



# web marketing szakértő



<b>Web Marketing Szakértő</b>	<b>3</b>
<hr/>	
<b>1. Szerepkör leírás</b>	<b>3</b>
<b>2. Szerepkör profil</b>	<b>4</b>
2.1 Profil összefoglalása	4
2.2 Részletes profil	5



# Web Marketing Szakértő

## 1. Szerepkör leírás

<b>Profil neve</b>	<b>Web Marketing Szakértő</b>	
<b>Profil alternatív nevei</b>		
<b>Összefoglaló nyilatkozat</b>	A web marketing szakértő felelős az interaktív marketingért.	
<b>Küldetés</b>	Hozzájárulni a vállalat sikeréhez, azaz a láthatósághoz, a forgalomhoz és/vagy értékesítéshez, a weboldalon, a webes alkalmazáson, illetve a webes kampányon keresztül.	
<b>Feladat</b>	A weboldal, a webes alkalmazás promóciójának meghatározása, illetve kézbevétele, illetve egy webes kampány menedzselése, a siker jegyében, vagy kereskedelmi, vagy társadalmi, vagy más mércékkel mérve.	
<b>Leszállítandó anyagok</b>	<b>Felelős</b>	<b>Hozzájáruló</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>Marketing kampányok.</li><li>Marketingelemzés és jelentések.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Marketing stratégia / terv.</li></ul>
<b>Fő feladat/feladatok</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Webes kampány menedzselése – online marketing kampányok megtervezése és végrehajtása.</li><li>Konverziós stratégiák – például az oldal nézetek bevételé történő konvertálása.</li><li>Kereső motoroptimalizálás – online kereső motor eredmények elérése.</li><li>Web analitika – részletes jelentések biztosítása az említett kampányok relatív sikeréről.</li><li>Marketing adatok elemzése.</li></ul>	
<b>Környezet</b>	Általában munkacsoportban dolgozik több marketing szakértővel vállalva és a Marketing Koordinátornak jelent.	
<b>Kulcsfontosságú teljesítmény indikátorok</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Új látogatók száma.</li><li>Oldal megtekintések / látogató.</li><li>Régi látogatók visszatérési aránya.</li><li>Átlagos megrendelési érték.</li><li>A belépő oldalról távozó internet látogatók aránya /Bounce rate/.</li><li>Törlési arány.</li><li>Megrendelések száma ügyfelenként, évente.</li></ul>	



## 2. Szerepkör profil

### 2.1 Profil összefoglalása

Web marketing szakértő			Technikai					Viselkedési												Üzleti																																																																																																	
Terület	No.	Kompetencia	Fontosság	T01	T02	T02b	T03	T04	T05	B01	B02	B03	B04	B05	B06	B07	B08	B09	B10	B11	B12	M01	M02	M03	M04	M05																																																																																											
Tervezés	A.1	IS és üzlet. strat. harmonizálása												x																																																																																																							
	A.2	Szolgáltatás szint menedzselés																																																																																																																			
	A.3	Üzleti terv kidolgozása																				x	x																																																																																														
	A.4	Termék/Projekt tervezés	x				x						x	x												x																																																																																											
	A.5	Architektúra tervezés																																																																																																																			
	A.6	Alkalmazás tervezés	x		x																	x																																																																																															
	A.7	Technológia és piac figyelés	x																																																																																																																		
	A.8	Fenntartható fejlődés																																																																																																																			
Felépítés	B.1	Tervezés és fejlesztés	x	x	x		x		x	x		x	x		x		x	x	x		x					x																																																																																											
	B.2	Rendszerek integrációja																								x																																																																																											
	B.3	Tesztelés																																																																																																																			
	B.4	Megoldás üzembehelyezése		x	x																					x																																																																																											
	B.5	Dokumentáció legyártása																																																																																																																			
Futtatás	C.1	Felhasználó támogatás																																																																																																																			
	C.2	Változtatás támogatás																																																																																																																			
	C.3	Szolgáltatás nyújtása	x																																																																																																																		
	C.4	Probléma kezelés																																																																																																																			
Használat lehetővé tétele [enable]	D.1	Inf. bizt. stratégia fejlesztése																																																																																																																			
	D.2	IKT min. stratégia fejlesztése																																																																																																																			
	D.3	Oktatás és képzés nyújtása																																																																																																																			
	D.4	Vásárlás						x																																																																																																													
	D.5	Értékesítés ajánlat kidolgozása						x																																																																																																													
	D.6	Csatorna kezelés	x	x	x			x	x	x	x	x	x	x								x	x	x	x	x																																																																																											
	D.7	Értékesítés menedzselése						x																																																																																																													
	D.8	Szerződéskezelés																								x																																																																																											
	D.9	Személyes fejlődés																																																																																																																			
	D.10	Információ és tudás kezelés																																																																																																																			
Menedzselés	E.1	Előrejelzés kidolgozása	x																							x																																																																																											
	E.2	Projekt és portfólió kezelés	x																							x																																																																																											
	E.3	Kockázatkezelés																																																																																																																			
	E.4	Kapcsolatkezelés	x	x		x	x					x	x	x	x																																																																																																						
	E.5	Folyamat javítás																																																																																																																			
	E.6	IKT minőségirányítás																																																																																																																			
	E.7	Üzleti változás kezelése																																																																																																																			
	E.8	Információs biztonság kezelése																																																																																																																			
	E.9	Informatikai irányítás																																																																																																																			
			Ismeri a melkett, az interaktív virt. környezeteket és a közösségi hálózat használatára von. szab.					Ismeri az online használhatósági követelményeket					Ismeri az e-hírnév kezelést					Képes termékeket, illetve szolgáltatásokat online értékesíteni					Képes létrehozni média elemeket (audio, grafika, video)					Képes szövegeket világosan és pontosan megfogalmazni, figyelembe véve a helyesírásrövidítésmint					Kreatív, van képzőereje és művészi vénája					Etkus					Pontos és ügyel a részletekre					Vásárló orientált					Elkötelezett a vállalat stratégiája mellett és tisztában van a vállalati kultúrával					Jó személyes kommunikációs készséggel rendelkezik					Előadó-moderáló készséggel rendelkezik					Hatásosan tud kommunikálni (idegen nyelveken is)					Csapatmunkára képes					Képes keresni, rendezni és szintetizálni					Képes elemezni					Képes elmagyarázni					Ismeri a projekt vezetési alapelveket					Tisztában van a költségvetés/ Költségbecsülési kérdésekkel és gyakorlatokkal					Ismeri a jogi, környezeti, munkajogi és szabványügyi kérdéseket					Rendelkezik marketing ismeretekkel					Csapatvezetésre képes				



## 2.2 Részletes profil

### A. TERVEZÉS

#### A.1. Az információs rendszer és az üzleti stratégia összhangba hozása

2. dimenzió: eKompetenciák: Megnevezés és általános leírás	A web marketing szakértő tisztában van a hosszú távú üzleti követelményekkel és inputot tud biztosítani a felső vezetés számára az információs rendszer modell kidolgozására vonatkozóan web marketing szempontból. Képes a felső vezetésnek jelenteni a vállalat stratégiai web marketing politikájának kivitelezési következtetlenségeit.	
3. dimenzió: eKompetencia hozzáértési szintek	1. szint	
	2. szint	Tisztában van a hosszú távú követelményekkel és inputtal tud szolgálni a felső a vezetésnek a web marketing döntésekkel kapcsolatban. A következtetlenségeket jelenteni tudja a felső vezetésnek.
	3. szint	
	4. szint	
	5. szint	
4. dimenzió: Tudás és készségek	✓ B05: A vállalati stratégia mellett elkötelezett és tisztában van a vállalati kultúrával	

#### A.3. Üzleti terv kidolgozása

2. dimenzió: eKompetenciák: Megnevezés és általános leírás	A web marketing szakértő felelős egy web marketing terv megtervezéséért és felépítéséért (mely terv az üzleti tervnek egy fontos eleme). Képes a piaci környezetet elemezni. Biztosítja a technológia üzleti előnyökből történő stratégiai alkalmazását, információs architektúrák és folyamatok kidolgozása révén. Feladata kommunikálni ezt a web marketing tervet az érintett felek felé és meggyőzni azokat arról.	
3. dimenzió: eKompetencia hozzáértési szintek	1. szint	
	2. szint	
	3. szint	Szaktudást alkalmaz az üzleti környezet, stb. elemzésének biztosításához.
	4. szint	
	5. szint	
4. dimenzió: Tudás és készségek	✓ M01: Ismeri a projekt vezetési alapelveket ✓ M02: Tisztában van a költségvetési/költségbecslési kérdésekkel és gyakorlatokkal ✓ B11: Képes elemezni	

#### A.4. Termék/Projekt tervezés

2. dimenzió: eKompetenciák: Megnevezés és általános leírás	A web marketing kampány pillanatnyi és cél állapotának elemzése és definiálása során a web marketing szakértő módszeresen közreműködik a költség hatásosság megbecslésében és a döntési sablonok megtervezésében. Projekt naplót vezet és szaktudással segíti a specifikációk kidolgozását a web marketing projekt szabványos és összetett dokumentumainak létrehozása és fenntartása érdekében (például felépítési tervek, ütemtervek, mérföldkövek leírásai).	
3. dimenzió: eKompetencia hozzáértési szintek	1. szint	
	2. szint	A projekt szabványos és egyszerű elemeinek dokumentálása érdekében módszeresen jár el.
	3. szint	Szaktudással segíti a specifikációk kidolgozását a projekt összetett dokumentumainak létrehozása és fenntartása érdekében.
	4. szint	
	5. szint	



<b>4. dimenzió: Tudás és készségek</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ T03: Képes termékeket, illetve szolgáltatásokat online értékesíteni</li><li>✓ B04: Vásárló orientált</li><li>✓ B05: A vállalati stratégia mellett elkötelezett és tisztában van a vállalati kultúrával</li><li>✓ M04: Rendelkezik marketing ismeretekkel</li></ul>
----------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### A.6. Alkalmazástervezés

<b>2. dimenzió: eKompetenciák: Megnevezés és általános leírás</b>	A web marketing terv tervezési és specifikálási folyamata során a web marketing szakértő megszervezi a terv dizájnjának általános tervezését, az IKT politikával és a felhasználói, illetve vásárlói igényekkel összhangban. Megbecsülés a fejlesztés, a telepítés, az üzembe helyezés és karbantartás költségeit, és kiválasztja a terv megvalósításának műszaki opcióit. A modelleket reprezentatív felhasználókkal validálja. Gondoskodik arról, hogy a terv szabályosan legyen integrálva az összetett környezetbe.	
<b>3. dimenzió: eKompetencia hozzáértési szintek</b>	1. szint	
	2. szint	Az alkalmazás dizájnjának általános tervezését megszervezi.
	3. szint	Felelős a saját és mások arra irányuló tevékenységeiért, hogy az alkalmazás szabályosan legyen integrálva az összetett környezetbe.
	4. szint	
	5. szint	
<b>4. dimenzió: Tudás és készségek</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ T02: Ismeri az online használhatósági (usability) követelményeket</li><li>✓ T03: Képes termékeket, illetve szolgáltatásokat online értékesíteni</li><li>✓ B02: Kreatív, van képzelőereje, művészi</li><li>✓ B11: Képes elemezni</li><li>✓ M01: Ismeri a projekt vezetési alapelveket</li></ul>	

### A.7. A technológia és piaci trendek figyelemmel kísérése

<b>2. dimenzió: eKompetenciák: Megnevezés és általános leírás</b>	A web marketing szakértő tisztában van szakterülete technológiai fejleményeivel és marketing trendjeivel, és képes azokat integrálni a marketing terv specifikációjába. Következésképpen többlet értékkel járul hozzá a munkához azáltal, hogy lépéseket tesz a weboldal, illetve a web alkalmazás értékesítési hatásosságának, termelékenységi minőségének, illetve versenyképességének javítása irányába. Képes beazonosítani a kialakulóban levő technológiák és a piaci követelmények közti összefüggéseket a hosszú távú üzleti stratégiának megfelelően.	
<b>3. dimenzió: eKompetencia hozzáértési szintek</b>	1. szint	
	2. szint	Tisztában van szakterületének technológiai fejleményeivel és képes azokat integrálni, ha arra szükség van, az általa végzett tevékenységekbe a specifikációknak megfelelően.
	3. szint	Aktívan figyeli szakterületének új technológiai fejleményeit. Be tudja azonosítani a kialakulóban levő technológiák és az üzleti követelmények közti összefüggéseket a hosszú távú stratégiával összhangban.
	4. szint	
	5. szint	
<b>4. dimenzió: Tudás és készségek</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ B04: Vásárló orientált</li><li>✓ B11: Képes elemezni</li><li>✓ B12: Képes elmagyarázni</li><li>✓ M03: Ismeri a jogi, környezeti, munkaügyi és szabványügyi kérdéseket</li><li>✓ M04: Rendelkezik marketing ismeretekkel</li></ul>	

## B. ÉPÍTÉS

### B.1. Tervezés és fejlesztés

<b>2. dimenzió: eKompetenciák: Megnevezés és általános leírás</b>	A web marketing szakértő módszeresen és kreatív módon jár el az online marketing modulok és komponensek kidolgozása, tervezési, műszaki tervezési és weboldalba, illetve web alkalmazásba történő integrálása terén. Mindig figyelembe veszi az előírt specifikációkat. Teszteli a különálló egységeket és az egész rendszert az összes funkcionális és teljesítmény kritérium kielégítése érdekében. Szabványos eljárásokat és architektúrákat dolgoz ki az összetett feladatok megfelelő kezelése érdekében.	
-------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--



<b>3. dimenzió:</b> <i>eKompetencia hozzáértési szintek</i>	1. szint	
	2. szint	Kisebb komponenseket, illetve modulokat módszeresen tud kifejleszteni.
	3. szint	Kreatívan jár el a komponensek kifejlesztése és nagyobb termékbe történő integrálása terén.
	4. szint	Az összes feladatot kezelni tudja oly módon, hogy szabványos eljárásokat és architektúrákat fejleszt ki a kohéziós termékfejlesztés támogatása érdekében.
	5. szint	
<b>4. dimenzió:</b> <i>Tudás és készségek</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ T01: Ismeri a netikettet, az interaktív virtuális környezetet és a közösségi hálózatokat</li><li>✓ T02: Ismeri az online használhatósági (usability) követelményeket</li><li>✓ T03: Képes termékeket, illetve szolgáltatásokat online értékesíteni</li><li>✓ T05: Képes szövegeket világosan és pontosan megfogalmazni, figyelembe véve a helyesírást és a nyelvtant</li><li>✓ B01: Kreatív, rendelkezik képzelőerővel, művészi</li><li>✓ B03: Pontos és tisztában van a részletekkel</li><li>✓ B04: Vásárló orientált</li><li>✓ B06: Jó kapcsolatteremtő készségekkel rendelkezik</li><li>✓ B08: Képes kommunikálni (beleértve a külföldi nyelveket, ha az hasznos)</li><li>✓ B09: Képes munkacsoportban dolgozni</li><li>✓ B10: Képes keresni, szervezni és szintetizálni</li><li>✓ B12: Képes elmagyarázni</li><li>✓ M04: Rendelkezik marketing ismeretekkel</li></ul>	

## B.2. Rendszer integráció

<b>2. dimenzió:</b> <i>eKompetenciák: Megnevezés és általános leírás</i>	A web marketing szakértő web marketing modulokat telepít a létező, illetve javasolt rendszerekbe. Az általános rendszer funkcionalitás és megbízhatóság interoperabilitásának és integritásának biztosítása érdekében bevált folyamatokat és eljárásokat követ. Figyelembe veszi a létező és az új modulok specifikációit, kapacitásait és kompatibilitását.	
<b>3. dimenzió:</b> <i>eKompetencia hozzáértési szintek</i>	1. szint	
	2. szint	
	3. szint	Felelős az integrációs folyamat során az általa és mások által végrehajtott tevékenységekért. Betartja a megfelelő szabványokat és változtatás ellenőrzési eljárásokat az általános rendszer funkcionalitás és megbízhatóság integritásának fenntartása érdekében.
	4. szint	
	5. szint	
<b>4. dimenzió:</b> <i>Tudás és készségek</i>	✓ M03: Ismeri a jogi, környezeti, munkaügyi és szabványügyi kérdéseket	

## B.3. Tesztelés

<b>2. dimenzió:</b> <i>eKompetenciák: Megnevezés és általános leírás</i>	A web marketing modulok és a vásárlói használhatósági követelmények komplex tesztelési programjainak megszervezésére vonatkozóan szaktudással rendelkezik. E tesztek biztosítják, hogy az összes belső, külső, nemzeti és nemzetközi szabványok betartása megtörténik, és hogy az új, illetve átdolgozott komponensek teljesítménye megfelel az elvárásoknak. A tesztek és eredmények dokumentálásával és jelentésével fontos inputot biztosít az összes érintett személy számára, például a tervezők, felhasználók, illetve a karbantartók számára, valamint a tanúsítási követelmények bizonyításához.	
<b>3. dimenzió:</b> <i>eKompetencia hozzáértési szintek</i>	1. szint	
	2. szint	Teszt programokat szervez és forgatókönyveket ír a valószínű sebezhetőségek terhelési tesztelése céljából. Az eredményeket rögzíti és jelenti, az eredményekről elemzést készít.



	3. szint	Szaktudásával segíti a komplex tesztelési programok felügyeletét. Gondoskodik arról, hogy a tesztek és eredmények dokumentálva legyenek annak érdekében, hogy inputként szolgálhassanak a soron következő folyamatok gazdáinak számára, például a tervezők, felhasználók, illetve karbantartók számára. Felelős a tesztelési eljárások betartásáért, beleértve a dokumentált audit nyom biztosítását.
	4. szint	
	5. szint	
<b>4. dimenzió: Tudás és készségek</b>	✓ B11: Képes elemezni ✓ B03: Pontos és tisztában van a részletekkel	

#### B.4. Megoldásfejlesztés

<b>2. dimenzió: eKompetenciák: Megnevezés és általános leírás</b>	Megoldásokat épít és azokat közli az ügyféllel. Tevékenységi területe alá tartozik a szoftverek konfigurálása (azaz telepítése, upgradelése, üzemben kívül helyezése), a rendszer komponensek interoperabilitásának biztosítása érdekében. Előre meghatározott általános gyakorlati szabványokat követ. Összetett környezetben web marketing elemeket épít, illetve távolít el. Beazonosítja a nem működő elemeket és megállapítja a meghibásodás alapvető okát az általános megoldás keretén belül. A felhasználó egy teljesen működőképessé megoldást kap tőle. Elkészíti a dokumentációt oly módon, hogy az összes jelentőséggel bíró információt rögzíti, beleértve a konfigurációs és a teljesítmény adatokat. Támogatja kevésbé tapasztalt kollégáit és tanácsot ad a munkafolyamatok és eljárások szoftver upgradekkel történő összhangba hozása terén. Azonban, amennyiben szükséges, szakértő erőforrásokat is igénybe vesz.	
<b>3. dimenzió: eKompetencia hozzáértési szintek</b>	1. szint	
	2. szint	Módszeresen jár el a komplex környezet web marketing elemeinek felépítése, illetve eltávolítása érdekében. Beazonosítja a nem teljesítő elemeket és megállapítja a meghibásodás alapvető okát az általános megoldáson belül. Támogatást biztosít kevésbé tapasztalt kollégái számára.
	3. szint	Felelős a megoldás biztosítását szolgáló tevékenységeken belül, beleértve az ügyféllel történő mindenre kiterjedő kommunikációt, saját maga és mások tetteiért. Szaktudásával hozzájárul és befolyásolja a megoldások létrehozását. Tanácsot ad a munkafolyamatok és eljárások szoftver upgradekkel történő összehangolása terén.
	4. szint	
	5. szint	
<b>4. dimenzió: Tudás és készségek</b>	✓ T01: Ismeri a netikettet, az interaktív virtuális környezetet és a közösségi hálózatokat ✓ T02: Ismeri az online használhatósági (usability) követelményeket ✓ T03: Képes termékeket, illetve szolgáltatásokat online értékesíteni ✓ M04: Rendelkezik marketing ismeretekkel	

#### B.5. Műszaki kiadványok kidolgozása

<b>2. dimenzió: eKompetenciák: Megnevezés és általános leírás</b>	Szakértő szerzők inputjait felhasználja ahhoz, hogy a különböző dokumentumoknak a projekt, illetve az alkalmazás követelményeinek megfelelő megszervezését. Előkészíti a megjelenítést oly módon, hogy kiválasztja a megfelelő stílust és médiát, és leírja a különböző funkciókat és jellemzőket. A web marketing szakértő felelős a dokumentum kezelő rendszerért is, valamint a létező, a web marketinggel kapcsolatos dokumentációk aktualizálásáért és validálásáért.	
<b>3. dimenzió: eKompetencia hozzáértési szintek</b>	1. szint	
	2. szint	Megszervezi a dokumentumok elkészítését a szakmai szerzők inputjainak felhasználásával.
	3. szint	
	4. szint	
	5. szint	





<b>4. dimenzió:</b> <i>Tudás és készségek</i>	✓ B03: Pontos és tisztában van a részletekkel ✓ T05: Képes szövegeket világosan és pontosan megfogalmazni, figyelembe véve a helyesírást és a nyelvtant ✓ B10: Képes keresni, szervezni és szintetizálni
--------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## C. FUTTATÁS

### C.3. Szolgáltatás nyújtása

<b>2. dimenzió:</b> <i>eKompetenciák:</i> <i>Megnevezés és általános leírás</i>	A web marketing szakértő módszeresen jár el a teljesítmény adatok elemzése érdekében és az elemzés eredményeinek felsőbb szintű kollégái felé történő továbbítása terén. Monitoring és kezelő eszközöket használ, például Szkripteket és Eljárásokat. Aktualizálja a működő dokumentum könyvtárat és naplózza az összes működéssel kapcsolatos eseményt. Gondoskodik a stabil és biztonságos web marketing alkalmazásról és infrastruktúráról oly módon, hogy eszkalálja a potenciális szolgáltatás szinttel kapcsolatos hibákat és intézkedéseket javasol a szolgáltatás javítására.	
<b>3. dimenzió:</b> <i>eKompetencia hozzáértési szintek</i>	1. szint	
	2. szint	Módszeresen jár el a teljesítmény adatok elemzése érdekében és az elemzés eredményeinek felsőbb szintű kollégái felé történő továbbítása terén. Eszkalálja a potenciális szolgáltatás szinttel kapcsolatos hibákat és intézkedéseket javasol a szolgáltatás javítására.
	3. szint	
	4. szint	
	5. szint	
<b>4. dimenzió:</b> <i>Tudás és készségek</i>	✓ B03: Pontos és tisztában van a részletekkel ✓ B05: A vállalati stratégia mellett elkötelezett és tisztában van a vállalati kultúrával ✓ B11: Képes elemezni	

### C.4. Problémakezelés

<b>2. dimenzió:</b> <i>eKompetenciák:</i> <i>Megnevezés és általános leírás</i>	Marketinggel kapcsolatos szaktudással rendelkezik és tisztában van az informatikai infrastruktúrával és a problémakezelési folyamattal. Gyorsan be tudja azonosítani a hibákat és az incidensek alap okát a web marketing kampányon, illetve stratégián belül, annak érdekében, hogy megoldja (azaz megjavítsa, kicserélje, illetve átkonfigurálja) azokat minimum állásidővel, és hogy megelőzze azok ismételt előfordulását azáltal, hogy dokumentálja ezen problémákat jövőbeli elemzések céljából.	
<b>3. dimenzió:</b> <i>eKompetencia hozzáértési szintek</i>	1. szint	
	2. szint	
	3. szint	Marketing szaktudását és az informatikai infrastruktúra és a problémakezelési folyamattal kapcsolatos alapos ismeretét felhasználja a hibák beazonosítására és minimális állásidővel történő megoldására. Megalapozott döntéseket hoz érzelmileg fűtött környezetekben az üzleti hatás minimalizálásához szükséges megfelelő lépésekkel kapcsolatosan. Gyorsan beazonosítja a meghibásodó komponenseket és kiválasztja az alternatív megoldásokat, például a javítást, a cserét, illetve átkonfigurálást.
	4. szint	
	5. szint	
<b>4. dimenzió:</b> <i>Tudás és készségek</i>	✓ B03: Pontos és tisztában van a részletekkel ✓ B11: Képes elemezni	

## 4. HASZNÁLAT LEHETŐVÉ TÉTELE

### D.4. Vásárlás



<b>2. dimenzió:</b> <i>eKompetenciák:</i> <i>Megnevezés és általános leírás</i>	Gondoskodik a következetes beszerzési eljárásról, ami fokozza a szervezet piaci hatását. Ez azt jelenti, hogy ő a felelős a specifikációs követelményekért, a beszállítók beazonosításáért, az ajánlatok elemzéséért, a szerződéses tárgyalásokért, a beszállítók kiválasztásáért, a szerződések kihelyezéséért. Értékeli a különböző beszállítók, termékek és szolgáltatások teljesítményét, költségét, időszerűségét és minőségét, majd kiválasztja a legjobbat. [Megjegyzés: helyet, kapcsolatokat, láthatóságot stb. vásárol.]	
<b>3. dimenzió:</b> <i>eKompetencia hozzáértési szintek</i>	1. szint	
	2. szint	
	3. szint	Szaktudásának segítségével üzembe helyezi a vásárlási folyamatot, gondoskodik a beszállítókkal fenntartott pozitív kereskedelmi kapcsolatokról. Kiválasztja a beszállítókat, a termékeket és a szolgáltatásokat oly módon, hogy értékeli azok teljesítményét, költségét, időszerűségét és minőségét. Dönt a szerződés kihelyezéséről és kidolgozza a vonatkozó szervezeti szabályzatokat.
	4. szint	
	5. szint	
<b>4. dimenzió:</b> <i>Tudás és készségek</i>	✓ T03: Képes termékeket, illetve szolgáltatásokat online értékesíteni	

#### D.5. Értékesítési javaslat kidolgozása

<b>2. dimenzió:</b> <i>eKompetenciák:</i> <i>Megnevezés és általános leírás</i>	A web marketing szakértő felelős a szervezetek azon képességéért, hogy le tudják szállítani és ki tudják dolgozni az online marketing ajánlatokat a vásárló megoldással kapcsolatos követelményeinek kielégítése érdekében. Ezeket a megoldásokat integrálja egy komplex műszaki környezetben és gondoskodik azok megvalósíthatóságáról és műszaki megfeleléséről.	
<b>3. dimenzió:</b> <i>eKompetencia hozzáértési szintek</i>	1. szint	
	2. szint	
	3. szint	Kreatívan jár el a komplex megoldást megtestesítő ajánlat kidolgozása érdekében. A komplex műszaki környezetben testre szabja a megoldást és gondoskodik a vásárlónak küldött ajánlat megvalósíthatóságáról és műszaki megfeleléséről.
	4. szint	
	5. szint	
<b>4. dimenzió:</b> <i>Tudás és készségek</i>	✓ T03: Képes termékeket, illetve szolgáltatásokat online értékesíteni ✓	

#### D.6. Csatornakezelés

<b>2. dimenzió:</b> <i>eKompetenciák:</i> <i>Megnevezés és általános leírás</i>	A web marketing szakértő az online értékesítési csatornák kezelésére vonatkozó stratégiát. Az online értékesítési csatornák optimális kereskedelmi teljesítményéről gondoskodik azáltal, hogy egy koherens üzleti és marketing stratégiát biztosít. Az online értékesítési megbízások mennyiségi, földrajzi lefedési és ipari szektor céljait meghatározza, és ösztönző programokat hoz létre a kiegészítő értékesítési eredmények elérése érdekében.	
<b>3. dimenzió:</b> <i>eKompetencia hozzáértési szintek</i>	1. szint	
	2. szint	



	3. szint	Kreatívan jár el egy online értékesítési hálózat létrehozatala befolyásolásának érdekében. A potenciális online értékesítési csatornák beazonosítását és felmérését irányítja, és bevezet támogatási eljárásokat. Az online értékesítési csatornákat menedzseli az üzleti teljesítmény maximalizálása érdekében.
	4. szint	Széleskörű készségeket alkalmaz a marketing és az értékesítés terén a szervezet online értékesítési csatorna stratégiájának létrehozatala érdekében. Létrehozza azokat a folyamatokat, melyek segítségével az online értékesítési csatornák menedzselve lesznek az üzleti teljesítmény maximalizálása érdekében.
	5. szint	
<b>4. dimenzió: Tudás és készségek</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ T01: Ismeri a netikettet, az interaktív virtuális környezetet és a közösségi hálózatokat</li> <li>✓ T02: Ismeri az online használhatósági (usability) követelményeket</li> <li>✓ T03: Képes termékeket, illetve szolgáltatásokat online értékesíteni</li> <li>✓ T05: Világosan, tömören és korrektül meg tud fogalmazni szövegeket</li> <li>✓ B01: Kreatív, rendelkezik képzelőerővel, művészi</li> <li>✓ B02: Etikus</li> <li>✓ B03: Pontos és tisztában van a részletekkel</li> <li>✓ B04: Vásárló orientált</li> <li>✓ B05: A vállalati stratégia mellett elkötelezett és tisztában van a vállalati kultúrával</li> <li>✓ B08: Képes kommunikálni (beleértve a külföldi nyelveket, ha az hasznos)</li> <li>✓ M01: Ismeri a projekt vezetési alapelveket</li> <li>✓ M02: Tisztában van a költségvetési/költségbecslési kérdésekkel és gyakorlatokkal</li> <li>✓ M03: Ismeri a jogi, környezeti, munkaügyi és szabványügyi kérdéseket</li> <li>✓ M04: Rendelkezik marketing ismeretekkel</li> </ul>

#### D.7. Értékesítés menedzselése

<b>2. dimenzió: eKompetenciák: Megnevezés és általános leírás</b>	Elősegíti az értékesítési eredmények elérését egy értékesítési stratégia létrehozásán keresztül. A szervezet termékei és szolgáltatásai által biztosított többlet értéket bemutatja az új, illetve a létező vásárlóknak és potenciális ügyfeleknek. Létrehoz egy olyan értékesítés támogató eljárást, amely hatékonyan megválaszolja az értékesítéssel kapcsolatos kérdéseket, amely összhangban van a vállalat stratégiájával és politikájával. Szorosan együttműködik az értékesítési munkacsoporttal az értékesítési stratégia meghatározása és kivitelezése terén, beleértve az ügyfél igények megértését, előrejelzését, a potenciális ügyfelek értékelését, a tárgyalási taktikákat és az értékesítések realizálását.	
<b>3. dimenzió: eKompetencia hozzáértési szintek</b>	1. szint	
	2. szint	
	3. szint	Hozzájárul az értékesítési folyamathoz azáltal, hogy a termékeket, illetve a szolgáltatásokat hatásosan mutatja be az ügyfeleknek.
	4. szint	A megfelelő értékesítési stratégiákat felméri és megbecsli a vállalati eredmények elérése céljából. Eldönti és delegálja az éves értékesítési célokat és az ösztönzőket a piaci feltételek kielégítésének megfelelően testre szabja.
	5. szint	
<b>4. dimenzió: Tudás és készségek</b>		✓ T03: Képes termékeket, illetve szolgáltatásokat online értékesíteni

#### D.8. Szerződéskezelés

<b>2. dimenzió: eKompetenciák: Megnevezés és általános leírás</b>	Az online marketing csatornák teljesítménye és a szállítóval történő rendszeres kommunikáció az ő felelősségi körébe tartozik. Ő biztosítja a szerződést és ő folytatja az azzal kapcsolatos tárgyalásokat a szervezeti folyamatoknak megfelelően és ő gondoskodik azok megfelelőségéről (például a minőségügyi szabványokat, a szállítás időpontját illetően). Gondoskodik a költségvetési integritás fenntartásáról és ellenőrzi, hogy a szállító betartja-e a jogi, valamint az egészségügyi és biztonsági szabványokat.
-------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



<b>3. dimenzió:</b> <i>eKompetencia hozzáértési szintek</i>	1. szint	
	2. szint	
	3. szint	Értékeli a beszállítói szerződések teljesítését oly módon, hogy monitorozza a teljesítési indikátorokat. Garantálja az összes online marketing csatorna teljesítését. Befolyásolja a szerződés megújítások feltételeit
	4. szint	
	5. szint	
<b>4. dimenzió:</b> <i>Tudás és készségek</i>	✓ M03: Ismeri a jogi, környezeti, munkaügyi és szabványügyi kérdéseket	

## E. MENEDZSELÉS

### E.1. Előrejelzés kidolgozása

<b>2. dimenzió:</b> <i>eKompetenciák: Megnevezés és általános leírás</i>	Piaci inputok (például piaci igények, termékek/szolgáltatások elfogadása) felhasználásával felméri a szervezet termelési és értékesítési képességeit, a rövid és közép távú előrejelzések elkészítése érdekében. Különböző megfelelő mérési módszereket alkalmaz annak érdekében, hogy támogassa a különböző részlegeket (például a gyártást, a marketinget, az értékesítést és a disztribúciót) a döntéshozatali folyamatok során.	
<b>3. dimenzió:</b> <i>eKompetencia hozzáértési szintek</i>	1. szint	
	2. szint	
	3. szint	A rövid és középtávú előrejelzések piaci inputok felhasználásával történő elkészítéséhez, valamint a szervezet értékesítési képességeinek felméréséhez alkalmazza készségeit.
	4. szint	
	5. szint	
<b>4. dimenzió:</b> <i>Tudás és készségek</i>	✓ T03: Képes termékeket, illetve szolgáltatásokat online értékesíteni ✓ B10: Képes keresni, szervezni és szintetizálni ✓ M04: Rendelkezik marketing ismeretekkel	

### E.2. Projekt és portfóliókezelés

<b>2. dimenzió:</b> <i>eKompetenciák: Megnevezés és általános leírás</i>	Tisztában van a projekt menedzselés elveivel és alkalmazza azokat. Ez azt jelenti, hogy meghatározza a tevékenységeket, a felelősségeket, a kritikus mérföldköveket, az erőforrásokat, a készség igényeket, az interfészeket és a költségvetést. Képes alkalmazni a megfelelő módszertanokat, eszközöket és folyamatokat. Képes a beazonosított üzleti igények kielégítésére oly módon, hogy új belső, illetve külső meghatározott folyamatokat hajt végre. Választási döntéseket hoz, utasításokat ad és felelős egy munkacsoportért (azaz a munkacsoportokon belüli kapcsolatokért, a munkacsoport célkitűzéseit). Bizonyos esetekben teljes körűen felelős egy online marketing projektért (azaz az eredményekért, a finanszírozásért, az erőforrás kezelésért, az idő menedzseléséért). Létrehoz és karbantart dokumentumokat a projekt előrehaladása monitorozásának elősegítése érdekében.	
<b>3. dimenzió:</b> <i>eKompetencia hozzáértési szintek</i>	1. szint	
	2. szint	Tisztában van a projekt menedzselés alapelveivel és alkalmazza azokat, továbbá alkalmazza a vonatkozó módszertanokat, eszközöket és folyamatokat az egyszerűbb projektek menedzselése érdekében.
	3. szint	Felelős a saját és a projekt hatókörén belül dolgozó mások tevékenységeiért, választási döntéseket hoz és utasításokat ad; a munkacsoporton belüli kapcsolatokat menedzseli és felügyeli; megtervezi és bevezeti a munkacsoport célkitűzéseit, outputjait és dokumentációs eredményeit.



	4. szint	A projekt menedzselés terén létező széleskörű készségeit felhasználja a projekt hatókörén kívül levő munkavégzés céljára; komplex projekteket, illetve programokat menedzsel, beleértve a másokkal történő együttműködést; befolyásolja a projekt stratégiát új és alternatív megoldásokra történő javaslattétel révén; általános felelősséget vállal a projekt eredményeiért, beleértve a finanszírozást és a forrás kezelést; fel van hatalmazva arra, hogy átdolgozza a szabályokat és kiválassza a szabványokat.
	5. szint	
<b>4. dimenzió: Tudás és készségek</b>	✓	M01: Ismeri a projekt vezetési alapelveket ✓ M02: Tisztában van a költségvetési/költségbecslési kérdésekkel és gyakorlatokkal ✓ M05: Csapatvezetésre képes

### E.3. Kockázatkezelés

<b>2. dimenzió: eKompetenciák: Megnevezés és általános leírás</b>	Feladata az online marketinggel kapcsolatos kockázatkezelés és a vállalkozás által meghatározott kockázatkezelési politika és eljárás alkalmazása. Tisztában van a kockázatkezelés alapelveivel és alkalmazza azokat (azaz felméri a kockázatokat, dokumentálja a potenciális kockázatokat és a kockázat kordában tartási terveket), és képes a megoldások kivizsgálására a beazonosított kockázatok enyhítése céljából. Értékeli és kezeli a kivételeket, és gondoskodik azok validálásáról, továbbá auditálja az online marketing folyamatokat és környezetet.	
<b>3. dimenzió: eKompetencia hozzáértési szintek</b>	1. szint	
	2. szint	Tisztában van a kockázatkezelés alapelveivel és alkalmazza azokat, továbbá kivizsgálja a lehetséges megoldásokat a beazonosított kockázatok enyhítése céljából.
	3. szint	A biztonság és a kockázati expozíció csökkentése érdekében szükséges megfelelő intézkedéseket eldönti. Értékeli és kezeli a kivételeket, és gondoskodik azok validálásáról; auditálja az online marketing folyamatokat és környezetet.
	4. szint	
	5. szint	
<b>4. dimenzió: Tudás és készségek</b>	✓	B05: A vállalati stratégia mellett elkötelezett és tisztában van a vállalati kultúrával ✓ M01: Ismeri a projekt vezetési alapelveket

### E.4. Kapcsolatok kezelése

<b>2. dimenzió: eKompetenciák: Megnevezés és általános leírás</b>	Felelős az ügyfél és azon belső, illetve külső szolgáltatók közti pozitív üzleti kapcsolatokról, valamint az üzleti folyamatok bevezetéséért és betartásáért. Rendszeres kommunikációt tart fenn velük és ismeri környezetüket. Gondoskodik arról, hogy az összes ügyfél, partneri és beszállítói igényt, gondot, illetve reklamációt megértsék és azokat a szervezet politikája szerint rendezzék. Elszámolással tartozik a korlátozott ügyfélbázis kezelésével kapcsolatosan általa, illetve mások által végzett tevékenységeikért.	
<b>3. dimenzió: eKompetencia hozzáértési szintek</b>	1. szint	
	2. szint	
	3. szint	Elszámolással tartozik a korlátozott ügyfélbázis kezelésével kapcsolatosan általa, illetve mások által végzett tevékenységeikért.
	4. szint	
	5. szint	



4. dimenzió: Tudás és készségek	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ T01: Ismeri a netikettet, az interaktív virtuális környezetet és a közösségi hálózatokat</li> <li>✓ T02b: Ismeri az e-hírnév kezelést</li> <li>✓ T03: Képes termékeket, illetve szolgáltatásokat online értékesíteni</li> <li>✓ B02: Etikus</li> <li>✓ B05: A vállalati stratégia mellett elkötelezett és tisztában van a vállalati kultúrával</li> <li>✓ B06: Jó kapcsolatteremtő készségekkel rendelkezik</li> <li>✓ B07: Rendelkezik előadói/moderálási készségekkel</li> <li>✓ B09: Képes munkacsoportban dolgozni</li> </ul>
---------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### E.5. Folyamatjavítás

2. dimenzió: eKompetenciák: Megnevezés és általános leírás	A web marketing szakértő kutatja és benchmark megállapítása céljából vizsgálja a létező online marketing folyamatokat és megoldásokat annak érdekében, hogy lehetséges újításokat határozzon meg. A folyamat, illetve technológiai változásokat értékeli, megtervezi és megvalósítja módszeresen, mérhető üzleti előny érdekében. Méri a létező online marketing folyamatok hatásosságát és ésszerű ajánlásokat tesz.	
3. dimenzió: eKompetencia hozzáértési szintek	1. szint	
	2. szint	
	3. szint	Szaktudását felhasználja a létező IKT folyamatok és megoldások kutatása céljából annak érdekében, hogy meghatározza a lehetséges újításokat. Ésszerű érvékre épülő ajánlásokat tesz.
	4. szint	
	5. szint	
4. dimenzió: Tudás és készségek	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ B04: Vásárló orientált</li> <li>✓ B05: A vállalati stratégia mellett elkötelezett és tisztában van a vállalati kultúrával</li> <li>✓ B11: Képes elemezni</li> </ul>	



**May 2012**

***A jelen projekt finanszírozását támogatta az Európai Bizottság.  
Jelen kiadvány csak a szerzők nézeteit tükrözi és a Bizottság nem felelős az abban  
szereplő információk bármilyen felhasználásáért.***

