

IHK E Commerce Prüfung 2024 Praktisch – Lösungen

Teil 1: Geschäftsprozesse

1.1 Prozessanalyse eines Bestellablaufs

- Der ideale Antwort beschreibt die Schritte: Warenkorbanlage, Eingabe der Kundendaten, Auswahl der Zahlungsart, Bestellübersicht, Bestellbestätigung. Jeder Schritt sollte klar und präzise erklärt werden.
- Ein Flussdiagramm sollte die Symbole für Start/Ende, Prozess, Entscheidung und Verbindungslinien enthalten. Entscheidungs- und Ablaufpunkte müssen klar markiert sein.

1.2 System- und Datenschnittstellen

- Erwartet wird die Nennung von Schnittstellen wie API, EDI, XML. Protokolle oder Formate könnten REST, SOAP, JSON sein.
- Typische Fehlerquellen sind Dateninkonsistenz und Übertragungsfehler. Gegenmaßnahmen könnten regelmäßige Datenabgleiche und Validierungsmechanismen sein.

1.3 Lager- und Logistikprozesse

- Meldebestand = (täglich Verbrauch x Vorlaufzeit) + Sicherheitsreserve = $(40 \times 10) + 200 = 600$ Einheiten.
- Wichtige Kennzahlen sind Lieferzeit und Liefertreue. Lieferzeit misst die Dauer von Bestellung bis Lieferung, Liefertreue die Einhaltung von Lieferterminen.

Teil 2: Online-Marketing

2.1 SEA-Kampagnenplanung

- Relevante KPIs sind CTR (Click-Through-Rate), CPC (Cost per Click), Conversion Rate. Messung erfolgt über Analysetools wie Google Analytics.
- Eine grobe Struktur könnte Kampagnen für verschiedene Produktkategorien, Anzeigengruppen für spezifische Produkte und Keywords für relevante Suchbegriffe umfassen.

2.2 SEO-Strategie

- Short-Tail: "Sportbekleidung", "Nachhaltige Kleidung", "Fitnessbekleidung". Long-Tail: "Nachhaltige Sportbekleidung für Damen", "Ökologische Fitnesskleidung kaufen", "Umweltfreundliche Sportmode online". Wettbewerbssituation sollte anhand von Suchvolumen und Konkurrenz bewertet werden.
- Eine themenorientierte Landingpage sollte einen klaren Titel-Tag, strukturierte Überschriften (H1-H3) und interne Links zu verwandten Themen enthalten.

Teil 3: Rechtliche Rahmenbedingungen

3.1 Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

- Klauseln sollten klare Zahlungsfristen und Gewährleistungsbedingungen enthalten, die den gesetzlichen Vorgaben entsprechen.
- Eine Transparenzgebot-Klausel ist wichtig, um Missverständnisse zu vermeiden und die Rechtssicherheit zu erhöhen.

3.2 Widerrufsbelehrung

- Eine rechtssichere Widerrufsbelehrung muss Fristen, Bedingungen und das Muster-Widerrufsformular enthalten.

3.3 Datenschutz und Datensicherheit

- Maßnahmen könnten Verschlüsselung, Zugangskontrollen und regelmäßige Sicherheitsüberprüfungen sein.
- Informationspflichten umfassen die Aufklärung über Zweck und Umfang der Datenerhebung sowie die Möglichkeit des Widerspruchs.

Teil 4: Kundenkommunikation & Support

4.1 Multichannel-Serviceprozess

- Standardabläufe sollten die Schritte von der Anfrageannahme bis zur Lösung umfassen, angepasst an den jeweiligen Kanal.
- Vor- und Nachteile sollten Aspekte wie Erreichbarkeit (z.B. 24/7 bei E-Mail), Dokumentation (z.B. einfach bei E-Mail) und Effizienz (z.B. schnell bei Live-Chat) abdecken.

4.2 Beschwerdemanagement

- Eine deeskalierende Antwort-E-Mail sollte Verständnis zeigen, eine Lösung anbieten und den Kunden zur weiteren Kommunikation einladen.
- Kennzahlen könnten Kundenzufriedenheit und Bearbeitungszeit sein, die die Effizienz und Qualität der Reklamationsbearbeitung messen.

4.3 Automatisierung durch Chatbots

- Ein Dialogskript könnte Begrüßung, Abfrage der Bestellnummer, Statusabfrage, Rückmeldung des Status und Verabschiedung umfassen.

Teil 5: Finanzen & Controlling

5.1 Deckungsbeitragsrechnung

- Stückdeckungsbeitrag = Verkaufspreis - variable Kosten = $€80 - €50 = €30$.
- Break-even-Menge = Fixkosten / Stückdeckungsbeitrag = $€12.000 / €30 = 400$ Einheiten.

5.2 Break-even-Analyse

Ein Diagramm sollte die Achsen für Umsatz/Kosten und Menge zeigen, mit klar markierten Fixkosten, Gesamtkosten, Erlöskurve und Break-even-Punkt.

5.3 Kennzahlenanalyse

- Die wirtschaftliche Lage könnte als stabil bewertet werden, basierend auf einem hohen ROAS und einer guten Lagerumschlagshäufigkeit.
- Maßnahmen zur Verbesserung des ROAS könnten Optimierung der Werbekampagnen und Erhöhung der Conversion Rate sein.