



# E-Commerce

Erfolg im Online-Handel

## Lehrgang

Certified e-comtrust Consultant

# E-Commerce

## Ihre Verantwortung



Die Besucherzahlen im E-Commerce nehmen rasant zu. Dennoch begegnen die Konsumenten den Angeboten mit einem gewissen Misstrauen; vor allem, wenn die Kreditkarte als Zahlungsmittel eingesetzt werden soll.

Nur wer die Anforderungen des europäischen E-Commerce Standards CWA 14842 nachweislich erfüllt, zeigt den Konsumenten, dass der E-Shop

- die in der Schweiz und der EU geltenden gesetzlichen Anforderungen erfüllt.
- die Informations- und Deklarationspflicht, Konsumenten- und Datenschutz einhält.
- über zuverlässige und qualitätsgeprüfte Geschäftsprozesse verfügt.
- die gängigen Regeln und Prozesse im Bereich der Informatik-Sicherheit einhält.

### Anforderungen im Online-Handel

Die Mindestanforderungen im E-Commerce sind im europäischen Standard CEN CWA 14842 beschrieben. Diese Anforderungen sind in drei Teile gegliedert:

1. Regulatorische Anforderungen
2. Anforderungen an die Geschäftsprozesse
3. Anforderungen an die IT-Sicherheit

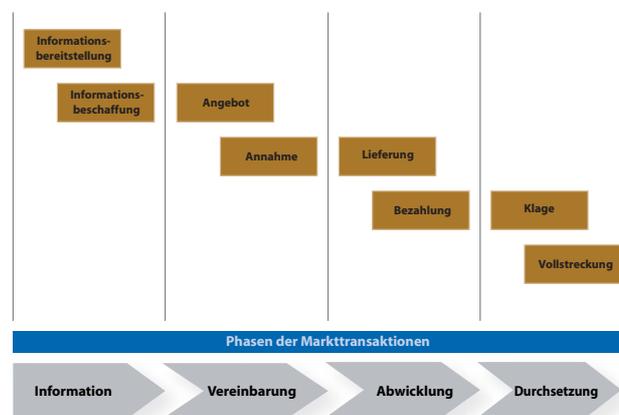
### Regulatorische Anforderungen

Im Internet existieren keine physischen Staatsgrenzen. Wer ohne Einschränkungen in diesem Medium elektronischen Handel betreibt, darf mit Kunden aus der ganzen Welt rechnen. Dabei haben die Verantwortlichen ihre Shops so auszugestalten, dass sie nicht gegen geltendes Recht verstossen – in der EU gilt das Recht am Ort des Bestellers.

Wer diese Anforderungen nicht erfüllt, riskiert Klagen vor ausländischen Gerichten, Abmahnungen durch Konsumentenschutzorganisationen, Beschwerden von Kunden usw.

### Anforderungen an die Geschäftsprozesse

Der Mitbewerber ist im Internet nur ein Mausklick entfernt. Die Loyalität zum Anbieter ist im elektronischen Handel massiv geringer als im klassischen, persönlichen Verkaufsgeschäft.



Wer seinen Kunden keine zuverlässigen, einfachen und vertrauenswürdigen Geschäftsprozesse anbietet – egal ob Kundenservice, Lieferprozess oder Beschwerdeverfahren – läuft Gefahr, diese zu verlieren.

### Anforderungen an die ICT-Sicherheit

E-Shops müssen heute praktisch rund um die Uhr zur Verfügung stehen. Sowohl der Schutz persönlicher Daten, die Vertraulichkeit als auch die Richtigkeit der Informationen muss jederzeit gewährleistet sein.

Wer die Sicherheit in den Informations- und Kommunikationstechnologien (ICT) seines Unternehmens nicht gewährleistet, trägt früher oder später die Konsequenzen.

# Zertifizierter Lehrgang

## Unsere Leistungen – Ihr Nutzen



### Zertifizierter Lehrgang

Die praxisorientierte Ausbildung zum «Certified e-comtrust Consultant» ermöglicht Ihnen, das notwendige Fachwissen im Bereich des europäischen E-Commerce Standards CEN CWA 14842:2003 zu erwerben.

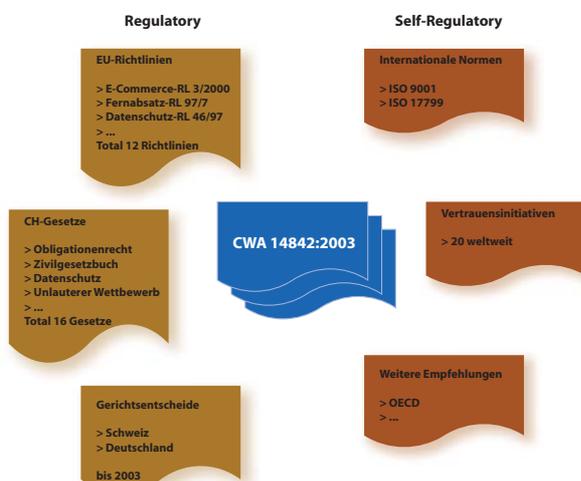
Ziel dieses Lehrgangs ist es, die Grundlagen und Methodik für eine effiziente Umsetzung des E-Commerce Standards zu erarbeiten und somit das notwendige Know-how im Unternehmen sicher zu stellen.

### Teilnehmer

Dieser Lehrgang richtet sich an Personen, die im Bereich E-Commerce oder E-Government, mit der Beratung, Planung, Konzeption, Umsetzung oder dem Betrieb von Online-Plattformen betraut sind.

### Programm

08:30 – 10:00	Rechtliche Anforderungen (Teil 1)
10:15 – 10:45	Rechtliche Anforderungen (Teil 2)
10:45 – 11:30	Aktuelle Gerichtsentscheide
11:30 – 12:00	Fragen/Diskussion
12:00 – 13:30	Mittagessen
13:30 – 14:00	Geschäftsprozesse/Logistik
14:00 – 14:30	Informatik-Sicherheit
14:30 – 15:00	Fragen/Diskussion
15:00 – 16:00	Prüfungsvorbereitung
16:00 – 17:00	Prüfung



### Referenten

Lukas Fässler, lic. jur.

Rechtsanwalt und Informatikexperte; Verwaltungsratspräsident e-comtrust international ag; Autor und Dozent. Lizenziertes ISO-9001 Auditor, IT-Sicherheitsauditor nach ISO 17799, Auditor für Records Management Systeme nach ISO 15489.

### Prüfung

Die schriftliche Prüfung dauert 1 Stunde. Für das erfolgreiche Bestehen des Lehrgangs müssen mind. 80 von max. 111 Punkten erreicht werden.

### Zertifikat

Nach bestandener Prüfung erhalten die Teilnehmer/-innen:

- Die Berechtigung zur Führung der Bezeichnung «Certified e-comtrust Consultant (CeCC)» nach CWA 14842.
- Den schriftlichen Nachweis durch einen Eintrag in das Online-Verifikationsregister der e-comtrust international ag.
- Die Nutzungsrechte an der in der Schweiz, Europa und in den USA geschützten Marke «e-comtrust».
- Die Möglichkeit zum Abschluss eines Kooperationsvertrages bei der Verbreitung des e-comtrust Gütesiegels.

### Preis

Die Kosten betragen CHF 1'160.– inkl. Prüfungsgebühr und der aktuellsten Ausgabe des von der SNV publizierten Standards SNR CWA 14842:1-3 in Papierform.

Auf Wunsch organisieren wir auch Firmenkurse zu speziellen Konditionen.

### Anmeldung

Fordern Sie die Anmeldung an und reservieren Sie sich Ihren Kursplatz. Die Teilnehmerzahl ist beschränkt. Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge des Eingangs berücksichtigt.

Weitere Informationen: [www.e-comtrust.ch](http://www.e-comtrust.ch)

# Wer wir sind

## Das Unternehmen

### Das Unternehmen

Die seit 2001 bestehende e-comtrust international ist spezialisiert auf die Erarbeitung, Ausbildung, Prüfung, Zertifizierung und Überwachung von nationalen, internationalen und branchenspezifischen Standards, Normen und Richtlinien.

Unsere Dienstleistungen umfassen:

- Beratung und Schulung von Unternehmen oder Einzelpersonen in der Anwendung und Umsetzung von Normen
- Durchführung von Workshops und Kurzanalysen als Standortbestimmung oder Vorbereitung zur Konformitätsprüfung
- Durchführung von Zertifizierungsaudits und Konformitätsprüfungen nach den verschiedenen Standards und Normen

Als unabhängiges Unternehmen auditieren wir Management- und Qualitätssysteme in den Bereichen:

- E-Commerce (CEN CWA 14842)
- Records Management (ISO 15489)
- IT-Security (ISO 17799 / 27001)
- IT Service Management (ISO 20000)
- Software-Validierung (ISO 12119)



### Die Zertifizierungskommission

Der Verein «Certifida» (economiesuisse, Schweizerische Normenvereinigung SNV, Konsumentenforum kf, Eidg. Büro für Konsumentenfragen, Swiss Pharma Quality Association SPQA und SwissICT) stellt die unabhängige Zertifizierungskommission, die auf Antrag von e-comtrust international die Vergabe der Zertifikatsurkunde und des Gütesiegels beschliesst. [www.certifida.ch](http://www.certifida.ch)



e-comtrust international ag  
artherstrasse 23a  
ch-6300 zug

telefon +41 41 727 60 86  
telefax +41 41 727 60 85

info@e-comtrust.ch  
[www.e-comtrust.ch](http://www.e-comtrust.ch)