

Sähköinen kaupankäynti

Harjoitustyö

Versionhallinta

Versio	Päivämäärä	Tehtävät	Laatijat
0.1	19.2.2010	Dokumenttipohjan laatimista	EL
0.2	22.2.2010	Dokumentin täydennys	EL
0.3	23.2.2010	Tapahtumaketjun täydennystä	EL
0.4	26.2.2010	Ostoskaavio	EL
0.5	2.3.2010	Käytettävyys ja loppuyhteenveto	EL
1.0	2.3.2010	Lopullinen versio	EL

Sisältö

Johdanto	3
Verkkokauppojen kuvaus	4
Tapahtumaketjun kuvaus.....	5
Ostostapahtumakaavio	7
Käytettävyys.....	8
Yhteenveto.....	9

Johdanto

PSK-Aikuisopisto, Mac-Datanomi, sähköisen kaupankäynnin kurssi

Tutustutaan 3 eri verkkokauppaan jotka; toimivat samalla toimialalla, ovat kotimaisia yrityksiä sekä perehdytään verkkokauppojen kohderyhmiin, miten ostotapahtuma etenee, mitä maksu ja toimitusvaihtoehtoja on tarjolla ja millainen on verkkokauppojen käytettävys sekä mihin kategoriaan verkkokauppa kuuluu.

Vertailtavat verkkokaupat:

Verkkokauppa.com	http://www.verkkokauppa.com
LapStore	http://www.lapstore.net/store/
Systema Superstore	http://www.systemasuperstore.fi/

Vertailtavat verkkokaupat kuuluvat tuotekategorialtaan tietotekniikkaan.

Verkkokauppojen kuvaus

Verkkokauppa.com

Verkkokauppa.com on Suomen toiseksi suurin viihde-elektroniikan jälleenmyyjä. Yhtiö myy tietotekniikkaa, viihde-elektroniikkaa, lelu-, peli- ja navigaatiotuotteita Helsingin, Pirkkalan ja Oulun myymälöiden, 2000 postikonttorin ja 500 R-kioskin kautta. Yhtiö on perustettu 1992 ja sillä on 300 työntekijää neljässä toimipisteessä. Yhtiön pääkonttori on Ruoholahdessa, Helsingissä, Oulun myymälä sijaitsee Kaakkurinkulmassa.

Kohderyhmä: Kohderyhmiä on kolmenlaisia, yrittäjälle suunnatut palvelut ja tuotteet, peruskäyttäjät sekä alan harrastajat.

LapStore Oy

Täyden palvelun ATK-liike yksityisille ja yrityksille. Palvelee verkkokaupan lisäksi kahdessa Oulussa Alppilassa ja Linnanmaalla yliopistolla, sijaitsevassa myymälässä. Perustettu vuonna 2003 ja on saavuttanut parhaan mahdollisen AAA-luottoluokituksen vuosina 2006, 2007, 2008 ja 2009. Konsernin palveluksessa on keskimäärin 14 henkilöä ja vuosien 2008 - 2009 arvioitu liikevaihto n. 5 miljoonaa euroa. Panostaa erityisesti maahantuojien ja valmistajien erikoiseriin sekä laadukkaisiin käytettyihin atk-laitteisiin. LapStore Oy on Asus Premium partneri.

Kohderyhmä: Yritykset ja yksityiset tietotekniikan tarvitsijat, opiskelijat ja käytetystä tietotekniikasta kiinnostuneet.

Oulun Systema Superstore

Tavoitteena on tarjota asiantuntevin tietotekninen osaaminen pohjoissuomalaisten asiakkaitten liiketoimintojen kehittämiseksi. Ovat ratkaisseet asiakkaidensa tieto- ja toimistotekniikan haasteita jo yli 70 vuoden ajan, niin yritysympäristöissä kuin kodeissakin. Systema Superstore on Pohjois-Suomen suurin IT-kauppa, joka palvelee sekä kuluttajia että pk-yrityksiä. Tarjoaa käyttöön laajan valikoiman alan ykkösmerkkejä. Käytössä on myös havainnollistava demoympäristö. Heiltä saa myös rahoitus-, käyttöönotto- ja ylläpitopalvelut. Liike sijaitsee Limingantullissa Rautatienkatu 81.

Kohderyhmä: Oululaiset yrittäjät, tietotekniikan laitteiden, että tukipalvelujen osalta, tietotekniikasta kiinnostuneet/ tarvitsevat peruskäyttäjät.

Tapahatumaketjun kuvaus

Verkkokauppa.com

Tiedonhaku: Tietoa voi hakea pikahaulla tai superhaulla, jossa voi hakea tuotteita usean eri hakukriteerin perusteella, sanahaulla tai valitsemalla tuotekategorioista, joka on myös aika helppoa.

Vertailu: Tuotteiden tarkempi vertailu on hieman hankalaa kun tuotteita ei voi verrata rinnakkain, mutta haussa tuotteet listataan listaksi, jossa voi osatiedoilla tehdä pieniä vertailuja esim. hinta.

Ostopäätös: Ostopäätöksen tekeminenkin on kohtalaisen helppoa hyvien tuotetietojen sekä tavaran saatavuuden avulla. Selkeästi ilmoitetaan onko tavaraa hyllyssä, varastossa, maahantuojalla ja jos tavara on loppunut milloin on mahdollista saada lisää tai onko tuote kokonaan loppunut tai poistunut myynnistä.

Ostoskori: Sopivan tuotteen löydyttyä sen lisääminen ostoskoriin käy klikkaamalla linkkiä *lisää koriin*, tuotteita voi vielä muokata ostoskorissa (lisätä/poistaa/kpl määriä muuttaa), jonka jälkeen voi ostaa tuotteet, joko rekisteröityneenä käyttäjänä tai ilman rekisteröitymistä, jolloin täytyy antaa henkilö- ja osoitetiedot. Sen jälkeen valitaan toimitus- ja maksutapa.

Toimitustavat: nouto myymälästä, postin tai Ärräexpressin kautta sekä postin kautta tilattaessa kaikki toimitusvaihtoehdot postista noutamisesta kotiin kuljetukseen asti.

Maksutavat: ostokset myymälässä, käteinen, pankki- tai luottokortit (Visa, Eurocard, Mastercard) sekä Visa Electron, Käyttöluotto- tai Aktiivirahakortit.

Tilattaessa: Postiennakko, Tilisiirto etukäteen, Nordea, Sampo, Osuuspankki, Aktia/SPOP tai Ålandsbanken verkkomaksu, Koroton osamaksu Visa- tai MasterCard -luottokortin haltijalle. Laskulla yrityksille, yhteisöille, kunnille ja valtioille. Leasing tai vuokraus yrityksille

LapStore:

Tiedonhaku: Tuotehaku ei toimi pelkällä sanahaulla, ei välttämättä löydä tuotteita lainkaan, tuotekategorioittain selailu onnistuu helposti ja sitä kautta ja tuotetietoa saa hyvin. Osasta tuotteista löytyy myös käyttäjien tuotearviointit.

Vertailu: Tuotevertailu on hankalaa, kun tuotteita ei voi verrata rinnakkain sekä listauksessa näkyvillä ei ole tuotetietoja lainkaan.

Ostopäätös: Ostopäätöksen tekeminen ei välttämättä ole kovin helppoa, koska osassa tuotteissa ei ole tuotetiedot selkeästi esitetty, osassa tuotteissa taas on kattavat tuotetiedot. Linkkejä valmistajan sivuille ei ole.

Ostoskori: Tuotteen lisääminen ostoskoriin on helppoa klikkaamalla linkkiä *ostoskoriin*. Ostoskorissa pystyy vielä lisäämään ja poistamaan tuotteita sekä tarkastelemaan niitä. Siirtyminen maksa-

maan tapahtuu klikkaamalla linkkiä *kassalle*, tässä vaiheessa täytyy kirjautua sisään tai jos ei ole rekisteröitynyt, niin rekisteröityä, muuten tuotteita ei voi ostaa.

Toimitustavat: Nouto liikkeestä tai toimitus postitse. Erityisen suurta tilaa vievät toimitukset toimitetaan rahtipalvelulla.

Maksutavat: Noudettaessa maksutavat käteinen, ennakkomaksu tilille, pankkikortit, Visa, Visa Electron, American Express, MasterCard, Käyttöluotto. Postitse maksutapana ennakkomaksu tilille (pankkipainikkeiden avulla) ja postiennakko.

Systema Superstore:

Tiedonhaku: Sanahaku toimii kohtalaisen hyvin, mutta ei välttämättä listaa kaikkia vaihtoehtoja. Tuotevalikosta selaamalla löytyy tuotteet kohtalaisen helposti ja tuotetiedot ovat hyvät.

Vertailu: Tuotteiden keskinäinen vertailu ei ole hirveän helppoa kun tuotteita ei voi verrata rinnakkain, mutta tuotetiedot ovat hyvät ja kattavat, jonka avulla vertailu on kohtalaisen helppoa.

Ostopäätös: Ostopäätöksen tekeminen on helpohkoa, koska tuotetiedot ovat selkeät ja tavaran saatavuus on selkeästi ilmoitettu.

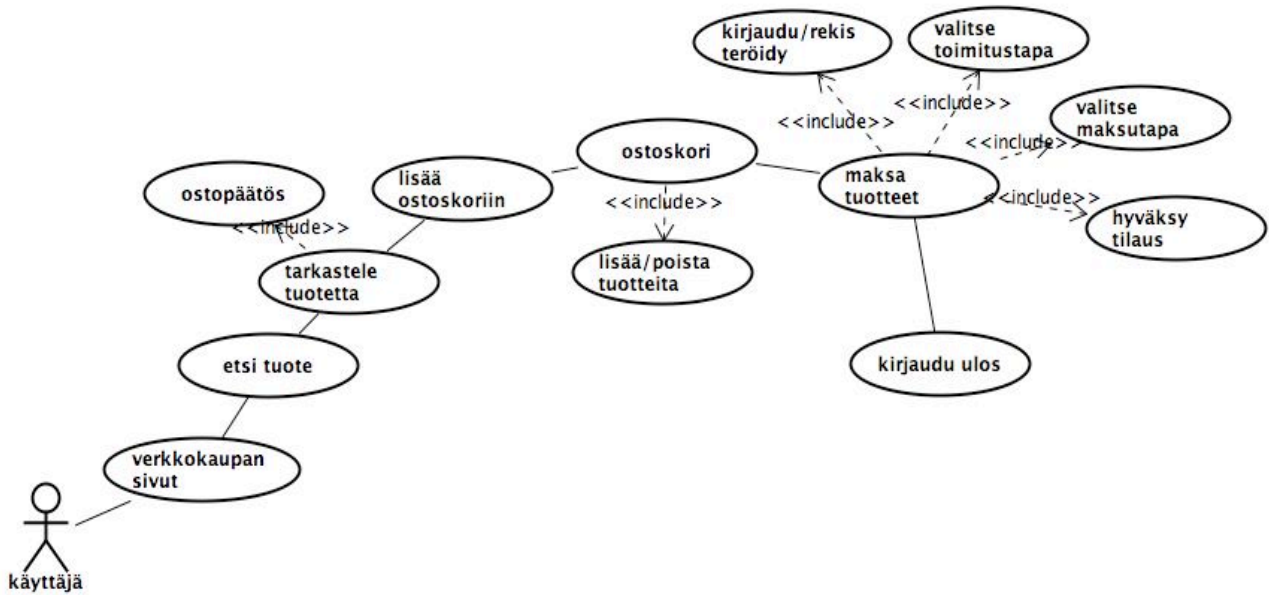
Ostoskori: Tuotteen lisääminen ostoskoriin tapahtuu klikkaamalla linkkiä *lisää ostoskoriin*. Ostoskorissa pääsee vielä lisäämään ja poistamaan tuotteita ja kpl määriä. Siirtyminen maksamaan tapahtuu *siirrä maksamaan* linkin kautta, jonka jälkeen täytyy kirjautua sisään tai rekisteröityä, muutoin tuotteita ei pysty ostamaan.

Toimitustavat: Keltainen kuljetus 14 Kuljetusaika vastaanottajalla pääsääntöisesti lähettämistä seuraavana työpäivänä (ma-pe) klo 14 mennessä toimitusaikakyselyssä olevilla yhteysväleillä. Jaetaan suoraan vastaanottajalle lähes kaikkialle seuraavana työpäivänä (ma-pe) klo 14 mennessä. Palveluun kuuluu yksi jakeluyritys. Mikäli vastaanottajaa ei tavoiteta, hänelle jätetään saapumisilmoitus, ja lähetys on noudettavissa postista.

Maksutavat: Osuuspankin ja Sampo-pankin verkkomaksu, Visa ja Mastercard luottokortit. Yrityksille laskulla.

Ostostapahtumakaavio

Kaikissa vertailtavissa verkkokaupoissa ostostapahtuma etenee alla olevan kaavion mukaisesti.



Käytettävyys

Verkkokauppa.com

Käytettävyys verkkokauppa.comin osalta on hyvin selkeä ja helppokäyttöinen eikä huomattavia käytettävyys virheitä ole. Vuorovaikutus on erinomainen mm. haettaessa superhaun kautta sanahauulla kytkimiä pyytää tarkentamaan hakua liian suuren hakutuloksen vuoksi. Tuotekategorian (verkko) valittuaan listaa näkösälle paljonko haku sisältää tuotteita, tämän tekee joka kerta kun hakua tarkennetaan, eli kertoo reaaliajassa. Seuraavaksi voi tarkentaa hakua alakategorian (kytkimet) mukaan ja vielä alakategorian (10/100/1000) mukaan. Sen jälkeen hakua pystyy tarkentamaan vielä tuotemerkin (D-Link) mukaan, jonka jälkeen voi listata kaikki nämä tuotteet näkösälle. Tuotteet voi lajitella vielä aakkosjärjestyksessä valmistajan mukaan, hinnan mukaan tai tuotteen uutuuden mukaan. Valikot ja alivalikot ovat selkeitä ja helposti ymmärrettäviä eikä käyttäjän tarvitse muistella ja käyttöliittymä on hyvin yhdenmukainen. Eli käytettävyys on hyvin selkeä ja helppo sekä kertoo heti, jos haku tai valinta on virheellinen tai puutteellinen. Siirtyminen paikasta toiseen on helppoa ja nopeaa hyvien valikkojen avulla. Ohjeet löytyvät helposti tarvittaessa ja ovat selkeät.

Lapstore

Käytettävyys Lapstoren osalta ei ole yhtä selkeä, monipuolinen ja helppo vaikkei se vaikeakaan ole. Sanahaku (kytkin) ei ole kovin tarkka ja ei välttämättä löydä tuotteita lainkaan vaikka kyseisiä tuotteita on myynnissä. Tuoteryhmiä (verkkotuotteet) klikkaamalla saa alakategoriat (kytkimet) näkösälle, joista pääsee valitsemaan valmistajan (D-Link) mukaan. Tuotteet saa listattua hintajärjestykseen. Valikot ovat yhdenmukaiset ja helppokäyttöiset. Virheellisistä hauista tai toiminnoista ei tule kovin hyvin palautetta ja vuorovaikutus on osittain puutteellista vaikka sitä jonkin verran on. Sivut ovat muutenkin hieman vajaat/puutteelliset mm. ohjeita en löytänyt.

Systema Superstore

Käytettävyys Systeman osalta ei myöskään ole kaikkein selkein vaikkei sekään mikään hankala ole. Sanahauulla (kytkin) löytää vain osan tuotteista ja niitä, jos yrittää järjestää esim. hinnan mukaan nousevasti listaa näkösälle verkkokaapeleita hinnan mukaan nousevasti. Tuotekategorian (verkko ja järjestelmä) mukaan listattaessa pääsee valitsemaan alakategoriat (kytkimet) ja valmistajan (D-Link) mukaan, jolloin listaa kaikki kyseiset tuotteet näkösälle ja näitä voi järjestää nimen ja hinnan mukaan, joko nousevasti tai laskevasti. Haittapuolena valinnoissa on se, että sivu skrollaa automaattisesti sivupalkin mukaan mitä haet ja näin saattaa jäädä sivun yläosa näkemättä missä on informaatiota hausta esim. pyytää valitsemaan alakategorian ja näin ollen juodut rullaamaan sivua ylös ja alas. Vuorovaikutus näin ollen tökkii. Valikot ovat pääosin yhtenäiset ja selkeät, mutta esim. etusivulta ei välttämättä heti löydä kaikkia tuotekategorioita, varsinkaan, jos ei tarkkaan käy sivua läpi. Mm. kyseistä verkko ja järjestelmä kategoriaa ei heti huomaa, kun se on pienellä kirjoitettu isompien kuvallisten kategoriaesittelyjen ja tarjousten väliin. Käyttöliittymä on pääosaltaan selkeä ja yhtenäinen vaikka joitain puutteita onkin mm. edellä mainitti skrollaus sekä sivut latautuvat hitaasti. Ohjeita en löytänyt näiltäkään sivuilta.

Yhteenveto

Loppuyhteenvetona voisi sanoa, että Verkkokauppa.com on monipuolisin, toimivin ja paras vertailuista verkkokaupoista. Verkkokauppa.comin haut olivat todella selkeitä ja helppokäyttöisiä sekä informatiivisia, maksu- ja toimitustavat ovat monipuoliset sekä tuotekuvaukset ja niiden saatavuudet erittäin hyvin ilmoitettu. Verkkokauppa.com tarjoaa palveluita tavallisesta käyttäjästä aina yrityksiin saakka selkeästi ja monipuolisesti.

Lapstoren verkkosivut ovat hieman yksinkertaiset vaikka tietoa kyllä löytyy, mutta kuitenkin jää selvästi Verkkokauppa.comin varjoon, haku ei toiminut toivotulla tavalla ja muutenkin informatiivisuus oli vaisua. Lapstore on painottanut tarjontaa käytetyn tietotekniikan ostajalle, harrastajille maahantuojien sekä valmistajien erikoiserien merkeissä, mutta tarjoaa myös palveluita yrittäjille ja tavallisille käyttäjille.

Systema Superstoren verkkosivut ovat niin ikään myös hieman puutteelliset ja kankeahkot käyttää, vaikka kohtalaisen hyvin tietoa sieltäkin löytyy. Systema on painottanut tarjonnan pääsääntöisesti yrityksille vaikka onkin lähtenyt laajentamaan tarjontaa enemmän peruskäyttäjillekin. Aikaisemmin Systema oli Applen ainoa virallinen jälleenmyyjä Oulussa ja näitä tuotteita myytiin pääsääntöisesti kuluttajille.

Vielä näin loppuyhteenvetona voisin sanoa, että jatkossa tulen käyttämään pääsääntöisesti Verkkokauppa.comin palveluita, koska en pitänyt Lapstoren ja Systeman verkkokaupoista ja minusta ne eivät olleet käytettävyydeltään ja tarjonnaltaan sitä mitä minä odotan ja tarvitsen. Toki saatan käydä joskus kurkkaamassa onko tullut parannuksia ja tehdä myös tuotevertailuja.