

## IHK E Commerce Prüfung 2022 Praktisch – Lösungen

### Teil A: Wirtschafts- und Sozialkunde

#### Aufgabe A1 (8 Punkte)

- Diagramm: Ein einfaches Ablaufdiagramm sollte die Schritte Wareneingang, Lagerung, Kommissionierung, Verpackung, Versand und Warenausgang umfassen. (4 Punkte)
- Verantwortlichkeiten:
  - Wareneingang: Lagerleiter
  - Lagerung: Lagerpersonal
  - Kommissionierung: Kommissionierer
  - Verpackung: Verpackungsteam
  - Versand: Versandabteilung
  - Warenausgang: Logistikmanager (4 Punkte)

#### Aufgabe A2 (12 Punkte)

- a) Berechnung der Mitarbeiteranzahl:
- Gleitzeit: 60% von 80 = 48 Mitarbeiter
  - Schichtarbeit: 25% von 80 = 20 Mitarbeiter
  - Kernarbeitszeit: 15% von 80 = 12 Mitarbeiter (6 Punkte)
- b) Vor- und Nachteile des Gleitzeitsystems:
- Arbeitgeber:
    - Vorteile: Flexibilität bei der Personalplanung, höhere Mitarbeiterzufriedenheit
    - Nachteile: Schwierige Koordination, mögliche Überstunden
  - Beschäftigte:
    - Vorteile: Bessere Work-Life-Balance, individuelle Anpassung der Arbeitszeiten
    - Nachteile: Erreichbarkeit außerhalb der Kernzeiten, mögliche Isolation (6 Punkte)

### Teil B: Marketing & Vertrieb im E-Commerce

#### Aufgabe B1 (10 Punkte)

- a) Berechnungen:
- Conversion-Rate:  $(1.200 \text{ Bestellungen} / 50.000 \text{ Besucher}) * 100 = 2,4\%$
  - Gesamtumsatz:  $1.200 \text{ Bestellungen} * 80 \text{ €} = 96.000 \text{ €}$  (4 Punkte)
- b) Maßnahmen zur Conversion-Optimierung:
- A/B-Tests: Testen verschiedener Layouts oder Call-to-Actions zur Erhöhung der Conversion-Rate
  - Produktvideos: Bessere Produktdarstellung, erhöhtes Kundenvertrauen und Kaufbereitschaft (6 Punkte)

#### Aufgabe B2 (15 Punkte)

1. Zielgruppenanalyse: Outdoor-Enthusiasten, Wanderer, Camper (2 Punkte)
2. Kanäle & Formate: Blogartikel, Instagram-Posts, E-Mail-Newsletter (4 Punkte)
3. Redaktionsplan: Skizze mit wöchentlichen Themen und Veröffentlichungsdaten (5 Punkte)
4. KPIs: Engagement-Rate, Conversion-Rate (je 2 Punkte)

### Teil C: Technische Umsetzung & Betrieb

#### Aufgabe C1 (12 Punkte)

- a) Netzwerkschema: Darstellung der Verbindung zwischen Load Balancer, Webserver-Cluster, Datenbank-Cluster und CDN (8 Punkte)
- b) Rolle eines CDNs: Reduzierung der Latenzzeit, Verbesserung der Ladegeschwindigkeit, Entlastung des Webserver (4 Punkte)

#### Aufgabe C2 (18 Punkte)

- Migrationsprozess:
1. Planung: Analyse der aktuellen Architektur, Festlegung der Migrationsziele
  2. Datenmigration: Sicherstellung der Datenintegrität, Testen der Datenübertragung
  3. API-Entwicklung: Implementierung der GraphQL-API, Durchführung von API-Tests
  4. Frontend-Entwicklung: Aufbau des React-Frontends, Usability-Tests
  5. Performance-Checks: Lasttests, Optimierung der Ladezeiten (je Schritt 3 Punkte)

### Teil D: Rechtliche & Organisatorische Aspekte

#### Aufgabe D1 (10 Punkte)

- DSGVO-Dokumente:
- Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten: Dokumentation der Datenverarbeitung
  - Auftragsverarbeitungsvertrag: Regelung der Datenverarbeitung durch Dritte
  - Datenschutzerklärung: Information der Kunden über Datenverarbeitung
  - Einwilligungserklärung: Zustimmung der Kunden zur Datenverarbeitung
  - Datenschutz-Folgenabschätzung: Bewertung der Risiken der Datenverarbeitung (je Dokument 2 Punkte)

#### Aufgabe D2 (15 Punkte)

- Kundenfreundliches Antwortschreiben:
- Anrede: Sehr geehrter Herr/Frau [Name],
  - Sachverhalt: Vielen Dank für Ihre Mitteilung bezüglich der defekten Jacke.
  - Lösungsvorschlag: Wir bieten Ihnen einen Umtausch oder eine Rückerstattung an. Bitte senden Sie uns die Jacke zurück.
  - Schluss: Wir entschuldigen uns für die Unannehmlichkeiten und stehen für Rückfragen zur Verfügung. Mit freundlichen Grüßen, [Ihr Name] (Formale Struktur 3 Punkte, rechtliche Hinweise 4 Punkte, Kundenorientierung 4 Punkte, sprachliche Klarheit 4 Punkte)