

## IHK E Commerce Prüfung 2024 Praktisch

### Teil 1: Geschäftsprozesse (20 Punkte)

#### 1.1 Prozessanalyse eines Bestellablaufs

- Beschreiben Sie anhand eines realistischen Online-Shop-Szenarios die einzelnen Prozessschritte von der Warenkorbanlage bis zur Auftragsbestätigung. (4 Punkte)
- Skizzieren Sie als Flussdiagramm (mit Standard-Symbolen) die Prozesskette inklusive Entscheidungs- und Ablaufpunkte. (4 Punkte)

#### 1.2 System- und Datenschnittstellen

- Erläutern Sie drei zentrale Schnittstellen zwischen Shop-System, ERP und Logistikdienstleister. Geben Sie je ein technisches Protokoll oder Dateiformat an. (3 Punkte)
- Nennen Sie zwei typische Fehlerquellen bei Datensynchronisation und schlagen Sie jeweils eine Gegenmaßnahme vor. (3 Punkte)

#### 1.3 Lager- und Logistikprozesse

- Ein Shop verkauft 1.200 Einheiten eines Produkts pro Monat. Der Lieferant beliefert in Losgrößen von 500 Einheiten, die Vorlaufzeit beträgt 10 Tage. Berechnen Sie den Meldebestand bei einem täglichen Verbrauch von 40 Stück und einer Sicherheitsreserve von 200 Einheiten. (3 Punkte)
- Welche logistischen Kennzahlen sind zur Bewertung der Lieferperformance notwendig? Nennen Sie zwei und erläutern Sie ihre Aussagekraft. (3 Punkte)

### Teil 2: Online-Marketing (20 Punkte)

#### 2.1 SEA-Kampagnenplanung

Ein E-Commerce-Unternehmen plant Google-Ads-Kampagnen für seine neue Produktlinie.

- Definieren Sie drei relevante KPI (z. B. CTR, CPC, Conversion Rate) und beschreiben Sie, wie sie gemessen werden. (6 Punkte)
- Entwerfen Sie grob einen Kampagnenstrukturplan (Kampagnen, Anzeigengruppen, Keywords). (4 Punkte)

#### 2.2 SEO-Strategie

- Führen Sie eine Keyword-Analyse für das Suchwort „Nachhaltige Sportbekleidung“ mit drei Short-Tail- und drei Long-Tail-Begriffen durch und bewerten Sie deren Wettbewerbssituation. (6 Punkte)
- Skizzieren Sie den Aufbau einer themenorientierten Landingpage inklusive Titel-Tag, H1–H3-Struktur und interner Verlinkung. (4 Punkte)

### Teil 3: Rechtliche Rahmenbedingungen (20 Punkte)

#### 3.1 Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

- Formulieren Sie zwei Klauseln zu Zahlungsbedingungen und Gewährleistung, die den gesetzlichen Anforderungen entsprechen. (4 Punkte)
- Erläutern Sie, warum eine Transparenzgebot-Klausel in AGB wichtig ist. (2 Punkte)

#### 3.2 Widerrufsbelehrung

- Erstellen Sie eine rechtssichere Widerrufsbelehrung für Verbraucher gemäß §§ 312g, 355 BGB (inkl. Muster-Widerrufsformular). (8 Punkte)

#### 3.3 Datenschutz und Datensicherheit

- Nennen Sie drei technische und organisatorische Maßnahmen (TOM) nach DSGVO zur Sicherung personenbezogener Daten im Shop. (4 Punkte)
- Welche Informationspflichten bestehen gegenüber Betroffenen beim Einsatz von Tracking-Tools? (2 Punkte)

### Teil 4: Kundenkommunikation & Support (20 Punkte)

#### 4.1 Multichannel-Serviceprozess

- Beschreiben Sie die Standardabläufe für Kundenanfragen per E-Mail, Live-Chat und Telefon. (6 Punkte)
- Erstellen Sie eine Tabelle mit Vor- und Nachteilen der drei Kanäle hinsichtlich Erreichbarkeit, Dokumentation und Effizienz. (4 Punkte)

#### 4.2 Beschwerdemanagement

Ein Kunde reklamiert eine fehlerhafte Lieferung.

- Formulieren Sie eine Antwort-E-Mail, die auf deeskalierende Gesprächsführung abzielt und eine angemessene Lösung anbietet. (5 Punkte)
- Welche Kennzahlen nutzen Sie zur Bewertung der Kundenzufriedenheit nach Reklamationsbearbeitung? Nennen und erläutern Sie zwei. (3 Punkte)

#### 4.3 Automatisierung durch Chatbots

- Entwerfen Sie ein kurzes Dialogskript (mindestens fünf Austauschschritte) für einen Chatbot, der den Bestellstatus abfragt. (2 Punkte)

### Teil 5: Finanzen & Controlling (20 Punkte)

#### 5.1 Deckungsbeitragsrechnung

Für ein Produkt liegen folgende Daten vor: Verkaufspreis € 80, variable Kosten € 50, Fixkosten gesamt € 12.000.

- Berechnen Sie den Stückdeckungsbeitrag. (2 Punkte)
- Ermitteln Sie die Break-even-Menge. (3 Punkte)

#### 5.2 Break-even-Analyse

Skizzieren Sie das Break-even-Diagramm (Gezeichnet mit Achsen Umsatz/Kosten vs. Menge). Kennzeichnen Sie Fixkosten, Gesamt- und Erlöskurve sowie Break-even-Punkt. (5 Punkte)

#### 5.3 Kennzahlenanalyse

Ein Shop weist folgende Jahreswerte aus: Umsatzerlöse € 500.000, ROAS 4, Lagerumschlagshäufigkeit 6, Customer Lifetime Value € 120.

- Bewerten Sie anhand dieser Kennzahlen die wirtschaftliche Lage des Unternehmens. (5 Punkte)
- Nennen Sie zwei Maßnahmen zur Verbesserung des ROAS. (5 Punkte)

Gesamtpunktzahl: 100 Punkte