

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Second Semester Examination  
Academic Session 2004/2005

March 2005

**ATU 396E – Electronic Commerce**  
**[Perdagangan Elektronik]**

Duration: 2 hours  
[Masa: 2 jam]

*Please ensure that this examination paper consists of THREE printed pages before you begin the examination.*

*[Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi TIGA muka surat yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan ini].*

**Instructions:** Answer **ALL** questions. You may answer a question either in Bahasa Malaysia or in English.

**Arahan:** Jawab **SEMUA** soalan. Anda dibenarkan menjawab soalan sama ada dalam Bahasa Malaysia atau Bahasa Inggeris.

**Support your answers with charts, diagrams, and case study examples.  
Gunakan carta, gambarajah dan contoh kajian kes untuk menyokong jawapan anda.**

**Question 1 (30 marks/markah)**

- (a) Why is data mining becoming an important element in e-commerce? How is it used to learn about online customer behaviour and how can it be used to facilitate online customer service?

*Mengapakah perlombongan data kian menjadi semakin penting dalam e-dagang? Bagaimanakah ia boleh digunakan untuk mempelajari tentang perlakuan pelanggan dan bagaimanakah ia boleh digunakan untuk memudahkan perkhidmatan pelanggan?*

[ 20 marks/markah ]

- (b) What is the most popular mode of payment in e-commerce? What are the problems with using this type of payment?

*Apakah bentuk pembayaran yang paling popular dalam e-dagang? Apakah masalah yang timbul dengan penggunaan kaedah pembayaran tersebut?*

[ 10 marks/markah ]

**Question 2 (40 marks/markah)**

- (a) Boo.com and Webvan.com received a lot of media attention and high reviews when they first started business but is now known to be the two infamous cases in e-commerce history when their business operations finally ended the following year. Describe the lessons learned from these two cases.

*Boo.com dan Webvan.com telah menerima banyak liputan dari pihak media dan sanjungan tinggi semasa permulaan perniagaan tetapi mereka kini terkenal sebagai kegagalan e-dagang terbesar apabila mengakhiri operasi perniagaan pada tahun berikutnya. Huraikan pengajaran yang diperolehi dari kedua-dua kes ini.*

[ 20 marks/markah ]

- (b) FreeCopy is an e-commerce company that adopts the Click-and-Click business model and an informational Web site. The company's Web Content manager, Happy, uses the Internet to acquire relevant information for use at FreeCopy's site. In addition, Happy also loves to download music, graphics, designs, and logos from the Web to be included in FreeCopy's online product catalogue. Please advise Happy on the issues arising from this scenario.

*FreeCopy merupakan sebuah syarikat e-dagang yang mempunyai model perniagaan Klik-dan-Klik dan sebuah laman Web 'informational'. Pengurus Kandungan Web syarikat tersebut, Happy, menggunakan Internet untuk mendapatkan maklumat yang dimuatkan di dalam laman FreeCopy. Tambahan, Happy gemar muat-turun muzik, grafik, rekabentuk, dan logo dari Web untuk disertakan di dalam katalog barangan dalam talian syarikat tersebut. Berikan nasihat kepada Happy mengenai isu yang berbangkit dari sinario yang diberikan.*

[ 20 marks/markah ]

Question 3 (30 marks/markah)

"Although awareness of security issues has increased in recent years, organisations continue to make some fairly common mistakes in managing security risks. Given these mistakes, a systematic process for determining the likelihood of various security attacks and for identifying the actions needed to secure an e-commerce site should be undertaken". Discuss.

*"Walaupun kesedaran mengenai isu keselamatan telah meningkat sejak kebelakang ini, organisasi berterusan melakukan kesilapan lazim dalam pengurusan risiko keselamatan, Oleh itu, satu proses sistematik yang mampu mengenalpasti keberangkalan terjadinya pelbagai serangan keselamatan dan mengenalpasti tindakan yang boleh mengukuhkan laman e-dagang perlu dilaksanakan". Huraikan.*