

MNM3714

(483480)

May/June 2016

E-MARKETING

Duration 2 Hours

70 Marks

EXAMINERS

FIRST

SECOND

EXTERNAL

MS M GOPAUL

DR JAR BOTHA

MR WS GRIMES

Closed book examination

This examination question paper remains the property of the University of South Africa and may not be removed from the examination venue

This paper consists of six (6) pages plus instructions for the completion of a mark-reading sheet

This is a **closed-book examination**. You may not consult notes of any kind, or any person, except the invigilator, during the examination session

This paper consists of two (2) sections, section A and section B. Section A is compulsory and should be answered on the mark-reading sheet provided. Answer **any two** (2) of the questions in section B in the examination answer book provided.

This paper counts a total of 70 marks. The marks obtained (out of 70) will be converted to a percentage (100).

PLEASE NOTE. Write the numbers of the questions that you have answered on the cover page of the examination answer book, in the "Question no" column, in the order that you have answered them.

HAND IN THE MARK-READING SHEET TOGETHER WITH YOUR EXAMINATION ANSWER BOOK

INSTRUCTIONS TO CANDIDATES

- 1 Number your answers clearly
- 2 Read the questions carefully before answering
- 3 Answers must be set out in a systematic and logical way using appropriate headings and subheadings
- 4 Answer the questions in detail

[TURN OVER]

SECTION A. COMPULSORY

Answer all the questions in this section on the mark-reading sheet and write your answers down in your answer book

In your answer book, write down the correct option number (1, 2, 3 or 4) next to the question number for each of the multiple-choice questions below. For example, question 16 4, question 17 3, et cetera. Make sure that the options indicated on the mark-reading sheet correspond with those in your answer book. Each multiple-choice question is worth two (2) marks. Section A counts 20 marks.

QUESTION 1

tools provide the organisation with information relating to copyright and trademark issues

- 1 Whois
- 2 Back-end
- 3 Front-end
- 4 Google Webmaster

[2]

QUESTION 2

Which **ONE** of the following statements regarding the use of smart cards is **FALSE**?

- 1 It is a small device that contains electronic memory
- 2 It can be used to store electronic cash
- 3 It is a widely accepted medium of exchange
- 4 It can be used to store medical records

[2]

QUESTION 3

Nina dials *141# on her cell phone in order to view her airtime balance. Which **ONE** of the following *types of mobile technology* is Nina using?

- 1 unstructured supplementary service data
- 2 common short codes
- 3 quick response codes
- 4 multi-media message service

[2]

QUESTION 4

Flickr can be **BEST** described as a

- 1 social bookmarking site
- 2 multimedia sharing site
- 3 social news site
- 4 weblog

[2]

[TURN OVER]

QUESTION 5

An organisation has sent out an e-mail to all loyalty card customers informing them of its one-day only promotion. The organisation notices that their efforts were not very successful and wants to determine how many people actually viewed the e-mail. In this case, the organisation will measure the

- 1 click-through rate
 - 2 bounces
 - 3 conversions
 - 4 open rate
- [2]

QUESTION 6

Which **ONE** of the following is considered as a component that forms part of the marketing concept?

- 1 the integrated systems approach
 - 2 the production systems approach
 - 3 the sales systems approach
 - 4 the market systems approach
- [2]

QUESTION 7

A virtual world where interactions and transactions occur electronically is known as the

- 1 marketplace
 - 2 marketspace
 - 3 marketlocation
 - 4 marketworld
- [2]

QUESTION 8

The **MAIN** purpose of an ISP is to

- 1 design the organisation's website
 - 2 keep the organisation's website up to date
 - 3 provide the organisation with internet access
 - 4 provide the organisation with IT skills
- [2]

QUESTION 9

Which **ONE** of the following is a popular South African search engine?

- 1 Yahoo
 - 2 Google
 - 3 Ananzi
 - 4 Bing
- [2]

QUESTION 10

“Yahoo Shopping” can be **BEST** described as a search engine

- 1 meta
- 2 specialty
- 3 directory
- 4 spider

[2]

Total for section A. [20]**[TURN OVER]**

SECTION B. COMPULSORY

Read the short case study below and answer any two (2) of the following three (3) questions. If you answer more than two questions, only the first two answers will be marked in the order in which they appear in the answer book. For example, if you answer all the questions in the order 1, 2 and 3, only the answers to questions 1 and 2 will be marked. If you answer all the questions in the order 3, 1 and 2, only the answers to questions 3 and 1 will be marked. Section B counts 50 marks. Structure your answers by using appropriate headings and subheadings.

NovoBooks.com

NovoBooks.com is an online book store, established in 2014. They offer over two million books across categories such as history, literature, cooking and children's books. In addition to physical books being delivered, the company also makes available e-books from a wide variety of international and local publishers, accessible to readers anytime (online or offline) and anywhere via a smartphone, computer, tablet or any other electronic reading device.

NovoBooks decided to operate online because it enables them to offer a fulltime (24/7) service, save on operational costs, serve customers across the country and create a global community. In 2015, the company recognised the shift in consumer behaviour in respect of mobile usage and therefore set itself a goal to increase visibility of its website on mobile devices. The aim was to improve conversion and increase NovoBooks mobile site's performance on search engine result pages (SERPs) using Google AdWords. With this strategy, NovoBooks' mobile search traffic had risen to 20%, compared to 14% in respect of desktop and tablet search traffic. The company is currently building social media links to its website and aims to do more in order to achieve online marketing success.

* NovoBooks is a fictitious organisation.

ANSWER ANY TWO (2) OF THE FOLLOWING THREE (3) QUESTIONS.**QUESTION 1**

From the case study, identify how NovoBooks used paid inclusion and then discuss, with practical application, how the company can use the keyword discovery process to improve its ranking on the search engine results pages (1 mark will be awarded for the correct identification of paid inclusion, 16 marks for the theory on the keyword discovery process and 8 marks for the practical application related to NovoBooks)

[25]

QUESTION 2

Justify the importance of developing a mobile strategy and then discuss, and practically apply, the four-step approach that NovoBooks can follow to achieve mobile marketing success (9 marks will be awarded for justifying the importance of developing a mobile strategy, 8 marks for the theory on the four-step approach and 8 marks for the practical application related to NovoBooks)

[25]

[TURN OVER]

QUESTION 3

After reading the case study, state another motive that could have influenced NovoBooks to operate online. Then revise and practically apply the eight principles that the company would have considered when building the online store (1 mark for stating an additional motive, 16 marks for the theory on the eight principles and 8 marks for the practical application related to NovoBooks)

[25]**Total for section B: 50****TOTAL MARKS. [70]**

PART 1 (GENERAL/ALGEMEEN) DEEL 1

STUDY UNIT e.g. PSY100 X
STUDIE EENHEID by PSY100-X

--	--	--	--	--	--	--	--

PAPER NUMBER
VRAESTELNOMMER

--	--	--	--	--

STUDENT NUMBER
STUDENTENOMMER

INITIALS AND SURNAME
VOORLETTERS EN VAN

DATE OF EXAMINATION
DATUM VAN EKSAMEN

EXAMINATION CENTRE (E.G. PRETORIA)
EKSAMENSENTRUM (BY PRETORIA)

UNIQUE PAPER NO
UNIEKE VRAESTEL NR

--	--	--	--	--	--	--	--

For use by examination invigilator
Vir gebruik deur eksamenopsiener

- IMPORTANT**
- USE ONLY AN HB PENCIL TO COMPLETE THIS SHEET
 - MARK LIKE THIS
 - CHECK THAT YOUR INITIALS AND SURNAME HAS BEEN FILLED IN CORRECTLY
 - ENTER YOUR STUDENT NUMBER FROM LEFT TO RIGHT
 - CHECK THAT YOUR STUDENT NUMBER HAS BEEN FILLED IN CORRECTLY
 - CHECK THAT THE UNIQUE NUMBER HAS BEEN FILLED IN CORRECTLY
 - CHECK THAT ONLY ONE ANSWER PER QUESTION HAS BEEN MARKED
 - DO NOT FOLD

- BELANGRIK**
- GEbruik slegs 'n HB potlood om hierdie blad te voltooi
 - merk as volg
 - KONTROLEER DAT U VOORLETTERS EN VAN REG INGEVUL IS
 - VUL U STUDENTENOMMER VAN LINKS NA REGS IN
 - KONTROLEER DAT U DIT KORREKTE STUDENTENOMMER VASTREK HET
 - KONTROLEER DAT DIE UNIEKE NOMMER REG INGEVUL IS
 - MAAK SEKER DAT NET EEN ALTERNATIEF PER VRAAG GEMERK IS
 - MOENIE VOU NIE

PART 2 (ANSWERS/ANTWOORDE) DEEL 2

1	e1	e2	e3	e4	e5
2	e1	e2	e3	e4	e5
3	e1	e2	e3	e4	e5
4	e1	e2	e3	e4	e5
5	e1	e2	e3	e4	e5
6	e1	e2	e3	e4	e5
7	e1	e2	e3	e4	e5
8	e1	e2	e3	e4	e5
9	e1	e2	e3	e4	e5
10	e1	e2	e3	e4	e5
11	e1	e2	e3	e4	e5
12	e1	e2	e3	e4	e5
13	e1	e2	e3	e4	e5
14	e1	e2	e3	e4	e5
15	e1	e2	e3	e4	e5
16	e1	e2	e3	e4	e5
17	e1	e2	e3	e4	e5
18	e1	e2	e3	e4	e5
19	e1	e2	e3	e4	e5
20	e1	e2	e3	e4	e5
21	e1	e2	e3	e4	e5
22	e1	e2	e3	e4	e5
23	e1	e2	e3	e4	e5
24	e1	e2	e3	e4	e5
25	e1	e2	e3	e4	e5
26	e1	e2	e3	e4	e5
27	e1	e2	e3	e4	e5
28	e1	e2	e3	e4	e5
29	e1	e2	e3	e4	e5
30	e1	e2	e3	e4	e5
31	e1	e2	e3	e4	e5
32	e1	e2	e3	e4	e5
33	e1	e2	e3	e4	e5
34	e1	e2	e3	e4	e5
35	e1	e2	e3	e4	e5

36	e1	e2	e3	e4	e5
37	e1	e2	e3	e4	e5
38	e1	e2	e3	e4	e5
39	e1	e2	e3	e4	e5
40	e1	e2	e3	e4	e5
41	e1	e2	e3	e4	e5
42	e1	e2	e3	e4	e5
43	e1	e2	e3	e4	e5
44	e1	e2	e3	e4	e5
45	e1	e2	e3	e4	e5
46	e1	e2	e3	e4	e5
47	e1	e2	e3	e4	e5
48	e1	e2	e3	e4	e5
49	e1	e2	e3	e4	e5
50	e1	e2	e3	e4	e5
51	e1	e2	e3	e4	e5
52	e1	e2	e3	e4	e5
53	e1	e2	e3	e4	e5
54	e1	e2	e3	e4	e5
55	e1	e2	e3	e4	e5
56	e1	e2	e3	e4	e5
57	e1	e2	e3	e4	e5
58	e1	e2	e3	e4	e5
59	e1	e2	e3	e4	e5
60	e1	e2	e3	e4	e5
61	e1	e2	e3	e4	e5
62	e1	e2	e3	e4	e5
63	e1	e2	e3	e4	e5
64	e1	e2	e3	e4	e5
65	e1	e2	e3	e4	e5
66	e1	e2	e3	e4	e5
67	e1	e2	e3	e4	e5
68	e1	e2	e3	e4	e5
69	e1	e2	e3	e4	e5
70	e1	e2	e3	e4	e5

71	e1	e2	e3	e4	e5
72	e1	e2	e3	e4	e5
73	e1	e2	e3	e4	e5
74	e1	e2	e3	e4	e5
75	e1	e2	e3	e4	e5
76	e1	e2	e3	e4	e5
77	e1	e2	e3	e4	e5
78	e1	e2	e3	e4	e5
79	e1	e2	e3	e4	e5
80	e1	e2	e3	e4	e5
81	e1	e2	e3	e4	e5
82	e1	e2	e3	e4	e5
83	e1	e2	e3	e4	e5
84	e1	e2	e3	e4	e5
85	e1	e2	e3	e4	e5
86	e1	e2	e3	e4	e5
87	e1	e2	e3	e4	e5
88	e1	e2	e3	e4	e5
89	e1	e2	e3	e4	e5
90	e1	e2	e3	e4	e5
91	e1	e2	e3	e4	e5
92	e1	e2	e3	e4	e5
93	e1	e2	e3	e4	e5
94	e1	e2	e3	e4	e5
95	e1	e2	e3	e4	e5
96	e1	e2	e3	e4	e5
97	e1	e2	e3	e4	e5
98	e1	e2	e3	e4	e5
99	e1	e2	e3	e4	e5
100	e1	e2	e3	e4	e5
101	e1	e2	e3	e4	e5
102	e1	e2	e3	e4	e5
103	e1	e2	e3	e4	e5
104	e1	e2	e3	e4	e5
105	e1	e2	e3	e4	e5

106	e1	e2	e3	e4	e5
107	e1	e2	e3	e4	e5
108	e1	e2	e3	e4	e5
109	e1	e2	e3	e4	e5
110	e1	e2	e3	e4	e5
111	e1	e2	e3	e4	e5
112	e1	e2	e3	e4	e5
113	e1	e2	e3	e4	e5
114	e1	e2	e3	e4	e5
115	e1	e2	e3	e4	e5
116	e1	e2	e3	e4	e5
117	e1	e2	e3	e4	e5
118	e1	e2	e3	e4	e5
119	e1	e2	e3	e4	e5
120	e1	e2	e3	e4	e5
121	e1	e2	e3	e4	e5
122	e1	e2	e3	e4	e5
123	e1	e2	e3	e4	e5
124	e1	e2	e3	e4	e5
125	e1	e2	e3	e4	e5
126	e1	e2	e3	e4	e5
127	e1	e2	e3	e4	e5
128	e1	e2	e3	e4	e5
129	e1	e2	e3	e4	e5
130	e1	e2	e3	e4	e5
131	e1	e2	e3	e4	e5
132	e1	e2	e3	e4	e5
133	e1	e2	e3	e4	e5
134	e1	e2	e3	e4	e5
135	e1	e2	e3	e4	e5
136	e1	e2	e3	e4	e5
137	e1	e2	e3	e4	e5
138	e1	e2	e3	e4	e5
139	e1	e2	e3	e4	e5
140	e1	e2	e3	e4	e5

Specimen only