

Sisällys

Kiitokset	11
Lue tämä ensin	11

OSA I:VERKKOLIIKETOIMINTA

Johdanto verkkokauppaan: Suomalaisen verkko-ostaminen	15
Suurimmat tuoteryhmät	16
Verkkokauppa on osa jakelukanavaa	17
Verkkokaupan asemointi jakelukanavassa	22
Haastattelu: Aasian tuonti, Ville Majanen, Kiinatukku/e-ville.com	26
Rajaton markkina ja sillä erottautuminen	28
Verkkokaupan markkinoinnin merkitys	31
Verkkokaupan tuotevalikoima	32
Verkkokaupan kannattavuus	35
Verkkokaupan kannattavuuden kaava	36
Verkkokaupan kustannusrakenne	36
Varastoton toiminta	37
Varaston tunnusluvut ja optimointi	39
Liiketoimintasuunnitelman testaaminen	41
Kysynnän selvittäminen hakusana-analyysillä	41
Koemarkkinointi	46
Hinnoittelu	48
Hinnoittelustrategia	48
Referenssihintaa	50
Reilu hinta	52
Toimituskulujen hinnoittelu	54
Alennukset	55
Hinnoittelulaskelmia ja hinnan muuttaminen	57
Kilpailijoiden hinnan laskuun vastaaminen	60
Kilpailu hinnalla – milloin?	61
Dynaaminen hinnoittelu	61

Luotettava verkkokauppa	62
Luotettavuuden perusta	62
Keinoja rakentaa luottamusta	65
<i>Todista, että olet olemassa</i>	65
<i>Ehdot ja ohjeet esille</i>	65
<i>Tarjota kattavat ja luotettavat maksutavat</i>	66
<i>Huolehdi tietoturvasta</i>	67
<i>Ole ajan tasalla</i>	67
<i>Hyödynnä tunnettuja brändejä</i>	67
<i>Harkitse luotettavuustunnuksen hankkimista</i>	67
Ulkomaankaupan erityispiirteitä	67
Haastattelu: Venäjän kauppa, Kirsi Mikkola, Sähköinen liiketoiminta Suomi Oy	69
Verkkokauppioiden yhdistykset ja etujärjestöt	73
Verkkoteollisuus ry	73
Suomen Elektronisen Kaupankäynnin yhdistys ry	74
Verkkokauppiat yhteisöllisessä mediassa	74
Verkkokaupparyityksen arvonmääritys	75
Arvonmäärityksen menetelmiä	76
<i>Vapaan kassavirran malli</i>	76
<i>Substanssiarvo</i>	78
<i>Arvostuskertoimet</i>	78
Haastattelu: Verkkokauppa-yrityksen arvonmääritys, Mikael Rautanen Inderes Oy	79

OSA II: VERKKOKAUPAN JURIDIikka

Pikkuisen sopimusoikeutta	85
Keskeiset säädökset verkkokaupan kannalta	87
Etämyynti ja kuluttajansuojalaki	87
Sopimuksen täyttäminen etämyynnissä	88
Palautusoikeus etämyynnissä	89
Peruuttamisoikeuden rajoitukset	91
Tavaran virhe	92
Virheen seuraamukset	93
Markkinoinnin pelisääntöjä	94
Hinta ja hinnannilmaisut	94
Sähköpostimarkkinointi	95
Henkilötietojen käsittely	97
Esimerkki tietosuojaselosteesta	99

Apteekin verkkopalvelu	101
Yleistä	101
Vaadittavat ilmoitukset ja maksut	101
Apteekkarin vastuu ja verkkopalvelun tilat	102
Lääkevalikoima	102
Pakkaaminen ja kuljetus	103
Itsehoitolääkkeiden toimittaminen ja lääkeneuvonta	104
Lääkemääräystä edellyttävien lääkkeiden toimittaminen	105
Palautukset, tuotevirheet ja asiakaspalautteet	106
Tekninen toteuttaminen	106
Lääkkeistä annettavat tiedot ja markkinointi	107
Sisäinen tarkastaminen	109
Kaupallisia näkökohtia	109

OSA III: VERKKOKAUPAN ULKOASU JA KÄYTETTÄVYYS

Verkkokaupan käytettävyys	113
Verkkokaupan ulkoasu	113
Vakiintuneista käytännöistä poikkeaminen	118
Etusivu	118
Tuotteiden ryhmittely	119
Tuoteryhmäsivut ja tuotelistaussivut	121
Tuotesivut	123
Hinnan esittäminen	124
Tuotokuvaus	125
Tuotekuvat ja tuotteen värit	129
Saatavuustiedot	132
Arvostelut	133
Tuotteen lisääminen ostoskoriin	136
Ostoskori, rekisteröityminen ja tilaaminen	138
Haku	144
Asiakaspalvelusähköpostit	150
Käytettävyys mobiililaitteissa	152
Käytettävyyden parantaminen (konversio-optimointi)	155
Asiakaspalaute	155
Asiantuntija-arviointi	155
Käytettävyydestaus	155
A/B-testaus	157
Web-analytiikka	157
Haastattelu: Web-analytiikka, kumppanuusjohtaja Antti Kärki, Snoobi	159

OSA IV VERKKOKAUPAN MARKKINOINTI JA ASIAKASPALVELU

Kuluttajan ostoprosessi	169
<i>Esimerkki markkinoinnista eri vaiheissa</i>	171
Organisaation päätöksentekoprosessi	173
Markkinointitoimenpiteiden suunnittelu	174
Verkkomarkkinoinnin yhdistys: IAB Finland	174
Hakukoneoptimointi	175
<i>Käsite ja merkitys</i>	175
<i>Hakukone?</i>	177
<i>Sisäinen ja ulkoinen hakukoneoptimointi</i>	178
<i>Optimoinnin ensimmäinen vaihe: avainsanakartointi</i>	180
<i>Sisäisen hakukoneoptimoinnin keinoja</i>	180
Sijoituksen ylläpitäminen	187
<i>Hakukoneoptimoinnin työkalut</i>	188
<i>Tietoturva ja hakukoneoptimointi</i>	191
Epäeettiset ja kielletyt keinot	191
<i>Ei kannata kusettaa Googlea – esimerkki</i>	192
Yleistä maksullisesta verkkomarkkinoinnista	193
Laskeutumissivu	194
Sähköpostimarkkinointi	196
Google hakukonemainonta	200
Mainoksen rakenne	201
Keskeisimpiä Google-mainontaan liittyviä termejä	203
Mainosten esitysjärjestys ja hinnoittelu	203
Mainosten luonti ja hallinta	205
Avainsanojen asetukset	206
Vinkkejä tehokkaaseen hakukonemainontaan	207
Mainostaminen muissa hakukoneissa	208
Facebook mainokset	209
Mainoksen rakenne	210
Mainoksen kohdentaminen	211
Hinnoittelu	212
Vinkkejä tehokkaaseen Facebook-mainontaan	212
Muilla verkkosivuilla mainostaminen	213
Mobiilimainonta	214
Televisio- ja radiomainonta	215
Lehtimainonta	216
Painetut tuoteluettelot	217
Spotify	218
Verkkokauppakeskukset	219
Huuto.net	220
Ryhmäostosmarkkinointi	221

Kilpailut ja arvonnat	222
Kumppanuusohjelma	223
Sisältömarkkinointi	226
Sovellukset	227
Sponsorointi	228
Yrityshakemistot	230
Yhteisöllinen media	230
Verkkokauppa Facebookissa	233
Yhteisöllisen median integrointi verkkokauppaan	235
Yhteisöllisen median riskit	235
Asiakkaasta kanta-asiakas	237
Keskiostoksen kasvattaminen ja lisämyynti	239
Asiakaspalvelu	242
Reklamaatioiden hoito	243
<i>Kun menee isosti pieleen: kriisiviestintä</i>	245

OSA V VERKKOKAUPAN TEKNIikka JA TOTEUTTAMINEN

WWW-tekniikan alkeiden perusteet	249
Verkkokaupan osat	251
Verkkotunnus	253
<i>Verkkotunnus on määräaikainen</i>	255
<i>Verkkotunnuksiin liittyvät huijaukset</i>	255
Palvelintila	256
Pilvi- ja muut palvelut	257
Verkkokauppaohjelmiston valinta	259
Vaikea, mutta tärkeä kysymys	259
Valintaprosessin vaiheet	261
Päälähestymistavat	261
Verkkokaupan helppokäyttöisyys	263
Avoimen lähdekoodin ohjelmistoja	264
osCommerce	264
Zen cart	265
Magento	265
Julkaisujärjestelmien lisäosat: VirtueMart, Übercart	266
Asennettavia kaupallisia ohjelmistoja	266
ProsperCart	266
CloverShop	266
Pilvipalveluna tarjottavia ohjelmistoja	266
MyCashflow	266
Vilkas	267
Wosbee	267

Suurten yritysten järjestelmäratkaisut	267
IBM	268
Smilehouse	268
Symmetria	268
Moderni ohjelmistotuotanto ja ohjelmistotyön ostaminen	269
Maksaminen verkkokaupassa	272
Maksu verkkopankissa	273
<i>Keskeiset verkkomaksuvälittäjät</i>	275
Postiennakko	275
Oma lasku	275
Lasku rahoitusyhtiön kautta	277
PayPal	277
Verkkokaupan tietoturva	278
Verkkorikollisuuden motiivit	278
Yleisimmät haavoittuvuudet ja verkkohyökkäykset	280
Hallinnollinen tietoturva	285
Salassa pidettävän datan säilytys	286
Kerrostetun turvallisuuden periaate	286
Turvallinen ohjelmisto ja lisäosa	287
Maksamisen tietoturva	287
Tietoliikenteen tietoturva (SSL, HTTPS)	288
Vahva salasana	289
Tietoturvapäivityksistä huolehtiminen	290
Palvelimen tietoturva ja muut sovellukset	292
Lokitiedot	293
Tietoturva-auditointi ja -testaus	293
Tietoturvaa parantavat lisäosat ja ohjelmat	293
Kansallinen tietoturvaviranomainen: Cert-fi	294
Toimintaohjeita tietomurron varalle	294
Luettavaa	296
Yleistä verkkokaupasta	296
Strategia	297
Hinnoittelu	298
Yrityksen arvonmääritys ja yrityskauppa	298
Verkkokaupan juridiikka	298
Käytettävyys	299
Markkinointi	300
Tekniikka	301
Tietoturva	301
Apteekin verkkopalvelu	302
Sanasto	303
Yritys-, yhteisö- ja verkkokaupahakemisto	308
Asiahakemisto	310