta Mobile Securityn on mahdollista ostaa. Ostolinkin lisäksi sivuille tulisi sijoittaa myös linkki kokeiluversion lataamiseen, jotta asiakas pääsisi näkemään muutaman päivän ajan miten ohjelma käytännössä toimii.

Itse ostoprosessi tulisi myös parantaa huomattavasti nykyisestä. Swisscomin sivuille tulisi sijoittaa TeliaSoneran tapaan selkeä ostoprosessi kulku, jotta asiakas pysyisi ajan tasalla siitä, että mitä kohtia asiakkaan tulee vielä suorittaa ennen kuin hän saa ohjelman puhelimeensa.

13.4 KPN

Ensimmäinen muutos, joka pitäisi tehdä KPN:n sivuille, on kääntää sivut englanniksi. Tällä hetkellä sivusta ei ole apua kenellekään muulle kuin ihmisille, jotka osaa puhua hollantia. Kieli lisäyksen jälkeen seuraava muutos tulisi tehdä Mobile-sivulle. Sivulle voisi lisätä oikealle sivulle pienen Mobile Security mainoksen, joka kiinnittäisi asiakkaan huomion heti kun hän on saapunut sivulle. Mainos toimisi samalla linkkinä Mobile Securityn omalle tuotesivulle. Mainoksen avulla saataisiin myös ihmiset tietoiseksi Mobile Securityn olemassa olosta.

Seuraavana muutoksen käsittelyssä on KPN oma tietoturva sivu, joka käsittää sekä tietokoneen, matkapuhelimen ja yleiset tietoturvaongelmat. Järjestelemällä linkit niin, että samaa alustaa koskevat ongelmat olisi allekkain. Toisin sanoen kaikki tietoturva linkit, jotka liittyvät Tietokoneeseen olivat allekkain, ja kaikki linkit, jotka koskevat matkapuhelimen tietoturva-ongelmia olisivat allekkain. Tekemällä näin sivu tulisi selkeämmäksi.

Suurin muutos tapahtuisi Mobile Securityn tuotesivulla. Tällä hetkellä KPN:n sivuilla ei ole Mobile Securitysta mitään muuta informaatiota kuin linkki F-Securen omalle verkkokaupalle, joten tuotesivu on sivujen muutoksista suurin. Tuotesivulla tulisi olla muiden tutkittavien operaattoreiden tavoin esittely Mobile Securitysta, selitys miksi sitä tänä päivänä tarvitaan, sekä linkit ohjelman ostamiseen sekä kokeiluversion lataamiseen.

13.5 Nokia Ovi

Ensimmäinen muutos tapahtuisi etusivulla, johon voisi lisätä hetkeksi F-Securen oman mainoksen koskien Mobile Securitya. Tämä toimisi niin sanotusti pienenä markkinointi investointina, jonka avulla saataisiin informaatiota, siitä miten moni olisi kiinnostunut tuotteesta.

Seuraava muutos kohdistuisi pääsivun valikkoon. Valikon Applicationsin alle tulisi sijoittaa oma Security linkki, jonka alta löytyisi kaikki tietoturva-ohjelmat, mitä Nokia Ovessa on tarjolla. Tietoturva-ohjelmat sekä muut yleishyödylliset ohjelmat löytyy tällä hetkellä Utilities alta, joka on yksi Applicationsin alta löytyvistä linkeistä. Lisäämällä Securityn linkin valikkoon helpottaa löytämään tarvittavat tietoturva-ohjelmat helpommin.

Nokian Ovi törmää myös samaan tuotekuvaus ongelmaan, joka on ollut melkein kaikilla tutkimuksen alla olevilla operaattoreilla. Tuotekuvaukseen tulisi lisätä Mobile Securityn ominaisuudet uuden esittelytekstin kera.

13.6 F-Securen oma verkkokauppa

F-Securen omaa verkkokauppaa koskevat parannukset ovat hyvin vähäisiä, jos vertaa muihin tutkimuksen alla oleviin operaattorisivuihin. Pääsivulle tulisi lisätä tuotevalikko, josta löytyisi linkit eri käyttötarkoitusten mukaan. Toisin sanottuna yrityksille linkin alta löytyisi kaikki ”Yrityksille” tarjolla olevat tuotteet, ja ”Kotiin ja kotitoimistoon” linkin alta löytyisi kaikki yksityisille ihmisille tarjolla olevat tuotteet. Pääsivulle tulisi myös lisätä Mobile Securitylle tuotemainos sekä linkki ostosivulle, joka helpottaisi potentiaalisia asiakkaita löytämään tuotteen heti etusivulta.

14 Yhteenveto

Jos jälleenmyyjät suostuisivat kaikkiin ehdottamiini muutoksiin, niin Mobile Securityn löytäminen heidän sivuiltaan tulisi ainakin viisikymmentä prosenttia helpommaksi. Itse ohjelman latausprosessikin helpottuisi huomattavasti.

Opinnäytetyöni aihe oli pitkään iso ongelma. Onneksi F-Secure halusi jatkaa yhteistyötä edellisen yhteisemme projektimme jälkeen. Saatavuuden parantaminen opinnäytetyön aiheena oli kuitenkin haasteellinen ja opettavainen prosessi. Onneksi ihmiset F-Securella auttoivat mielellään minua ongelmatilanteissa

Olen erittäin tyytyväinen työhöni, sillä mielenkiintoinen aihe on toiminut äärimmäisen hyvänä motivaationa lähteenä. Aiheen monipuolinen ja laaja käsittely tulee antamaan minulle hyvän kokemuspohjan myös tulevaisuudessa. Haluaisinko jatkaa näiden asioiden parissa työskentelyä myös tulevaisuudessa? Ehdottomasti!

Opinnäytetyön tekeminen ilman paria antoi paremman edellytyksen toteuttaa projektini suhteellisen tiukan aikataulun mukaisesti, sillä aikataulujen yhteen sovittaminen työparin kanssa olisi todennäköisesti aiheuttanut viivästymisiä. Tosin työpari olisi tuonut mukanaan toisenlaisia näkökulmaa ja erilaisia ideoita. Itsenäinen työskentely antoi kuitenkin mahdollisuuden

työstää projektia minulle parhaiten sopivina päivinä kahdeksan tuntia päivässä. Työni tulokseen olen itse tyytyväinen ja toivon, että siitä olevan myös paljon apua toimeksiantajalleni nyt, kuin tulevaisuudessakin.

Lähteet

- Sinkkonen, I., Kuoppala, J., Parkkinen, J. & Vastamäki, R. 2009. Käytettävyyden Psykologia. Sähköinen Versio. Adage Oy
- Lindström, M. 2009. Buyology - Ostamisen Anatomia. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy
- Hyvönen, E. 2003. Ohjelmistoliiketoiminta. Porvoo: WSOY
- Hyysalo, S. 2009. Käyttäjä Tuotekehityksessä: Tieto, Tutkimus, Menetelmät. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino
- Isohookana, H. 2007. Yrityksen Markkinointiviestintä. Juva: WS Bookwell Oy
- Jokinen, T. 2001. Tuotekehitys. Helsinki: Otatieto
- Raatikainen, L. 2008. Asiakas, Tuote ja Markkinat. Helsinki: Edita Prima Oy
- Hietikko, E. 2008. Tuotekehitystoiminta. Kuopio: Savonia-Ammattikorkeakoulun Kuntayhtymä
- Heiskanen, E., Hyvönen, K., Repo, P. & Saastamoinen, M. 2007. Käyttäjät Tuotekehittäjinä. Helsinki: Tekes
- Kuutti, W. 2003. Käytettävyys, Suunnittelu ja Arviointi. Helsinki: Talentum
- Parantainen, J. 2007. Tuotteistaminen: rakenna palvelusta tuote 10 päivässä. Helsinki: Talentum
- Välimaa V., Kankkunen M., Lagerroos O. ja Lehtinen M. 1994. Tuotekehitys-asiakastarpeesta tuotteeksi. Helsinki: Painatuskeskus Oy.
- Karlsson, Å. & Marttala, A. 2001. Projektikirja. Helsinki: Tammer-Paino Oy.
- Tuotekehityksen ja tuottavuuden yhteys 2009. [Verkkajulkaisu].
Asiakastarve. [Viitattu 07.04.2010] Saatavana:
<http://www.teknologiateollisuus.fi/file/4880/5TaistoTUOTEKEHITYKSENJATUOTTAVUUDENYHTEYS.pdf.html>
- Saukkonen, Pasi. Tutkimusmenetelmät ja tutkimusaineistot, viitattu 2.3.2010
<http://www.valt.helsinki.fi/staff/psaukkon/tutkielma/Tutkimusmenetelmat.html>
- Tuotekehitys. Viitattu 7.4.2010 <http://fi.wikipedia.org/wiki/Tuotekehitys>
- Kuopion yliopiston ja Savonia ammattikorkeakoulun opetusmateriaali. Viitattu 7.4. 2010
http://www.uku.fi/avoin/tuta/j2_2tuotestrategia.htm
- Taloustutkimus Oy - Kvalitatiivinen tutkimus. Viitattu 31.3.2010
http://www.taloustutkimus.fi/tuotteet_ja_palvelut/tiedonkeruuratkaisut_ja_monitila/kvalitatiivinen_tutkimus
- Miettinen, A. 1997. Haamuasiakas haistaa huonon palvelun. Viitattu 20.09.2010
<http://www.hs.fi/arkisto/artikkeli/970824174/>
- <http://management.about.com/cs/generalmanagement/a/keyperfindic.htm>
- <http://mysteryshoppaja.blogspot.com/> Viitattu 3.2.2010
- http://en.wikipedia.org/wiki/Mystery_shopping Viitattu 3.2.2010

<http://www.hkcsl.com/en/index/index.jsp> Viitattu 2.2.2010

<http://1010.hkcsl.com/jsp/home/index.jsp?language=eng> Viitattu 3.2.2010

<http://one2free.hkcsl.com/jsp/home/index.jsp?language=eng> Viitattu 3.2.2010

<http://www.scribd.com/doc/970530/strateginenmarkkinointiviestinta> Viitattu 10.2.2010

<http://campaigns.f-secure.com/mobile-security/uk/index.html> Viitattu 1.2.2010

http://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:YiXa1lF1XAkJ:www.vtt.fi/proj/leanver/files/hinnoittelu_stateoftheart.pdf+hinnoittelu&hl=fi&gl=fi&pid=bl&srcid=ADGEEsGWHMEZ-_LVCcpZ_xkLfNjsRDKcL7DezmB-X14bdQJ88IF1VhPMI0jz8N0IAh_OBwWQ0360AFO2mQoX2W1S12b0iyCsDWzK1qid9_aKCdt7Uicpm2cwaLOXqUcOZmRuP0xq3N9P&sig=AHIEtbT82PRpkRJcmDjQ788tOw1n1aSF6w Viitattu 1.3.2010

<http://www.digitoday.fi/data/2004/10/07/sahkoinen-markkinointi-tehokkaampaa-mutta-aliarvostettua/200414515/66> Viitattu 10.3.2010

<http://www.tuotteistaminen.fi/tuotteistaminen-idea.htm> Viitattu 22.3.2010

http://www.uku.fi/avoin/tuta/j1_9markkinointi.htm Viitattu 6.3.2010

Taideteollisen korkeakoulun opetusmateriaali

http://mlab.taik.fi/polut/Design/tyokalu_heuristinen_arvio.html Viitattu 7.3.2010

Nielsenin, J. Ten Usability Heuristics essee

http://www.useit.com/papers/heuristic/heuristic_list.html Viitattu 7.3.2010

Kuvat

Kuva 1. Tuotekehitysprosessin vaiheet	10
Kuva 2. Miten tuotteistaminen kasvattaa palvelun katetta	12
Kuva 3. Yhteenveto löydetyistä tuloksista	29
Kuva 4. Mobile Securityn latausprosessi operaattoreiden sivuilla	30
Kuva 5. Pääsivu	48
Kuva 6. Ensimmäinen askel: Tuotteet ja palvelut	48
Kuva 7. Toinen askel: Valitse maa	49
Kuva 8. Kolmas askel: siirtyminen http://sonera.fi/en/ sivuille, jonka jälkeen vaihdetaan sivut suomenkieleksi oikeasta yläkulmasta	49
Kuva 9. Neljäs askel: suomenkieliset sivut, jonka jälkeen valitaan puhelin ja liittymä linkki	50
Kuva 10. Viides askel: Puhelin ja liittymä valikosta valitaan palvelut	50
Kuva 11. Kuudes askel: Palvelut valikosta Huvi ja hyöty linkki	51
Kuva 12. Seitsemäs askel: Huvi ja hyöty valikosta valitaan F-Securen puhelimen tietoturva	51
Kuva 13. Kahdeksas askel: F-Secure - Puhelimen tietoturva	52
Kuva 14. Ensimmäinen askel: Etusivulta valitaan ylävalikosta Other 1010 Services	52
Kuva 15. Toinen askel: Other 1010 services alavalikosta F-Secure Mobile Security Service	53
Kuva 16. Kolmas askel: F-Secure Mobile Security Service valikosta How to Use	53
Kuva 17. Neljäs askel: How to use sivulta löytyy latausohjeet	54
Kuva 18. Ensimmäinen askel: Etusivun ylävalikosta SME	54
Kuva 19. Toinen askel: SME sivun sivuvalikosta Phone linkki	55
Kuva 20. Kolmas askel: sivuvalikosta Mobile	55
Kuva 21. Neljäs askel: Sivuuvalikosta Phones linkki	56
Kuva 22. Viides askel: Phones linkin alta Mobile Assistant linkki	56
Kuva 23. Kuudes askel: Mobile assistant linkin alta F-Secure	57
Kuva 24. Seitsemäs askel: F-Secure infosisivu	57
Kuva 25. Seitsemäs askel: F-Secure infosisivu	58
Kuva 26. Etusivu: Home privé valikosta valitaan Mobiel	58
Kuva 27. Ensimmäinen askel: Mobiel ylävalikosta valitaan Service	59
Kuva 28. Toinen askel: Service sivulta valitaan Diensten valikosta Veiligheid	59
Kuva 29. Veiligheid sivulta valitaan Veilig gebruik mobiel valikosta veilig gebruik van je mobiële telefoon	60
Kuva 30. Neljäs askel: Tips voor veilig gebruik van je mobiel sivulta valitaan installeer antivirussoftware	60
Kuva 31. Viides askel: Intastaller antivirussoftware alavalikosta valitaan F-Secure	61
Kuva 32. Kuudes askel: F-Securen oma verkkokauppa	61
Kuva 33. Etusivu: Europe valikon alta valitaan Suomi	62
Kuva 34. Ensimmäinen askel: Suomenkielisiltä sivuilta valitaan tuotevalikoimista Mobile Security	62
Kuva 35. Toinen askel: Klikataan osto-linkkiä	63
Kuva 36. Kolmas askel: Tuotteen ostaminen	63
Kuva 37. Neljäs askel: Maksutavan valitseminen	63
Kuva 38. Viides askel: Maksun viimeistely omassa verkkopankissa	64
Kuva 39. Etusivu: klikataan Store-linkkiä	64
Kuva 40. Ensimmäinen askel: Nokia Store-sivujen päävalikosta valitaan Applications ..	65
Kuva 41. Toinen askel: Applicationsin alavalikosta valitaan Utilities	65
Kuva 42. Kolmas askel: Utilities sivulta valitaan F-Secure Mobile Security	66
Kuva 43. Neljäs askel: F-Secure Mobile Securityn infosisivu	66
Kuva 44. Viides askel: Kirjautuminen Ovi-palveluun ladatakseen ohjelman puhelimeen	67
Kuva 45. Kuudes askel: Ohjelman lataaminen	67
Kuva 46. TeliaSoneran etusivu ilman muutoksia	68
Kuva 47. TeliaSoneran etusivu muutoksien kanssa	68
Kuva 48. TeliaSoneran pääsivu ilman muutoksia	69
Kuva 49. TeliaSoneran pääsivu muutoksien kanssa	69

Kuva 50. F-Securen tuotesivu ilman muutoksia	70
Kuva 51. F-Securen tuotesivu muutoksien kanssa	70
Kuva 52. Kun asiakas haluaa ostaa tuotteen puhelimeensa, hänen täytyy ensin kirjautua sivulleensa	71
Kuva 53. Ostotapahtuma muutoksien kanssa	71
Kuva 54. CSL-1010 pääsivu ilman muutoksia	72
Kuva 55. CSL 1010 pääsivu muutoksien kanssa	72
Kuva 56. Other 1010 Services valikko ilman muutoksia	73
Kuva 57. Other 1010 Services valikko muutoksien kanssa	73
Kuva 58. F-Securen tuotesivu ilman muutoksia	74
Kuva 59. F-Securen tuotesivu muutoksien kanssa	74
Kuva 60. Tuotteen osto ilman muutoksia	75
Kuva 61. Tuotteen ostaminen muutoksien kanssa	75
Kuva 62. Swisscomin pääsivu ilman muutoksia	76
Kuva 63. Swisscomin pääsivu muutoksien kanssa	76
Kuva 64. F-Securen tuotesivu ilman muutoksia	77
Kuva 65. F-Securen tuotesivu muutoksien kanssa	77
Kuva 66. F-Securen tuotesivu muutoksien kanssa	78
Kuva 67. Esimerkki Mobile Security ohjelman ostotapahtumasta	78
Kuva 68. Pääsivu ilman muutoksia	79
Kuva 69. Pääsivu muutoksien kanssa	79
Kuva 70. Mobiel-sivu ilman muutoksia	80
Kuva 71. Mobiel-sivu muutoksien kanssa	80
Kuva 72. Veiligheid-sivu ilman muutoksia	81
Kuva 73. Veiligheid-sivu muutoksien kanssa	81
Kuva 74. F-Securen niin sanottu ”tuotesivu” ilman muutoksia	82
Kuva 75. F-Securen tuotesivu muutoksien kanssa	82
Kuva 76. Nokian Oven etusivu ilman muutoksia	83
Kuva 77. Nokian Oven etusivu muutoksien kanssa	83
Kuva 78. Pääsivun Applications valikko ilman muutoksia	84
Kuva 79. Pääsivun Applications valikko muutoksien kanssa	84
Kuva 80. F-Securen tuotesivu ilman muutoksia	85
Kuva 81. F-Securen tuotesivu muutoksien kanssa	85
Kuva 82. F-Securen verkkokaupan etusivu ilman muutoksia	86
Kuva 83. F-Securen verkkokauppa muutoksien kanssa	86

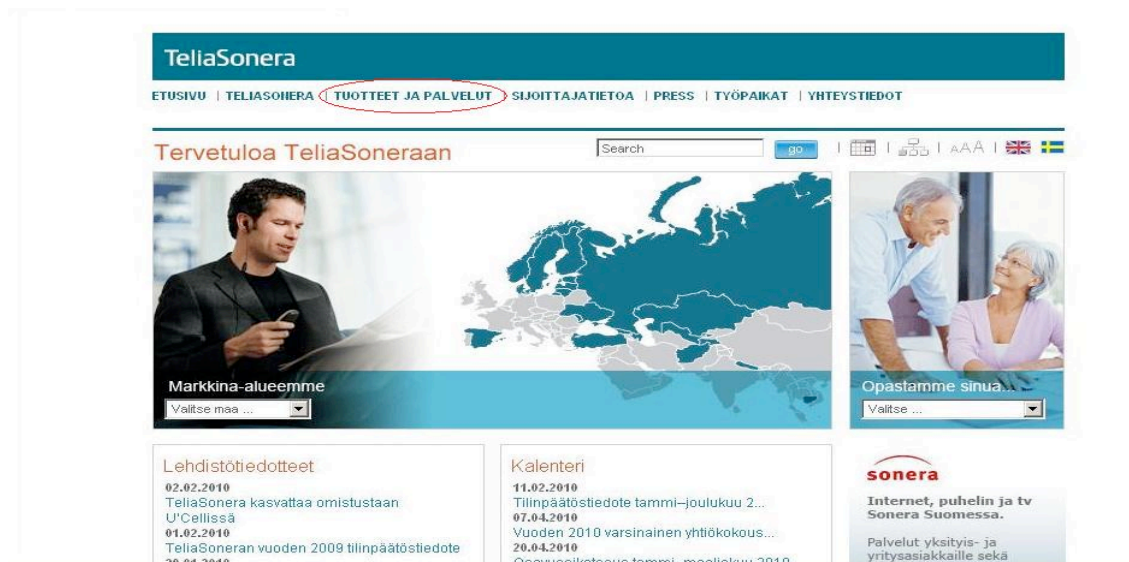
Liitteet

Liite 1. Mobile Securityn löytöprosessi TeliaSoneran sivuilla	48
Liite 2. Mobile Securityn löytöprosessi CSL-1010 sivuilla	52
Liite 3. Mobile Securityn löytöprosessi Swisscomin sivuilla	54
Liite 4. Mobile Securityn löytöprosessi KPN sivuilla	58
Liite 5. Mobile Securityn löytöprosessi F-Securen omassa verkkokaupassa.	62
Liite 6. Mobile Securityn löytöprosessi Nokia Ovi sivuilla.....	64
Liite 7. Graafiset parannusehdotukset koskien TeliaSoneran sivuja	68
Liite 8. Graafiset parannusehdotukset koskien CSL-1010 sivuja.....	72
Liite 9. Graafiset parannusehdotukset koskien Swisscomin sivuja	76
Liite 10. Graafiset parannusehdotukset koskien KPN sivuja	79
Liite 11. Graafiset parannusehdotukset koskien Nokia Ovi sivuja.....	83
Liite 12. Graafiset parannusehdotukset koskien F-Securen verkkokaupan sivuja.....	86

Liite 1. Mobile Securityn löytöprosessi TeliaSoneran sivuilla



Kuva 5. Pääsivu



Kuva 6. Ensimmäinen askel: Tuotteet ja palvelut

TeliaSonera

ETUSIVU | TELIASOHERA | TUOTTEET JA PALVELUT | SIIJOITAJATietoA | PRESS | TYÖPAIKAT | YHTEYSTIEDOT

Yksityisasiakkaat Yrityisasiakkaat Asiakasesimerkkejä

Valitse maa ...
 Ruotsi - Telia
 Ruotsi - Skanova
Suomi - Sonera
 Norja - Netcom
 Tanska - Telia
 International Carrier
 Viro - Elion
 Viro - AS EMT
 Latvia - Latt telecom
 Latvia - LMT
 Liettua - TEO
 Liettua - UAB Omnitel
 Venäjä - Megafon
 Eurasia
 Turkki - Turkcell
 Espanja - Yoigo
 Valitse maa ...

tuotteista ja palveluista

Asiakasesimerkkejä

Valitse asiakasesimerkki ...

Helppous tekee kaiken mahdolliseksi

TeliaSonera tarjoaa luotettavia, innovatiivisia ja helppokäyttöisiä televiestintäpalveluja. Riippuen markkina-asetamastamme, tarjoamme täyden palveluportfolion tai rajoitetun palveluvalikoiman.

Yksinkertaisuus, käytettävyys ja turvallisuus ovat keskeisessä asemassa. Ikin kehittämmä yksittäisasiakkailla kätinuhallin. ja

SurfPort

Kuva 7. Toinen askel: Valitse maa

sonera

In Finnish > TeliaSor

About Sonera Roaming Visiting network Easy Prepaid Contact information

On these pages we have gathered information that is most important to our English-speaking customers.
 Search, find and read!

Easy

Kuva 8. Kolmas askel: siirtyminen <http://sonera.fi/en/> sivuille, jonka jälkeen vaihdetaan sivut suomenkieleksi oikeasta yläkulmasta

The screenshot shows the Sonera website interface. At the top, there are tabs for 'YKSITYISILLE' and 'YRITYKSILLE'. Below them is a search bar and a navigation menu with 'Puhelin ja liittymä' circled in red. Other navigation options include 'Laajakaista', 'TV', 'Sonera Etu', and 'Asiakastuki'. There are also buttons for 'Verkkokauppa' and 'Omat Siv'. The main content area features two large promotional banners. The left banner is for 'Liikkuva laajakaista maksiminopeudella' with a price of 16.90 €/kk. The right banner is for 'Sonera Tupla - kaksikaista yhden hinnalla' with a price of 39.90 €/kk. Below the banners, there are buttons for 'Ajankohtaista', 'Osta verkkokaupasta', 'Etsi lähin kauppias', and 'Sähköposti'. At the bottom, there is a grid of service categories: Verkkokauppa, Matkapuhelin, Laajakaista, TV, Asiakastuki, and Muut sivustot.

Kuva 9. Neljäs askel: suomenkieliset sivut, jonka jälkeen valitaan puhelin ja liittymä linkki

The screenshot shows the Sonera website interface with a dropdown menu open under 'Palvelut'. The menu items include 'Puhelimet', 'Minun Sonera -liittymä', 'Easy Prepaid -liittymä', 'Liikkuva laajakaista', 'Perhe - puhu edullisesti', 'Palvelut' (circled in red), 'Kännykällä nettiin', 'Kansainväliset puhelut', 'Kotipuhelin', and 'Hinnasto'. Below the menu, there is a large banner for 'Asiallinen puhelin.' featuring a Nokia 3710 and a Puhepaketti 400. The prices are 4.00 €/kk and 14.90 €/kk respectively. There is also a banner for 'iPhone 3G' and another for 'Liikkuva laajakaista maksiminopeudella' with a price of 16.90 €/kk. At the bottom right, there is a section for 'Asiakaspalvelu' with a 'ASIOI VERKOSSA' button.

Kuva 10. Viides askel: Puhelin ja liittymä valikosta valitaan palvelut

The screenshot shows the Sonera website interface. At the top, there are tabs for 'YKSITYISILLE' (Individuals) and 'YRITYKSILLE' (Businesses), and a search bar. Below the navigation bar, there are buttons for 'Puhelin ja liittymä', 'Laajakaista', 'TV', 'Sonera Etu', and 'Asiakastuki'. On the left, a menu lists various services, with 'Palvelut' expanded and 'Huvi ja hyöty' circled in red. The main content area is titled 'Palvelut' and features a 'Music Player' service card with a 'LUE LISÄÄ' button. A smartphone image on the right displays the 'sonera Music Player' app.

Kuva 11. Kuudes askel: Palvelut valikosta Huvi ja hyöty linkki

The screenshot shows the 'Huvi ja hyöty' page on the Sonera website. The left menu is the same as in the previous image. The main content area is titled 'Huvi ja hyöty' and features several service cards: 'Music Player', 'Navigaattori', 'Parhaat mobiilipalvelut', 'Kännykällä nettiin', and '3G-verkon laajuus'. The 'F-Secure' service card, which offers 'Puhelimen tietoturva' (Phone security), is circled in red. The card includes the text 'Tunnari vaihtaa kännykkäsi tyylsän' and 'Suojaa älypuhelimessasi olgyä'.

Kuva 12. Seitsemäs askel: Huvi ja hyöty valikosta valitaan F-Securen puhelimen tietoturva

sonera YKSITYISILLE YRITYKSILLE Hae Soneran sivulta...

Puhelin ja liittymä Laajakaista TV Sonera Etu Asiakastuki Verkko-kauppa Omat sivut

Puhelimet
Minun Sonera -liittymä
Easy Prepaid -liittymä
Liikkuva laajakaista
Perhe - puhu edullisesti

Palvelut
Yhteydenpito
Tavoitettavuus
Saldo ja maksut
Huvi ja hyöty
Kännykällä nettiin
Kansainväliset puhelut
Kotipuhelin
Hinnasto

Virusturva matkapuhelimeesi

F-Secure Mobile Anti-Virus ja siihen liittyvä päivityspalvelu suojaavat puhelintasi ja muistikortteja haitalliselta sisällöltä. Kun palvelu on asennettu, sinun ei tarvitse huolehtia puhelimesi turvallisuudesta. Automaattiset päivitykset pitävät huolta siitä, että puhelimesi virusturva pysyy ajan tasalla.

- huomaamaton ja reaaliaikainen
- automaattinen päivitys
- tutustu nyt 30 päivää maksutta
- yhteistyössä F-Securen kanssa

Tilaa tietoturva kännykkääsi
F-Secure Mobile Anti-Virus -sovellus on tilattavissa wapista, osoitteesta: wap.surport.fi > Sovellukset > Internet ja tiedonvälitys > F-Secure Mobile Anti-Virus

Tarkemmat asennusohjeet saat ohjelmasta asennuksen yhteydessä.

Tutustu myös
Faksi kännykässä

Hinnat Huomioitavaa Ohjeet

Palvelu	Hinta
F-Secure Mobile Anti-Virus	
Sovelluksen lataus*	0 €
30 päivän koekäyttö	0 €

Kuva 13. Kahdeksas askel: F-Secure - Puhelimen tietoturva

Liite 2. Mobile Securityn löytöprosessi CSL-1010 sivuilla

Sustainability Visitors to HK About 1010 Careers Contact Us Sitemap 中文

1010 Never settle for less

What's Hot 1010 Next G™ Business Services Lifestyle Infotainment **Other 1010 Services** Mobile Email & Messaging Handsets & Devices Service Plans Roaming & IDD My Privileges Customer Services

MyNet
Brand new mobile internet portal

- personalisation
- convenience
- new features

Experience NOW!

Login
Mobile No:
Password:
Remember My Mobile No
First-time user, change or forget password?
Please call *777 via your handset to setup or get it online here
Login

Register "e-Bill"?

Send SMS
To: 852
Your Message:

- > The HTC HD2 available exclusively at 1010
- > Win a chance to meet the racing expert a \$1,000 handset coupon at 1010!
- > LUXE CITY GUIDES MOBILE
- > **[NEW]** 1010 Next G™ High Performance Home Broadband
- > The new BlackBerry® Bold™ 9700 smart is available at 1010 now
- > The new Acer Liquid smartphone
- > **1010 MyNet - Brand new mobile internet portal**

Kuva 14. Ensimmäinen askel: Etusivulta valitaan ylävalikosta Other 1010 Services

The screenshot shows the 1010 website home page. The navigation bar includes links for Sustainability, Visitors to HK, About 1010, Careers, Contact Us, Sitemap, and 中文. The main content area features a login form, a '1010 Next G' advertisement, and a list of services under the 'Other 1010 Services' category. The 'Others' section includes 'Get&Share Service', 'Wi-Fi Service', 'Mobile Yellow Pages', 'Info Easy Reader (RSS)', and 'F-Secure Mobile Security Service', which is circled in red. Other services listed include Call Management, Backup Service, Family and Community, and Email.

Kuva 15. Toinen askel: Other 1010 services alavalikosta F-Secure Mobile Security Service

The screenshot shows the 'F-Secure Mobile Security Service' page on the 1010 website. The page title is 'F-Secure Mobile Security Service'. The navigation bar includes links for Home, Other 1010 Service, and F-Secure Mobile Security Service. The 'How to Use' tab is circled in red. The page features a large image of a Nokia N97 mobile phone and a list of key features: ANTI-THEFT, FIREWALL, PROTECTED, ANTI-SPYWARE, ANTIVIRUS, and AUTOMATIC UPDATES. The text below the image states: '1010 is the first mobile operator to provide F-Secure Mobile Security Service exclusively in Greater China so you can experience the full potential of your mobile without the fear of virus threats. If your phone is lost, stolen, infected by mobile malware or even spied on, F-Secure will safeguard your personal and confidential data for true peace of mind!'.

Kuva 16. Kolmas askel: F-Secure Mobile Security Service valikosta How to Use

Call Management
 Call Filtering Service
 Multi-SIM Service
 Multi-number Service

Backup Service
 Remote Backup Service
 Remote Photo Backup Service

Family and Community
 Social Networks
 Mobile Facebook Pack
 Buddy Pack
 Family United Pack

Others
 Get&Share Service
 Wi-Fi Service
 Mobile Yellow Pages
 Info Easy Reader (RSS)
F-Secure Mobile Security Service
 F-Secure PC Protection Plus

Service Description | **How to Use** | **Charges & Subscription** | **FAQ** | **Supporting Handsets**

How to Use - Windows Mobile Professional Handset

- How to subscribe the service & download the installer
- Software installation procedure
- How to enable the "Auto Updates"
- How to scanning the virus
- How to setup the "Firewall"
- How to setup & use the "Remote Wipe" function
- How to setup & use the "Remote Lock" function
- How to setup the SMS alert when SIM changed

1. How to subscribe the service & download the installer
 Go to our WAP and select "Download" > Select "F-Secure Mobile Security Service" and go to "Subscription, Download and Charges" > Follow the instruction to subscribe the service and download the application > Install the application according to following steps

2. Software installation procedure

The screenshots show the following steps:
 1. Downloading the installer (FSMS_PP3S_0_CSL_Customer_VERS_0_15).
 2. Successful installation message: "FSMS_PP3S_0_CSL_Customer_VERS_0_15 was successfully installed on your device."
 3. License terms screen with a "Yes" button.
 4. Confirmation screen: "Device must be restarted before F-Secure Mobile Security™ can be started. Restart now?" with "Yes" and "No" buttons.

Featured Device
 Nokia N97 mini

Promotion
 1010 DataRoam Day Pass

Recommended Content
 Full Song
 沒有腳的小鳥 - 古巨基
 This Is It - Michael Jackson
 婦人之見 - 陳慧琳+劉美君+陳詩慧+麥家瑜

Kuva 17. Neljäs askel: How to use sivulta löytyy latausohjeet

Liite 3. Mobile Securityn löytöprosessi Swisscomin sivuilla

Overview Swisscom > Shops & Locations > Telephone Directory | Search term | DE | FR

swisscom Residential Customers **SME** Corporate Business About Swisscom | Online SI

Football friendship.

Offers for private customers

Latest news
 Mobile
 Fixed network
 Internet
 TV
 Packages

Latest news

- Swisscom TV - Now 2 month free.
- New Casa Trio. Swisscom TV, Internet and fixed network in a package.
- The right internet subscription for everyone.

Swisscom TV. Now 2 months free.

Customer service

Login to the Customer Center

- Go to the login
- Help
- Setting up and fixing e-mail
- Setting up wireless Internet (WLAN)
- Questions about bills
- Moving house and change of address
- Help on iPhone

Kuva 18. Ensimmäinen askel: Etusivun ylävalikosta SME

Overview Swisscom > Shops & Locations > Telephone Directory Search term DE FR

swisscom Residential Customers **SME** Corporate Business About Swisscom Online

Because you never know, when you'll need it.
Automatic data back-up on our servers.

Offerings for SME

What's new

- Phone
- Internet
- Mobile Office
- IT & Hosting
- Help & Advice

What's new

- > **Business Internet standard**
4 months and activation free of charge.
Valid until 31.03.2010.
- > **ICT News (DE/FR/IT)**
The latest products and services for your company and information about upcoming events.

The office in your pocket.

What can you do with Mobile Office? Find out here.

Top Links

- > Contact form
- > Software / Instructions / Tools
- > My details
- > Bills and Costs
- > Becoming a customer
- > My Hosted Services

The online magazine for SMEs

Kuva 19. Toinen askel: SME sivun sivuvalikosta Phone linkki

Contact > Locations > Overview Swisscom Search Term DE FR

swisscom Residential Customers **SME** Corporate Business About Swisscom Online Sh

- > Home - KMU
- > Phone
- > Fixed-network
- > Mobile
- > Customised value-added services
- > Communication management
- > Internet
- > Mobile office
- > IT & Hosting
- > What's new
- > Help & Advice

Your Swisscom contact:

- > e-mail
- > phone

Swisscom partner

Here you can find a partner near you.

Our glossary...

...explains the most important terms when you move the mouse cursor over them.

Show glossary >

Calling made easy - the best way to stay in touch

Make calls with the best possible quality and enjoy added benefits such as extra service, advice and offers that will help make your business a success. We'll

Kuva 20. Kolmas askel: sivuvalikosta Mobile


The screenshot shows the Swisscom website interface. At the top right, there are navigation links: >Contact >Locations >Overview Swisscom, a search bar with 'Search Term', and language options 'DE' and 'FR'. The main navigation bar includes 'Residential Customers', 'SME', 'Corporate Business', and 'About Swisscom', with 'Online Sh' partially visible. On the left, a vertical navigation menu lists various services, with 'Phones' highlighted in red. The main content area features a banner for 'Our recommendation for self-employed people and small businesses' with a man's image. Below the banner, there are two columns of links: 'Subscriptions' (NATEL® Business, NATEL® Business One) and 'Money-saving options' (Option Business Favorite, Data Option Business, Option Europa Plus, World Option Flex). On the right, there are sections for 'Your Swisscom contact' (e-mail, phone), 'Swisscom partner' (find a partner), and 'Our glossary...' (explains terms, Show glossary).

Kuva 21. Neljäs askel: Sivuvälillä Phones linkki

The screenshot shows the Swisscom website interface. At the top right, there are navigation links: >Contact >Locations >Overview Swisscom, a search bar with 'Search Term', and language options 'DE' and 'FR'. The main navigation bar includes 'Residential Customers', 'SME', 'Corporate Business', and 'About Swisscom', with 'Online Sh' partially visible. On the left, a vertical navigation menu lists various services, with 'Mobile Assistant' highlighted in red. The main content area features a banner with a woman and a man. Below the banner, there are two columns of links: 'Mobile Assistant' and 'BlackBerry®'. On the right, there are sections for 'Your Swisscom contact' (e-mail, phone), 'Swisscom partner' (find a partner), and 'Our glossary...' (explains terms, Show glossary).


Kuva 22. Viides askel: Phones linkin alta Mobile Assistant linkki

[Contact](#) > [Locations](#) > [Overview Swisscom](#) [DE](#) | [FR](#)



[Residential Customers](#) **[SME](#)** [Corporate Business](#) [About Swisscom](#) [Online Sh](#)

- > Home - KMU
- > Phone
 - > Fixed-network
 - > Mobile
 - > Subscriptions
 - > Money-saving options
 - > Phones
 - > **Mobile Assistant**
 - > **F-Secure**
 - > BlackBerry®
 - > Business Handys
 - > iPhone
 - > Additional services
 - > Customised value-added services
 - > Communication management
 - > Internet
 - > Mobile office
 - > IT & Hosting
 - > What's new
 - > Help & Advice



Mobile Assistant

Organise, make calls and navigate

[Overview](#) [Mobile Assistant programmes](#)

The advantages of Mobile Assistant

- Organise perfectly and make calls with your mobile when out and about
- Large display, keypad and touchscreen so you can work easily when on the move
- E-mails, appointments, tasks and contacts always at hand
- Additional software for SMEs

Your Swisscom contact:

- > e-mail
- > phone

Swisscom partner

Here you can find a partner near you.

Our glossary...

...explains the most important terms when you move the mouse cursor over them.

[Show glossary >](#)

Further information about Mobile Assistant can be found here:

- > [Information on security](#)
- > [Instructions and software](#)

Kuva 23. Kuudes askel: Mobile assistant linkin alta F-Secure

- > Home - KMU
- > Phone
 - > Fixed-network
 - > Mobile
 - > Subscriptions
 - > Money-saving options
 - > Phones
 - > Mobile Assistant
 - > **F-Secure**
 - > BlackBerry®
 - > Business Handys
 - > iPhone
 - > Additional services
 - > Customised value-added services
 - > Communication management
 - > Internet
 - > Mobile office
 - > IT & Hosting
 - > What's new
 - > Help & Advice



Update F-Secure

Mobile Assistant handsets from Swisscom feature F-Secure mobile security software. This protects your mobile phone in today's networked world, whether you're making calls, exchanging multimedia messages, surfing the Internet, reading your e-mails or downloading music. Using the software gives rise to data costs, which are charged directly to your NATEL® bill.

Here's how to make sure your software is up to date:

1. Download the update file
2. Transfer the file to your mobile phone
3. Start and activate the application

Your Swisscom contact:

- > e-mail
- > phone

Swisscom partner

Here you can find a partner near you.

Our glossary...

...explains the most important terms when you move the mouse cursor over them.

[Show glossary >](#)

Kuva 24. Seitsemäs askel: F-Secure infosivu

Phone:	Update File:	Instructions:
Nokia E51 Nokia E71 Nokia E75	ZIP: Update F-Secure Client	PDF: Instructions
HTC Touch Diamond HTC Touch Pro HTC Touch Pro2 HTC Touch Dual	ZIP: Update F-Secure Client	PDF: Instructions
XPA 1615 XPA 1510	ZIP: Update F-Secure Client	PDF: Instructions
HTC S740	ZIP: Update F-Secure Client	PDF: Instructions
XPA 1415	ZIP: Update F-Secure Client	PDF: Instructions

Kuva 25. Seitsemäs askel: F-Secure infosivu

Liite 4. Mobile Securityn löytöprosessi KPN sivuilla

KPN Webnr

type zoekterm Zoek

Home Privé

- Mobiel
- Alle mobiele telefoons
- Mobiel verlengen
- Prepaid
- Inloggen MijnKPN
- Internet
- Televisie
- Pakketten
- Thuisbellen
- Service

Home Zakelijk

- Zakelijk mobiel
- Dé zakelijke telefoons
- Zakelijk internet / ADSL
- Zakelijk vast bellen
- Zakelijk mobiel werken
- Meer diensten
- Dongel
- Zakelijke service
- Veelgestelde vragen
- Inloggen MijnAccount

Over / About KPN

- English version
- Investor relations
- Bedrijfsprofiel | Pers
- Duurzaam ondernemen
- Werken bij KPN

Kuva 26. Etusivu: Home privé valikosta valitaan Mobiel

Privé Zakelijk Over / About KPN KPN Vandaag KPN Webm

type zoekterm Zoek

Mobiel Internet > Televisie > Thuisbellen > Pakketten > Service > Inloggen > Mijn KPN >

Aanbiedingen Alle mobiele telefoons Abonnementen Verlengen abonnement Prepaid Overstappen naar KPN Tarieven

Privé > Mobiel

Winkelwagen 0 items

Mobiel

Personal Sim. Altijd zoals jij het wilt.
Na 3 maanden bepaal je zelf wat je betaalt.

Weet je wat het kost als ik mijn bundel verlaag? Noppes.

Na 3 maanden bepaal je zelf wat je betaalt

Vraag en antwoord > Direct antwoord vinden

Chatten met Kim
Stel je vraag aan Kim, de virtuele medewerker van KPN.

verstuur je vraag

Kuva 27. Ensimmäinen askel: Mobiel ylävälökosta valitaan Service

Service

Winkelwagen 0 items

Vraag het Kim

verstuur je vraag

Gericht zoeken

Over welk product gaat jouw vraag?

- > Mobiel
- > Mobiel Prepaid
- > Internet
- > InternetPlusBellen
- > Digtienne
- > Interactieve TV
- > Thuisbellen

Diensten

- > E-mail
- > Draadloos Internet
- > Veiligheid

Praktische links

Regel veel voorkomende handelingen direct online!

- > Verhuizing doorgeven
- > Persoonlijke gegevens wijzigen
- > Rekeningen online bekijken
- > Opzeggen
- > Contractovername
- > Overstappen
- > Bestel een ServiceThuis expert
- > Voorkom problemen met de Mail&Internet Assistent
- > Handleidingen en Software
- > 1888, als je opeens een nummer nodig hebt

Veelgestelde vragen

Vind antwoorden op de meestgestelde vragen.

- > Hoe maak ik een nieuw e-mailadres aan?
- > Hoe verbeter ik de ontvangstkwaliteit van Digtienne?
- > Wat zijn de tarieven voor mobiel bellen naar het buitenland?
- > Ik kan niet bellen met InternetPlusBellen
- > Is er op dit moment een Internet, InternetPlusBellen of Interactieve TV storing?
- > Ik heb al een contract en wil een nieuw toestel. Wat moet ik doen?
- > Wat is de status van mijn Internet

Winkels van KPN

Bezoek een kpn winkel bij jou in de buurt

Vind een winkel

Contact met KPN

Neem contact met ons op, of gebruik de website om zelf het antwoord te vinden.

Contact informatie

Storingen

- > Internet
- > InternetPlusBellen

Kuva 28. Toinen askel: Service sivulta valitaan Diensten valikosta Veiligheid

Privé · Service · Veiligheid

Veiligheid

Winkelwagen 0 items

- Veel geraadpleegd**
 - Wat zijn de gevaren van internet?
 - Phishing
 - Abuse melden
- Veilig internetten**
 - Wat zijn de gevaren van internet?
 - Wat doet KPN aan veiligheid?
 - Wat je zelf kunt doen
 - Kinderen en internet
 - Draadloos netwerk beveiligen
- Spam**
 - Herkomst van spam
 - Uitleg spamfilter
 - Toch spam ontvangen
 - Spam rapporteren
- Blacklisting**
 - Wat is een blacklist
 - Vermelding blacklist
- PC Veilig**
 - Uitleg PC Veilig
 - Aanmelden en installeren
- Meer over...**
 - HiJack
 - Phishing
 - Quarantaine
 - Misbruik
- Wachtwoord**
 - Geheimhouding
 - Een sterk wachtwoord
 - Wachtwoord wijzigen
- Virussen**
 - Uitleg virussen
 - Virusactiviteit
 - Vuistregels
 - Botnet
- Abuse**
 - Wat is abuse?
 - Abuse melden
 - Welke incidenten kan je melden?
 - Abuse voorkomen
- Veilig gebruik mobiel**
 - Veilig gebruik van je mobiele telefoon
 - Veilig internetten op je mobiele telefoon

Vraag het aan Kim
Typ hier uw vraag kort en bondig...
verstuur je vraag

Contact met KPN
Neem contact met ons op, of gebruik de website om zelf het antwoord te vinden.

Contact informatie

Kuva 29. Veiligheid sivulta valitaan Veilig gebruik mobiel valikosta veilig gebruik van je mobiele telefoon

Privé · Service · Veiligheid · Tips voor veilig gebruik van je mobiel

Tips voor veilig gebruik van je mobiel

Winkelwagen 0 items

Waarom je mobiele telefoon beveiligen?

Je mobiele telefoon staat vol met persoonlijke informatie, bijvoorbeeld telefoonnummers van je vrienden en je agenda. Als je niet oplet bestaat de kans dat anderen deze informatie ongewild in hun bezit krijgen. Dit kun je voorkomen door onderstaande tips op te volgen. En natuurlijk is het slim om een verzekering af te sluiten voor je toestel, zodat je je geen zorgen hoeft te maken over schade of verlies.

Tien tips om je telefoon te beveiligen

- Installeer antivirussoftware
- Open geen onbekende bestanden
- Wees zuinig op je e-mailadres
- Mail geen vertrouwelijke informatie
- Gebruik een pincode
- Maak gebruik van Yunu

Vraag het aan Kim
Typ hier uw vraag kort en bondig...
verstuur je vraag

Kuva 30. Neljäs askel: Tips voor veilig gebruik van je mobiel sivulta valitaan installeer antivirussoftware

Privé > Service > Veiligheid > Tips voor veilig gebruik van je mobiel

Tips voor veilig gebruik van je mobiel

Waarom je mobiele telefoon beveiligen?

Je mobiele telefoon staat vol met persoonlijke informatie, bijvoorbeeld telefoonnummers van je vrienden en je agenda. Als je niet oplet bestaat de kans dat anderen deze informatie ongewild in hun bezit krijgen. Dit kun je voorkomen door onderstaande tips op te volgen. En natuurlijk is het slim om een verzekering af te sluiten voor je toestel, zodat je je geen zorgen hoeft te maken over schade of verlies.

Tien tips om je telefoon te beveiligen

▼ Installeer antivirussoftware

Ook voor mobiele telefoons is er antivirussoftware beschikbaar. Het risico is nog niet zo groot als bij een pc of laptop omdat er relatief weinig virussen zijn voor mobiele telefoons. Toch kun je jouw telefoon voorzien van aanvullende beveiliging. Afhankelijk van je wensen koop je een pakket met volledige bescherming dat je enkele tientallen euro's per jaar per toestel kost. Deze software kun je bijvoorbeeld bestellen via **F-Secure**.

- ▶ Open geen onbekende bestanden
- ▶ Wees zuinig op je e-mailadres
- ▶ Mail geen vertrouwelijke informatie
- ▶ Gebruik een pincode

Winkelwagen 0 items

Vraag het aan Kim

Typ hier uw vraag kort en bondig...

verstuur je vraag

Kuva 31. Viides askel: Intastaller antivirussoftware alavalikosta valitaan F-Secure

Keep your PC healthy

F-SECURE MOBILE SECURITY

Virusbescherming voor Smartphones

F-Secure® Mobile Security™ is een makkelijk te gebruiken, complete oplossing voor het beschermen van mobiele apparaten tegen schadelijke software.

WAAROM? Een virus kan ongewenste facturen, het ongewenst delen van (privé) informatie veroorzaken of informatie op uw smartphone verwijderen, aanpassen, kopiëren of vernietigen. Beveiliging tegen schadelijke software is nodig op iedere smartphone.

PROTECTION FOR YOUR MOBILE DEVICE

- ✓ Real-time bescherming tegen virussen, trojaans paard en wormen in het toestel
- ✓ Digitaal gesigneerde anti-virus databanke en virus definitie databank updates
- ✓ Automatische detecte van dataverbinding (e.g. GPRS, WLAN, UMTS) voor updates
- ✓ Voorinstalleerde firewall profielen met mogelijke gepersonaliseerde regels

GET FULL ANTI-VIRUS PROTECTION WITH F-SECURE!

MOBILE SECURITY INCLUDES:

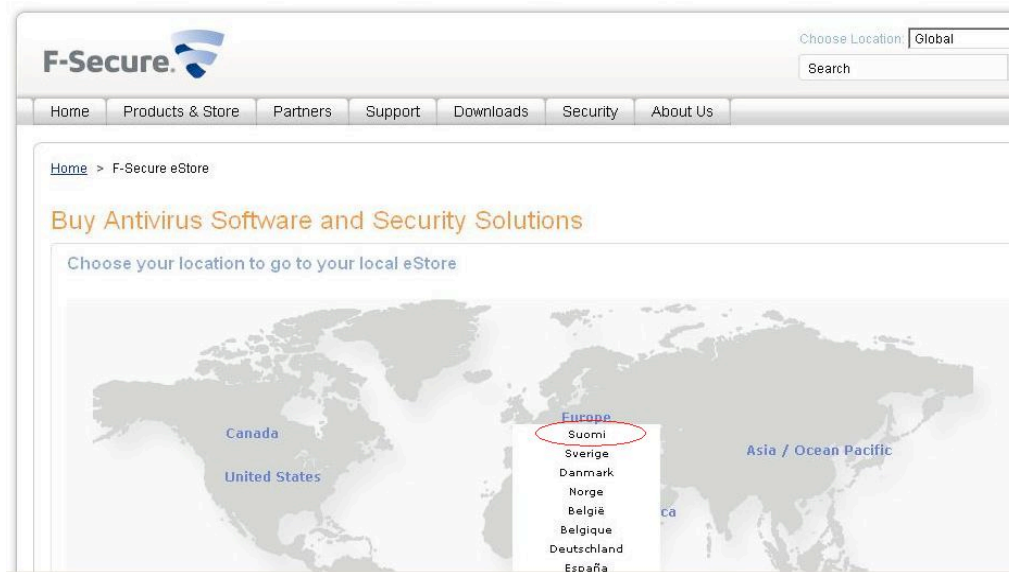
- ▶ ANTI-VIRUS PROTECTION
- ▶ PERSONAL FIREWALL

F-SECURE MOBILE SECURITY 39,95 € **TOP PRIJS** Koop nu

1 JAAR VIRUSBESCHERMING VOOR SMARTPHONES!

Kuva 32. Kuudes askel: F-Securen oma verkkokauppa

Liite 5. Mobile Securityn löytöprosessi F-Securen omassa verkkokaupassa.



Kuva 33. Etusivu: Europe valikon alta valitaan Suomi



Kuva 34. Ensimmäinen askel: Suomenkielisiltä sivuilta valitaan tuotevalikoimista Mobile Security

Kuva 35. Toinen askel: Klikataan osto-linkkiä

Kuva 36. Kolmas askel: Tuotteen ostaminen

Kuva 37. Neljäs askel: Maksutavan valitseminen

Nordea **E-maksu**

Pankkitunnukset

Anna käyttäjätunnus ja seuraava vapaa tunnusluku. Jatka napauttamalla OK-painiketta.

Seuraavalla sivulla näet maksun tiedot. Vahvista maksu antamalla vahvistustunnus. Maksamisen voit keskeyttää napauttamalla Keskeytä-painiketta.

Pankkitunnukset	
Käyttäjätunnus:	<input type="text"/>
Tunnusluku:	<input type="text"/>

OK Keskeytä

Tämä yhteys on suojattu SSL-tekniikalla. Selaimen alapalkissa oleva lukko osoittaa, että yhteys on salattu. Napauttamalla lukkoa voit tarkistaa, että yhteys on varmasti Nordea Pankkiin.

[Takaisin ylös](#) © Copyright Nordea · Aika: 02.02.2010 13:19:42 GMT +2

Kuva 38. Viides askel: Maksun viimeistely omassa verkkopankissa

Liite 6. Mobile Securityn löytöprosessi Nokia Ovi sivuilla.

ovi

[Sign In](#) | [Register](#) | [Support](#)

Your life. Connected.

Ovi by Nokia

Files
Access your files from anywhere

Calendar
Back up and edit your calendar

Contacts
Back up and edit your contacts

Maps
Plan your trip and sync your route

Store
Get apps, games, videos, and more

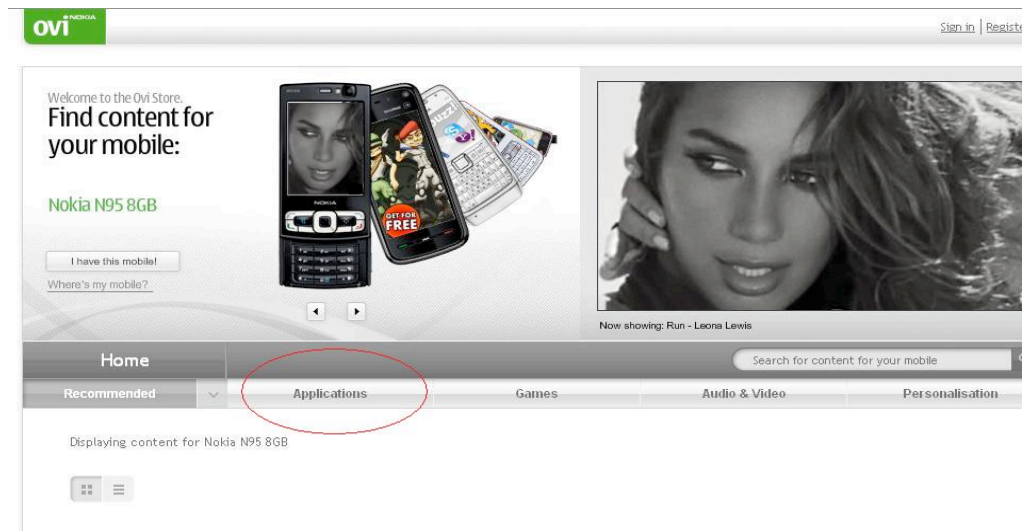
Mail
Stay in touch with mobile email

Music
Visit the Music Store

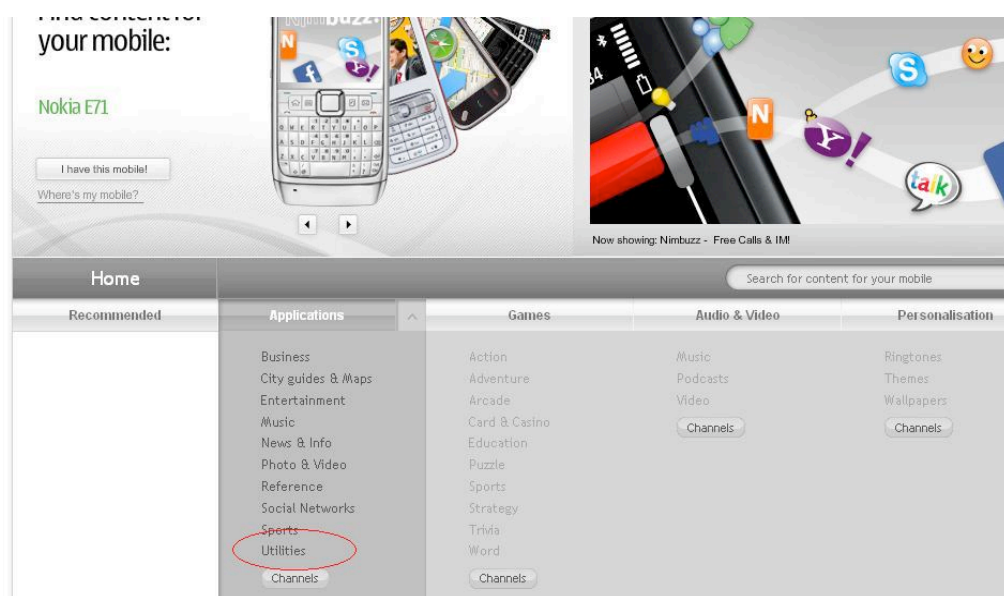
[Register](#)

It's easy: 1. Create your Nokia Account 2. Sync your phone 3. Start using Ovi

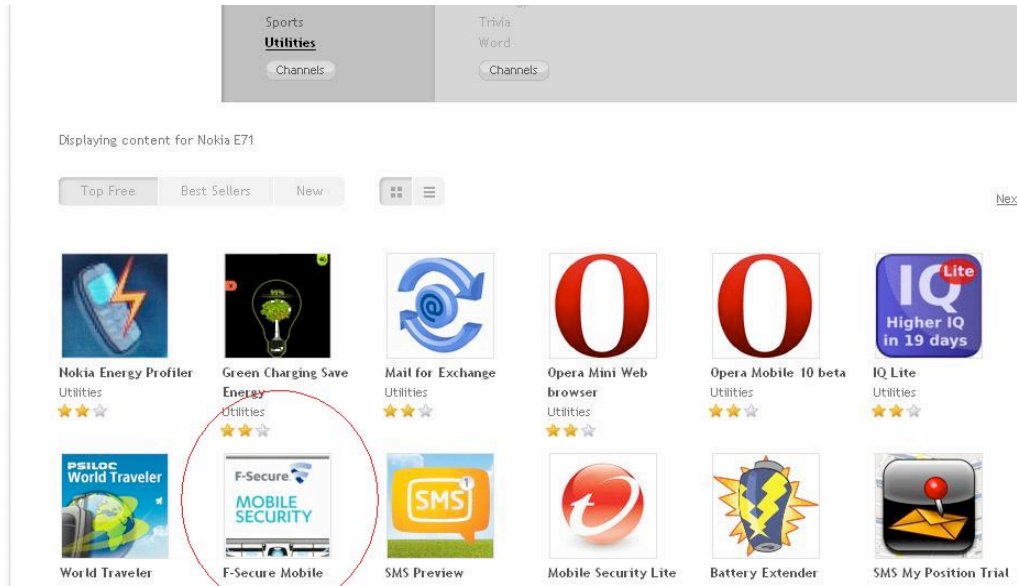
Kuva 39. Etusivu: klikataan Store-linkkiä



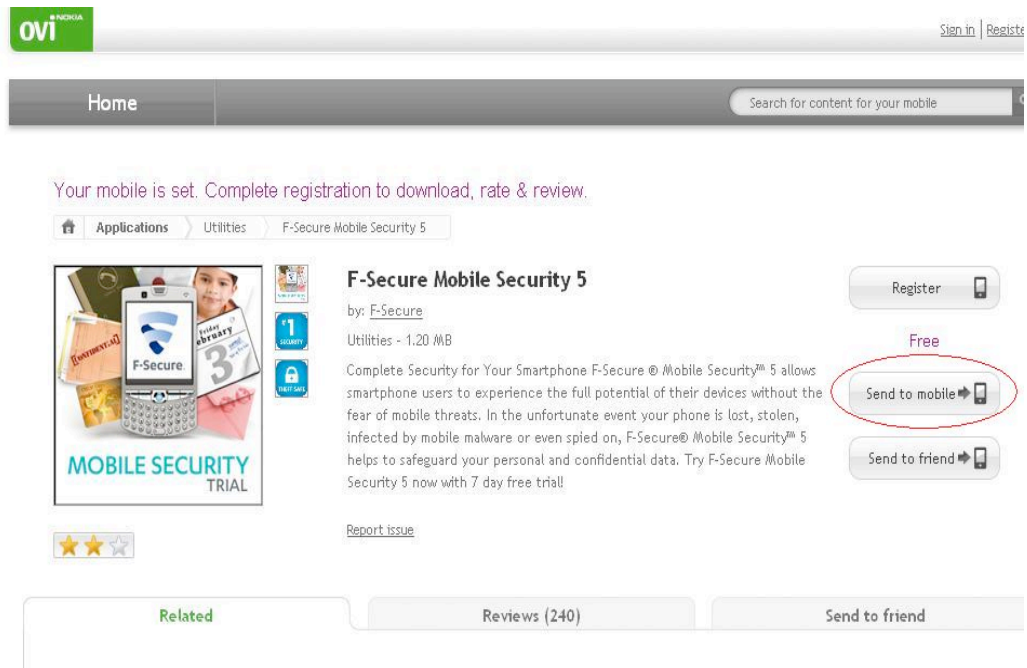
Kuva 40. Ensimmäinen askel: Nokia Store-sivujen päävalikosta valitaan Applications



Kuva 41. Toinen askel: Applicationsin alavalikosta valitaan Utilities



Kuva 42. Kolmas askel: Utilities sivulta valitaan F-Secure Mobile Security



Kuva 43. Neljäs askel: F-Secure Mobile Securityn infosivu

Kuva 44. Viides askel: Kirjautuminen Ovi-palveluun ladataksien ohjelman puhelimeen

Kuva 45. Kuudes askel: Ohjelman lataaminen

Liite 7. Graafiset parannusehdotukset koskien TeliaSoneran sivuja

The screenshot shows the TeliaSonera website homepage. At the top, there are navigation tabs for 'YKSITYISILLE' and 'YRITYKSILLE', and a search bar. Below the navigation, there are main menu items: 'Puhelin ja liittymä', 'Laajakaista', 'TV', 'Sonera Etu', and 'Asiakastuki'. The 'Puhelin ja liittymä' item is circled in red. A large banner features a snow globe with mobile phones inside, advertising 'Liikkuva laajakaista maksiminopeudella' for 16.90 €/kk. To the right, another banner promotes 'Sonera Tupla - kaksi kaistaa yhden hinnalla' for 39.90 €/kk. Below the banners, there are three buttons: 'Ajankohtaista: Laajakaista -20 % ja netistä ostettuna 1 kk maksutta', 'Osta verkkokaupasta', and 'Etsi lähin kauppias'. At the bottom, there is a navigation menu with categories like 'Verkkokauppa', 'Matkapuhelin', 'Laajakaista', 'TV', 'Asiakastuki', and 'Muut sivustot'.

Kuva 46. TeliaSoneran etusivu ilman muutoksia

The screenshot shows the TeliaSonera website homepage with a different promotion. The main banner features a hockey player and the text 'URHO TV >>TOTAL' and 'Jokainen peli on kotipeli.' Below this, it says 'SUORANA JA SELOSTETTUNA 400 SM-LIIGAOTTELUA, 180 VEIKKAUSLIIGAOTTELUA JA PALJON MUUTA...'. A button says 'Tutustu ja tilaa'. To the right, a large green banner advertises 'Nyt uuteen Minun Sonera -liittymä kaupan päälle puheaikaa' with '600 MINUUTTIA' in large red numbers. Below the banners, there are three buttons: 'Ajankohtaista: Kaikkien aikojen nopein ja tehokkain iPhone', 'Osta verkkokaupasta', and 'Etsi lähin kauppias'. At the bottom, there is a navigation menu with categories like 'Verkkokauppa', 'Matkapuhelin', 'Laajakaista', 'TV', 'Asiakastuki', and 'Muut sivustot'. The 'Asiakastuki' category is circled in red.

Kuva 47. TeliaSoneran etusivu muutoksien kanssa

Puhelin ja liittymä Laajakaista TV Sonera Etu Asiakastuki Verkkokauppa Omat Siv

- Puhelimet
- Matkapuhelinliittymät
- Easy Prepaid -liittymä
- Liikkuva laajakaista
- Perhe - puhu edullisesti
- Palvelut
- Kännykällä nettiin
- Kansainväliset puhelut
- Kotipuhelin
- Hinnasto

Ajankohtaista

- Huoletonna tiedonsiirtoa Euroopassa
- Puhelinyhteydet haja-asutusalueilla
- Sonera helpottaa internetin käyttöä matkapuhelimella
- Sonera Uutiset on nyt verkkolehti
- Vaihda nyt Kotipuhelin langattomaan

Katso kaikki

Herätys!

Päivän paras tarjous uuden Minun Sonera -liittymän avaajalle.

Nokia 3710
2,00 €/kk 24 kk

Kaupun päälle 600
minuuttia puheaikaa
Tarjous voimassa 31.3. asti, toimi heti!

Osta nyt

iPhone 3G S
Kaikkien aikojen nopein ja tehokkain iPhone.

TYTYVÄISYYS-TAKUU
Liikkuva laajakaista maksiminopeudella
16,90 €/kk
24 kkn sopimus

Asiakaspalvelu
ASIOI VERKOSSA

SONERA MUSIC PLAYER

Kuva 48. TeliaSoneran pääsivu ilman muutoksia

sonera

YKSITYISILLE YRITYKSILLE Hae Soneran sivulta...

Puhelin ja liittymä Laajakaista TV Sonera Etu Asiakastuki Verkkokauppa Omat Siv

- Puhelimet
- Matkapuhelinliittymät
- Easy Prepaid -liittymä
- Liikkuva laajakaista
- Perhe - puhu edullisesti
- Palvelut
- Kännykällä nettiin**
- Älypuhelimien tietoturva
- Kansainväliset puhelut
- Kotipuhelin
- Hinnasto

Ajankohtaista

- Huoletonna tiedonsiirtoa Euroopassa
- Puhelinyhteydet haja-asutusalueilla
- Sonera helpottaa internetin käyttöä matkapuhelimella
- Sonera Uutiset on nyt verkkolehti
- Vaihda nyt Kotipuhelin langattomaan

Katso kaikki

Herätys!

Päivän paras tarjous uuden Minun Sonera -liittymän avaajalle.

Nokia 3710
2,00 €/kk 24 kk

Kaupun päälle 600
minuuttia puheaikaa
Tarjous voimassa 31.3. asti, toimi heti!

Osta nyt

iPhone 3G S
Kaikkien aikojen nopein ja tehokkain iPhone.

TYTYVÄISYYS-TAKUU
Liikkuva laajakaista maksiminopeudella
16,90 €/kk
24 kkn sopimus

Asiakaspalvelu
ASIOI VERKOSSA

Nokian N97 mini-puhelin Comes With Music -palvelulla nyt verkkokaupassa.

Missä nettitikku, siellä laajakaista. Osta netistä ja surffaa verkon maksiminopeudella!

3G-miniläppäri valmiiksi asennettuna. Nettilaajalle maksiminopeus kaupan päälle.

Surffaille kännykälläsi netissä ja lähelä mobiililiikitt puhelimeesi maksutta.

Suojaa älypuhelimessasi oleva henkilökohtainen materiaali F-Securen Mobile Security -palvelulla.

Katso parhaat tarjoukset Soneran verkkokaupassa.

Verkkokauppa Matkapuhelin Laajakaista TV Asiakastuki Muut sivustot
Läppärit Matkapuhelinliittymät Laajakaista kotiin Kaapeli-TV Yhteystiedot Plaza

Kuva 49. TeliaSoneran pääsivu muutoksien kanssa

sonera

YKSITYISILLE YRITYKSILLE Hae Soneran sivulta...

Puhelin ja liittymä Laajakaista TV Sonera Etu Asiakastuki Verkkokauppa Omat Sivut

Puhelimet
Matkapuhelinliittymät
Easy Prepaid -liittymä
Liikkuva laajakaista
Perhe - puhu edullisesti
Palvelut
Yhteydenpito
Tavoitettavuus
Saldo ja maksut
Huvi ja hyöty
Kännykällä nettiin
Kansainväliset puhelut
Kotipuhelin
Hinnasto

Virusturva matkapuhelimeesi

F-Secure Mobile Anti-Virus ja siihen liittyvä päivityspalvelu suojaavat puhelintasi ja muistikortteja haitalliselta sisällöltä. Kun palvelu on asennettu, sinun ei tarvitse huolehtia puhelimesi turvallisuudesta. Automaattiset päivitykset pitävät huolta siitä, että puhelimesi virusturva pysyy ajan tasalla.

- huomaamaton ja reaaliaikainen
- automaattinen päivitys
- tutustu nyt 30 päivää maksutta
- yhteistyössä F-Securen kanssa

Tilaa tietoturva kännykkääsi
F-Secure Mobile Anti-Virus -sovellus on tilattavissa wapista, osoitteesta: wap.surfport.fi > Sovellukset > Internet ja tiedonvälitys > F-Secure Mobile Anti-Virus

Tarkemmat asennusohjeet saat ohjelmasta asennuksen yhteydessä.

Tutustu myös
Faksi kännykässä

Hinnat Huomioitavaa Ohjeet

Yksikkö	Hinta
F-Secure Mobile Anti-Virus	
Sovelluksen lataus*	0 €
30 päivän koekäyttö	0 €
Kuukausimaksu	2,00 €/kk

Kuva 50. F-Securen tuotesivu ilman muutoksia

sonera

YKSITYISILLE YRITYKSILLE Hae Soneran sivulta...

Puhelin ja liittymä Laajakaista TV Sonera Etu Asiakastuki Verkkokauppa Omat Sivut

Puhelimet
Matkapuhelinliittymät
Easy Prepaid -liittymä
Liikkuva laajakaista
Perhe - puhu edullisesti
Palvelut
Kännykällä nettiin
Älypuhelimien tietoturva
Kansainväliset puhelut
Kotipuhelin
Hinnasto

Tietoturva älypuhelimesssi

F-Secure Mobile Security on älypuhelimien tietoturvan kokonaisratkaisu. Jos käy niin ikävästi, että puhelimesi katoaa tai varastetaan, Mobile Security suojaa puhelimesi olevat yksityiset ja luottamukselliset tiedot. Uusi Browsing Protection -ominaisuus tunnistaa turvalliset ja haitalliset verkkosivustot. Netin käyttö on turvallista, koska haitalliset sivustot estetään automaattisesti. Uuden paikannusominaisuuden avulla puhelimen voi paikantaa milloin-vaik. F-Secure Mobile Securityn ansiosta voit huoletta käyttää älypuhelimest kaikkia ominaisuuksia.

Keskeiset ominaisuudet:

- Automaattisesti päivittyvä älypuhelimien tietoturvan kokonaisratkaisu
- Suojaa yksityiset ja luottamukselliset tiedot
- Tunnistaa haitalliset verkkosivustot ja suojaa henkilösiyysitei verkossa
- Paikantaa kadonneen tai varastetun puhelimen ja sitä kantavan henkilön
- Suojaa viruksilta ja muilta haittaohjelmilta

Tutustu myös
Tietokoneen tietoturvaan

Osta F-Secure Mobile Security Huomioitavaa Ohjeet

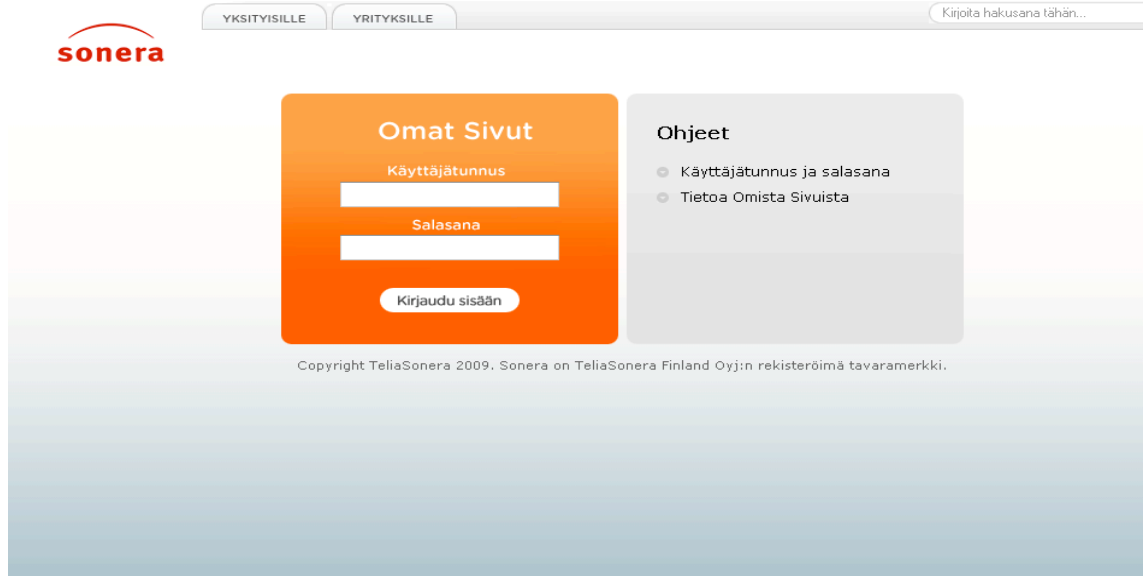
4,00 €/kk Osta

F-Secure Mobile Security
Monipuolinen tietoturva-ohjelma älypuhelimille.

Voit myös kokeilla Mobile Securitytä ilmaiseksi 7 päivän ajan!
Puhelinnumerosi: Kokeille

Verkkokauppa	Matkapuhelin	Laajakaista	TV	Asiakastuki	Muut sivustot
<ul style="list-style-type: none"> • Läppärit • Laajakaista • Liikkuva laajakaista • Puhelimet • iPhone 	<ul style="list-style-type: none"> • Matkapuhelinliittymät • Kuuluvuuskortit • Kännykällä nettiin • Sähköposti kännykkään • Multimediaviestit 	<ul style="list-style-type: none"> • Laajakaista kotiin • Langattomat Laajakaistat • Tietoturva • Nopeudennosto • Asiakasodut 	<ul style="list-style-type: none"> • Kaapeli-TV • Kanavapaketit • Ohjelmatiedot • Tarjoukset • Koti TV 	<ul style="list-style-type: none"> • Yhteydetot • Häiriötiedotteet • Laskutus • Matkapuhelin • Laajakaista 	<ul style="list-style-type: none"> • Plaza • TeliaSonera • På svenska • In English • Next Generation

Kuva 51. F-Securen tuotesivu muutoksien kanssa



Kuva 52. Kun asiakas haluaa ostaa tuotteen puhelimeensa, hänen täytyy ensin kirjautua sivulleensa



Kuva 53. Ostotapahtuma muutoksien kanssa

Liite 8. Graafiset parannusehdotukset koskien CSL-1010 sivuja

The screenshot shows the CSL-1010 website homepage. At the top, there is a navigation menu with links for Sustainability, Visitors to HK, About 1010, Careers, Contact Us, Sitemap, and a search bar. Below the navigation is a secondary menu with categories like What's Hot, 1010 Next G™, Business Services, Lifestyle Infotainment, Other 1010 Services, Mobile Email & Messaging, Handsets & Devices, Service Plans, Roaming & IDD, My Privileges, and Custom Service.

The main content area features a large promotional banner for the HTC HD mini smartphone. The banner includes the text "pre-order 1010 brings you an extraordinary experience with HTC HD mini!" and "FREE 8GB micro SD card*". To the right of the banner is a list of featured services:

- > 1010 brings you the new Sony Ericsson Xperia™ X10 - the first 8.1MP Android Handset
- > 1010 brings you an extraordinary experience with HTC HD mini!
- > LUXE CITY GUIDES MOBILE
- > 1010 Next G™ High Performance Home Broadband
- > 1010 MyNet - Brand new mobile internet
- > 1010 Next G™ The high performance mobile internet

Below the banner, there are several smaller promotional tiles: "Celebrate Easter with our fabulous Nokia handset offers!", "What's Hot Celebrate Easter with our fabulous Nokia handset offers!", "Mobile Facebook Pack", "Microsoft Direct Push Email", "1010 DataRoam Day Pass", and "HTC Touch Diamond".

On the left side of the page, there are utility sections: "Login" with fields for Mobile No. and Password, a "Remember My Mobile No" checkbox, and a "Login" button; "Register 'e-Bill'?" with a laptop icon; and "Send SMS" with fields for To (852), Your Message, and a "Send" button.

Kuva 54. CSL-1010 pääsivu ilman muutoksia

This screenshot shows the same CSL-1010 website homepage as in the previous image, but with several promotional tiles circled in red to highlight changes. The main banner now features a woman talking on a phone with the text "Your phone could be spreading more than just talk." and "1010 brings you an extraordinary experience with HTC HD mini!".

The featured services list on the right is updated:

- > 1010 brings you an extraordinary experience with HTC HD mini!
- > LUXE CITY GUIDES MOBILE
- > **F-Secure® Mobile Security™ is available at 1010 now**
- > The new BlackBerry® Bold™ 9700 smartphone is available at 1010 now
- > The new Acer Liquid smartphone
- > 1010 MyNet - Brand new mobile internet

The promotional tiles below the banner are also updated:

- "Subscribe to 1010 APAC Traveller Package now and earn up to 5,000 Asia Miles!"
- "What's Hot 1010 APAC Traveller Package"
- "Featured Device Nokia N97 mini"
- "Mobile Facebook Pack" (circled in red)
- "F-Secure" (circled in red)
- "1010 DataRoam Day Pass" (circled in red)
- "Nokia N97" (circled in red)

At the bottom of the page, there is an "Info Channel" section showing "Temperature 24 C" and "Humidity 70%", and a "Recommended Contents" section with categories like Wallpaper, Game, and Music Download.

Kuva 55. CSL 1010 pääsivu muutoksien kanssa

Sustainability > Visitors to HK > About 1010 > Careers > Contact Us > Sitemap > 中文 > Search

What's Hot 1010 Next G™ Business Services Lifestyle Infotainment **Other 1010 Services** Mobile Email & Messaging Handsets & Devices Service Plans Roaming & IDD My Privileges Custom Service

Never settle for less

Login

Mobile No.

Password

Remember My Mobile No.

First-time user, change or forget password? Please call *777 via your handset to setup or get it online here

Login >

Register "e-Bill"?

Send SMS

To: 852

Your Message

No. of Characters Left: 160

This SMS will be charged as

1010 Next G™ High Performance Home Broadband
The all inclusive communications

Exclusive Offers for BOC Credit Cardholders

What's Hot
Exclusive Offers for BOC Credit Cardholders

Call Management

- Call Filtering Service
- Multi-SIM Service
- Multi-number Service

Backup Service

- Remote Backup Service
- Remote Photo Backup Service

Family and Community

- Social Networks
- Mobile Facebook Pack
- Buddy Pack
- Family United Pack

Others

- Get&Share Service
- Wi-Fi Service
- Mobile Yellow Pages
- Info Easy Reader (RSS)
- F-Secure Mobile Security Service
- F-Secure PC Protection Plus

1010 brings you the new Sony Ericsson Xperia™ X10 - the first 8.1MP Android Handset

1010 brings you an extraordinary experience with HTC HD mini!

LUXE CITY GUIDES MOBILE

1010 Next G™ High Performance Home Broadband

1010 MyNet - Brand new mobile internet

1010 Next G™ The high performance mobile broadband network

Email 1010 DataRoom Day Pass 1010 ClubBest™

Kuva 56. Other 1010 Services valikko ilman muutoksia

Sustainability > Visitors to HK > About 1010 > Careers > Contact Us > Sitemap > 中文 > Search

What's Hot 1010 Next G™ Business Services Lifestyle Infotainment **Other 1010 Services** Mobile Email & Messaging Handsets & Devices Service Plans Roaming & IDD My Privileges Custom Service

Never settle for less

Login

Mobile No.

Password

Remember My Mobile No.

First-time user, change or forget password? Please call *777 via your handset to setup or get it online here

Login >

Register "e-Bill"?

Send SMS

To: 852

Your Message

No. of Characters Left: 160

This SMS will be charged as

Mobile No.

Password

New Concatenated SMS Service Charges

Send >

Info Channel

Temperature 24 C
Humidity 70%

1010 APAC Traveller Package
now and earn up to 5,000 Asia Miles!

What's Hot
1010 APAC Traveller Package

Featured Device
Nokia N97 mini

Call Management

- Call Filtering Service
- Multi-SIM Service
- Multi-number Service

Security Services

- F-Secure Mobile Security Service
- F-Secure PC Protection Plus

Backup Service

- Remote Backup Service
- Remote Photo Backup Service

Family and Community

- Social Networks
- Mobile Facebook Pack
- Buddy Pack
- Family United Pack

Others

- Get&Share Service
- Wi-Fi Service
- Mobile Yellow Pages
- Info Easy Reader (RSS)

1010 brings you an extraordinary experience with HTC HD mini!

LUXE CITY GUIDES MOBILE

F-Secure® Mobile Security™ is available at 1010 now

The new BlackBerry® Bold™ 9700 smartphone is available at 1010 now

The new Acer Liquid smartphone

1010 MyNet - Brand new mobile internet

1010 DataRoom Day Pass

1010 ClubBest™
Privilege Card holder enjoy up to 20% discount of latest handset

Wallpaper More > Game More > Music Download More >

迷你 - 張學友

Kuva 57. Other 1010 Services valikko muutoksien kanssa

Call Management

- Call Filtering Service
- Multi-SIM Service
- Multi-number Service

Backup Service

- Remote Backup Service
- Remote Photo Backup Service

Family and Community

- Social Networks
- Mobile Facebook Pack
- Buddy Pack
- Family United Pack

Others

- Get&Share Service
- Wi-Fi Service
- Mobile Yellow Pages
- Info Easy Reader (RSS)
- F-Secure Mobile Security Service**
- F-Secure PC Protection Plus

Service Description | How to Use | Charges & Subscription | FAQ | Supporting Handsets

F-Secure Mobile Security Service

ANTITHEFT

FIREWALL

PROTECTED

ANTISPYWARE

ANTIVIRUS

AUTOMATIC UPDATES

1010 is the first mobile operator to provide F-Secure Mobile Security Service exclusively in Greater China so you can experience the full potential of your mobile without the fear of virus threats. If your phone is lost, stolen, infected by mobile malware or even spied on, F-Secure will safeguard your personal and confidential data for true peace of mind!

Key Features

Anti-Theft New

- Protect your personal data! Remotely lock and wipe data on your phone and memory card via SMS in case your phone is lost or stolen.

Integrated firewall for various data connections

- Integrated antivirus, anti-spyware and firewall for devices using mobile data connections including HSDPA, 3G, GPRS, Wi-Fi, Bluetooth and more.

Featured Device More

HTC HD2

Promotion More

1010 DataRoam Day Pass

Recommended Contents

Full Song More

- [迷你 - 張學友](#)
- [不要驚動愛情 - 鄭秀文](#)
- [陀飛輪 - 陳奕迅](#)

Kuva 58. F-Securen tuotesivu ilman muutoksia

Call Management

- Call Filtering Service
- Multi-SIM Service
- Multi-number Service

Security Services

- F-Secure Mobile Security Service**
- F-Secure PC Protection Plus

Backup Service

- Remote Backup Service
- Remote Photo Backup Service

Family and Community

- Social Networks
- Mobile Facebook Pack
- Buddy Pack
- Family United Pack

Others

- Get&Share Service
- Wi-Fi Service
- Mobile Yellow Pages
- Info Easy Reader (RSS)

Service Description | How to Use | Charges & Subscription | FAQ | Supporting Handsets

F-Secure Mobile Security Service

ANTITHEFT

FIREWALL

PROTECTED

ANTISPYWARE

ANTIVIRUS

AUTOMATIC UPDATES

1010 is the first mobile operator to provide F-Secure Mobile Security Service exclusively in Greater China so you can experience the full potential of your mobile without the fear of virus threats. If your phone is lost, stolen, infected by mobile malware or even spied on, F-Secure will safeguard your personal and confidential data for true peace of mind!

Purchase Mobile Security

Buy Mobile Security

For 1 smartphone

HKD 18
per month

[BUY](#)

Try F-Secure Mobile Security now with 7 day free trial!

Insert your number:

[TRY](#)

Key Features

Anti-Theft New

- Protect your personal data! Remotely lock and wipe data on your phone and memory card via SMS in case your phone is lost or stolen.

Integrated firewall for various data connections

- Integrated antivirus, anti-spyware and firewall for devices using mobile data connections including HSDPA, 3G, GPRS, Wi-Fi, Bluetooth and more.

Featured Device More

Nokia N97 mini

Promotion More

1010 DataRoam Day Pass

Recommended Contents

Full Song More

- [迷你 - 張學友](#)
- [不要驚動愛情 - 鄭秀文](#)
- [陀飛輪 - 陳奕迅](#)
- [微光 \(國\) - 陳慧琳](#)
- [雙冠軍 - 容祖兒](#)

Colour Wallpaper More

Kuva 59. F-Securen tuotesivu muutoksien kanssa

Call Management

- Call Filtering Service
- Multi-SIM Service
- Multi-number Service

Backup Service

- Remote Backup Service
- Remote Photo Backup Service

Family and Community

- Social Networks
- Mobile Facebook Pack
- Buddy Pack
- Family United Pack

Others

- Get&Share Service
- Wi-Fi Service
- Mobile Yellow Pages
- Info Easy Reader (RSS)
- F-Secure Mobile Security Service**
- F-Secure PC Protection Plus

Service Description > How to Use > Charges & Subscription > FAQ > Supporting Handsets >

How to Use - Windows Mobile Professional Handset

- How to subscribe the service & download the installer
- Software installation procedure
- How to enable the "Auto Updates"
- How to scanning the virus
- How to setup the "Firewall"
- How to setup & use the "Remote Wipe" function
- How to setup & use the "Remote Lock" function
- How to setup the SMS alert when SIM changed

1. How to subscribe the service & download the installer
Go to our WAP and select "Download" > Select "F-Secure Mobile Security Service" and go to "Subscription, Download and Charges" > Follow the instruction to subscribe the service and download the application > Install the application according to following steps

2. Software installation procedure

F-Secure Mobile Installation completed Accept the license Restart the phone

Featured Device Mo

Promotion Mo

1010 DataRoom Day Pass

Recommended Content

Full Song Mc

- 迷你 - 張學友
- 不要驚動愛情 - 鄭秀文
- 陀飛輪 - 陳奕迅
- 微光 (國) - 陳慧琳
- 雙冠軍 - 容祖兒

Colour Wallpaper Mc

Kuva 60. Tuotteen osto ilman muutoksia

Call Management

- Call Filtering Service
- Multi-SIM Service
- Multi-number Service

Security Services

- F-Secure Mobile Security Service**
- F-Secure PC Protection Plus

Backup Service

- Remote Backup Service
- Remote Photo Backup Service

Family and Community

- Social Networks
- Mobile Facebook Pack
- Buddy Pack
- Family United Pack

Others

- Get&Share Service
- Wi-Fi Service
- Mobile Yellow Pages
- Info Easy Reader (RSS)

Service Description > How to Use > Charges & Subscription > FAQ > Supporting Handsets >

Purchase Mobile Security

Buy Mobile Security

For 1 smartphone

HKD 18
per month

BUY

Try F-Secure Mobile Security now with 7 day free trial!

Insert your number:

TRY

Remark:

- Include data charge for downloading latest updates in Hong Kong. Mobile Data Roaming Charges apply when downloading the updates while roaming. Roaming Charges (calculated in units of KB) vary between different roaming destinations. For details, please [click here](#).
- Sending out any "Anti-Theft" related SMS to impacted handset may cost you the basic short message charges. Detail information please refer to your own mobile operator.

[Terms and Conditions](#)

24-Hour Sales Hotline: 2988 1010

Featured Device Mo

Nokia N97 min

Promotion Mo

1010 DataRoom Day Pass

Recommended Content

Full Song Mc

- 迷你 - 張學友
- 不要驚動愛情 - 鄭秀文
- 陀飛輪 - 陳奕迅
- 微光 (國) - 陳慧琳
- 雙冠軍 - 容祖兒

Kuva 61. Tuotteen ostaminen muutoksien kanssa

Liite 9. Graafiset parannusehdotukset koskien Swisscomin sivuja


The screenshot shows the Swisscom website with a navigation bar including 'Residential Customers', 'SME', 'Corporate Business', and 'About Swisscom'. The main banner features a Samsung mobile phone and the text 'Your mobile is also a timetable. Get up-to-date connections from your current location live on your mobile via the Internet.' Below the banner, there are sections for 'Offers for private customers' and 'Customer service'. The 'Offers for private customers' section includes a sidebar with categories like 'Mobile', 'Fixed network', 'Internet', 'TV', 'Packages', 'Service', 'Under 26', and 'For families'. The 'Mobile' category is expanded, showing options like 'Offers & Tariffs', 'Mobile Phones', 'International communication', 'Top up NATEL® easy credit', 'Internet on your mobile', 'Internet with your notebook', 'COMBOX®', 'MMS', 'Games, pictures and music', and 'iPhone 3GS'. A featured offer for the 'Nokia N97 mini' is priced at '99.—' with 'NATEL® liberty grande'. The 'Customer service' section includes links for 'Login to the Customer Center', 'Help', and 'Contact'.

Kuva 62. Swisscomin pääsivu ilman muutoksia

This screenshot is similar to the previous one but highlights a change. The 'Residential Customers' link in the navigation bar is circled in red. The main banner now features a blue gift icon and the text 'New. Casa Trio. Swisscom TV plus, fast Internet service and fixed network in a package.' The 'Offers for private customers' section remains the same, but the 'Mobile Security' link under the 'Mobile' category is also circled in red. The 'Customer service' section is identical to the previous screenshot. At the bottom, there are links for 'Privacy Statement', 'Disclaimer', and 'Hate this website', along with a 'News' section mentioning 'Coming to you live: Swisscom TV air on...'.

Kuva 63. Swisscomin pääsivu muutoksien kanssa

- > Home - KMLJ
- > Phone
 - > Fixed-network
 - > Mobile
 - > Subscriptions
 - > Money-saving options
 - > Phones
 - > Mobile Assistant
 - > F-Secure
 - > BlackBerry®
 - > Business Handys
 - > iPhone
 - > Additional services
 - > Communication management
 - > Customised value-added services
 - > Internet
 - > Mobile office
 - > IT & Hosting
 - > What's new
 - > Help & Advice




Update F-Secure

Mobile Assistant handsets from Swisscom feature F-Secure mobile security software. This protects your mobile phone in today's networked world, whether you're making calls, exchanging multimedia messages, surfing the Internet, reading your e-mails or downloading music. Using the software gives rise to data costs, which are charged directly to your NATEL® bill.

Here's how to make sure your software is up to date:

1. Download the update file
2. Transfer the file to your mobile phone
3. Start and activate the application

Phone:	Update File:	Instructions:
Nokia E51	ZIP: Update F-Secure Client	PDF: Instructions



Your Swisscom contact:

- > by contact form
- > by phone

Swisscom partner


Here you can find a partner near you.

Our glossary...

...explains the most important terms when you move the mouse cursor over them.

[Show glossary >](#)

Kuva 64. F-Securen tuotesivu ilman muutoksia



[Contact](#) > [Locations](#) > [Overview Swisscom](#) Search Term [DE](#) | [FR](#) | [IT](#)

- > Home - Residential Customers
- > Mobile
 - > Subscriptions & tariffs
 - > Mobile Phones
 - > Mobile Security
 - > International communication
 - > COMBOX®
 - > SMS
 - > MMS
 - > SMS Flash
 - > Games, images and music
 - > bluewin.ch mobile
 - > Additional offers
- > Fixed network
- > Internet
- > TV
- > Packages
- > For everyone under 26
- > For the whole family
- > Advice and Service
- > Help
- > Portrait

bluewin.ch
Xtra-Zone
Swisscom Labs



Your phone could be spreading more than just talk.

Mobile Security

F-Secure Mobile Security makes your smartphone safe for today's connected life and protects your important data against mobile malware.

Overview
Features
Requirements
Order

F-Secure Mobile Security is a complete security solution for your smartphone. In the unfortunate event your phone is lost, stolen, infected by mobile malware or even spied on, Mobile Security helps to safeguard your personal and confidential data. The new Browsing Protection feature identifies which websites are safe to enter and which should be avoided. Harmful sites are blocked automatically to ensure safe surfing. With the help of the new remote GPS locator feature, you always know where your phone is located. F-Secure Mobile Security makes your smartphone completely safe for today's connected life.

Key Features

- Complete security solution for smartphones with automatic updates
- SafeGuard: your personal and confidential data
- Identifies dangerous websites and protects your identity online
- Locates your lost or stolen phone, or the person holding it
- Protects against viruses and other malware

Kuva 65. F-Securen tuotesivu muutoksien kanssa

bluewin.ch
Xtra-Zone
Swisscom Labs

F-Secure Mobile Security makes your smartphone safe for today's connected life and protects your important data against mobile malware

Overview Features Requirements Order

F-Secure Mobile Security is a complete security solution for your smartphone. In the unfortunate event your phone is lost, stolen, infected by mobile malware or even spied on, Mobile Security helps to safeguard your personal and confidential data. The new Browsing Protection feature identifies which websites are safe to enter and which should be avoided. Harmful sites are blocked automatically to ensure safe surfing. With the help of the new remote GPS locator feature, you always know where your phone is located. F-Secure Mobile Security makes your smartphone completely safe for today's connected life.

Key Features

- Complete security solution for smartphones with automatic updates
- Safeguards your personal and confidential data
- Identifies dangerous websites and protects your identity online
- Locates your lost or stolen phone, or the person holding it
- Protects against viruses and other malware

Mobile Security

- Antitheft
- Browsing protection
- Antispyware
- Antivirus
- Firewall

★★★★★ (5 Customer rating)

monthly
CHF 0.00 Order

FREE 7 Day Trial

Try F-Secure Mobile Security now with 7 day free trial!

Insert your number:

Try

Copyright Swisscom Ltd. 2010 | All rights reserved

> Sitemap > Shopping conditions > Legal n

Kuva 66. F-Securen tuotesivu muutoksien kanssa

> Contact > Locations > Overview Swisscom Search Term DE | FR | IT

swisscom Residential Customers SME Corporate Business About Swisscom Online Sho

> Home - Residential Customers

- > Mobile
- > Subscriptions & tariffs
- > Mobile Phones
- > Mobile Security
- > International Communication
- > COMBOX@
- > SMS
- > MMS
- > SMS Flash
- > Games, images and music
- > bluewin.ch mobile
- > Additional offers
- > Fixed network
- > Internet
- > TV
- > Packages
- > For everyone under 26
- > For the whole family
- > Advice and Service
- > Help
- > Portrait

bluewin.ch
Xtra-Zone
Swisscom Labs

1/4 Identify yourself 2/4 Place your order 3/4 Order Confirmation 4/4 Start installation

1/4 Identify yourself

Please enter the phone number on which you wish to order Mobile Security

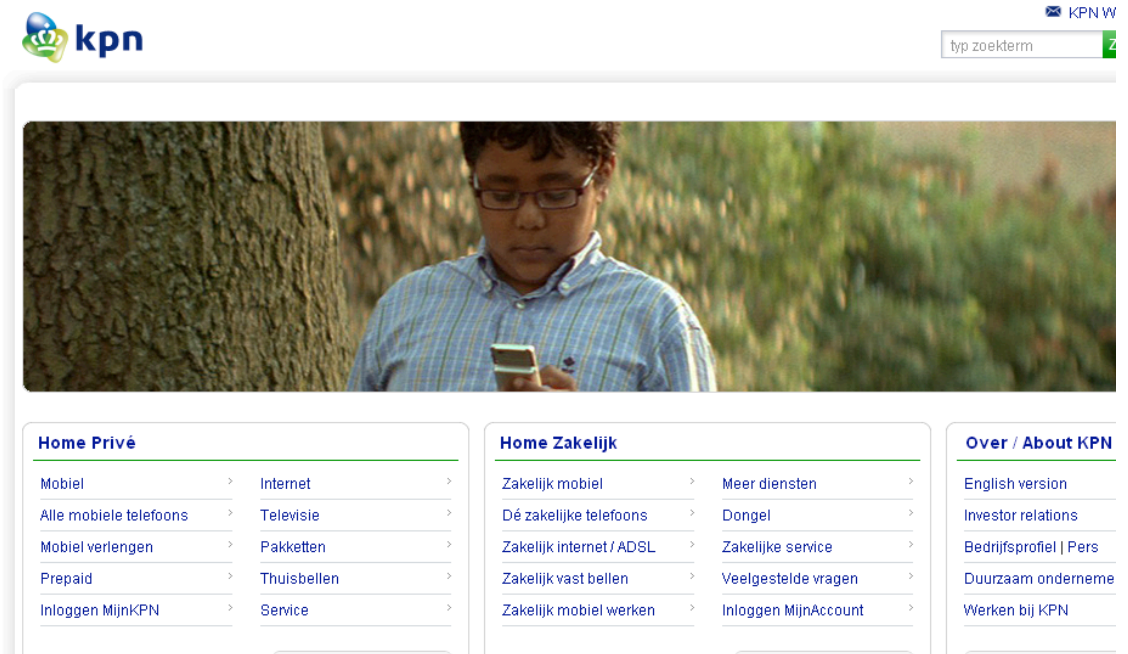
Phone line* +41 Example: 31 1234567

Cancel Continue

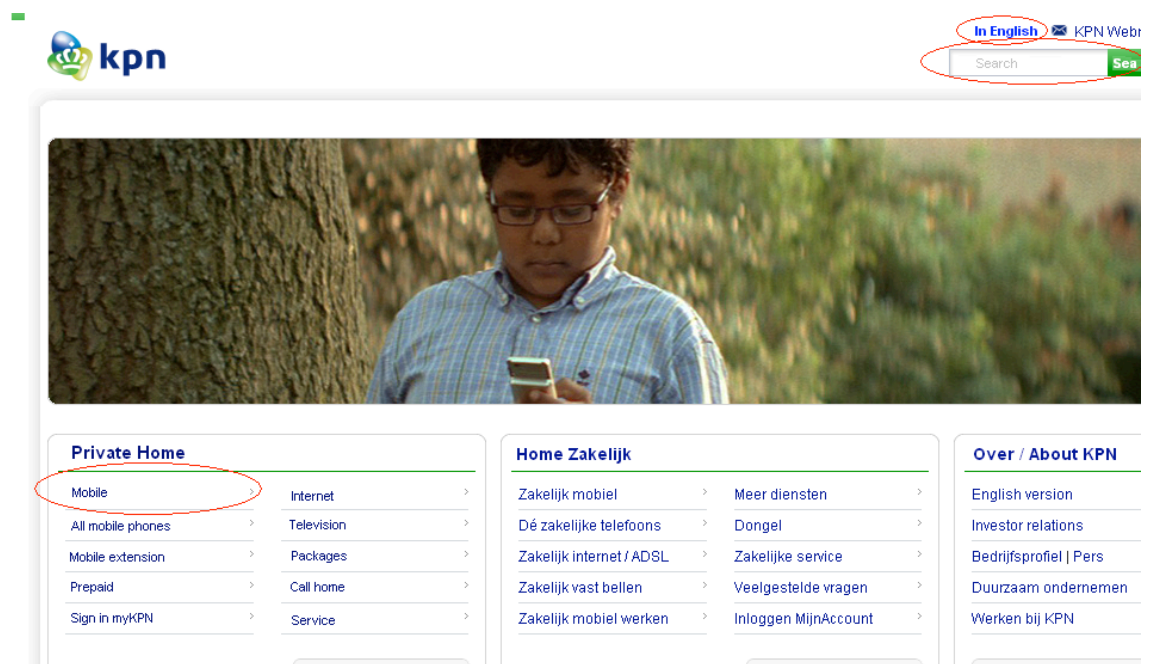
* Mandatory fields

Kuva 67. Esimerkki Mobile Security ohjelman ostotapahtumasta

Liite 10. Graafiset parannusehdotukset koskien KPN sivuja



Kuva 68. Pääsivu ilman muutoksia



Kuva 69. Pääsivu muutoksien kanssa

Nu 2 jaar 50% korting op je BlackBerry® abonnement.



[Meer over BlackBerry® Voordeel Weken >](#)

Mobiele shop

Alle mobiele telefoons >
o.a. Nokia N97 mini, Samsung Jet White,

Aanbiedingen >
Profiteer van onze online voordeelacties

Abonnementen >
Stel je eigen abonnement samen

Verlengen abonnement >
Ontvang een aantrekkelijk aanbod

Prepaid >
Altijd 25% extra beltegoed gratis

Meer weten over

Personal Sim >
Bepaal zelf wat je betaalt

Online voordeel >
Online bestellen? Extra korting!

Sim Only >
Bespaar op je belkosten met Sim Only

Beltegoed opwaarderen >
Online opwaarderen snel en eenvoudig

Online factuur >
Je mobiele rekeningen tot één jaar terug

Personal Sim
Altijd zoals jij het wilt.

Weet je wat het kost als ik mijn bundel verlaag? Noppes.



Vraag en antwoord >
Direct antwoord vinden


Chatten met Kim
Stel je vraag aan Kim, de virtuele medewerker van KPN.

[verstuur je vraag](#)

 **WINKELWAGEN**
0 items

Kuva 70. Mobicel-sivu ilman muutoksia

Nu 2 jaar 50% korting op je BlackBerry® abonnement.



[Meer over BlackBerry® Voordeel Weken >](#)

Mobiele shop

Alle mobiele telefoons >
o.a. Nokia N97 mini, Samsung Jet White,

Aanbiedingen >
Profiteer van onze online voordeelacties

Abonnementen >
Stel je eigen abonnement samen

Verlengen abonnement >
Ontvang een aantrekkelijk aanbod

Prepaid >
Altijd 25% extra beltegoed gratis

Dongel, Mobicel Internet >
Internetteen waar en wanneer je wilt

Meer weten over

Personal Sim >
Bepaal zelf wat je betaalt

Online voordeel >
Online bestellen? Extra korting!

Sim Only >
Bespaar op je belkosten met Sim Only


Beltegoed opwaarderen >
Online opwaarderen snel en eenvoudig

Online factuur >
Je mobiele rekeningen tot één jaar terug

Voicemail >
Je mobiele antwoordapparaat

Personal Sim
Altijd zoals jij het wilt.

Weet je wat het kost als ik mijn bundel verlaag? Noppes.




Na 3 maanden bepaal je zelf wat je betaalt

[Meer over Personal Sim >](#)


Vraag en antwoord >
Direct antwoord vinden

Chatten met Kim
Stel je vraag aan Kim, de virtuele medewerker van KPN.

[verstuur je vraag](#)

 **WINKELWAGEN**
0 items




Beschermt je telefoon!



Meer over mobiele beveiliging >

Sony Ericsson Vivaz
Bekijk de video's en features van de nieuwe Sony Ericsson

HTC Legend
Bekijk de video's en

Kuva 71. Mobicel-sivu muutoksien kanssa

Privé Zakelijk Over / About KPN KPN Vandaag

KPN W

typ zoekterm

Mobiel > Internet > Televisie > Thuisbellen > Pakketten > Service > Inloggen

Mobiel Internet InternetPlusBellen Digitenne Interactieve TV Thuisbellen **Veiligheid** Meer weten over Contact

Privé > Service > Veiligheid

Veiligheid

Winkelwagen 0 items

Veel geraadpleegd

- > Wat zijn de gevaren van internet?
- > Phishing
- > Abuse melden

Veilig internetten

- > Wat zijn de gevaren van internet?
- > Wat doet KPN aan veiligheid?
- > Wat je zelf kunt doen
- > Kinderen en internet
- > Draadloos netwerk beveiligen

Spam

- > Herkomst van spam
- > Uitleg spamfilter
- > Toch spam ontvangen
- > Spam rapporteren

Blacklisting

- > Wat is een blacklist
- > Vermelding blacklist

PC Veilig

- > Uitleg PC Veilig
- > Aanmelden en installeren

Meer over...

- > Hijack
- > Phishing
- > Quarantaine
- > Misbruik

Vraag het aan Kim

Typ hier uw vraag kort bondig...

verstuur je vraag

Contact met KPN

Neem contact met ons op of gebruik de website om zelf het antwoord te vinden

Kuva 72. Veiligheid-sivu ilman muutoksia

Mobiel > Internet > Televisie > Thuisbellen > Pakketten > Service > Mijn KPN >

Mobiel Internet InternetPlusBellen Digitenne Interactieve TV Thuisbellen **Veiligheid** Meer weten over Contact

Privé > Service > Veiligheid

Veiligheid

Winkelwagen 0 items

Internet

Veilig internetten

- > Wat zijn de gevaren van internet?
- > Wat doet KPN aan veiligheid?
- > Wat je zelf kunt doen
- > Kinderen en internet
- > Draadloos netwerk beveiligen

PC Veilig

- > Uitleg PC Veilig
- > Aanmelden en installeren

Mobiel

Veilig gebruik mobiel

- > F-Secure Mobile Security
- > F-Secure Anti-Theft

Meer over...

- > Veilig gebruik van je mobiele telefoon
- > Veilig internetten op je mobiele telefoon

Meer over...

- > Hijack
- > Phishing
- > Quarantaine
- > Misbruik

Spam

- > Herkomst van spam
- > Uitleg spamfilter
- > Toch spam ontvangen
- > Spam rapporteren

Abuse

Vraag het aan Kim

verstuur je vraag

Contact met KPN

Neem contact met ons op of gebruik de website om zelf het antwoord te vinden

Contact informatie

Kuva 73. Veiligheid-sivu muutoksien kanssa

The screenshot shows the KPN website's mobile security section. The navigation bar includes 'Mobiël', 'Internet', 'Televisie', 'Thuisbellen', 'Pakketten', 'Service', and 'Mijn KPN'. The 'Veiligheid' (Security) tab is active. The breadcrumb trail is 'Privé > Service > Veiligheid > Tips voor veilig gebruik van je mobiel'. The main heading is 'Tips voor veilig gebruik van je mobiel'. A shopping cart icon shows '0 items'. A sidebar on the right says 'Vraag het aan Kim' with a text input field and a 'verstuur je vraag' button.

Waarom je mobiele telefoon beveiligen?

Je mobiele telefoon staat vol met persoonlijke informatie, bijvoorbeeld telefoonnummers van je vrienden en je agenda. Als je niet oplet bestaat de kans dat anderen deze informatie ongewild in hun bezit krijgen. Dit kun je voorkomen door onderstaande tips op te volgen. En natuurlijk is het slim om een verzekering af te sluiten voor je toestel, zodat je je geen zorgen hoeft te maken over schade of verlies.

Tien tips om je telefoon te beveiligen

▼ Installeer antivirussoftware

Ook voor mobiele telefoons is er antivirussoftware beschikbaar. Het risico is nog niet zo groot als bij een pc of laptop omdat er relatief weinig virussen zijn voor mobiele telefoons. Toch kun je jouw telefoon voorzien van aanvullende beveiliging. Afhankelijk van je wensen koop je een pakket met volledige bescherming dat je enkele tientallen euro's per jaar per toestel kost. Deze software kun je bijvoorbeeld bestellen via [F-Secure](#).

- ▶ Open geen onbekende bestanden
- ▶ Wees zuinig op je e-mailadres

Kuva 74. F-Securen niin sanottu ”tuotesivu” ilman muutoksia

The screenshot shows the KPN website's product page for F-Secure Mobile Security. The navigation bar includes 'Mobiël', 'Internet', 'Televisie', 'Call home', 'Pakketten', 'Service', and 'Mijn KPN'. The 'Mobile Security' tab is active. The breadcrumb trail is 'Privé > Mobiël > Mobile security > What is Mobile Security?'. The main heading is 'Mobile Security'. A sidebar on the right says 'Shopping cart 0 items'.

What is Mobile Security?

Securing your smartphone and the information it contains is important, but it doesn't have to be difficult. Start enjoying complete mobile peace of mind today!

F-Secure Mobile Security is a complete security solution for your smartphone. In the unfortunate event your phone is lost, stolen, infected by mobile malware or even spied on, Mobile Security helps to safeguard your personal and confidential data.

Purchase

Free trial

Try F-Secure Mobile Security now with 7 day free trial!

Insert your number:

BUY **TRY**

Key Features

- * Complete security solution for smartphones with automatic updates
- * Safeguards your personal and confidential data
- * Identifies dangerous websites and protects your identity online
- * Locates your lost or stolen phone, or the person holding it
- * Protects against viruses and other malware

Kuva 75. F-Securen tuotesivu muutoksien kanssa

Liite 11. Graafiset parannusehdotukset koskien Nokia Ovi sivuja

Ovi by Nokia

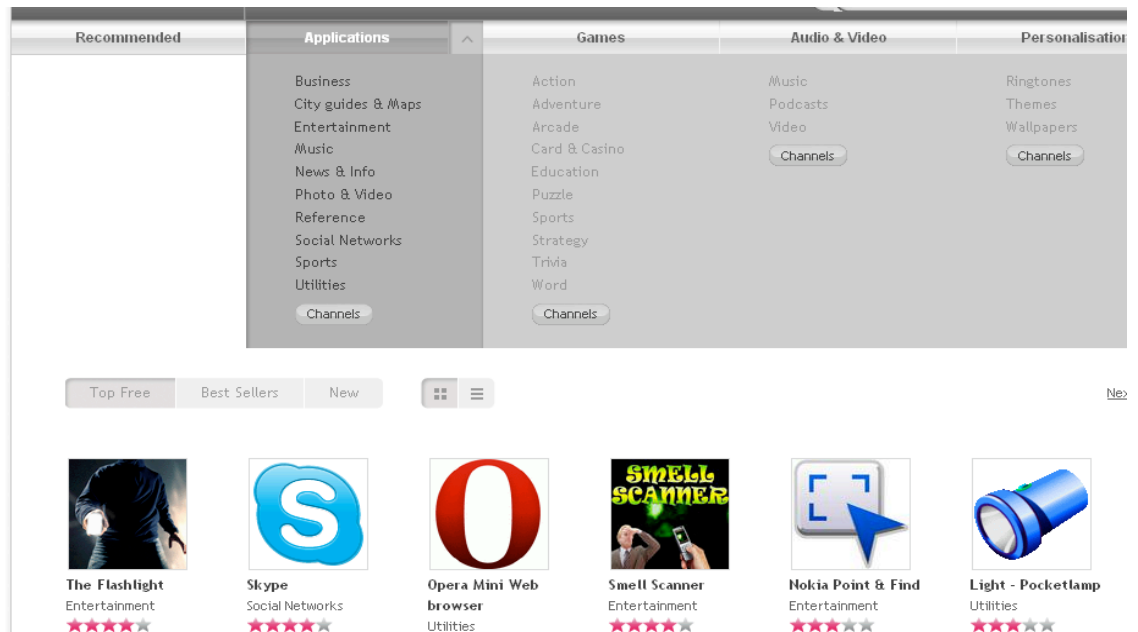
The screenshot shows the Nokia Ovi website interface. At the top, there are several service tiles: Files (Access your files from anywhere), Calendar (Back up and edit your calendar), Contacts (Back up and edit your contacts), Maps (Plan your trip and sync your route), Store (Get apps, games, videos, and more), Mail (Stay in touch with mobile email), and Music (Visit the Music Store). A central green button says 'Register'. Below this, a text line reads: 'It's easy: 1. Create your Nokia Account 2. Sync your phone 3. Start using Ovi'. The bottom navigation bar includes: 'Navigation on your Nokia. For Free. Forever.' with an 'Ovi Maps' link; 'Available now at Store TuneWiki - Get lyrics and more with this advanced music player.' with a 'Go' button; 'Ovi from your desktop Use Ovi on your PC.' with a 'Nokia Ovi Suite' link; and 'Available now at Store Joikuspot - Use your mobile to connect a laptop to the web.' with a 'Go' button. A red circle highlights the 'Secure your Nokia' section in the bottom bar, which includes the text 'Mobile Security - Complete security solutions for your phone.' and a 'Go' button.

Kuva 76. Nokian Oven etusivu ilman muutoksia

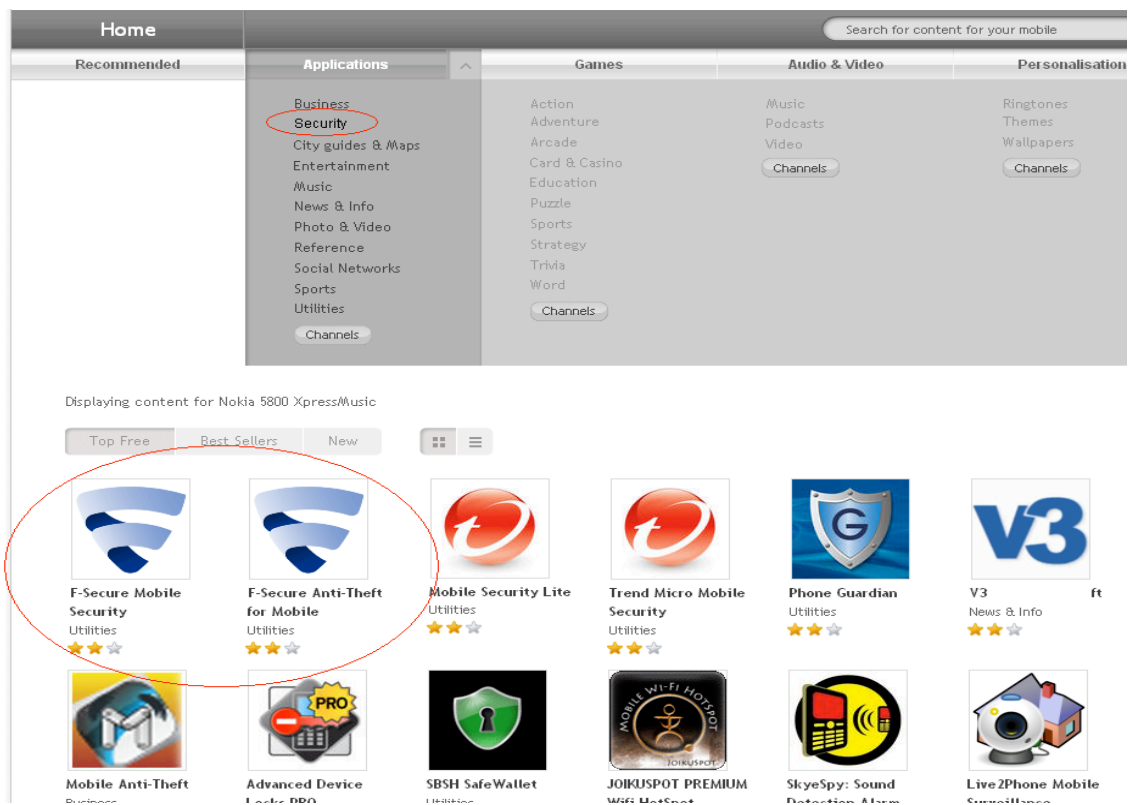
Your life. Connected. Ovi by Nokia

This screenshot is identical to the previous one, showing the Nokia Ovi website interface. The only difference is a red circle highlighting the 'Secure your Nokia' section in the bottom navigation bar, which includes the text 'Mobile Security - Complete security solutions for your phone.' and a 'Go' button.

Kuva 77. Nokian Oven etusivu muutoksien kanssa



Kuva 78. Pääsivun Applications valikko ilman muutoksia



Kuva 79. Pääsivun Applications valikko muutoksien kanssa

OVI Sign in | Register

Select your mobile | English

Home Search for content for your mobile

Applications > Utilities > F-Secure Mobile Security

★★★★★

Set your mobile to see if this item is compatible. Use the [Nokia mobile selector](#).

F-Secure Mobile Security

by: [F-Secure](#)

Utilities - 1.65 MB

F-Secure Mobile Security is a complete security solution for your smartphone. If your phone is lost, stolen, infected by malware or even spied on, Mobile Security helps to safeguard your personal and confidential data. The new Browsing Protection feature automatically blocks harmful sites to ensure safe surfing and with the help of GPS location feature, you always know where your phone is located. Try F-Secure Mobile Security now with 7 day free trial!

[Report issue](#)

Set my mobile

Free

Send to mobile

Send to friend

Kuva 80. F-Securen tuotesivu ilman muutoksia

OVI Sign in | Register

Home Search for content for your mobile

Your mobile is set. Complete registration to download, rate & review.

Applications > Utilities > F-Secure Mobile Security

★★★☆☆

F-Secure Mobile Security

by: [F-Secure](#)

Utilities - 1.65 MB

F-Secure Mobile Security is a complete security solution for your smartphone. In the unfortunate event your phone is lost, stolen, infected by mobile malware or even spied on, Mobile Security helps to safeguard your personal and confidential data. The new Browsing Protection feature identifies which websites are safe to enter and which should be avoided. Harmful sites are blocked automatically to ensure safe surfing. With the help of the new remote GPS locator feature, you always know where your phone is located. F-Secure Mobile Security makes your smartphone completely safe for today's connected life. Try F-Secure Mobile Security now with 7 day free trial!

Key Features

- Antitheft
- Browsing protection
- Antispyware
- Antivirus
- Firewall
- Automatic updates
- Light and efficient

Register

Free

Send to mobile

Send to friend

Related Reviews (339) Send to friend

Kuva 81. F-Securen tuotesivu muutoksien kanssa

Liite 12. Graafiset parannusehdotukset koskien F-Securen verkkokaupan sivuja

F-Secure

Etusivu Asiakaspa

TERVETULOA F-SECUREN VERKKOKAUPPAAN!

F-Secure Internet Security 2010

Parempi turva internetin käyttäjille
F-Secure Internet Security 2010 antaa internet-käyttöön parempaa turvaa hidastamatta tietokonettasi. Täysin uudistettu tuote on huomattavasti kevyempi ja nopeampi kuin edeltäjänsä.
[Lue lisää](#)

2 vuoden käyttöoikeus	129.90 €	OSTA ▶
1 vuoden käyttöoikeus	79.90 €	OSTA ▶
Päivitys 2 vuoden käyttöoikeus	99.90 €	OSTA ▶
Päivitys 1 vuoden käyttöoikeus	59.90 €	OSTA ▶

MAKSUTAVAT

OSTOSKORISSA
 Rivejä: 0 kpl
 Yhteensä: 0,00

OHJEET
[Ostoehdot](#)
[Rekisteriseloste](#)
[Asiakaspalvelu](#)
[Lisenssiehdot](#)
[Ohjekirjat](#)

TUOTEVALIKOIMA
 Koti- ja yritystuotteet
[F-Secure Internet Security 2010](#)
[F-Secure Anti-Virus 2](#)
[F-Secure Mobile Secu](#)
[F-Secure Online Back](#)
[F-Secure Internet Security 2010 &](#)

100% TYYTYVÄISYYSTAKUU

Kuva 82. F-Securen verkkokaupan etusivu ilman muutoksia

F-Secure

Vaiitse sijainti: Finland

Haku

Etusivu Kotiin ja kotitoimistoon Yrityksille Älypuheliin Uusi lisenssi Asiakaspalvelu Ostoskori

Ostoehdot Rekisteriseloste Lisenssiehdot Ohjekirja

TERVETULOA F-SECUREN VERKKOKAUPPAAN!

Kotiin ja kotitoimistoon

Tehokkaita tietoturvan kokonaisratkaisuja, jotka suojaavat Sinun ja perheesi internetin käyttöä.

Internet Security 2010

Tietokone 1/2010 Toimituksen valinta! Nyt päivityksen hinnalla myös uusille asiakkaille

- ✓ Suojautu viruksilta ja haittaohjelmita
- ✓ Suojaa yksityisyytesi kun asioid verkossa
- ✓ Tunnistaa ja poistaa vakoiluohjelmat tietokoneeltasi

[Lue lisää](#)

€ 59,90€ € 59,90
 norm. 79,90€ € 4,99/kk

[OSTA](#) [UUSI TILAUS](#)

Muut tuotteet

Internet Security 2010 + Online Backup
 Molemmat tuotteet nyt yhdessä edullisesti!
[Lue lisää tuoteyhdistelmästä](#)

Mobile Security
 Suojaa älypuhelimesi henkilökohtaiset ja luottamukselliset tiedot
[Lue lisää Mobile Securitystä](#)

MAKSUTAVAT

OSTOSKORISSA
 Rivejä: 1 kpl
 Yhteensä: 39,95 €
[Näytä](#)

TUOTEVALIKOIMA
 Koti- ja yritystuotteet
[F-Secure Internet Security 2010](#)
[F-Secure Anti-Virus 2](#)
[F-Secure Mobile Secu](#)
[F-Secure Online Back](#)
[F-Secure Internet Security 2010 &](#)
[F-Secure Online Back](#)
[F-Secure Anti-Theft fo](#)
[Mobile](#)

Yritystuotteet
[F-Secure Client Secur](#)
[F-Secure Anti-Virus](#)
[Small Business Suite](#)

Yrityksille

F-Securen uusi

Kuva 83. F-Securen verkkokauppa muutoksien kanssa