
Berufsprüfung E-Commerce Spezialist/in

Prüfungsteil 4: Mini-Cases / Critical Incidents

Critical Incident HKB F: Ausfall der IT-Infrastruktur

Ausgangssituation

Sie sind E-Commerce Spezialist/in bei einem grossen B2B Händler für Auto-Ersatzteile und tragen die strategische Verantwortung für den Betrieb und die Weiterentwicklung des Schweizer Onlineshops dieses Unternehmens. Ihr Arbeitsplatz ist in Burgdorf BE. Der Verwaltungsrat Ihres Unternehmens hat vor einigen Jahren beschlossen, den gesamten operativen Betrieb der Website und des Onlineshops aus Kostengründen ins ferne Ausland auszulagern. Die Situation ist etabliert und funktionierte in den letzten Jahren einwandfrei.

Eines morgens erhalten Sie die Nachricht, dass die für den Betrieb der Website und des Onlineshops zuständige Agentur im Ausland kurzfristig ihr Büro verlassen musste, da es zu Streitigkeiten mit dem Vermieter gekommen ist. Der Server wurde vom Netz genommen und der Onlineshop ist für Kunden nicht mehr erreichbar (HTTP-Fehler 404). Bis die Agentur ihre gesamte Infrastruktur aus dem aktuellen Büro abholen und an einem neuen Standort wieder einrichten kann, dauert es mindestens zwei Wochen.

Aufgabe

Beschreiben Sie alle Massnahmen, die Sie als Verantwortliche/r des Onlineshops ergreifen, um diese zwei Wochen so zu überbrücken, dass für das Unternehmen möglichst wenig Schaden entsteht. Überlegen Sie sich ausserdem, was Sie machen, um für solch eine Situation in Zukunft besser gewappnet zu sein. Schildern Sie Ihre Massnahmen in einer sinnvollen Reihenfolge und begründen Sie jede einzelne Massnahme.

Zeitraumen

7 Minuten

Beurteilung

Ihre Leistung wird nach folgender Leitfrage bewertet (doppelte Gewichtung):

Schildert der/die Kandidat/in ein plausibles Vorgehen in der beschriebenen Situation?

Musterlösung

Reihenfolge	Massnahmen	Begründung
1	Landingpage mit Informationen zur Ursache erstellen und Shop URL auf Landingpage umleiten.	Kunden sofort informieren, damit diese ihrerseits nach Lösungen für ihre Kunden suchen können.
2	Bestellformular auf Landingpage aufschalten um den Kunden das Bestellen von Auto-Ersatzteilen zu ermöglichen.	Das Volumen der entgangenen Bestellungen reduzieren und die Kundenzufriedenheit auch in dieser Situation möglichst hochhalten.
3	Telefonnummer für Bestellungen einrichten und auf Landingpage hinweisen.	Den Kunden eine schnelle und unkomplizierte Möglichkeit für Bestellungen anbieten.
4	Onlineshop aus aktuellem Backup auf alternativem Server herstellen	Die Off-Zeit für die Kunden und das Unternehmen verkürzen.
5	Sobald der neuer Standort und die IT-Infrastruktur eingerichtet ist, Erreichbarkeit und alle Funktionalitäten des Onlineshops überprüfen. Den einwandfreien Betrieb dokumentieren und schriftlich bestätigen.	Aus Gründen der Qualität Sicherung muss die einwandfreie Funktion überprüft und bestätigt werden.
6	Redundanz der IT-Infrastruktur herstellen	Um ähnliche Situationen in Zukunft zu verhindern, kann man sich überlegen, ob es sich lohnt die Systeme parallel zu fahren.