

**TITA-2110 Sähköisen liiketoiminnan johtaminen**

**Tentti 18.03.2009**

Tentissä ei saa olla mukana mitään materiaalia. Vastaa kysymyksiin **jäsennellysti ja selvällä käsialalla**. Kirjoita kaikkiin vastauspapereihin nimesi, opiskelijanumerosi ja koulutusohjelmasi.

Kysymykset perustuvat sekä luennoilla käytyihin asioihin sekä kurssikirjamateriaaliin. Molempia saa käyttää kaikkien vastauksien lähteenä. Pääasiallinen vastauksen lähde löytyy kysymyksen perästä. Jokaisen vastauksen pituus on maksimissaan yksi sivu, ellei muuta ole kysymyksen yhteydessä mainittu.

1) Vastaa seuraaviin kysymyksiin lyhyesti, enintään viidellä rivillä / termi. Max 6 p. LUENNOT

- a) Määritä käsite CTR.
- b) Mitä tarkoitetaan portfolioajattelulla?
- c) Mitkä ovat Q2C-mallin eri osa-alueet?



2) Millä eri tavoin sähköiset välittäjä(exchange)kauppapaikat palvelevat markkinoita? Max 6 p.

LUENNOT *paikka, järjestelmä, muut osat*

3) Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät sähköisessä kaupankäynnissä? Max 6 p. LUENNOT

*TIETO, JÄRJESTELMÄ, PALVELU*

Valitse joko 4a) tai 4b). Mikäli teet molemmat, huonompi jää voimaan.

4a) Hakukonemarkkinoinnilla pyritään vaikuttamaan asiakkaan käyttäytymiseen eri tavalla konversiosyklin eri vaiheissa. Anna esimerkki kaikista näistä. Max 6 p. LUENNOT

4b) Kuvaile e-CRM arkkitehtuuri. Max 6 p. KURSSIKIRJA

- Sovellukset
- IT-arkkitehtuuri
- CRM

