

---

# Berufsprüfung E-Commerce Spezialist/in

---

## Prüfungsteil 3: Analyseaufgabe mit Präsentation

### Auftrag: Analyse Online Shop Amazon

---

#### Ausgangssituation

Amazon ist ein global agierender Onlineversandhändler mit einer breit gefächerten Produktpalette. Das Unternehmen betreibt lokalisierte Websites auf der ganzen Welt, darunter mit amazon.de auch eine für Deutschland.

In diesem Prüfungsteil geht es darum, diesen Onlineshop genauer unter die Lupe zu nehmen.

---

#### Aufgabe

Besuchen Sie die Seite Amazon.de – ohne sich einzuloggen. Stellen Sie sich vor, Sie sind ein Kunde bzw. eine Kundin. Überlegen Sie sich 2-3 konkrete Produkte aus unterschiedlichen Produktkategorien, die Sie in die Schweiz bestellen möchten. Klicken Sie sich für diese 2-3 Produkte durch alle Phasen der Customer Journey (von der Startseite Amazon.de bis zum Login im Rahmen der Bestellung). Halten Sie währenddessen alle positiven und negativen Auffälligkeiten betreffend der User Experience dieses Online-Shops anhand von Screenshots fest. Berücksichtigen Sie bei der Analyse sowohl die Desktop als auch die Mobile-Variante.

Ordnen Sie anschliessend Ihre gefundenen negativen Auffälligkeiten von der gravierendsten bis zur am wenigsten bedeutenden. Überlegen Sie sich ausserdem für jede gefundene negative Auffälligkeit eine konkrete Handlungsempfehlung.

Bereiten Sie eine 10-minütige Präsentation vor, in welcher Sie den Expert/innen unter Verwendung der gemachten Screenshots und auf strukturierte Weise folgende Aspekte erläutern:

1. Wie habe ich mich durch den Online-Shop bewegt?
  2. Was sind aus Kundensicht die fünf herausragendsten Stärken dieses Onlineshops?
  3. Was sind aus Kundensicht die fünf wesentlichen Schwächen dieses Onlineshops (von der gravierendsten bis zur am wenigsten bedeutenden)?
  4. Anhand welcher konkreten Handlungsoptionen können die gefundenen Schwächen optimiert werden?
- 

#### Hinweise

- Teilen Sie sich die Zeit während Ihrer Präsentation gut ein.
- Prüfen Sie alle Phasen der Customer Journey (von der Startseite Amazon.de bis zum Login im Rahmen der Bestellung) für mindestens 2 Produkte aus unterschiedlichen Kategorien
- Für Ihre Präsentation steht Ihnen ein Beamer zur Verfügung.

- Belegen Sie während Ihrer Präsentation all Ihre Ausführungen nachvollziehbar anhand von konkreten Beispielen (Printscreens).

---

### **Zeitliche Rahmenbedingungen**

Für die Analyse des Online-Shops stehen Ihnen insgesamt 45 Minuten zur Verfügung. Anschliessend haben Sie 10 Minuten Zeit, um Ihre Erkenntnisse den Expert/innen zu präsentieren. In den darauffolgenden 20 Minuten werden Sie konkretisierende und weiterführende Fragen der Expert/innen beantworten.

---

### **Beurteilung**

Ihre Präsentation wird anhand von folgenden Leitfragen beurteilt:


- Bewegt sich der/die Kandidat/in strukturiert und entlang der Customer Journey durch die digitale Plattform bzw. den Onlineshop?
- Werden die zentralen Stärken der digitalen Plattform bzw. des Onlineshops erkannt und nachvollziehbar begründet?
- Werden die zentralen Schwächen der digitalen Plattform bzw. des Onlineshops erkannt und nachvollziehbar begründet?
- Werden für erkannte Schwächen geeignete Handlungsoptionen geschildert und nachvollziehbar begründet?
- Werden weiterführende Fragen der Expert/innen kompetent beantwortet?

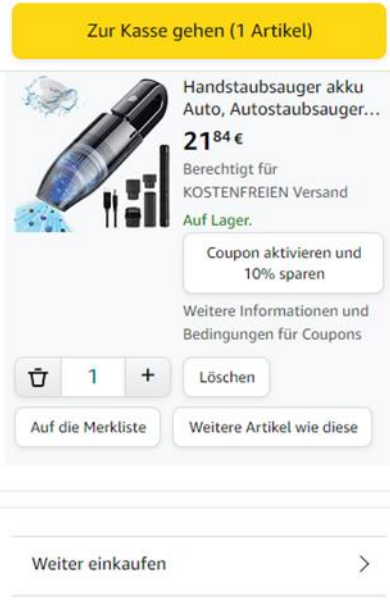

## Musterlösung

### In der Customer Journey berücksichtigt wurden

- Startseite
- Produktübersichtsseite
- Produktdetailseite
- Warenkorb

### Stärken des Online-Shops

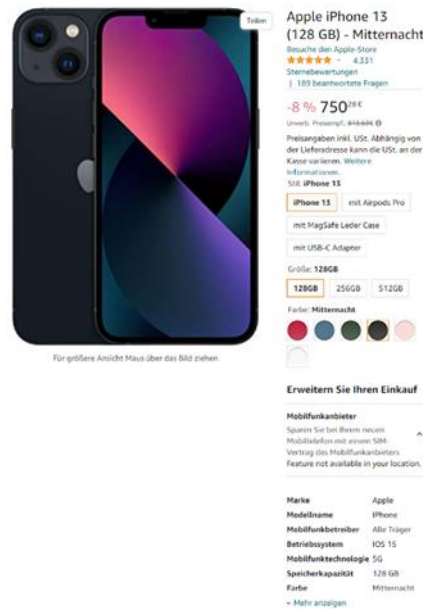
| Aspekt  | Beleg  |       |      |       |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---|--|-------|------|-------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <p>1) Startseite wirkt ansprechend und aufgeräumt</p>   |   |       |      |       |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <p>2) Es werden viele nützliche Filter angeboten (z.B. bei Babykleidung: Grösse, Farbe, Muster)</p> | <p><b>Babygröße</b></p> <table border="1" data-bbox="694 1279 1038 1413"> <tr> <td>Frühc</td> <td>Neug</td> <td>1size</td> <td>50</td> <td>56</td> </tr> <tr> <td>62</td> <td>68</td> <td>74</td> <td>80</td> <td>86</td> </tr> <tr> <td>92</td> <td>98</td> <td>104</td> <td>110</td> <td></td> </tr> </table> <p><b>Farbe</b></p> <table border="1" data-bbox="694 1480 1018 1585"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p><b>Modemuster</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Argyle</li> <li><input type="checkbox"/> Buchstabenmuster</li> <li><input type="checkbox"/> Camouflage</li> <li><input type="checkbox"/> Cartoon</li> <li><input type="checkbox"/> ...</li> </ul> | Frühc | Neug | 1size | 50 | 56 | 62 | 68 | 74 | 80 | 86 | 92 | 98 | 104 | 110 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Frühc   | Neug   | 1size | 50   | 56    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 62  | 68   | 74    | 80   | 86    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 92  | 98   | 104   | 110  |       |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|   |  |       |      |       |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|   |  |       |      |       |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|   |  |       |      |       |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |








|   |   |
|---|---|
| <p>3) Der «zur Kasse gehen» Button im Warenkorb ist sticky, bleibt also immer im Sichtfeld des Kunden</p> |   |
| <p>4) Die Suche ist zentrales Element auf jeder Seite (inkl. Mobile Version)</p>                          |  |

5) Pro Produkt sind mehrere Produktfotos vorhanden, inkl. Vergrößerungsfunktion.






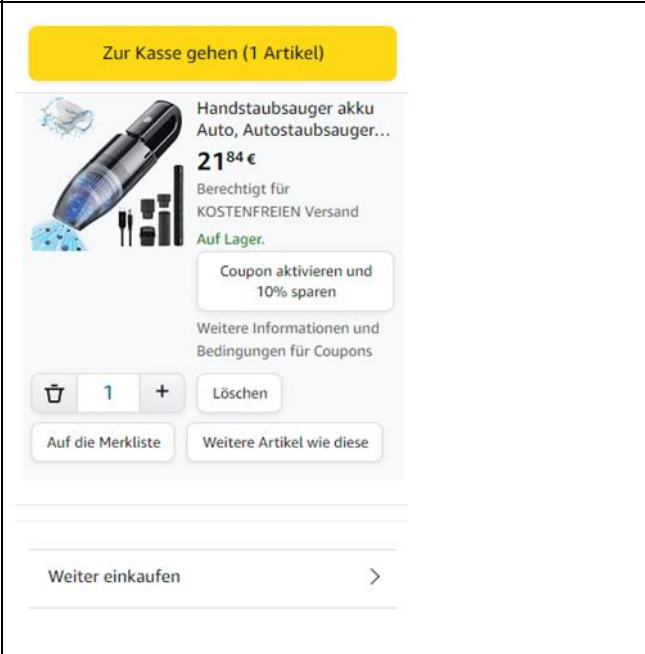
6) Die Produktinformationen sind umfangreich

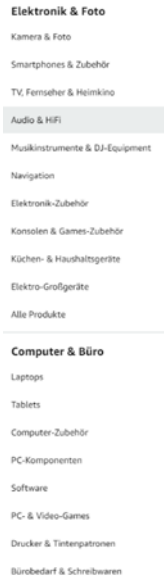

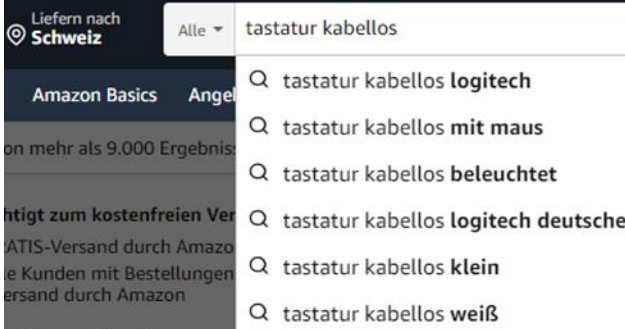


|   |   |
|---|---|
| <p>7) Zusatzverkäufe (Cross Selling) sind pro Artikel hinterelegt</p> | <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p><b>Kaufen Sie es mit</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p><b>Dieser Artikel:</b> Logitech Signature K650 Comfort kabellose Tastatur mit Handballenauflage, BLE...<br/>40<sup>64</sup> €</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Logitech MX Master 3S - Kabellose Performance-Maus mit ultraschnellem Scrollen, Ergo, 8...<br/>86<sup>67</sup> €</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Logitech Lift Vertikale Ergonomische Maus, Kabellos, Bluetooth oder Logi Bolt USB-...<br/>56<sup>79</sup> €</p> </div> </div> <hr/> <p><b>Verwandte Produkte zu diesem Artikel</b></p> <p style="font-size: 8px; color: #888;">Gesponsert @</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 22%;">  <p>Logitech MX Mechanische kabellose Mini-Tastatur mit Beleuchtung, Taktile...<br/>★★★★★ 132<br/>110,33 € <small>prime</small></p> </div> <div style="width: 22%;">  <p>Logitech K480 Kabellose Multi-Device Tastatur für Windows, macOS, iPadOS, Android o...<br/>★★★★★ 1.563<br/>36,15 € <small>prime</small></p> </div> <div style="width: 22%;">  <p>Logitech ERGO K860 kabellose ergonomische Tastatur – geteilte Tastatur, Handballena...<br/>★★★★★ 1.372<br/>73,24 € <small>prime</small></p> </div> <div style="width: 22%;">  <p>CHERRY Stream Desk - Tastatur &amp; Maus Set - kabellos - QWERTZ - deutsches Layout ...<br/>★★★★★ 909<br/>38,91 € <small>prime</small></p> </div> </div> </div> |
|---|---|

### Schwächen des Onlineshops

| Aspekt   | Beleg  | Handlungsoption (Wie könnte man dies konkret verbessern?)                           |
|--|--|---|
| 1) Überladene Produktseiten  | Passt nicht alles auf einen Screenshot   | Produktdetailseiten entschlacken  |
| 2) Kein Filter für Lieferung in die Schweiz  | Kein Screenshot<br>(was nicht vorhanden ist, kann nicht gezeigt werden)  | Filter für Produkte implementieren, die in die Schweiz geliefert werden             |
| 3) Auf den Produktdetailseiten werden mehrere Call to Actions angeboten, deren Unterschiede sich nicht erschliessen («In den Einkaufswagen» oder «Jetzt kaufen») | <p><b>750<sup>28</sup> €</b></p> <p>KOSTENLOSE Lieferung 14. - 18. Oktober</p> <p> Lieferr nach Schweiz</p> <p>Menge: <input type="text" value="1"/></p> <p><b>In den Einkaufswagen</b></p> <p><b>Jetzt kaufen</b></p> <p> Sichere Transaktion</p> <p>Verkauf und Versand durch Amazon.</p> <p>Rücksendungen: Retournierbar innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt <small>▼</small></p> <p>Support: Kostenloser Amazon-Produktsupport inbegriffen <small>▼</small></p> | Klarere Unterschiede zwischen den beiden CATs (z.B. «Jetzt mit einem Klick kaufen») |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>4) Mobile liegt das Menu so, dass es nicht bequem mit einer Hand geöffnet werden kann</p>  |  <p>The screenshot shows the Amazon.de mobile app interface. At the top, there is a search bar with the text 'Suchen auf Amazon.de' and a magnifying glass icon. Below the search bar, it says 'Liefere nach Schweiz'. There are navigation tabs for 'Beleuchtung' (Lighting), 'Bestseller', 'Neuerscheinungen' (New Arrivals), and 'Aufsteiger' (Rising Stars). Two products are listed:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>#1: Led Strip 30m, Ksippe Bluetooth RGB LED Streifen, Farbwechsel Fernbedienung Leiste Band für Schlafzimmer, Dimmbar. Price: 22,68 € (27% off from 31,00 €). 14,974 reviews.</li> <li>#2: Nachtlcht Steckdose mit Dämmstück Helligkeit Stufenlos Ein: Kinderzimmer, Treppenaufgänger Orientierungslicht, WarmWeiß. Price: 13,40 €. 10,851 reviews.</li> </ul> |  |
| <p>5) Der «zur Kasse gehen» Button im Warenkorb ist oberhalb der Produktauswahl. Mobile ist dieser einhändig schwer zu erreichen.</p> |  <p>The screenshot shows a product card in the shopping cart. At the top, a yellow button says 'Zur Kasse gehen (1 Artikel)'. The product is a 'Handstaubsauger akku Auto, Autostaubsauger...'. Price: 21,84 €. It is eligible for 'KOSTENFREIEN Versand' (free shipping) and is 'Auf Lager' (in stock). There is a button to 'Coupon aktivieren und 10% sparen'. Below the product, there are buttons for 'Löschen', 'Auf die Merkliste', and 'Weitere Artikel wie diese'. At the bottom, there is a 'Weiter einkaufen' button with a right arrow.</p>  |  |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>6) Kategorien sind nicht trennscharf (z. B. unter «Elektronik &amp; Computer» die Kategorien «Smartphones &amp; Zubehör» und die Kategorie «Elektronik-Zubehör»)</p> |  <p>Elektronik &amp; Foto<br/>         Kamera &amp; Foto<br/>         Smartphones &amp; Zubehör<br/>         TV, Fernseher &amp; Heimkino<br/> <b>Audio &amp; HiFi</b><br/>         Musikinstrumente &amp; DJ-Equipment<br/>         Navigation<br/>         Elektronik-Zubehör<br/>         Konsolen &amp; Games-Zubehör<br/>         Küchen- &amp; Haushaltsgeräte<br/>         Elektro-Großgeräte<br/>         Alle Produkte</p> <p>Computer &amp; Büro<br/>         Laptops<br/>         Tablets<br/>         Computer-Zubehör<br/>         PC-Komponenten<br/>         Software<br/>         PC- &amp; Video-Games<br/>         Drucker &amp; Tintenpatronen<br/>         Bürobedarf &amp; Schreibwaren</p> |  |
| <p>7) Es ist keine Gastbestellung möglich</p>   |  <p>Willkommen</p> <p><input type="radio"/> Konto erstellen. Neu bei Amazon?</p> <p><input checked="" type="radio"/> Anmeldung. Sie sind bereits Kunde?</p> <p>E-Mail-Adresse oder Telefonnummer</p> <p>Weiter</p> <p>Mit Ihrer Anmeldung erklären Sie sich mit unseren <a href="#">Allgemeinen Geschäftsbedingungen</a> einverstanden. Bitte lesen Sie unsere <a href="#">Datenschutzerklärung</a>, unsere <a href="#">Hinweise zu Cookies</a> und unsere <a href="#">Hinweise zu interessensbasierter Werbung</a>.</p> <p>Benötigen Sie Hilfe?</p>  |  |
| <p>8) Es werden keine Kontaktoptionen wie E-Mail, Telefon oder Chat angeboten</p>   | <p>Kein Screenshot (was nicht vorhanden ist, kann nicht gezeigt werden)</p>   | <p>Kontaktoptionen wie E-Mail, Telefon, Chat anbieten</p>  |
| <p>9) Suchfunktion sehr einfach gehalten</p>  |  <p>Liefere nach Schweiz</p> <p>Alle   tastatur kabellos</p> <p>Amazon Basics   Angebotspreis</p> <p>on mehr als 9.000 Ergebnisse</p> <p>Wichtig zum kostenfreien Versand durch Amazon</p> <p>ATIS-Versand durch Amazon</p> <p>ie Kunden mit Bestellungen</p> <p>ersand durch Amazon</p> <p>to: Blinde, Freundlich</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>tastatur kabellos logitech</li> <li>tastatur kabellos mit maus</li> <li>tastatur kabellos beleuchtet</li> <li>tastatur kabellos logitech deutsche</li> <li>tastatur kabellos klein</li> <li>tastatur kabellos weiß</li> </ul>   |  <p>Tastatur</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>105.- Logitech MX Keys (CH, Kabellos)</li> <li>106.- Logitech MX Keys Plus (CH, Kabellos)</li> <li>270.- Corsair K100 (CH, Kabelgebunden)</li> <li>128.- Apple Magic Keyboard (CH, Kabellos)</li> </ul> |



## Priorisierung

Soll selbst in ein sinnvolles Schema eingeteilt werden, z. B:

Schnell umsetzbar / hoher Kundennutzen:

- Filter für Produkte, die in die Schweiz geliefert werden
- Call to Actions auf einen pro Seite reduzieren
- Gastbestellung erlauben
- Optimierung Suchfunktion

Längere Umsetzungsdauer / hoher Kundennutzen

- Kontaktoptionen wie E-Mail, Telefon, Chat anbieten
- Kategorien trennscharf definieren
- Entschlacken der Produktdetailseiten

Längere Umsetzungsdauer / tiefer Kundennutzen

- Buttons Mobile so platzieren, dass sie bequem einhändig erreicht werden können (Positionierung ist selten ein Kriterium um einen Kauf abzubrechen, Verschiebung je nach verwendetem System aufwändig)

**Must haves:** keine

**No gos:** Es soll aus dem Blickwinkel Customer Experience argumentiert werden. Verweise auf Internationalität des Händlers oder auf grosses Sortiment geben daher keine Punkte.

---

## Fragen für Expert/innen

- Gibt es Elemente aus dem eben analysierten Onlineshop, welche Sie für Ihren eigenen Onlineshop übernehmen würden und weshalb?
- Gibt es Bereiche, in welchen Ihr Onlineshop die Customer Journey des Kunden besser abbildet als der analysierte Onlineshop?  
Erläutern Sie, weshalb dem so ist.
- Weshalb haben Sie XY am höchsten priorisiert und nicht XZ?
- Weshalb haben Sie sich bei der Analyse des Onlineshops dafür entschieden, den Kaufprozess anhand der Produkte A, B und C durchzuspielen?
- Wie gut werden die Aspekte einer Customer Experience im Onlineshop von Amazon nach Ihrer Meinung insgesamt berücksichtigt? In welchem Bereich sehen Sie das grösste Potenzial (für eine Optimierung zu einer besseren Customer Experience)?