

IHK E Commerce Prüfung 2021 Praktisch – Lösungen

Teil 1: Grundlagen des E-Commerce

Aufgabe 1.1

- a) Multi-Channel-Vertrieb: Multi-Channel-Vertrieb bezeichnet den Ansatz, Produkte oder Dienstleistungen über mehrere Vertriebskanäle gleichzeitig anzubieten, um eine größere Reichweite und Kundenbindung zu erzielen. Ein Beispiel ist ein Einzelhändler, der sowohl einen physischen Laden als auch einen Online-Shop betreibt.
- b) Payment Service Provider (PSP): Ein Payment Service Provider ist ein Dienstleister, der die Abwicklung von Online-Zahlungen für Händler übernimmt, indem er verschiedene Zahlungsmethoden integriert und die Transaktionen sicher abwickelt. Ein Beispiel ist PayPal, das als Vermittler zwischen Käufer und Verkäufer fungiert.
- c) Headless Commerce: Headless Commerce beschreibt eine E-Commerce-Architektur, bei der das Frontend (Benutzeroberfläche) vom Backend (Datenverwaltung) entkoppelt ist, um mehr Flexibilität und Anpassungsfähigkeit zu bieten. Ein Beispiel ist ein Online-Shop, der seine Produktdaten über eine API bereitstellt, während das Frontend in einer separaten Technologie entwickelt wird.

Aufgabe 1.2

Ein Blockdiagramm sollte die folgenden Komponenten enthalten: Frontend (Webshop, Mobile App), Middleware/API-Layer, Warenwirtschaftssystem (ERP), Zahlungsdienstleister, Logistikmodul. Die Datenrichtung kann durch Pfeile mit Stichworten wie "Datenabfrage", "Transaktionsverarbeitung", "Bestandsaktualisierung", "Zahlungsabwicklung" und "Versandinformationen" gekennzeichnet werden.

Teil 2: Rechtliche Rahmenbedingungen

Aufgabe 2.1

- a) Die Rechtssituation: Der Händler hat die Widerrufsbelehrung unvollständig übermittelt, da der Hinweis auf die 14-tägige Frist fehlt. Dadurch beginnt die Widerrufsfrist nicht zu laufen, und der Kunde kann auch nach 20 Tagen noch widerrufen.
- b) Pflichtbestandteil Widerrufsbelehrung: "Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben."

Aufgabe 2.2

- a) Betroffenenrechte: Auskunftsrecht, Recht auf Berichtigung, Recht auf Löschung.
- b) Technische und organisatorische Maßnahmen (TOMs): Verschlüsselung von Daten, Zugangskontrollen.
- c) Anforderungen an Einwilligungserklärung: Freiwilligkeit, Informiertheit, Eindeutigkeit.

Teil 3: Online-Marketing und Vertrieb

Aufgabe 3.1

SEO: Merkmale: organische Suchergebnisse, langfristige Wirkung, keine direkten Kosten pro Klick. Vorteile: Nachhaltigkeit, Vertrauen der Nutzer. Nachteile: Zeitaufwendig, keine sofortigen Ergebnisse.

SEA: Merkmale: bezahlte Anzeigen, sofortige Sichtbarkeit, Kosten pro Klick. Vorteile: Schnelle Ergebnisse, gezielte Ansprache. Nachteile: Kostenintensiv, Abhängigkeit von Budget.

Aufgabe 3.2

- a) Klickrate (CTR): $(12.000 \text{ Klicks} / 300.000 \text{ Impressionen}) * 100 = 4\%$
- b) Cost per Click (CPC): $4.200 \text{ €} / 12.000 \text{ Klicks} = 0,35 \text{ €}$
- c) Cost per Acquisition (CPA): $4.200 \text{ €} / 180 \text{ Bestellungen} = 23,33 \text{ €}$
- d) Return on Advertising Spend (ROAS): $15.000 \text{ €} / 4.200 \text{ €} = 3,57$
- e) Wirtschaftlichkeit: Die Kampagne ist wirtschaftlich, da der ROAS über 1 liegt, was bedeutet, dass die Einnahmen die Werbekosten übersteigen. Die Klickrate ist solide, und der CPC ist relativ niedrig.

Teil 4: Logistik und Supply Chain Management

Aufgabe 4.1

Logistische Kosten pro Artikel: Lagerkosten $(0,80 \text{ €} / 30 \text{ Tage} * 45 \text{ Tage} = 1,20 \text{ €})$ + Verpackung und Versand $(3,50 \text{ €}) = 4,70 \text{ €}$

Mengenrabatte: Mengenrabatte bei Versanddienstleistern können die Kosten pro Artikel senken, indem sie die Versandkosten pro Einheit reduzieren. Dies kann durch höhere Bestellvolumina erreicht werden, die zu günstigeren Konditionen führen.

Aufgabe 4.2

Ein Prozessdiagramm sollte folgende Schritte enthalten: Kundenanfrage, Rücksendung der Ware, Prüfung der Ware, Gutschrift erstellen, Abschluss der Retoure. Verantwortliche könnten Kundenservice, Lagerpersonal und Buchhaltung sein. Elektronischer Dokumentenaustausch kann bei der Gutschrift und der Kommunikation zwischen den Abteilungen genutzt werden.

Teil 5: Unternehmensführung und Finanzen

Aufgabe 5.1

- a) Break-even-Point in Stück: $\text{Fixkosten} / (\text{Verkaufspreis} - \text{variable Kosten}) = 6.000 \text{ €} / (75 \text{ €} - 45 \text{ €}) = 200 \text{ Stück}$. In Euro: $200 \text{ Stück} * 75 \text{ €} = 15.000 \text{ €}$
- b) Strategische Maßnahmen: Senkung der variablen Kosten durch günstigere Lieferanten, Erhöhung des Verkaufspreises durch Mehrwertangebote.

Aufgabe 5.2

Liquiditätsplan:

April: Anfangsbestand 10.000 €, Einzahlungen 8.000 €, Auszahlungen 9.500 €, Endbestand 8.500 €

Mai: Anfangsbestand 8.500 €, Einzahlungen 12.000 €, Auszahlungen 11.000 €, Endbestand 9.500 €

Juni: Anfangsbestand 9.500 €, Einzahlungen 9.000 €, Auszahlungen 10.500 €, Endbestand 8.000 €

Kommentar: Ein Liquiditätsengpass droht nicht, da der Endbestand in jedem Monat positiv ist und die Einzahlungen die Auszahlungen übersteigen.