
E-Commerce Spezialistin / E-Commerce Spezialist

Kompetenznachweis Modul 1 – HKB A: Aufbauen und Weiterentwickeln einer digitalen Plattform

Wissens- und Verständnisfragen

(HINWEIS: Bei den nachfolgenden Aufgaben handelt es sich um Muster zur Veranschaulichung der Methodik. Dies ist keine vollständige Prüfung)

1 Offene Fragen

1.1 PIM-System

Ausgangslage

Im professionalisierten E-Commerce-Umfeld kommen häufig PIM-Systeme zum Einsatz.

Frage

Was ist die Funktion eines PIM-Systems und was sind die wesentlichen Vorteile bei dessen Verwendung?

Hinweis

Beschreiben Sie die Funktion und die vier zentralen Vorteile eines PIM-Systems.

Musterlösung

Funktion:

- Produktdaten können zentral an einem Ort gepflegt und verwaltet werden

Vorteile:

- Klare Abgrenzung zwischen Produktdaten, Transaktionsdaten und / oder Kundendaten
- Effizientere Prozesse zum Pflegen der Produktdaten
- Best-of-Breed-Ansatz
- Ausspielen der Produktdaten für andere Kanäle (z. B. Google Shopping, Marktplätze, Katalog)

1.2 Trends

Ausgangslage

Die Entwicklung des Online-Handels wird wesentlich von Trends beeinflusst.

Frage

Was sind wesentliche technologische und gesellschaftliche Trends, die sich auf den Online-Handel auswirken?

Hinweis

Schildern Sie mindestens 4 Trends und erläutern Sie, wie sie sich auf den Online-Handel auswirken können.

Musterlösung

- Nachhaltigkeit wird gesellschaftsrelevant(er). Damit steigt die Nachfrage nach nachhaltigen Produkten aber auch Aspekte wie die Lieferkette oder Möglichkeit zur CO2-Kompensation gewinnen an Bedeutung.
- Künstliche Intelligenz wird vermehrt eingesetzt. Dies zum Beispiel für Algorithmen zur Produkt-Empfehlung, um der Kundschaft die passendsten Produkte anzubieten und so die Verkäufe zu erhöhen.
- Voice, das Kaufen über Smart-Speaker wird immer realistischer. Da per Sprache anders interagiert wird als mittels Bildschirm (z. B. Formulierung als ganze Sätze und nicht nur als Stichworte) muss der Shop dafür optimiert werden.
- Social Shopping, es wird nicht nur über die eigenen Kanäle verkauft, sondern weitere Plattformen angebunden, insbesondere auch Social Media Plattformen. Dafür müssen Schnittstellen und Prozesse beherrscht werden, um über Fremdkanäle verkaufen zu können.
- Customer Experience (CE), die Gesamtheit aller Eindrücke, die ein Kunde während der gesamten Dauer einer Kundenbeziehung von einem Unternehmen erhält. Die Gestaltung der CE (On- und Offline) wird ein zunehmend wichtiges Differenzierungsmerkmal im Markt.

2 Geschlossene Fragen

2.1 CTA – Call To Action (Single Choice – SC)

Ausgangslage

Auf folgendem Bild sehen Sie eine Produktdetailseite für Kaffeebohnen:

Adrianos - Dark Robusta (E.S.E. Einzelportion)

Ein kräftiger, tiefschwarzer Espresso entsteht mit den E.S.E. Pads Adrianos Dark Robusta. Durch ihre Mischung aus je 50% Arabica- und Robustabohnen gelingt der echte Südtaliener mit ausgeprägten Karamellnoten, gehaltvollem Körper und langem Abgang. [mehr erfahren >>](#)

<p>Getränkart: Espresso</p> <p>Koffein: ja</p> <p>Nachhaltigkeit: Direct Trade</p> <p>Verpackung: einzelverpackt</p>	<p>Packungsgrösse: 1 Portion</p> <p>Artikel-Nr.: 32-02-1</p> <p>Lieferzeit: 1-2 Werktage</p>
--	---


Preis: Fr. 0.70

Inkl. 2.5% MwSt.

1 ▾

In den Warenkorb

f
t
p



DE

Getränkart: Espresso

Koffein: ja

Nachhaltigkeit: Direct Trade

Verpackung: einzelverpackt

CH Standort Rösterei: Schweiz


Intensität: kräftig

Röstgrad: dunkel

Mahlgrad: sehr fein

Bohnenart: 50% Arabica, 50% Robusta

Bohnenherkunft: Äthiopien, Brasilien, Indien



Adrianos Coffee wurde 1998 in der Berner Altstadt gegründet und zählt zu den Schweizer Pionieren, wenn es um Qualität, Kompetenz und gelebte Nachhaltigkeit rund um die begehrten Kaffeebohnen geht. Die Verleihung des «Jeli Prager»-Preises 2001 würdigte den Mut und das frische Konzept der jungen, dynamischen Hauptstädter – Werte, die bis heute feste Bestandteile der Unternehmenskultur sind.

[Weitere Artikel von Adrianos](#)

Frage

Was ist der zentrale CTA Call To Action auf dieser Seite?

Hinweis

Klicken Sie die richtige Antwort an (eine Antwort ist korrekt).

Musterlösung

(Antwortmöglichkeiten werden in zufälliger Reihenfolge dargestellt)

- a) **Produkt in den Warenkorb legen**
- b) Produktbilder anschauen
- c) Standorte des Unternehmens anschauen
- d) Dem Unternehmen auf Social Media folgen
- e) Artikelmenge erhöhen

2.2 Daten im ERP-System (Multiple Choice – MC)

Ausgangslage

Im professionalisierten E-Commerce-Bereich kommen häufig ERP-Systeme zum Einsatz.

Frage

Welche Daten werden üblicherweise im ERP-System gehalten?

Hinweis

Klicken Sie die richtige Antwort bzw. die richtigen Antworten an (eine, mehrere oder alle Antworten sind korrekt).

Musterlösung

(Antwortmöglichkeiten werden in zufälliger Reihenfolge dargestellt)

- a) **Kundenstammdaten**
- b) **Produktpreise**
- c) **Lieferantenstammdaten**
- d) Produktbeschreibung
- e) Kundenbewertung

2.3 Einkaufsprozess (Reihenfolge – RH)

Ausgangslage

Die Einkaufsprozesse der Kunden laufen jeweils nach einem ähnlichen Schema ab.

Frage

Wie läuft ein idealtypischer Einkaufsprozess ab?

Hinweis

Bringen Sie die einzelnen Elemente in die richtige Reihenfolge.

Musterlösung (Antworten in korrekter Reihenfolge auflisten)

1. Information Offsite
2. Information Onsite
3. Transaktion
4. Fulfillment
5. After Sales

2.4 Begriffe aus dem E-Commerce (Zuordnungsfrage – ZO S (simple))

Ausgangslage

Im E-Commerce haben sich etliche Abkürzungen und Begrifflichkeiten eingebürgert.

Frage

Welche Begriffe entsprechen welcher Beschreibung?

Hinweis

Ordnen Sie die einzelnen Elemente richtig zu (Begriffe – Beschreibungen).

Musterlösung

Begriffe	Beschreibungen
KPI	Leistungskennzahl, anhand derer der Fortschritt oder der Erfüllungsgrad hinsichtlich wichtiger Zielsetzungen oder kritischer Erfolgsfaktoren innerhalb einer Organisation gemessen und / oder ermittelt werden kann.
CTA	Eine klare Handlungsaufforderung, die sich darauf bezieht, eine sofortige Reaktion zu bewirken oder einen sofortigen Verkauf auszulösen.
CMS	Eine Software zur gemeinschaftlichen Erstellung, Bearbeitung, Organisation und Darstellung digitaler Inhalte zumeist zur Verwendung in Webseiten, aber auch in anderen Medienformen.
UX	Beschreibt das Erlebnis, das der Anwender bei der Nutzung eines Produktes hat.
DSGVO	Eine Verordnung der Europäischen Union, mit der die Regeln zur Verarbeitung personenbezogener Daten durch die meisten Verantwortlichen, sowohl private wie öffentliche, EU-weit vereinheitlicht werden.