

IHK E Commerce Prüfung 2021 Praktisch

Teil 1: Grundlagen des E-Commerce (20 Punkte)

Aufgabe 1.1 (10 P)

Erläutern Sie in je 2–3 Sätzen folgende Begriffe und nennen Sie jeweils ein konkretes Praxisbeispiel:

- Multi-Channel-Vertrieb (4 P)
- Payment Service Provider (PSP) (3 P)
- Headless Commerce (3 P)

Aufgabe 1.2 (10 P)

Skizzieren Sie eine vereinfachte Systemarchitektur einer modernen E-Commerce-Plattform. Zeichnen Sie ein Blockdiagramm mit mindestens folgenden Komponenten und beschriften Sie diese:

- Frontend (Webshop, Mobile App)
- Middleware/API-Layer
- Warenwirtschaftssystem (ERP)
- Zahlungsdienstleister
- Logistikmodul

Fügen Sie jeweils kurze Pfeilerklärungen (1–2 Stichworte) zur Datenrichtung hinzu. (Diagramm: 6 P, Beschriftung je Komponente: 4 P)

Teil 2: Rechtliche Rahmenbedingungen (20 Punkte)

Aufgabe 2.1 (10 P)

Fall: Ein Online-Elektronikhändler verschickt kurz nach Vertragsschluss eine E-Mail mit der Widerrufsbelehrung, enthält jedoch keinen Hinweis auf die 14-tägige Frist. Der Kunde schickt die Ware erst nach 20 Tagen zurück und fordert Erstattung.

- Beurteilen Sie kurz (max. 5 Zeilen) die Rechtssituation. (6 P)
- Formulieren Sie den ersatzlosen Pflichtbestandteil einer korrekten Widerrufsbelehrung. (4 P)

Aufgabe 2.2 (10 P)

Ein Onlineshop erhebt personenbezogene Daten für Newsletter, Analyse und Auslieferung. Beschreiben Sie anhand der DSGVO

- drei Betroffenenrechte (je 1 P)
- zwei technische und organisatorische Maßnahmen (TOMs) zur Datensicherheit (je 2 P)
- die Anforderungen an eine rechtskonforme Einwilligungserklärung für den Newsletter (3 P)

Teil 3: Online-Marketing und Vertrieb (20 Punkte)

Aufgabe 3.1 (10 P)

Vergleichen Sie in tabellarischer Form die Merkmale, Vor- und Nachteile von SEO und SEA. Nennen Sie je mindestens drei Merkmale bzw. Kriterien. (Tabelle: Struktur 2 P, je Gebiet vollständige Inhalte 4 P)

Aufgabe 3.2 (10 P)

Fall: Ihre SEA-Kampagne hat im Monat Mai folgende Kennzahlen:

- Klicks: 12 000
- Impressionen: 300 000
- Gesamtkosten: 4 200 €
- Umsatz aus Klicks: 15 000 €

Berechnen Sie:

- Klickrate (CTR) in % (2 P)
- Cost per Click (CPC) in € (2 P)
- Cost per Acquisition (CPA), wenn 180 Bestellungen erfolgten (2 P)
- Return on Advertising Spend (ROAS) (2 P)
- Bewerten Sie kurz (max. 3 Sätze) die Wirtschaftlichkeit der Kampagne. (2 P)

Teil 4: Logistik und Supply Chain Management (20 Punkte)

Aufgabe 4.1 (10 P)

Ein Online-Fashion-Händler kalkuliert Lager- und Versandkosten pro Artikel wie folgt:

- Lagerkosten pro Monat und Artikel: 0,80 €
- durchschnittliche Lagerdauer: 45 Tage
- Verpackung + Versand: 3,50 €

Berechnen Sie die gesamten logistischen Kosten pro verkauftem Artikel. (Rechnungsschritte dokumentieren) (6 P)

Erörtern Sie in einer kurzen Stellungnahme (max. 5 Zeilen), wie Mengenrabatte bei Versanddienstleistern die Kosten verändern können. (4 P)

Aufgabe 4.2 (10 P)

Entwerfen Sie ein Prozessdiagramm (z. B. Swimlane) zum Retourenmanagement mit mindestens fünf Prozessschritten ab Kundenanfrage bis Gutschrift. Beschriften Sie Verantwortliche und entscheiden Sie über elektronischen Dokumentenaustausch oder manuelle Prüfung. (Diagrammstruktur: 5 P, Beschriftungen & Verantwortlichkeiten: 5 P)

Teil 5: Unternehmensführung und Finanzen (20 Punkte)

Aufgabe 5.1 (10 P)

Ein E-Commerce-Startup plant ein neues Produkt mit folgenden Daten:

- Fixkosten p. M.: 6 000 €
- Verkaufspreis pro Einheit: 75 €
- variable Kosten pro Einheit: 45 €

- Ermitteln Sie den Break-even-Point in Stück und in Euro. (6 P)
- Nennen Sie zwei strategische Maßnahmen, um den Break-even-Point zu senken. (je 2 P)

Aufgabe 5.2 (10 P)

Erstellen Sie einen einfachen Liquiditätsplan für drei Monate (April–Juni) auf Basis folgender Daten:

- Anfangsbestand: 10 000 €
- Einzahlungen pro Monat: April 8 000 €, Mai 12 000 €, Juni 9 000 €
- Auszahlungen pro Monat: April 9 500 €, Mai 11 000 €, Juni 10 500 €

Tragen Sie Soll- und Haben-Beträge ein, berechnen Sie Monats- und Endbestände und kommentieren Sie kurz, ob ein Liquiditätsengpass droht. (Plan: 7 P, Kommentar: 3 P)