

IHK E Commerce Prüfung 2022 Praktisch

Teil A: Wirtschafts- und Sozialkunde (20 Punkte)

Aufgabe A1 (8 Punkte)

Ein mittelständisches Logistikunternehmen plant, seine internen Abläufe zu digitalisieren. Beschreiben Sie anhand eines kurzen Ablaufdiagramms (Skizze genügt), welche Schritte eine digitale Sendungsverfolgung von Wareneingang bis –ausgang umfasst. Weisen Sie jedem Schritt Verantwortlichkeiten zu.

Punkteverteilung: Diagramm 4 P, Zuordnung Verantwortlichkeiten 4 P

Aufgabe A2 (12 Punkte)

In einer Mitarbeiterbefragung zu Arbeitszeiten ergab sich: 60 % arbeiten Gleitzeit, 25 % Schichtarbeit, 15 % klassische Kernarbeitszeit. Insgesamt sind 80 Mitarbeiter beschäftigt.

a) Berechnen Sie die Anzahl der Mitarbeiter je Arbeitszeitmodell. (6 P)

b) Diskutieren Sie die Vor- und Nachteile des Gleitzeitsystems aus Sicht des Arbeitgebers und der Beschäftigten. Nennen Sie jeweils zwei Aspekte. (6 P)

Teil B: Marketing & Vertrieb im E-Commerce (25 Punkte)

Aufgabe B1 (10 Punkte)

Sie betreiben einen Onlineshop für Outdoor-Bekleidung. Im letzten Monat: 50 000 Besucher, 1 200 Bestellungen, Durchschnittsbestellwert 80 €.

a) Berechnen Sie die Conversion-Rate und den Gesamtumsatz. (4 P)

b) Entwickeln Sie zwei konkrete Maßnahmen zur Conversion-Optimierung (z. B. A/B-Tests, Produktvideos) und begründen Sie kurz deren Wirkung. (6 P)

Aufgabe B2 (15 Punkte)

Entwickeln Sie für das Produkt „Multifunktions-Rucksack“ eine Mini-Content-Marketing-Strategie mit:

1. Zielgruppenanalyse (2 P)

2. Kanäle & Formate (z. B. Blog, Social Media, E-Mail) (4 P)

3. Redaktionsplan für vier Wochen (Skizze, tabellarisch) (5 P)

4. KPIs zur Erfolgskontrolle (zwei Kennzahlen, je 2 P)

Teil C: Technische Umsetzung & Betrieb (30 Punkte)

Aufgabe C1 (12 Punkte)

In einem E-Commerce-System kommen folgende Technologien zum Einsatz: Load Balancer, Webserver-Cluster, Datenbank-Cluster, CDN.

a) Erstellen Sie ein Netzwerkschema, das diese Komponenten und deren Datenfluss zeigt. (8 P)

b) Erläutern Sie kurz die Rolle eines CDNs im E-Commerce. (4 P)

Aufgabe C2 (18 Punkte)

Ein Onlineshop soll von Magento 2 auf eine Headless-Architektur mit React-Frontend und GraphQL-API migriert werden.

Beschreiben Sie mindestens fünf Schritte des Migrationsprozesses mit Angabe der wichtigsten technischen Prüfungen (z. B. Datenmigration, API-Tests, Performance-Checks). (je Schritt 3 P)

Teil D: Rechtliche & Organisatorische Aspekte (25 Punkte)

Aufgabe D1 (10 Punkte)

Prüfen Sie anhand eines kurzen Musterdatenstroms, welche DSGVO-Dokumente ein Shopbetreiber benötigt (z. B. Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten, Auftragsverarbeitungsvertrag). Ordnen Sie jedem Dokument seinen Zweck zu. (je Dokument 2 P, insgesamt fünf Dokumente)

Aufgabe D2 (15 Punkte)

Ein Kunde reklamiert eine defekte Jacke. Formulieren Sie schriftlich das kundenfreundliche Antwortschreiben unter Berücksichtigung der gesetzlichen Gewährleistungsfrist und der Verpflichtungen des Händlers. (Beispielbrief: Anrede, Sachverhalt, Lösungsvorschlag, Schluss)

Punkteverteilung: Formale Struktur 3 P, rechtliche Hinweise 4 P, Kundenorientierung 4 P, sprachliche Klarheit 4 P

Gesamtpunktzahl: 100 Punkte