

# **Kartoitus globaaleista markkina-alustoista Pohjois-Amerikan markkinoille.**

**Keljon Konehuolto Oy**

Samuel Pöyhönen

Opinnäytetyö

Lokakuu 2019

Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala  
Tradenomi (AMK), Liiketalous Tiimiakatemia

Tekijä(t) Pöyhönen, Samuel	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Marraskuu 2019
	Sivumäärä 36	Julkaisun kieli Suomi
		Verkkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi <b>Opinnäytetyön nimi</b> Keljon Konehuolto Oy		
Tutkinto-ohjelma Liiketalouden koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) Luukas, Ulla		
Toimeksiantaja(t) Keljon Konehuolto Oy – Antti Kylmälahti		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyössä perehdytään alustatalouden tarjoamiin verkkokauppa-alustoihin ja sen mahdollisuuksiin liiketoiminnassa. Tarkoituksena on löytää kattavaa tietoa Keljon Konehuolto Oy:n tarkoituksiin ja tuottaa yritykselle tutkimuksen muodossa faktoja, että mitä tämä kansainvälinen verkkokauppa todellisuudessa on. Tässä tutkimuksessa tutkitaan miten päästä alkuun kansainvälisessä verkkokaupassa verkkoalustoilla. Tavoitteena oli luoda yritykselle vahva käsitys kansainvälisten verkkokauppojen mahdollisuuksista ja vastuista.</p> <p>Verkkokauppa ilmiön ymmärtämiseen käytetty erilaisia tietolähteitä, kuten internetlähteitä ja kirjoja. Toteutustapana käytetään laadullista tutkimusta, jossa on käytetty teema-haastattelua.</p> <p>Neljä eri kansainvälisen verkkokaupan asiantuntijaa antoivat omat näkemyksensä kokemansa perusteella. Tuloksissa on huomattavissa selkeää yhtäläisyyttä asiantuntijoiden kesken. Asiantuntijat olivat esimerkiksi yhtä mieltä siitä, että on tärkeää perehtyä aiheeseen ennenkuin sinne investoi kunnolla. Pienillä kokeiluilla on merkittävä vaikutus kokonaistulokseen. Keljon Konehuolto Oy:n kannattaa konsultoida aika-ajoin asiantuntijoita tai jopa ostaa heidän palveluitaan saadakseen mahdollisemman parhaan tuloksen irti. On myös mahdollista kouluttaa tai palkata osaavaa väkeä, jotka kokeilujen kautta pyrkivät päästä hyvään tulokseen. Jatkuva uuden tiedon hakeminen ja oppiminen ovat tärkeitä muuttavassa ympäristössä. Varsinkin kohdemaan säännökset ja lait saattavat muuttua äkillisesti ja näiden asioiden ymmärtäminen pitää osata ymmärtää nopeasti.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Alustatalous, kansainvälinen verkkokauppa, ulkomaan vienti, Tulli, arvonlisäverotus		
Muut tiedot (Salassa pidettävät liitteet)		

Author(s) Pöyhönen, Samuel	Type of publication Bachelor's thesis	Date November 2019
		Language of publication: Finnish
	Number of pages 36	Permission for web publication: x
Title of publication <b>Title</b> Keljon Konehuolto Oy		
Degree programme Business Administration		
Supervisor(s) Luukas, Ulla		
Assigned by Keljon Konehuolto Oy – Antti Kylmälahti		
<p>Tiivistelmä</p> <p>This thesis concentrates platform economy and to the possibilities that the platforms enables. The purpose of this study is to gain insights for Keljo Koenhuolto Oy's business purposes and to deliver realistic information about international e-commerce business for the case company. Therefore, this study concentrates on finding the key aspects how company can start business through these platforms. The aim of this study is to create a strong understanding for the case company about the possibilities that lies in international e-commerce business. To understand the phenomenon, different kind of sources were used to gain the information, such as internet sources and books. The study is carried out with qualitative research method, using a theme interview.</p> <p>Together four specialists of gave their insights of international e-commerce business based on their experiences. There can be find many similarities between the responses of the interviewees. For example, the specialists agreed that it is important to understand the characteristics of e-commerce in depth before investing heavily in it. Small experiments will make a significant impact to the total success in the beginning. Therefore, a key success factor for Keljon Konehuolto is to invest first in the consultations services to test out what the best possible solution would be. There is also a possibility to train or to hire more talented people, who could, through experiments, succeed in finding a profitable e-commerce platform for the products. The specialists also highlighted the importance of learning and gaining new information in the changing business environment. Especially, the regulations of the target market can change abruptly and therefore it is important to understand these things though-out.</p>		
Keywords/tags (subjects) Platform Economy, International e-commerce, Export, duty, VAT		
Miscellaneous (Confidential information)		

## Sisältö

<b>1</b>	<b>Johdanto .....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Tutkimusasetelma .....</b>	<b>4</b>
2.1	Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset .....	4
2.2	Tutkimusmenetelmät .....	5
2.3	Analyysimenetelmä .....	5
2.4	Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys.....	5
<b>3</b>	<b>Alustatalouden tausta .....</b>	<b>6</b>
3.1	Alustatalous.....	6
3.2	Globaalisti.....	7
3.3	Alustojen voittava kehä.....	8
3.4	Suomen asema .....	9
<b>4</b>	<b>Erilaiset kauppa-alustat Pohjois-Amerikan markkinoille .....</b>	<b>11</b>
4.1	Amazon.....	11
4.2	Palvelut .....	11
4.3	Ebay:n ratkaisut myyjälle .....	13
4.4	Erotautuminen alustoissa .....	15
4.4.1	Amazon .....	15
4.4.2	Ebay .....	16
4.5	Maksutavat alustoissa .....	17
4.6	Kansainväliset rahtipalvelut .....	18
4.7	Tulli ja arvonlisävero.....	20
<b>5</b>	<b>Tutkimustulokset.....</b>	<b>24</b>
5.1	Tutkimustulokset asiantuntijoiden näkökulmasta .....	24
5.2	Tutkimustulosten yhteenveto .....	26

<b>6</b>	<b>Johtopäätökset.....</b>	<b>27</b>
<b>7</b>	<b>Pohdinta.....</b>	<b>28</b>
	<b>Lähteet .....</b>	<b>29</b>
	<b>Liitteet.....</b>	<b>33</b>
	Liite 1. Laadullisen tutkimuksen teemahaastattelu.....	33

## Kuviot

Kuvio 1. Avaava kuvio alustataloudesta .....	6
Kuvio 2. Vanha ja uusi liiketoimintamalli.....	7
Kuvio 3. Alustatalouden kehä .....	9
Kuvio 4. Esiteytetty kauppalasku ulkomaan lähetyksiin.....	23

## 1 Johdanto

Maailmanlaajuiset verkkokauppa-alustat ovat kehittäneet monen yrityksen ja pienyrittäjän myyntiä ympäri maailmaa. Nykyään verkkokauppa tai/ja verkkoalustalla on keskeinen tehtävä kasvun keskellä etsiessä potentiaalisia asiakkaita.

Tällä opinnäytetyöllä on tarkoitus laajentaa alustatalouden näkemystä ja antaa ensimmäiset askeleet kansainväliseen kauppaan. Keljon Konehuolto Oy:ssä on pohdittu laittaa myyntiin tuotteita, jotka eivät välttämättä menisi kaupaksi Suomessa. Yrityksellä on tarve saada tietoa erilaisista verkkoalustoista ja niiden mahdollisuuksista.

Tutkimusta lähdetään selvittämään olemassa olevan tiedon pohjalta ja tiedon vertaamista kohde yritykseen. Haastattelemme ja otamme vinkkejä alustatalouden asiantuntijoita puhelimitse ja kirjallisesti. Pyrimme saamaan asiantuntijoilta

laadukkaita vinkkejä ja tietoa olemassa olevista mahdollisuuksista. Kohderyhmän pääpainona ovat kuitenkin Pohjois-Amerikkalaiset asiakkaat.

### **Keljon Konehuolto Oy**

Keljon Konehuolto Oy on keski-suomalainen yritys, joka myy Polaris-merkkisiä mönkijöitä ja moottorikelkkoja. Tuotevalikoimaan myös kuuluvat Indian moottoripyörät. Näiden päätuotteiden lisäksi tuotteiden korjaus- ja huoltotoimet ovat osa liiketoimintaa. Keljon Konehuolto Oy toimii Polaris Finland Oy maahantuojan jälleenmyyjänä. Yritys on perustettu vuonna 2013 Jyväskylän Keljonkankaalle. Keljon Konehuolto työllistää vuosittain 10 henkeä kokoaikaisesti ja 5 osa-aikaisesti. Yrityksen liikevaihto on noussut vuosittain vahvasti ja 2018 vuoden liikevaihto on 6.5 miljoonan euron luokkaa. Keljon Konehuolto Oy on myös ansainnut Vuoden kauppias 2018- palkinnon menestyksekkäästä myyntityöstä ja yrittämisestä. Yrityksellä on ollut noin viiden vuoden ajan verkkokauppa, josta on myyty tuotteita ympäri Suomea. Verkkokaupan volyymia on kasvatettu Nettivaraosan ja Torin kaltaisten kauppa-alustojen kautta. Keljon Konehuolto Oy:ltä löytyy myös Postin kanssa sopimus kotimaan postilähettyksiin.

Keljon Konehuolto Oy on tuttu näky erilaisissa tapahtumissa ja kumppanuuksissa. Keljon Konehuolto Oy:ssä käytetään maahantuojan laatuvaatimuksien edellyttämiä laitteistoja ja ohjelmia. Huoltapuolen työntekijät ovat koulutettuja maahantuojan puolesta. Keljon Konehuolto Oy:tä ajavat eteenpäin jatkuva kokeileminen ja uusien mahdollisuuksien sisäistäminen.

Keljon Konehuolto Oy on huomannut, että osa tuotteista ei mene kaupaksi Suomen kokoisilla markkinoilla, vaan tuotteille voisi olla kysyntää myös ulkomailla. Erityisesti Pohjois-Amerikan markkinoilla kiinnostavat, sillä siellä on moottorikelkoilla ja mönkijöillä valtavat markkinat.

<https://www.viskan.com/fi-fi/verkkokaupalla-suomesta-ulkomaille/>

## 2 Tutkimusasetelma

### 2.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Keljon Konehuolto Oy:ssä on tällä hetkellä myytäviä varaosia, joilla ei ole markkinaa Suomessa. Suomen pieneen markkinaan voi vaikuttaa monet tekijät, mutta suurin syy on ostovoima. Varaosat pitää saada myydyksi lähitulevaisuudessa, koska pitkä tuotteiden varastominen ei tee hyvää kassavirralle. Tutkimusongelmana siis on, miten Keljon Konehuolto Oy pääsee alkuun kansainvälisesti hyödyntäen verkkokauppa-alustoja. Tutkimuksessa perehdytään eri verkkokauppa-alustoihin, haasteisiin, säädöksiin, eri maiden lakeihin ja tulleihin. Tutkimuksen tavoitteena on kerätä uutta konkreettista tietoa verkkokauppa-alustoista, jotka auttavat kohdeyritystä tuotteiden myynnissä kansainvälisesti.

Tutkimuskysymykseksi muodostui seuraava kysymys:

*Kuinka kansainvälisiä verkkokauppa-alustoja voidaan hyödyntää Keljon Konehuolto Oy:ssä?*

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, miten Keljon Konehuolto Oy pääsee alkuun kansainvälisesti hyödyntäen verkkokauppa-alustoja. Tutkimuksessa perehdytään eri verkkokauppa-alustoihin, sudenkuoppiin, säädöksiin, eri maiden lakeihin ja tulleihin. Tutkimuksessa tulisi ilmetä uutta konkreettista tietoa verkkokauppa-alustoista, jotka antavat uutta aspektia tuotteiden myymiseen kansainvälisesti. Tässä opinnäytetyössä tulee selvittää:

- Mitkä verkkoalustat soveltuvat parhaiten yrityksen käyttöön?
- Mitä asioita pitää ottaa huomioon alustataloudessa?
- Miten maksuliikenne on hoidettavissa?
- Millä tavoin tuotteiden rahti hoidetaan parhaiten?
- Mitä asioita täytyy ottaa huomioon tuotteiden tullauksessa ja verotuksessa?

## 2.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimus toteutetaan laadullisella tutkimuksella. Tutkimuksessa pyritään seuraamaan ilmiötä ja miten siihen pääsee yrityksenä käsiksi. Tutkimusta varten tietoa on kerätty asiantuntijoilta, jotka ovat työskennelleet verkkokauppa projekteissa Suomessa tai ulkomailla. Tutkimukseen on myös lisätty online/offline laadullisen tutkimuksen viittauksia ilmiön syventämisessä.

Tutkimuksessa käytetään teemahaastattelua, väljyyden ja tarkentavien kysymysten vuoksi. (Kananen 2015, 147.) Teemahaastattelussa käytettiin yksilöhaastattelua puhelimen keskustelussa. Haastateltavat asiantuntijat löytyivät oman verkoston kautta tai verkkoalustojen ryhmistä, kuten Facebook. Puhelut nauhoitetaan, jotta asian sanomaan päästään vielä uudelleen käsiksi. (Kananen 2015.)

## 2.3 Analyysimenetelmä

Haastattelut toteutetaan puhelimitse ja puhelut äänitetään. Haastattelut litteroidaan word-tiedostoon, jotta saatua aineistoa voidaan käsitellä helpommin ja luotettavammin. Saadusta aineistosta pyritään löytämään yhtäläisyyksiä, jonka perusteella aineistoa jäsennellään erilaisiin ryhmiin. Ryhmittelyn tarkoituksena on jäsennellä tietoa paremmin hahmotettavaan muotoon.

## 2.4 Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys

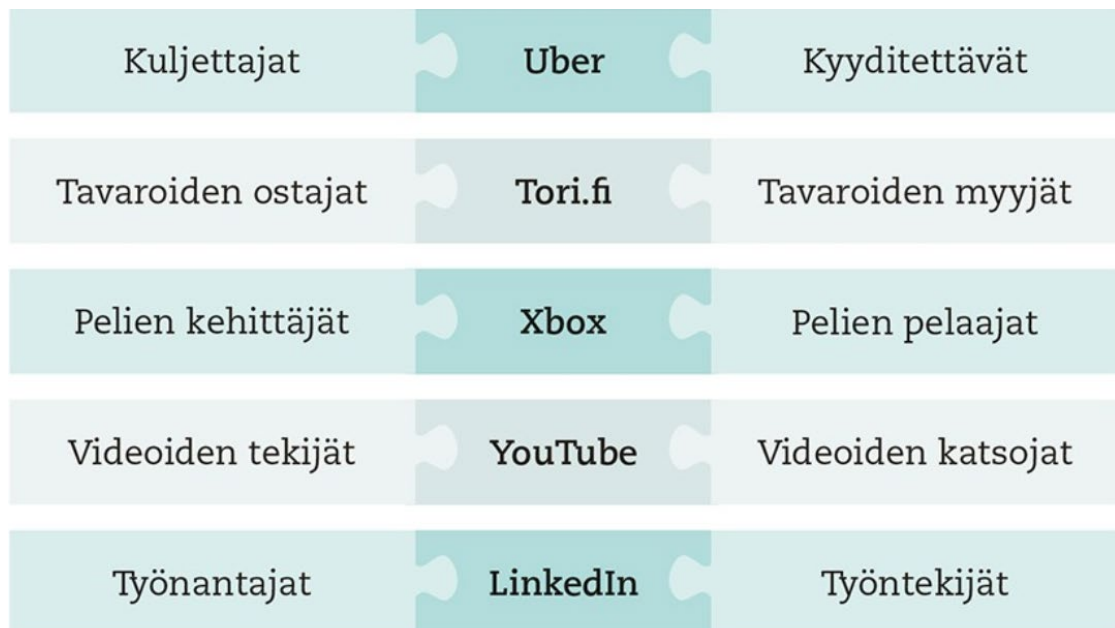
Tutkimuksen luotettavuutta pyritään varmistamaan usein eri keinoin. Haastatteluun valitut asiantuntijat edustavat kansainvälisen verkkokaupan tekijöitä, joilta löytyy osaamista monelta vuosikymmeneltä.

### 3 Alustatalouden tausta

#### 3.1 Alustatalous

Alustatalous on kutsumanimi uudentyyppiselle kauppatorille, jossa myyjä ja ostaja kohtaavat. Digitalisaatio mahdollistaa nopeasti kasvavat globaalit markkinat ja tuotteiden saamisen jokaiselle fyysisestä paikasta riippumatta. Tällä hetkellä suosituimpia alustatalouden hyödyntäjiä ovat Amerikkalainen Amazon ja Kiinalainen Alibaba (Karhu, Rusama, Stenbäck & Syd 2019.)

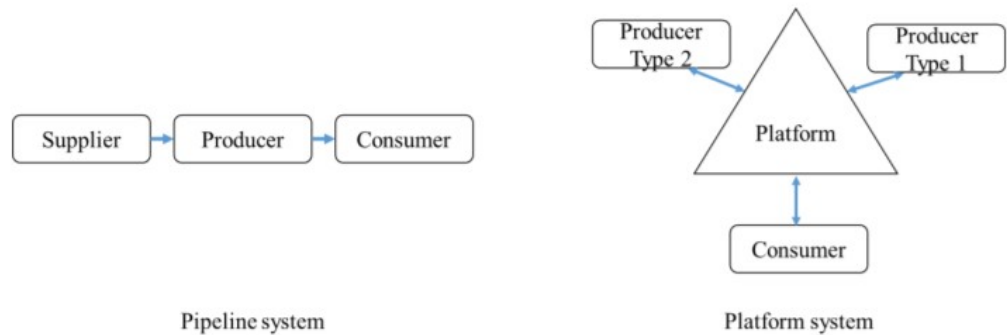
Alustatalous on laajentunut nopealla vauhdilla myös muihin toimialoihin, kuten majoituspalveluihin. AirBnB on hyödyntänyt kysyntää, jotta jokainen saisi vuokrata oman asuntonsa toisten käyttöön (Tuomisto 2017.)



Kuvio 1. Avaava kuvio alustataloudesta. (Koponen 2019,20)

Alustatalouden mallit kehittyvät ja muokkautuvat ja niiden soveltamiseen löydetään uusia tapoja (Koivistolainen, Loikkanen, Paajanen & Viitanen n.d, 34-35).Tulevaisuudessa alustat ovat paljon enemmän kuin vain tapa yhdistää toisia ihmisryhmiä yhteen (Koponen 2019, 113). Alustatalous toimii lukuisten vuorovaikutuksien seurauksena (Seppänen ym. 2017).

Alustatalouden liiketoimintamallit on rakennettu niin, että siellä on hyödynnetty asiakaskeskeisyyttä ja verkostoa osana tuttuja malleja ja palveluajattelun ja -muotoilun piirteitä (Koivistolainen ym. n.d, 43-44.)



Kuvio 2. Vanha ja uusi liiketoimintamalli (Sorri 2016.)

### 3.2 Globaalisti

Globaalit markkinapaikat antavat yrittäjille ja yrityksille valtavan potentiaalin kasvattaa myyntiä ympäri maailmaa. Enää ei tarvitse tyytyä kotimaan tai tietyn alueen markkinoihin vaan alustatalouden ratkaisut antavat mahdollisuuden myydä tuotetta kansainvälisesti (Lindblom, Mitronen & Hänninen 2018.) Globaaleilla markkinapaikoilla toiminen ei ole vaikeaa, mutta vanha liiketoiminta malli, jossa riitti ostaa todella halvalla ja myydä kalliimmalla ei enää nykypäivänä riitä. Tarvitaan uutta näkökulmaa liiketoimintamalleihin (Koponen 2019, 113.)

Amazonin ja Alibaban markkinapaikoilla on yhteensä 11 miljoonaa myyjää, jotka kamppailevat asiakkaista eri tuotteilla ja palveluilla. Tiettyä tuotetta voi siis myydä sadat ellei jopa tuhannet myyjät. Vaikka markkinapaikan avulla pääset suhteellisen helposti myymään tuotteitasi tuhansille potentiaalisille asiakkaille, on kilpailu asiakkaista kovaa. Markkinapaikoilla menestyminen vaatii myös kovaa ja pitkäjänteistä työtä (Lindblom ym. 2018.)

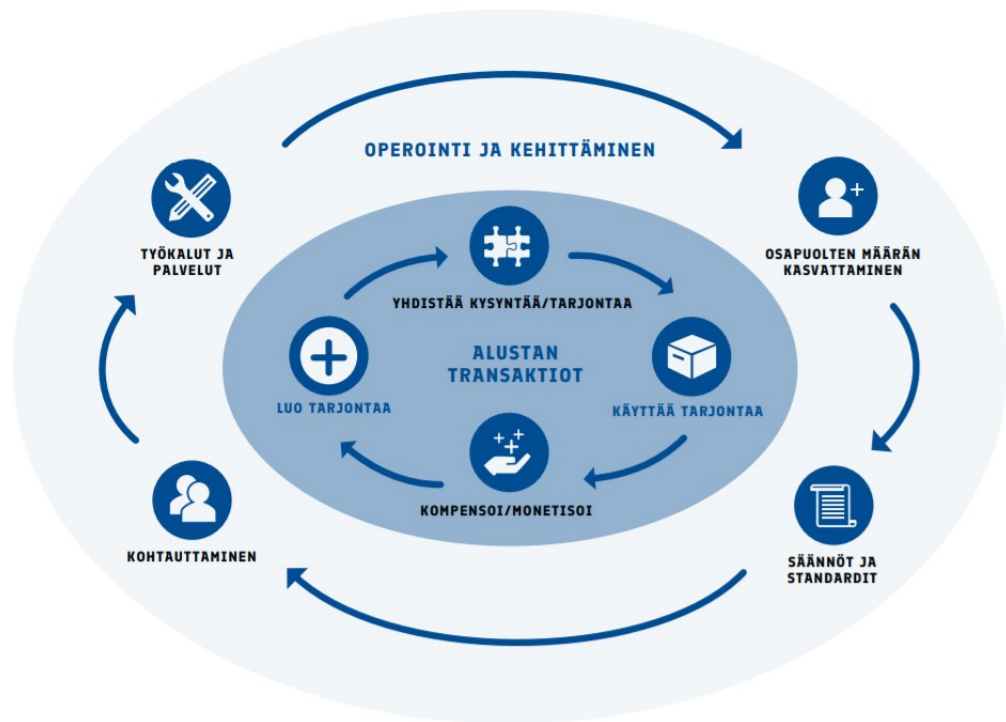
Vaikka globaalit markkinapaikat tuntuvat ajatuksena pelastukselta, on otetta huomioon eri maiden lainsäädännöt, kulttuurit ja kieleen liittyvät hankaluudet. Myös paikallinen kilpailutilanne ja asiakkaiden ostokäyttäytyminen voivat vaikuttaa siihen, että miksi kauppa-alustat eivät ole vielä rantautuneet jokaiseen maahan tai maanosaan. Esimerkiksi Suomeen odotetaan Amazonin saapumista, vaikka muualla sillä on käyty kauppaa jo vuosikymmeniä (Lindblom ym. 2018.)

Globaalit markkinapaikat ovat vahvimmillaan omilla kotimarkkinoillaan. Alibaba on Kiinassa jyräävässä maineessa. Japanilainen markkina-alusta Rakuten on yrittänyt laajentaa toiminta-aluetta Eurooppaan, mutta on kokenut niissä vastoinkäymisiä. Amazon on ainut toimija, joka on pystynyt kasvattamaan toiminta-aluetta yli kotimaan Usa:n markkinoita. Amazonin 160 miljardin dollarin liikevaihdosta tulee 33 % muualta kuin Usa:sta. (Lindblom ym. 2018.)

### 3.3 Alustojen voittava kehä

Nykyisin datalla on valtava merkitys alustaliiketoiminnassa. Datan avulla pystyy hallitsemaan markkinoita ja saavuttamaan kilpailuaseman yritykselle. Mitä enemmän yritykset kehittävät palveluitaan datan avulla, sitä enemmän asiakkaat ostavat hyödykkeitä ja sen avulla datan kerääminen pyörii ympyrää. Datan säilyttäminen on kustannustehokasta, verrattuna muihin yrityksen osa-alueisiin (Koponen 2019, 203.) Toimivan mallin luomiseksi, alustan on sitouttaa ja osallistaa tuottajia ja käyttäjiä,

jotta he pystyvät muodostamaan ydinvuorovaikutuksen. Vuorovaikutuksella pystytään luomaan arvoa käyttäjille (Seppänen ym. 2017).



Kuvio 3. Alustatalouden kehä (Koivistolainen n.d.)

### 3.4 Suomen asema

Suomen kaupallinen asema saattaa olla uhattuna globaaleiden markkina-alustoiden rantautuessa Pohjoismaihin. Suomalaiset yritykset ovat jäämässä jälkeen murroksessa luottaessa perinteiseen liiketoimintamalliin (Viitanen ym. n.d, 34-35.)

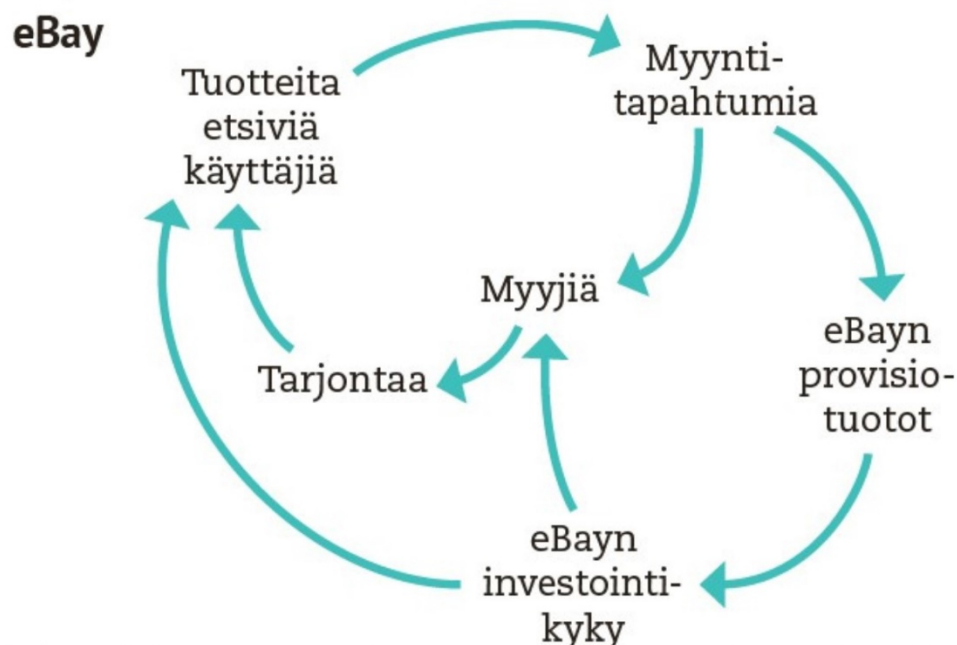
Suomi on nykyisin palvelusyhteiskunta, jota välttämättä myönnetä. Suomen palveluteollinen kasvun visio on hakusessa, vaikka sen pitäisi olla kirkkaasti mielessä. Alustatalous tulee vauhdilla jokapuolelle sen vuoksi on oltava vakaa kurssi tulevaisuudesta (Koivistolainen ym. n.d, 38.)

Suomalaisten yritysten täytyykin olla kehittämässä uudenlaisia digitaalisia alustoja, eikä vain seurata sivusta, mitä tapahtuu seuraavaksi. On myös hienoa huomata, että osa suomalaisista yrityksistä ovat lähteneet etsimään uusia markkinoita ja kasvua globaalien kauppa-alustoiden kautta. Pienellä investoineilla pääsee

kokeilemaan omaa tuotetta maailman markkinoille tai kasvattamaan nykyistä liiketoimintaa, hyödyntäen markkina-alustan uusimpia ratkaisuja ja työkaluja. (Lindblom ym. 2018.) Suomella on hyödynnettävissä paljon ominaisuuksia, joita voi tulevaisuudessa kaupallistaa markkinoille, kuten terveyden, finanssialan ja ympäristön datavarastot (Koivistolainen ym. n.d, 56-57). Amazon onkin huomannut potentiaalin B2B markkinoissa, koska heidän alustansa sopeutuvat siihen loistavasti (Lindblom ym. 2018).

”Verkon globaalit kauppapaikat, kuten Amazon, ovat tuotevalikoimallaan ylivertaisessa asemassa verrattuna suomalaisiin kaupan alan toimijoihin” (Wahalahti 2018).

Alustamallin menestykseen ei ole vakiomallia, mutta alustan toiminnallisuus jokaisen osapuolen puolesta on huomioitava. Esimerkiksi on otettava huomioon kaikille osapuolille markkinointi, käyttäjien aktivointi ja talouden sujuvuus. Tähän vaaditaan jatkuvaa kokeilua ja kehittämistä strategisella tasolla. (Koivistolainen ym. n.d, 80.)



Kuvio 4. Ebay:n liiketoimintamalli (Koponen 2019.)

## 4 Erilaiset kaupp-alustat Pohjois-Amerikan markkinoille

### 4.1 Amazon

<https://www.investopedia.com/articles/investing/061215/difference-between-amazon-and-alibabas-business-models.asp>

Amazon maailman suurin verkkovähittäismyyjä, jossa myyjät ja ostajat kohtaavat. Amazon toimii melkein jokaisella mantereella, mutta vahvimmillaan se on kotimarkkinoilla Yhdysvalloissa. Vuonna 2018 Amazonin liikevaihto pyörii 230 miljardin euron paikkaille ja kasvaa tasaisesti ylöspäin (Amazon Revenue 2006-2019, n.d.)

Amazon työllistää maailmalla yli 341 400 työntekijää vuonna 2016. Jokainen työntekijä työskentelee kaksi päivää vuodessa asiakaspalvelussa, jotta jokainen ymmärtää sen tärkeyden (Amazon Suomi... n.d.)

Amazon hakee kasvua erilaisista uusista toiminnoista, johon kuuluvat etenkin teknologia pohjaiset ratkaisut, kuten varastoautomaatio, erilaiset pilvipalvelut ja maksu ja -pankkisektori. Amazon on palkannut vastikään jopa 100 000 uutta työntekijää vastaamaan kasvusta (Viitanen ym. n.d, 34-35.)

Amazonin kilpailuvaltteja ovat nopea ja tarkka toimitus

### 4.2 Palvelut

Prime

Amazon prime -palvelu on maksullinen kanta-asiakasjärjestelmä, jossa maksat extra-hintaa siitä, että saat käyttöösi kirjoja, elokuvia, musiikkia ja jopa tallennustilaa. Tämän kanta-asiakkuuden piirissä on jopa 100 miljoonaa tiliä. Prime-tili maksaa vuodessa vajaat 107 euroa (Aaltonen 2019.)

Amazon lupaa Prime -jäsenille ilmaiset kuljetukset ja toimituksen seuraavaksi päiväksi. Palvelu kouduttaa helposti, koska palvelun kautta on saatavilla melkein aivan kaikkea alennettuun hintaa. Normaalin ja Prime -tuotteen hintaero on 5 %. Pohjoismaissa Prime -palvelua ei ole vielä käytössä, koska se on tarkoitettu nopean toimituksen suurille markkina-alueille. Eurooppaan pyrkivä verkkokauppias voi hyödyntää Prime -kokeilua suurkaupungeissa (Aaltonen 2019.)

#### Amazon Warehouse

Amazon Warehouse tuotteet ovat tuotteita, jossa on jonkinlainen vika tai kosmeettinen haitta, jolloin se ei kelpaa myytäväksi uudenveroisena. Yleensä tuotteet ovat hyväkuntoisia, ja siksi Amazon tarjoaa 30 päivän palautusoikeutta tuotteille (Amazon Suomi... n.d.)

#### Amazon Global (eligible)

Kuluttaja-asiakkaalle Amazon Global on oiva etu, kun haluat nopeaa ja vaivatonta palvelua. Amazon Global palvelu toimii vain USA:n kauppaa-alustassa, kun tilaa muualta. Global -palvelu hoitaa puolestasi verot ja tullin kanssa asioinnin samalla kun maksat koko tilauksen. Amazon maksaa jopa tullimaksuja takaisin, jos todellinen maksu onki vähemmän mitä sen piti olla (Amazon Suomi... n.d.)

#### **Amazon yrityksille**

Amazon tarjoaa kolmea eri tapaa myydä tuotteita maailmanlaajuisesti heidän kauppaa-alustassaan. Näistä voi valita parhaiten sopivan, riippuen myytävästä tuotteesta (Aaltonen 2019.)

#### Amazon Vendor

Amazon Vendor on hyvin pitkälti automatisoitu malli, jossa myyjän ei tarvitse tehdä hirveästi mitään. Myyjä myy aina tuotteensa tai eränsä suoraan Amazonin varastoon, josta Amazon myy niitä eteenpäin. Myyjä saa jo tässä vaiheessa oman tilityksen. Amazonilla pysyy tuotteiden kontrolli, joten myyjä ei pysty vaikuttamaan esimerkiksi

tuotteiden hintaan. Amazon myös omistaa syntyvät asiakkuudet, joihin myyjillä ei ole oikeutta. Myyjän tehtäväksi jää vain tuotteiden markkinointi ja sisällön luonti palveluun. Tuotteet, jotka Amazon ostaa ovat Prime-kelpoisia, koska Amazon vastaa tuotteiden hinnoittelusta ja logistiikasta (Aaltonen 2019.)

Vendor -malli on yllättävän kallis, mutta myyjän ei tarvitse käyttää muita resursseja tuotteiden myymiseen. Vendor mallin – sopimusaika voi olla tyypillisesti pitkä (Aaltonen 2019.)

#### Fulfilment by Amazon FBA Seller

Tässä mallissa myyjä vastaa tuotteiden hinnoittelusta ja markkinoinnista. Amazon hoitaa logistiikan ja myös tuotteiden palautukset. Tuotteiden takuu asioihin Amazon ei ota kantaa. Samalla Amazon omistaa tuotteiden asiakkuudet eikä myyjälle jää myynneistä myyntidataa. Tämä myyntimalli on tarkoitettu alle 30 kg painoisille tuotteille, jotka ovat pieniä, mutta hinnahtavia. Tuotteet ovat Prime -kelpoisia (Aaltonen 2019.)

#### Amazon Seller

Tässä mallissa myyjä vastaa kaikesta, myynnistä, hinnoittelusta, markkinoinnista ja varastoinnista. Myyjä kauppa tuotteet omasta varastostaan ja pitää kontrollin itsellään. Tuotteet eivät saa Prime -luokitusta tässä tilanteessa. Amazon seller -malli ei edellytä pitkiä sopimusaikoja (Aaltonen 2019.)

### 4.3 Ebay:n ratkaisut myyjälle

#### **Yleisesti**

Ebay on pelkästään virtuaalinen kauppapaikka, jossa myyjä ja ostaja kohtaavat (Ebay -opas...2016.) Maailman suurin huutokauppasivusto on perustettu vuonna 1995.

Ebay:stä voi ostaa melkein mitä tahansa mistä tahansa. Ebay työllistää yli 11 000 työntekijää. Ebay:ssä on 182 miljoonaa aktiivista käyttäjää (Who we are 2019.)

Ebay:n liikevaihto vuonna 2018 oli 10,7 miljardia dollaria (Ebay Revenue...n.d). Ebay:n

menestymistä vauhdittaa maksujärjestelmä Paypal. Paypal on turvallisuutensa takia suosittu maksutapa (Ebay -opas...2016). Nykyisin Ebay on keskittynyt huutokauppa ominaisuuden sijasta suoramyyntiin, kuten esim. Amazon. Erona muihin kauppa-alustoihin Ebay:ssä voivat yksityiset ja yritykset myyjä tuotteitaan ja jopa käytettyjä tuotteita. Ebay:n ei tarvitse kasvattaa organisaatiota tuotteiden myynnin ja paljouden vuoksi (Ebay on internetin rahakone 2001.) Ebay saa tuottoonsa kahdesta eri luokasta: transaktiot ja markkinointipalvelut (McFarlane 2019).

### **Perinteinen huutokauppa**

Perinteinen huutokauppa toimii siten, että voit asettaa minimitarjouksen ja keston huutokaupalle. Huutokauppalistaus onnistuu kolmeksi, viideksi, seitsemäksi ja kymmeneksi päiväksi. Pidemmät huutokaupat ovat yleensä kannattavampia, koska asiakkaat tekevät vasta viimeisinä päivinä tarjoukset. Korkein tarjous voittaa ja voittaja ostaa tuotteen. Minimitarjousta kannattaa harkita tarkkaan, että tuoteilmoitus lisää kiinnostusta ja myyjälle tulee tuottoa (Lenho N.d.)

### **Ehdollinen huutokauppa**

Ehdollinen huutokauppa toimii melkein samalla tavalla kuin perinteinen huutokauppa. Tässä asetetaan minimihinta, jonka on täytyttävä ennen kuin esine myydään. Ebay laskuttaa tästä, vaikka tuotteita ei menisi kaupaksi (Lenho N.d.)

### **Osta heti (suorakauppa)**

Tuotteita voi myydä myös suoralla kaupalla, jolloin asiakas pääsee tilaamaan tuotteen heti. Suorankaupan rinnalle voi myös laittaa huutokaupan, vaikka kyse olisi samasta tuotteesta (Lenho N.d.)

### **Paras tarjous**

Tässä vaihtoehdossa pystyy myymään tuotteen asiakkaalle, joka tarjosi parhaiten. Tämän voi myös laittaa suorankaupan rinnalle. Ostaja syöttää tarjouksen suorankaupan hintaan. Myyjä voi sen hyväksyä, kun listausaika on umpeutunut tai sitten hylätä sen liian pienen tarjouksen takia (Lenho N.d.)

Ebay:ssä kilpailu on erityisen kovaa, joten hintaluokkia on järkevä tutkia muilta sivustoilta. Tuotteita voi verrata ja sen kautta tehdä päätöksiä hinnan ylös -tai alaspäin muuttamisesta. Ebay:n hintalaskurilla pystyy laskemaan tuotteen tuoton tiettyä tapaa ja hintaa käyttämällä (Lenho N.d.)

### **Myynti kansainvälisesti Ebay:ssä**

Myynti kansainvälisessä ympäristössä vaatii ensin myyntiä kotimaassa. Ebay tarvitsee myyjältä seuraavat toimenpiteet, jotka mahdollistavat kansainvälisen myynnin.

- Käyttäjä tilin on oltava hyvässä kunnossa
- Vahvistettu Paypal -tili
- Olet ansainnut myyjänä 10 pistettä palautteena asiakkailta
- Viimeinen onnistunut myynti on tapahtunut 90 päivää sitten
- Myyt vain sallittuja tuotteita
- Tarjoat tuotteiden lähettämistä Iso-Britanniaan, Europe tai maailmanlaajuisesti (Selling internationally n.d.)

Ebay:ssä voi määrittää mihin tuotteen lähettää. Voi valita maat, joihin pystyy lähettämään tai vaihtoehtoisesti voi rajata maat, joihin ei pysty tai halua lähettää. Kansainvälisessä myynnissä voi myös lisämaksusta saada käyttöön muiden maiden Ebay -alustat, kuten Iso-Britania. Kanadan (Ebay.ca) alustan saa veloitusetta, kun myy tuotteita Yhdysvaltoihin (Selling internationally n.d.)

## **4.4 Erottautuminen alustoissa**

### **4.4.1 Amazon**

#### **Löydettävyys**

Amazoniin lisätään päivittäin jopa 1,4 miljoonaa tuotetta, joten hyllytila on loputon. Amazonin tuotehaku toimii hiukan eri tavalla kuin Googlen, se perustuu Amazonin sisäiseen hakuun, jossa haku suosii sitä, mikä tuo tuottoa yhtiölle. Jopa 50 % amerikkalaisista hakee tuotteita ensin Amazonin kautta. Google tulee perässä 35,5 prosentilla. Kuluttajat luottavat siihen, että Amazonin ensimmäinen hakusivu tuottaa par-

haimmat tulokset, eivätkä etene pidemmälle haussa. Haku tarjoaa ensin sitä, mitä ostetaan eniten. Myyjän täytyy optimoida tuoteilmoituksiaan, jotta tuote nousisi mahdollisimman ylös hakutuloksissa (Aaltonen 2019.)

### **Löydettävyyden maksimointi**

Tuoteilmoituksen pitää olla hakukoneoptimoitu. Luotettavaa tekstiä tiiviisti. Tuotetta on oltava varastossa koko ajan. Hetkellinen nollavarasto ei vaikuta tilanteeseen. Hinnan pitää kohdata tuotteen ja kilpailun kanssa. (Aaltonen 2019.)

Optimointia voi parantaa päivittäisillä promootioilla, vaikka ne eivät heti näkyisikään myynnissä, mutta pitkällä aikavälillä nostattavat tuotetta ylöspäin haussa. Asiakasarvostus on pidettävä yli 3,5, jotta ne eivät vaikuttaisi hakuun. Perinteisesti tuotekuivat täytyvät olla hyvänlaatuisia, jossa ominaisuudet näkyvät hyvin. Jossakin myyntimalleissa saa tuotteelle lisäkohtia tuotteen infolle, joten Prime-kelpoisuus kannattaa pitää mielessä. Alustan mainontaan kannattaa panostaa. (Aaltonen 2019.)

#### **4.4.2 Ebay**

Ebay:ssä pystyy vaikuttamaan monella tavalla suosioon ja sen kautta myyntiin. Suurin yksittäinen tekijä on myyjän maine. Maineeseen vaikuttaa suurilta osin tuoteilmoituksen ammattimaisuus, kuten otsikon ja tekstin oikeinkirjoitus. Tämän voi ennaltaehkäistä oikolukemalla ilmoituksen ennen julkaistamista. Kirjoitusvirheet voivat vaikuttaa hakuihin, kun ostajat ostavat etsivät samoja tuotteita eri myyjiltä. Maine on aina avain menestykseen Ebay:ssä, joten pidä siitä kiinni kaiken keinoin (Lenho. n.d.)

Ebay:ssä voi myös ansaita tehomyyjä -statuksen, jonka on saanut vain 4% kaikista myyjistä. Tehomyyjäksi voi päästä seuraamalla seuraavia vinkkejä:

- Myymällä tuotteita vähintään 90 päivää
- Myyntisi pysyy kolmen kuukauden ajan vähintään 900,41 eurossa (1000 dollaria)
- Joka kuukausi on listattava neljä tuotetta palveluun kolmen kuukauden ajan
- 98% positiivisia kommentteja ja 100 pisteen palaute.
- Maksamalla Ebay maksut ajallaan ja noudattamalla yhteisön sääntöjä ja käytäntöjä aktiivisesti (Lenho. n.d.)

Vaikuttamalla käyttäjätilisi arviointiin, antamalla positiivista palautetta ostajalle. Palautetta antamalla kannustetaan antamaan myös sivustollesi positiivista palautetta. Kommunikoimalla asiakkaiden kanssa aktiivisesti päivittäin. Vastaa asiakkaiden kysymyksiin ja pyyntöihin ajallaan, kohteliaasti ja asiallisesti. Näin asiakkaat pysyvät tyytyväisinä (Lenho. n.d.) Jokainen myyjä voi kasvattaa palaute -tähteä. Mitä parempaa palautetta olet saanut asiakkailta sitä enemmän uudet asiakkaat päätyvät ostamaan sinulta (how to Ebay... 2016.)

## 4.5 Maksutavat alustoissa

### **Amazon**

Amazon veloittaa myyjältä kustannuksia, kuten tilikustannukset 40 euroa kuukaudessa ja noin 15% palkkio myydyistä tuotteista sekä kustannukset varastoinnista ja pakkaamisesta. Kokonaiskustannus voi olla pienillä tuotteilla 25 % ja suurilla tuotteilla jopa 35 % (Aaltonen 2019.)

Ostajana pystyt ostamaan Amazonista Visalla, Visa Electrolla, Maestrolla, Mastercardilla ja American Expressillä. Paypal ei käy Amazonissa maksutapana (Verkkokauppa Amazon n.d.)

### **Ebay**

Ebay jakaa myyntimaksut kahteen eri pääluokkaan. Ensimmäinen maksu veloitetaan tuotteen myyntilistauksesta ja toinen veloitetaan silloin, kun tuote on myyty asiakkaalle (Selling fees. n.d.)

Tavallinen myyjä saa 50 ilmaista listausta kuukaudessa ja sen jälkeen yksi listaus maksaa 0,35 dollaria per ilmoitus (Selling fees. n.d.) Voit myös hyödyntää listauksessa olevia myynnin parantamiseen hyödyntäviä keinoja, joita esimerkiksi ovat lisäotsikointi, suuremmat ja paremmat kuvat ja kansainvälinen näkyvyys (Fees on Ebay 2019).

Kun tuote on myyty, Ebay veloittaa vielä lopullisen maksun kauppahinnasta. Yleensä maksu on 10 % kauppahinnasta, kuitenkin enintään 750 dollaria. Erikoistuotteiden kohdalla lopullinen maksu voi olla eri (Selling fees. n.d.)

Lisäksi on myös huomioitava, että maksuvälittäjä PayPal veloittaa 2,9 % jokaisesta kaupasta, jotka tehdään PayPalin kautta (Ebay & second-hand... n.d).

Ebay suosittelee ostajan maksamaan Paypallin kautta. Asiakas voi valita täysin automatisoidun maksun eli Paypal on yhdistetty Ebay:n tiliin. Asiakas voi myös maksaa Paypal -tilillä, joka ei ole yhdistetty Ebay:hin. Myös luotto, pankki ja Visa Electron toimivat Ebay:ssä. (Ulkomailta tilaaminen n.d.)

#### 4.6 Kansainväliset rahtipalvelut

Maailman rahtiliikenteeseen on tarjolla monia kuriiripalveluita. Tähän on listattu kuriiripalvelut, jotka nimenomaan synkronoivat yhteen mainittujen kaupp-alustoiden kanssa. Näitä ovat UPS, DHL, FedEx.

##### **UPS**

Amerikkalainen UPS tarjoaa liudan monenlaisia rahtipalveluita kansainvälisesti. Vaihtoehtoja on yhdestä päivästä kahdeksaan päivään. UPS tarjoaa lento – ja merirahtia tietyn välin kuljetuksille. UPS:llä on kattava palvelupisteorganisaatio ympärimaailman. (UPS yritystiedot 2019.)

UPS:ssä voi lähettää ja seurata paketteja ilman rekisteröitymistä järjestelmään. Voit tilata noudon tarvittaessa.

Viikoittaisena asiakkaana on mahdollista avata asiakasnumero, jolla onnistuu rahdin maksut. Rekisteröitymällä saat käyttöösi lähetys ja noutohistorian. Tallentaa jopa 50 seurattua lähetystä. Tilata pakkausmateriaaleja tuotteiden pakkaamiseen. Hyödyntää pakettien palautus ominaisuutta.

Arviointityökalulla pystyy selvittämään todennäköiset tullikulut, jotka muuttuvat kohdemaan mukaan. (UPS palveluiden käytön aloitus 2019.)

Tässä muutamia UPS tarjoamia palveluita pienyrityksille:

UPS Express Critical: Samana päivänä

UPS Express Plus: 1-3 työpäivää. Toimitus normaalisti klo 9.00 mennessä

UPS Express: 1-3 työpäivää. Toimitus normaalisti klo 10.30 tai 12.00 mennessä.

UPS Express Saver: 1-5 työpäivää. Toimitus päivän loppuun mennessä. UPS Expedited: 2-8 työpäivää. Toimitus päivän loppuun mennessä. UPS tarjoaa myös tulliselvityksen yhdistämistä pakettipalveluihin. (UPS kansainväliset lähetyspalvelut 2019.)

UPS Express ja Express Saver palveluissa UPS toimittaa lähetykset Yhdysvaltoihin ja Kanadaan kahdessa päivässä (Alan tunnetuimpien... n.d.)

## **DHL**

DHL on kuljetusyhtiö, joka toimittaa lähetyksiä jopa 220 maahan. DHL:llä on maailmanlaajuinen verkosto, jonka kautta toimitukset toimivat nopeasti ja luotettavasti (Digitaalisen kaupan murros...2018.) DHL tarjoaa ainakin kahdenlaista vaihtoehtoa tuotteiden kuljettamiseen. Express palvelussa toimituskuvaus on seuraava mahdollinen työpäivä. Paketin maksimipaino saa olla 70 kg. Express kuljettaa kuluttajille kuin yrityksille. International Mail -palvelu toimittaa maksimissaan 2 kg paketteja 2-5 päivässä Eurooppaan ja 5-12 päivässä muualle maailmaan (DHL Express pakettipalvelut 2019.)

## **FedEx**

Fedex on maailman johtaja kuljetusyritys. Fedex tarjoaa pikakuljetuspalveluita, joita lähetetään keskimäärin 3,6 miljoonaa lähetystä vuorokaudessa. Fedex palvelut hinnoitellaan tilavuus/rahdituspainon perusteella. Pakettien seuranta kuuluu kaikkiin lähetysiin (Fedex Express palvelut n.d.)

Fedex tarjoaa seuraavia palveluita kansainvälisesti:

- Fedex International Priority/ Fedex International Priority Docs

Nopein palvelu paketeille ja kirjeille. 1-4 päivään toimitus lähetyksestä kansainvälisesti. Enintään 68 kg lähetyksille.

- Fedex International Economy  
Pakettilähetyksiin suunnattu palvelu. Eurooppaan 2-5 päivää ja muualle 3-6 päivässä. Enintään 68 kg lähetyksille.
- Fedex Economy Freight  
Isommille lähetyksille, jotka menevät yli 68 kg painorajan. Kansainvälisesti 3-7 päivää toimituksen kesto (Fedex Express palvelut n.d.)

## 4.7 Tulli ja arvonlisävero

### Arvonlisävero

Arvonlisäveron kanssa on oltava tarkkana ja muistettava miten se toimii eri maissa kuluttajakaupassa kuin myös yritysten välisissä kaupoissa (Moilanen n.d). Puhutaan kaukomyyntistä, kun tavara myydään yksityishenkilölle EU:n alueella (A72/200/2013, 2 §). Kun tavara myydään yritysten välillä EU:n sisällä puhutaan silloin yhteisökaupasta (Ulkomaankauppa EU-maiden välillä – yhteisökauppa 2019). Viennistä puhutaan silloin, kun tavara on menossa EU:n ulkopuolelle (L 503/2010, 2 §).

### Arvonlisävero EU-alueella

Kun yritys myy tuotteita suoraan EU:n alueella olevalle yritykselle, ei arvonlisäveroa makseta. Myynti on silloin verotonta. Yhteisökaupan edellytyksenä on, että tavara kuljetetaan Suomesta toiseen maahan ja ostaja on arvonlisäverollinen jossakin muussa maassa kuin Suomessa. (Arvonlisäverotus EU -tavarakaupassa 2017.)

Kun yritys myy tuotteitaan EU:n alueella tai sen ulkopuolelle verkkokaupassa yksityishenkilölle sovelletaan kaukomyyntin säännöstä. Kuluttaja maksaa normaalisti tuotteelle kuuluvan arvonlisäveron (10%, 14%, 24%) ns. alkuperämaaperiaatteen mukaisesti. Alkuperämaaperiaate tarkoittaa sitä, että arvonlisävero maksetaan tuotteen myyntimaahan maan oman arvonlisäveroprosentin mukaisesti. Poikkeuksena käyte-

tään kaukomyyntisäännöstä, jos yrityksen myynti ylittää kohdemaan asettaman alarajan. Kun kohdemaan alaraja ylittyy, täytyy yrityksen ilmoittautua arvonlisäveroliseksi määränpäämaassa alarajan ylittävältä osalta. Jokainen maa on asettanut oman euromääräiset alarajan, joka on noin 35 000 euroa vuodessa. (A72/200/2013, 2 §.)

### **Arvonlisävero EU:n ulkopuolella**

Viennillä tarkoitetaan tavaroiden myyntiä EU:n ulkopuolisiin maihin. EU:n ulkopuolelle tavaroiden myynti on arvonlisäverotonta. Ostaja voi olla elinkeinoharjoittaja tai kuluttaja-asiakas. Verottomuuden edellytyksenä on, että tavara luovutetaan ostajalle vasta EU:n veroalueen ulkopuolella ja myyjän tulee huolehtia tavarankuljetuksesta EU alueen ulkopuolelle esimerkiksi käyttämällä kuljetuspalvelua. Kaikissa vientitapauksissa on huomiotava, että jokaisesta viennistä on jätettävä kirjanpitoon selvitys siitä, että tavara on viety EU:n ulkopuolelle. Muutoin myynti käsitellään kotimaan kauppaa koskevien säännösten mukaisesti (Ulkomaankaupan arvonlisäverotus n.d.)

### **Tulli**

Vienti-ilmoitus on tehtävä myös postimyyntissä, kun tilauksen arvo on vähintään 1000 euroa. Postilähetys saa painaa kohdemaasta riippuen 25-35 kg. Ennen paketin luovuttamista postille on annettava vienti-ilmoitus Tullille. Ilmoituksen voi tehdä sähköisesti Tullin tietojärjestelmään, joka takaa riittävän näytön verottamasta mynnistä. Yritykset kirjautuvat järjestelmään Katso-tunnisteella (Vientikaupan arvonlisäverotus 2015.) Myös rahtipalveluita tarjoava yhtiö saattaa tarjota vienti-ilmoituksen tekemistä puolestasi samaan hintaan (Asiakaspalvelija Lari Shipit- chattipalvelusta).

Tavarankuljetuksen mukana on oltava Tullista saatu saateasiakirja (EAD). Tavarankuljetusta EU:sta Tulli antaa poistumisvahvistetun luovutuspäätöksen sähköisesti. Jos postipaketin myynti on alle 1000 euroa, Tullille käy myös jokin muu selvitys tavarankuljetuksesta, kuten Postin tai kuljetusyhtiön antama selvitys, jossa käy ilmi, että tavara on poistunut EU:n alueelta. (tulli.fi) Alle 1000 euron arvoisiin postilähetystyyppeihin liitetään joko CN22 tai CN23- tullilipuke (Vientitavarankuljetuksen tulliselvitys n.d.)

EU:n alueen sisällä tulliselvitystä ei tarvita Schengenin sopimuksen mukaisesti. Ei ostajan tai myyjän puolesta. Kuitenkin jos viennin arvo ylittää tietyn kynnyksarvon vuodessa on Tullille tehtävä Intrastat- ilmoitus. Tulli ilmoittaa tiedonantovelvollisuuden alkamisesta yritykselle (Intrastat, sisäkaupan tilastointi n.d.)

### **Tulli EU:n ulkopuolella**

Vienti EU -alueen ulkopuolelle on normaali vientitilanne, jossa kohdemaan ostajaa veloitetaan trafiiteilla kohdemaasta riippuen. Yhdysvalloissa tulleeihin vaikuttaa monelta osin eri osavaltioiden säädökset ja lait. Ostajan vastuulle jää tuonti-ilmoituksen laatiminen, joko itse tai kuriiripalvelun kautta. (Alpua 2019.)

USA:ssa ostaja joutuu maksamaan tullin ja osavaltion myyntiveron, jos tuotteen hinta ylittää 800 dollaria. Vastaavasti Kanadassa tämä raja on 20 Kanadan dollaria (Pieterinen 2019.)

Ulkomaille lähetettävissä lähetyksistä on laadittava kauppalasku, joka kulkee lähetyksen mukana. Kauppalaskuun täytetään erilaisia tietoa, kuten:

- Lähettäjän nimi, osoite- ja yhteystiedot
- Lähetyksen tyyppi
- Tavarankuvaus
- Tavarank määrä
- Tavarank arvo
- Valuutta
- Alkuperämaa
- Incoterms (vastuun määrittely)
- Vastaaottajan nimi, osoite- ja yhteystiedot
- Kaupan päivämäärä
- Lähettäjän allekirjoitus ja nimenselvennys

Myös lähetyksen numero ja käytettävä kuljetusyhtiö on hyvä ilmoittaa kauppalaskulla. (Kauppa- ja proformalasku n.d.)

Sender Address				Invoice			
Company	Testi Oy*			Invoice Number	1*		
Address Line1	Testikatu 1*			Shipping Date	1.1.2018*		
Address Line2				Consignment No.	12345678987*		
Address Line3				Purchase Order No.			
Town	Helsinki*			Invoice Currency	Euro <input type="button" value="v"/>		
County				Reason for Exportation	Sold to receiver*		
Postal Code	00880*						
Country	Finland <input type="button" value="v"/>						
Sender Contact				Sender VAT No. FI12345678			
Name	Matti Meikäläinen*			Receiver VAT No.			
Telephone	+358123456789*						
Email	matti.meikalainen@email.fi*						
Receiver Address				Delivery (if different from receiver)			
Name	ip Man*			Name			
Address Line1	Cheerful gdu blk 8, F/8 B*			Address Line1			
Address Line2	Siu Sai Wan*			Address Line2			
Address Line3				Address Line3			
Town	Chai Wan*			Town			
County				County			
Postal Code				Postal Code			
Country	Hong Kong <input type="button" value="v"/>			Country	Please Select <input type="button" value="v"/>		
Receiver Contact				Delivery Contact (if different from receiver)			
Name				Name			
Telephone	+852123456789*			Telephone			
Email	ip.man@email.hk*			Email			
Quantity	Unit Weight (kgs)	Total Weight (kgs)	HS Tariff Code	Country of Origin	Unit Value	Total Value	
1*	2*	2		Finland <input type="button" value="v"/>	20*	20*	
Goods Description	Finnish sisu*						
		0		Please Select <input type="button" value="v"/>		0	
Goods Description							
Total Weight		2					
INCO Terms		DAP*					
Discount							
Invoice Sub-Total				20*			
Freight Charges							
Insurance							
Other Charges							
Invoice Total				20*			
I DECLARE THAT TO THE BEST OF MY KNOWLEDGE THE INFORMATION ON THIS INVOICE IS TRUE AND CORRECT							
Shipper Name and Job Title				Shipper Signature		Date	
Matti Meikäläinen / CEO*						1.1.2018*	

Kuvio 4. Esiteytetty kauppalasku ulkomaan lähetyksiin (Kauppa -ja proformalasku n.d.)

Tässä tietoa vähän kanadan tullista: <https://www.paytrail.com/blog/rajat-ylittavan-verkkokaupan-verotus>

Ebay:n kautta myymisen vastuut ja velvollisuudet (tulli/verot)

### **Asiakkaan puolesta**

Asiakas ostaa tuotteen kansainväliseltä myyjältä, tuotteen hintaa vaikuttavat maassa tai osavaltiossa olevat tuontimaksut. Maksut perustuvat yleensä tuotteen hintaan, painoon, mittoihin ja alkuperämaahan (International purchases... n.d.)

Ebay tarjoaa asiakkaille palvelua, jossa tullit ja verot sisältyvät tuotteen hintaan. Asiakkaan täytyy maksaa vain kerran. Tämä palvelu on Global Shipping -palvelu (GSP). GSP -palvelua voi hyödyntää vain tietyissä tukimaissa. Palvelussa on myös seuranta -palvelu. Asiakkaan ostaessa tuotteen GSP -palvelun alta, myyjä lähettää tuotteen kansainväliseen varastoon, josta se lähetetään suoraan asiakkaalle. GSP- palvelu toimii PayPalin kautta. Palvelu hoitaa ostajan ja myyjän puolesta esimerkiksi arvonlisäverot, erilaiset tullit, valmisteverot ja muut seuraamukset mitä kohdemaat tai osavaltiot (USA) ovat asettaneet (International purchases... n.d.)

Asiakas voi myös ostaa tuotteita myyjältä, joka ei tarjoa USP -palvelua. Tällöin on yleisestään, että kansainvälinen kuriiripalvelu tai myyjä hoitaa tullauksen ja verot. Myös asiakas saattaa joutua hoitamaan ne, kun tuote on saapunut kohdemaan tulliin (International purchases... n.d.)

## **5 Tutkimustulokset**

### **5.1 Tutkimustulokset asiantuntijoiden näkökulmasta**

Asiantuntijat näkivät haasteina kansainvälisessä verkkokauppa-alustassa mm. lain-säädännön ja kilpailun haasteellisuuden. Asiantuntijat olivat yhtä mieltä siitä, että näkyyvyyttä on vaikea saada varsinkaan alussa. Asiantuntijoiden mukaan kansainväliseen

verkkokauppaan on perehdyttävä ja ymmärrettävä kohdemarkkina, kenelle ollaan tuotetta myymässä. Osa asiantuntijoista oli sitä mieltä, että kansainväliset verkkoalustat ovat teknisesti helppoja, mutta käytännössä vaikeita. Toisaalta toiset asiantuntijoista oli sitä mieltä, että eniten käytäntöön vaikuttavat kulttuuriset ja kielelliset käytänteet.

Tuotteiden hinnoittelussa on otettava huomioon tuotteiden todelliset kulut, jotka vaikuttavat hintaan. Hinnoittelussa on otettava huomioon perinteisten kulujen lisäksi logistiikka, tuotteiden pakkaaminen ja valuuttakurssit. Tuotteiden hinta pitää olla selkeästi hinnoiteltu sisältäen kaikki kustannukset. Asiakkaat tykkäävät, jos hinta on kohdemaan valuutan mukaan hinnoiteltu. Asiantuntija kertoo, että tuotteella pitäisi olla kolme kertaa enemmän hintaa, että sitä olisi järkevä myydä kansainvälisessä verkkokaupassa. Hinnan täytyy olla marginaalissa, ellet ole ainut myyjä siinä tuotekategoriassa. Jos hinta on suurempi kuin kilpailijoilla, on asiakkaan saatava extra hinnan lisäksi jotain extraa. Asiantuntija kertoo kokemuksestaan, että asiakkaan viiden ostokerran jälkeen hinnalla ei ole enää paljon väliä, koska hän luottaa myyjään. Asiantuntijat olivat yhtä mieltä siitä, että kokonaisuuden pitää olla kunnossa, jotta luottamus syntyy.

Verkkokauppa-alustojen sisällä erottautumiseen, suurin vaikuttaja on brändi. Brändin avulla tuotteiden tunnettavuus on lähtökohtaisesti korkealla. Alustoissa pitää hyödyntää mainontaa esimerkiksi Amazonin omia mainostyökaluja ja Googlen hakukoneoptimointi. Mainonnasta pitää perinteisesti maksaa alustoille. Tuoteilmoituksien laatuun pitää huomioida, että tuoteilmoitukset ovat oikein kirjoitettuja, laadukkaat kuvat ja arvostelut ovat positiivisia. Asiantuntija kertoi, että arvostelujen merkitys on todella suurta:

”Kerran piti ostaa kaverin verkkokaupasta tuote, ja antaa arvosana, että muut ostajat näkisivät, että tältä myyjältä kannattaa ostaa.”

Logistiikan puolesta tuotteita kannattaa lähettää maailman ympäri, jos vaan yrityksellä riittää kate lähettää tuotteita toiselle puolelle maailmaa. Tosin tämä riippuu paljon tuotteesta. Asiantuntijat suosittelevat valitsemaan tietyt maat tai maan osan ja

perehtyä siihen. Amazonin logistiikka keräsi kiitosta nopeudella ja toimintavarmuudella.

Olemassa olevien verkkokauppa-alustojen maksujärjestelmät ovat kunnossa. Maksut tulevat ajallaan molempiin suuntiin. Omien yhteys ja -pankkitietojen täydentämisessä pitää olla tarkkana, jotta ne eivät sekoita alustaa sekä ostajaa. PayPal oli ainut missä tuotteiden reklamaatioiden jälkeen maksut saattavat melko nopeasti ostajalle takaisin.

Yrityksen resursseja kysyttäessä ei riitä, että vasemmalla kädellä tehdään töitä. Tarvi- taan vähintään yksi työntekijä, joka osaa liiketoiminnan perusteet ja tietää miten kohdemarkkina toimii. Yrityksellä täytyy olla myös strategia, jonka avulla tavoitteet täyttyvät. Asiantuntijoiden mukaan alkutyö on kaikista suurin resurssi, joka vie aikaa ja opettelua. Jos tuotteita myydään paljon, tarvitaan työntekijöitä tuotteiden logis- tiikkaan, asiakaspalveluun ja muun arjen pyörittämiseen.

## 5.2 Tutkimustulosten yhteenveto

Tutkimustuloksista käy ilmi, että myyminen kansainvälisesti on haastavaa. Tuotteiden hinta on niin alhaalla, että on keksittävä muita keinoja asiakkaiden löytämiseksi. Asiakkaalle kokonaiskuva on kaikista tärkein, asiakas saattaa luopua ostopäätöksestä jo hän kokee siinä jotain epäilyttävää. Ostopäätökseen vaikuttavat muiden asiakkain mielipiteet ja kokemukset, jotka näkyvät alustojen arvostelussa. Brändillä on oma merkityksensä, sillä se voidaan tuntea jo laajasti markkinoilla. Uudella toimijalla tai uudella brändillä saattaa olla vaikeaa alussa saada asiakkaita, koska luottamusta ei ole vielä syntynyt.

Kansainvälisen verkko-alustan rekisteröityminen ja siellä myymisen aloittaminen voi olla kiven alla, koska löytyy kulttuurisia eroja, tulleja, kohdemaan arvolisäveroja ja säännöksiä.

Tuloksissa oli yhtäläisyyksiä ajatukselle, että kohdemaata kannattaa valita tarkkaan ja jakaa se pienempiin osiin, jos se on suuri markkina. Perehtyä tarkasti tiettyyn

alueeseen, tutkia asiakkaiden ostokäyttäytymistä ja kulttuuria ja panostaa markkinointi niille alueille, jonne tähdätään.

## 6 Johtopäätökset

On tärkeä huomata, millainen prosessi kansainvälisen verkkokaupan-alustaan liittymien on. Kansainvälinen verkkokauppa eri alustoissa on todella laaja käsite. Asiantuntijat eivät saata tietää kaikkea, vaan on oltava itsekin valppaana ja pitää oma maalaisjärki mukana. Alussa on parasta lähteä tutkimaan pieniä alueita kerrallaan onnistumisien kautta. Esimerkiksi Yhdysvalloissa kannattaa perehtyä tiettyihin osavaltioihin, heidän ostovoimaan ja verotus -ja tullin järjestelmään.

On käytettävä alussa paljon aikaa uuden liiketoiminnan tutustumiseen ja uusien käytänteiden hyväksymiseen. Pärjääminen verkkokauppa-alustoilla ei ole itsestään selvyys vaan se vaatii paljon määrätietoista työtä ymmärtäen kohdemarkkina toimii. Pitää kysyä ja tunnistaa tyypillisimmat asiakkaat, ketkä voisivat tuotteita ostaa kohdemaassa. Yrittää ymmärtää heidän tapoja ja tehdä sitä kautta erinomaista mainontaa ja sisältöä.

Kansainvälistymiseen kannatta tietenkin investoida erottautumisen vuoksi. Markkinointiin on hyvä laatia budjetit ja laskea tuotteiden katteet, jotta tiedetään kokoajan missä mennään. Monissa alustoissa pitää olla valppaana ja vastata asiakkaiden kysymyksiin vuorokauden sisällä, vaikka asiantuntijat eivät siitä maininneet. Kertoivat vaan hyvän sisällön olevan ratkaisevassa asemassa.

Verotukseen ja säädöksiin kannattaa panostaa aikaa. Asiakaspalvelussa on hyvä tietää mihin vastaa, ettei vasta kysymyksen jälkeen tarvitse lähteä etsimään tietoa tulevasta. Jokaisella maalla on omat säädöksensä ja tapansa hoitaa lakeja ja tulleja. Asiantuntijatkaan eivät ottaneet kantaa tulleihin ja säädöksiin. EU:n alueella tämä on enemmän tuttua, kun kaikille on samat säännöt ja ohjeet.

Lähetyksiin kannattaa myös kiinnittää huomiota, että se on sujuvaa ja tehokasta toimintaa. Asiantuntijat myös pitivät logistiikkaa myös resurssin viejänä, joten on se hyvä tehdä tehokkaasti. Lähetyksiä asiantuntijoiden mukaan on hyvä lähettää joka puolelle maailmaa, jos vaan mahdollista. Huomioon kannattaa ottaa myös lähetyksiin kuuluvat riskit

Alustoissa on hyvää se, että ihmiset toimivat alustan mukaan. Kun kerran asiakkaat ovat tulleet verkkokauppa-alustaan, he mieluusti ostavat tuotteita, jos se on ominaista kohdemaassa. Aina näin ole tietenkään.

Näillä tiedoilla ja tutkimuksilla Keljon Konehuolto Oy:lle avautui ensimmäiset askeleet mukaan kansainväliseen verkkokauppa-alustan toimintaan.

## **7 Pohdinta**

Minua on aina kiinnostanut verkkokauppa ja digitalisaatio. Nyt sain siihen toimeksiannon Keljon Konehuololta, vielä paremmalla aiheella; alustatalous. Tuntui mahtavalta lähteä tutkimaan alustatalouden ja kansainvälisten jättien kiemuroita, josta minulla oli mielikuva, että ne toimivat oikein, mutta siitä ei ollut tietoa mitä he tekivät oikein.

Lähdin tekemään opinnäytetyötä yksin, suhteellisen nopealla aikataululla. Huomasin tiedonhaun yhteydessä, että aihe on todella laaja, kun astutaan yrityksenä kansainväliselle markkinoille. Lähdin selvittämään tietoperustaa alustataloudesta, markkinoista, palveluista, rahtipalveluista, veroista ja tulleista. Osa aiheista oli kiven alla, jouduin kontaktoimaan asiantuntijoita asioiden selvittämiseksi. Huomasin, että yllättävän vähän suomalaisia yrityksiä kiinnostaa kansainväliset Amazon tai Ebay. Lähteet olivat lähinnä ulkomailta ostamiseen suunnattuja artikkeleja.

Tällä tutkimuksella saatiin Keljon Konehuolto Oy:lle relevantit alku askeleet kansainvälistymiseen alustojen kautta. Vielä on tekemistä ja tutkimista, siihen että alustoihin on varma luotto.

## Lähteet

Aaltonen, H. 2019. Miten myyt Amazonin kautta 1. Viitattu 5.11.2019.  
<https://www.xamk.fi/tutkimus-ja-kehitystoiminnan-blogi/miten-myyt-amazonin-kautta-1/>.

Aaltonen, H. 2019. Miten myyt Amazonin kautta 2. Viitattu 5.11.2019.  
<https://www.xamk.fi/tutkimus-ja-kehitystoiminnan-blogi/miten-myyt-amazonin-kautta-2/>

Alan tunnetuimpien kuljetusliikkeiden kyytiin. N.d. Viitattu 7.11.2019.  
<https://www.viskan.com/fi-fi/verkkokaupalla-suomesta-ulkomaille/>.

Alpua, M. 2019. Tulli- ja valmisteveroasiantuntija KPMG Oy Ab. Puhelin kautta tehty tiedon etsintä 11.10.2019.

Amazon Suomi ohje -Opi tilaaminen (Saksa, UK ja USA). N.d. Viitattu 5.11.2019  
<https://opastaja.com/amazon-suomi-tilaaminen/>.

Arvonlisäverotus EU -tavarakaupassa. 2017. Annettu 1.1.2010. Viim. muutos 1.1.2017. Viitattu 3.11.2019. [https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48691/arvonlisaverotus\\_eutavarakaupass/](https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48691/arvonlisaverotus_eutavarakaupass/).

Asiakaspalvelija Lari. Shipit Oy Ab chat-palvelu 7.11.2019. <https://www.shipit.fi/palvelut/ohjeet/ulkomaankauppa-ja-alv/kauppa-proformalasku>.

A72/200 /2013. Kaukomyyntiä koskevat arvonlisäverosäännökset Suomessa. Annettu 1.2.2011. Viim. muutos 13.5.2013. Viitattu 3.11.2019. [https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48631/kaukomyyntia\\_koskevat\\_arvonlisaverosaan2/](https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48631/kaukomyyntia_koskevat_arvonlisaverosaan2/).

DHL Express pakettipalvelut. 2019. Viitattu 5.11.2019. <https://www.logistics.dhl/fi-en/home/all-products-and-solutions/parcel-and-document-shipping.html>.

Digitaalisen kaupan murros tarjoaa rajattomat mahdollisuudet. 2018. Viitattu 9.11.2019. <https://turunkauppakamari.fi/2018/02/28/digitaalisen-kaupan-murros-tarjoaa-rajattomat-mahdollisuudet/>.

Ebay & second-hand selling tips. N.d. Päivitetty 5.11.2019. Viitattu 9.11.2019.  
<https://www.moneysavingexpert.com/family/selling-on-ebay/>.

Ebay on internetin rahakone. 2001. Viitattu 1.11.2019. <https://www.talouselama.fi/uutiset/ebay-on-internetin-rahakone/dfa3ff30-b717-3e68-9d9d-84d873cc590c>.

Ebay -opas: Näin pääset alkuun ja löydät parhaat tarjoukset. 2016. Päivitetty 15.5.2019. Viitattu 6.11.2019. <https://www.credigo.fi/uutisia/2016/ebay-opas/>.

Ebay Revenue 2006-2009. N.d. Viitattu 6.11.2019. <https://www.macrotrends.net/stocks/charts/EBAY/ebay/revenue>.

Fedex Express palvelut. N.d. Viitattu 9.11.2019. <https://www.shipit.fi/palvelut/kuljetajat/fedex>.

Fees on Ebay. 2019. Viitattu 9.11.2019. <https://pages.ebay.com/seller-center/get-started/seller-fees.html>.

How to eBay star rating system works 2016. Päivitetty 11.6.2019. Viitattu 9.11.2019. <https://www.channelreply.com/blog/view/ebay-stars>.

International purchases and shipping for buyers. N.d. Viitattu 8.11.2019. <https://www.ebay.com/help/buying/postage-tracking-items/international-purchases-postage-ebays-gsp?id=4057>.

Intrastat N.d. Viitattu 9.11.2019. <https://tulli.fi/intrastat>.

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. 147. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Karhu, K. Rusama, M. Stenbäck, A. & Syd, O. 2019. Alustatalous ei ole vain digijättien temmelyskenttä. Talouselämä 29.3.2019: 62. Viitattu 5.11.2019. [https://www-media-arkisto-com.ezproxy.jamk.fi:2443/arkisto/jsp/popup\\_article\\_highslide.jsp?sco-peNr=8](https://www-media-arkisto-com.ezproxy.jamk.fi:2443/arkisto/jsp/popup_article_highslide.jsp?sco-peNr=8).

Kauppa- ja proformalasku. N.d. Viitattu 7.11.2019. <https://www.shipit.fi/palvelut/ohjeet/ulkomaankauppa-ja-alv/kauppa-proformalasku>.

Koponen, J. 2019. Alustatalous ja uudet liiketoimintamallit. Helsinki: Alma Talent.

Lenho, A. N.d. Tienaa rahaa eBay:ssä. Viitattu 5.11.2019. <https://www.toimeentuloninja.fi/tienaa-rahaa-ebayssa/>.

Lindblom, A., Mitronen, L & Hänninen, M. 2018. Globaalit markkinapaikat muokkaavat nyt voimakkaasti kaupan alaa. <https://ecomgrowth.fi/globaalit-markkinapaikat-muokkaavat-nyt-voimakkaasti-kaupan-alaa/>

L 503/2010 2 §. Vientikaupan arvonlisäverotus. Annettu 1.1.2010. Viim. muutos 25.11.2015. Viitattu 4.11.2019. <https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48667/vientikaupan-arvonlisaverotu2/>.

McFarlane, G. 2019. How eBay Makes Money. Viitattu 6.11.2019. <https://www.investopedia.com/articles/markets/042815/how-ebay-makes-its-money-ebay.asp>

Moilanen, J. N.d. Verkkokaupalla Suomesta ulkomaille. Viitattu 8.11.2017. <https://www.viskan.com/fi-fi/verkkokaupalla-suomesta-ulkomaille/>.

Pietarinen, P. 2019. Digital Commerce Advisorin toimitusjohtaja. LinkedIn keskustelu 2.11.2019.

Selling fees. N.d. Viitattu 9.11.2019. <https://www.ebay.com/help/selling/fees-credits-invoices/selling-fees?id=4364#insertion>.

Selling internationally N.d. Viitattu 8.11.2019. <https://www.ebay.com/help/selling/selling-internationally?id=4132>.

Seppänen, M., Sorri, K., Still, K. & Valkokari, K. 2017. Alustaeosysteemi määrittelee uuden talouden keskeiset tekijät. Viitattu 10.10.2019. <https://vttblog.com/2017/02/17/alustaeosysteemi-maarittelee-uuden-talouden-keskeiset-tekijat/>.

Tuomisto, M. 2017. Suomesta alustatalouden globaali veturi – Suomi 2.0. Viitattu 5.11.2019. <https://vttblog.com/2017/11/27/suomesta-alustatalouden-globaali-veturi-suomi2-0/>.

Ulkomaankauppa EU-maiden välillä – yhteisökauppa. 2019. [https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/tietoa-yritysverotuksesta/arvonlisaverotus/ulkomaankaupan\\_arvonlisaverotus/yhteis%C3%B6kauppa/](https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/tietoa-yritysverotuksesta/arvonlisaverotus/ulkomaankaupan_arvonlisaverotus/yhteis%C3%B6kauppa/).

Ulkomaankaupan arvonlisäverotus. 2017. Viitattu 9.11.2019. [https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/tietoa-yritysverotuksesta/arvonlisaverotus/ulkomaankaupan\\_arvonlisaverotus/](https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/tietoa-yritysverotuksesta/arvonlisaverotus/ulkomaankaupan_arvonlisaverotus/)

Ulkomailta tilaaminen. N.d. Viitattu 9.11.2019. <https://www.maksukamu.com/tilaaminen-ulkomailta/>.

UPS kansainväliset lähetyspalvelut. 2019. Viitattu 5.11.2019. <https://www.ups.com/fi/fi/shipping/international/services.page?>.

UPS palveluiden käytön aloitus. 2019. Viitattu 5.11.2019. <https://www.ups.com/fi/fi/help-center/get-started-with-ups.page#0>.

UPS yrityksen tiedot ja historia. 2019. Viitattu 5.11.2019. <https://www.ups.com/fi/fi/about.page?>.

Verkkokauppa Amazon. N.d. Viitattu 9.11.2019. <https://www.vippi.fi/amazon-verkkokauppa>.

Vientitavaran tulliselvitys. N.d. Viitattu 7.11.2019. <https://tulli.fi/henkiloasiakkaat/tulliselvitys/vientitavaran-tulliselvitys#>.

Koivistolainen, A., Loikkanen, V., Paajanen, R. & Viitanen, J. n.d, Digitaalisen alustatalouden tiekartasto, 34-35, 43-44. Viitattu 5.11.2019. [https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/alustatalouden\\_tiekartasto\\_web\\_x.pdf](https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/alustatalouden_tiekartasto_web_x.pdf).

Who we are. 2019. Viitattu 5.11.2019. <https://www.ebayinc.com/company/who-we-are/>.

## Liitteet

### Liite 1. Laadullisen tutkimuksen teemahaastattelu.

#### Teemahaastattelu

1. Mitä haasteita olet kokenut viedessäsi tuotteita kansainvälisille markkinoille verkkokauppa-alustan kautta.
2. Miten tuotteiden hinnoittelu kannattaa ratkaista?
3. Miten erottautua verkkokauppa-alustoissa suomalaisesti alustan sisällä?
4. Onko järkevää lähettää tuotteita kaikkiin maihin?
5. Talouden varmuus? Miten luotettavia maksujärjestelmät ovat?
6. Millaisia resursseja vaaditaan yritykseltä lähdettäessä kansainvälisille verkko-alustoille?