



Online Community Manager



Online Community Manager/in	3
<hr/>	
1. Funktionsbeschreibung	3
2. Funktionsprofil	4
2.1. Profilzusammenfassung	4
2.2 Profildetails	5



Online Community Manager/in

1. Funktionsbeschreibung

Profiltitel	Online Community Manager/in	
Auch bekannt als		
Zusammenfassung	Bietet ein interaktives Umfeld an, in dem Anwender, Kunden und Kollegen zusammenarbeiten können.	
Aufgabe	<p>Kreiert und wartet kreative Anwendungen wie Wikis und Foren, um einen umfassenden Gemeinschaftssinn im Betrieb zu fördern.</p> <p>Arbeitet Hand in Hand mit Kundenbetreuung und/oder Hotline Telefonist/innen, um Unterstützung und Wissensaustausch für das Fragenticketsystem zu bieten.</p>	
Zuständigkeit	Kunden- und Anwenderfragen und -probleme schnell und effektiv beheben, um dem Unternehmen einen Rückmeldungsmechanismus zu bieten.	
Ergebnisse	Verantwortung	Mitarbeit
	<ul style="list-style-type: none"> • Wiki • Forum • Internet Chat • Ticketsystem • Externe E-mail Konten (Kundenbetreuung, Fragen, etc) • Soziale Netzwerke 	<ul style="list-style-type: none"> • Planung der Infrastruktur • Unterstützung der Hotline Telefonist/innen
Hauptaufgaben	<ul style="list-style-type: none"> • Bietet Instrumente zur Zusammenarbeit • Antwortet auf eingehende Anfragen und Fragen • Weiterbearbeitung von Kunden- und Anwenderanfragen • Moderation von betrieblichen sozialen Netzwerken • Moderation von Foren • Leitung des Ticketsystems 	
Umgebung	Arbeitet für gewöhnlich Hand in Hand mit Infrastruktur- und interne Entwicklungs-Teams. Verbringt viel Zeit online, um die Effektivität von Zusammenarbeitsinstrumenten zu validieren. Fördert einen positiven Teamgedanken, um sich gegenseitig Hilfestellung zu geben.	
Leistungskennzahlen (KPIs)	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenzufriedenheit • Zahl noch zu bearbeitender E-mails/Tickets • Beantwortungsquote von E-mails/Tickets • Forumsaktivität • Grad der Aktivität in Foren und sozialen Netzwerken 	



2.2 Profildetails

A. PLANUNG

A.3. Geschäftsplanentwicklung

<i>Dimension 2: e-Kompetenzen: Titel + allgemeine Beschreibung</i>	Der/Die Online Community Manager/in ist für das Design und die Struktur eines Gemeinschaftskommunikationsplans (ein Bestandteil des generellen Kommunikationsplans) verantwortlich. Er/Sie versteht das Marktumfeld. Er/Sie verwendet Webtechnologien durch die Anwendung von Informationsarchitekturen und -prozessen zum wirtschaftlichen Nutzen. Er/Sie teilt den relevanten Stakeholdern diesen Gemeinschaftskommunikationsplan mit.	
<i>Dimension 3: e-Kompetenz und Leistungslevels</i>	Level 1	
	Level 2	
	Level 3	Nützt Fachwissen, um das Marktumfeld etc. zu verstehen.
	Level 4	
	Level 5	
<i>Dimension 4: Wissen und Fähigkeiten</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T05: Kann Texte klar und präzise mit Rücksicht auf Orthografie und Grammatik aufsetzen ✓ B08: Kann sich verständigen (inkl. in Fremdsprachen falls hilfreich) 	

A.4. Ausarbeitung von Spezifikationen

<i>Dimension 2: e-Kompetenzen: Titel + allgemeine Beschreibung</i>	Der/Die Online Community Manager/in handelt systematisch durch die Analyse und Definition des aktuellen und Zielstandes eines Gemeinschaftskommunikationsplans, um die Kosteneffizienz und die Vorlagen der Entwurfsentscheidung abzuschätzen. Er/sie führt ein Projekttagbuch und nützt Fachwissen in der Entwicklung von Spezifikationen, um Standards und komplexe Unterlagen des Gemeinschaftskommunikationsprojektes (wie etwa Strukturplan, Zeitskalen, Beschreibung von Meilensteinen) zu erstellen und zu führen.	
<i>Dimension 3: e-Kompetenz und Leistungslevels</i>	Level 1	
	Level 2	Handelt systematisch, um normale und einfache Elemente des Projekts zu dokumentieren.
	Level 3	Nutzt Fachwissen über die Entwicklung von Spezifikationen, um komplexe Unterlagen über das Projekt zu erstellen und zu führen.
	Level 4	
	Level 5	
<i>Dimension 4: Wissen und Fähigkeiten</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ B04: Ist kundenorientiert ✓ T05: Kann Texte klar und präzise mit Rücksicht auf Orthografie und Grammatik aufsetzen 	

A.7. Technologie- & Marktbeobachtung

<i>Dimension 2: e-Kompetenzen: Titel + allgemeine Beschreibung</i>	Der/Die Online Community Manager/in ist sich der technologischen Verbesserungen und Marktentwicklungen in seinem/ihrer Kompetenzbereich bewusst und kann sie in die Anforderungen des Gemeinschaftskommunikationsplans integrieren. Er/Sie trägt daher zur Wertschöpfung bei, indem er/sie Schritte zur Verbesserung der Vertriebseffizienz, Produktivitätsqualität oder Wettbewerbsfähigkeit der Webseite oder Webanwendung unternimmt. Er/Sie kann die Verbindungen zwischen aufkommenden Technologien und den Anforderungen des Marktes entsprechend der Kommunikationsstrategie bestimmen.	
<i>Dimension 3: e-Kompetenz und Leistungslevels</i>	Level 1	
	Level 2	Ist sich der technologischen Verbesserungen in seinem/ihrer Kompetenzbereich bewusst und kann sie, wenn nötig, in seine/ihre Planung entsprechend der Anforderungen integrieren.



	Level 3	Achtet aktiv auf neue technologische Verbesserungen in seinem/ihrem Kompetenzbereich. Kann die Verbindungen zwischen aufkommenden Technologien und den Anforderungen der Firma entsprechend der Verkaufs-, Marketing- und Geschäftsplanung bestimmen.
	Level 4	
	Level 5	
Dimension 4: Wissen und Fähigkeiten	✓ B10: Kann suchen, organisieren und darstellen	

B. AUFBAU

B.1. Design und Entwicklung

Dimension 2: e-Kompetenzen: Titel + allgemeine Beschreibung	Der/Die Online Community Manager/in kann an der Integration eines Online Kommunikationsmoduls in eine Webseite oder Web-Anwendung teilnehmen. Dabei behält er/sie immer die notwendigen Spezifikationen im Auge. Er/Sie könnte einzelne Einheiten und das ganze System überprüfen um sicherzustellen, dass alle funktionalen und leitungsbezogenen Kriterien erfüllt werden.	
Dimension 3: e-Kompetenz und Leistungslevels	Level 1	
	Level 2	Entwickelt systematisch kleine Bestandteile oder Einheiten.
	Level 3	
	Level 4	
	Level 5	
Dimension 4: Wissen und Fähigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T05: Kann Texte klar und präzise mit Rücksicht auf Orthografie und Grammatik aufsetzen ✓ B01: Ist kreativ, einfallreich, künstlerisch ✓ B10: Kann suchen, organisieren und darstellen ✓ B04: Ist kundenorientiert ✓ B08: Kann sich verständigen (inkl. in Fremdsprachen falls hilfreich) ✓ B09: Kann im Team arbeiten ✓ B12: Kann erklären (verteidigen, argumentieren, rechtfertigen) ✓ B07: Hat Präsentations-/Moderationsfähigkeiten ✓ B03: Ist präzise und detailgenau 	

B.2. Systemintegration

Dimension 2: e-Kompetenzen: Titel + allgemeine Beschreibung	Der/Die Online Community Manager/in installiert die Web-Marketingeinheiten in ein existierendes oder vorgeschlagenes System. Er/Sie befolgt etablierte Prozesse und Arbeitsabläufe, um Kompatibilität und Integrität der gesamten Systemfunktionsweise und -verlässlichkeit zu gewährleisten. Er/Sie bedenkt die Spezifikation, Kapazität und Kompatibilität der existierenden und neuen Einheiten.	
Dimension 3: e-Kompetenz und Leistungslevels	Level 1	
	Level 2	
	Level 3	Ist verantwortlich für eigene und die Handlungen anderer im Integrationsprozess. Befolgt angebrachte Standards und ändert Kontrollabläufe, um die Integrität der gesamten Systemfunktionalität und -verlässlichkeit zu erhalten.
	Level 4	
	Level 5	



<i>Dimension 4: Knowledge and Skills</i>	✓ B03: Ist präzise und detailgenau
--	------------------------------------

B.3. Überprüfung

<i>Dimension 2: e-Kompetenzen: Titel + allgemeine Beschreibung</i>	Er/Sie verfügt über das Fachwissen, um komplexe Testprogramme für Web-Kommunikationsmodule und Benutzerfreundlichkeitsanforderungen von Kunden zu organisieren. Diese Tests gewährleisten, dass alle internen, externen, nationalen und internationalen Standards erfüllt sind, und dass die Leistung der neuen oder überarbeiteten Komponenten den Erwartungen entspricht. Durch die Dokumentation der und Berichte über die Tests und deren Ergebnisse liefert er wichtige Informationen an alle beteiligten Personen wie Designer, Anwender oder Instandhalter und bescheinigt die Zertifizierungsanforderungen.	
<i>Dimension 3: e-Kompetenz und Leistungslevels</i>	Level 1	
	Level 2	Organisiert Testprogramme und dokumentiert und berichtet Ergebnisse und Analysen.
	Level 3	Nutzt Fachwissen, um komplexe Testprogramme zu überwachen. Gewährleistet, dass Tests und Ergebnisse aufgezeichnet werden, um Informationen für nachfolgende Prozessverantwortliche wie etwa Designer, Anwender oder Instandhalter zu liefern. Ist verantwortlich für die Einhaltung der Testabläufe einschließlich dokumentierter Protokolle.
	Level 4	
	Level 5	
<i>Dimension 4: Knowledge and Skills</i>	B11: Kann analysieren	

B.5. Entwicklung technischer Publikationen

<i>Dimension 2: e-Kompetenzen: Titel + allgemeine Beschreibung</i>	Er/Sie verwendet den Beitrag von Fachautoren, um die Erstellung verschiedener Unterlagen nach den Anforderungen des Projekts oder der Anwendung zu organisieren. Er/Sie bereitet die Präsentation durch die Auswahl des angebrachten Stils und der Medien sowie durch die Beschreibung der verschiedenen Funktionen und Features vor. Er/Sie ist auch verantwortlich für das Verwaltungssystem der Unterlagen und die Aktualisierung und Validierung der Dokumentation der Kommunikation mit Online Communities.	
<i>Dimension 3: e-Kompetenz und Leistungslevels</i>	Level 1	
	Level 2	Organisiert die Erstellung von Unterlagen mit Hilfe von Fachautoren.
	Level 3	
	Level 4	
	Level 5	
<i>Dimension 4: Wissen und Fähigkeiten</i>		

C. DURCHFÜHRUNG

C.1. Anwenderbetreuung

<i>Dimension 2: e-Kompetenzen: Titel + allgemeine Beschreibung</i>	Der/die Online Community Manager/in antwortet auf Benutzeranfragen und -probleme; protokolliert relevante Information. Kontrolliert Lösungsergebnisse und die daraus resultierende Kundenzufriedenheit.	
<i>Dimension 3: e-Kompetenz und</i>	Level 1	



Kompetenz und Leistungslevels	Level 2	Interpretiert systematisch Benutzerprobleme, indem die Lösung und mögliche Nebeneffekte identifiziert werden. Wendet seine Erfahrung an, um Benutzerprobleme zu identifizieren und recherchiert Datenbanken für mögliche Lösungen. Leitet komplexe oder ungelöste Vorfälle an höherrangige Experten weiter. Erfasst und begleitet Prozesse vom Entstehen bis zum Ende.
	Level 3	
	Level 4	
	Level 5	
Dimension 4: Wissen und Fähigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> ✓ B01: Ist kreativ, einfallsreich, künstlerisch ✓ B02: Ist moralisch ✓ B03: Ist präzise und detailgenau ✓ B04: Ist kundenorientiert ✓ B05: Steht hinter der Firmenstrategie und ist sich der Firmenkultur bewusst ✓ B08: Kann sich verständigen (inkl. in Fremdsprachen falls hilfreich) ✓ B12: Kann erklären 	

C.3. Erbringung der Dienstleistung

Dimension 2: e-Kompetenzen: Titel + allgemeine Beschreibung	Der/Die Online Community Manager/in handelt systematisch, um Leistungsdaten zu analysieren und diese Ergebnisse seinen/ihren vorgesetzten Kollegen mitzuteilen. Er/Sie handhabt Überwachungs- und Leitungsinstrumente wie etwa Skripten und Abläufe. Er/Sie aktualisiert die Sammlung von Einsatzunterlagen und zeichnet alle betrieblichen Ereignisse auf. Er/Sie gewährleistet durch die Weiterleitung von möglichen Serviceausfällen und die Empfehlung von Handlungen zur Serviceverbesserung eine stabile und sichere Web-Anwendung und Infrastruktur.	
Dimension 3: e-Kompetenz und Leistungslevels	Level 1	
	Level 2	Handelt systematisch, um Leistungsdaten zu analysieren und Ergebnisse vorgesetzten Kollegen mitzuteilen. Leitet mögliche Serviceausfälle weiter und empfiehlt Handlungen zur Verbesserung der Serviceleistung.
	Level 3	
	Level 4	
	Level 5	
Dimension 4: Wissen und Fähigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> ✓ B11: Kann analysieren ✓ B03: Ist präzise und detailgenau 	

C.4. Problemmanagement

Dimension 2: e-Kompetenzen: Titel + allgemeine Beschreibung	Er/Sie hat Online Community-relevantes Fachwissen und versteht die zugrundeliegende IT Infrastruktur und den Problemmanagementprozess. Er/Sie kann schnell Fehler und die Ursachen von Zwischenfällen in einer Web-Marketingkampagne oder -strategie finden, diese mit minimaler Unterbrechung lösen (d.h. reparieren, ersetzen oder rekonfigurieren) und ein erneutes Auftreten durch die Dokumentation dieser Probleme für zukünftige Analysen vermeiden.	
Dimension 3: e-Kompetenz und Leistungslevels	Level 1	
	Level 2	
	Level 3	Nutzt Online Community-relevantes Fachwissen und tiefgründiges Verständnis von zugrundeliegender IT Infrastruktur und Problemmanagementprozessen, um Ausfälle zu identifizieren und mit minimaler Unterbrechung zu lösen. Trifft fundierte Entscheidungen in emotional aufgeladenen Umgebungen über angebrachte Handlungen, um Auswirkungen auf das Geschäft zu minimieren. Identifiziert schnell die versagenden Komponenten und wählt eine Alternative, wie etwa Reparatur, Austausch oder Rekonfiguration.
	Level 4	



	Level 5	
Dimension 4: Knowledge and Skills	✓	B11: Kann analysieren

D. ERMÖGLICHUNG

D.6. Distributionspolitik

Dimension 2: e-Kompetenzen: Titel + allgemeine Beschreibung	Der/Die Online Community Manager/in leitet an bestimmte Communities gerichtete Online-Kommunikationskampagnen. Er/Sie gewährleistet die optimale gewerbliche Leistung eines Online-Kommunikationskanals in Übereinstimmung mit der Geschäfts- und Marketingstrategie.	
Dimension 3: e-Kompetenz und Leistungslevels	Level 1	
	Level 2	
	Level 3	Handelt kreativ, um die Etablierung von Online Communities zu beeinflussen. Leitet die Kommunikationskanäle, um die Geschäftsleistung zu maximieren.
	Level 4	
	Level 5	
Dimension 4: Wissen und Fähigkeiten	✓	B01: Ist kreativ, einfallsreich, künstlerisch

E. MANAGEMENT

E.1. Prognosenentwicklung

Dimension 2: e-Kompetenzen: Titel + allgemeine Beschreibung	Er/Sie verwendet Marktinformationen (z.B.: Marktbedarf, Produkt-/ Dienstleistungsakzeptanz) und seine/ihre Bewertung der Kommunikationsbedürfnisse der Organisation, um kurzfristige Prognosen zu erstellen. Er/Sie wendet relevante Metriken an, um verschiedene Abteilungen (z.B.: Produktion, Marketing, Vertrieb) im Entscheidungsprozess zu unterstützen.	
Dimension 3: e-Kompetenz und Leistungslevels	Level 1	
	Level 2	
	Level 3	Nützt Fertigkeiten, um kurzfristige Prognosen basierend auf Marktinputs zu erstellen und die Kommunikationsbedürfnisse der Organisation zu bewerten.
	Level 4	
	Level 5	
Dimension 4: Wissen und Fähigkeiten	✓	T03: Kann Produkte oder Dienstleistungen online bewerben und verkaufen ✓ B10: Kann suchen, organisieren und darstellen ✓ M04: Hat Marketing-Kenntnisse

E.2. Projekt- und Portfoliomanagement



<i>Dimension 2: e-Kompetenzen: Titel + allgemeine Beschreibung</i>	Er/Sie versteht und wendet die Grundlagen von Projektmanagement an. Das bedeutet, dass er/sie Aktivitäten, Verantwortungen, kritische Meilensteine, Ressourcen, Bedarf an Fertigkeiten, Schnittstellen und Budget bestimmt. Er/Sie kann Methoden, Instrumente und Arbeitsabläufe anwenden. Er/Sie kann die bekannten geschäftlichen Anforderungen durch die Anwendung von neuen, intern oder extern definierten Prozessen erfüllen. Er/Sie trifft Entscheidungen, gibt Anweisungen und trägt die Verantwortung für ein Team (d.h. Beziehungen innerhalb des Teams, Ziele des Teams). Manchmal übernimmt er/sie die gesamte Verantwortung für das online Kommunikationsprojekt (d.h. Ergebnisse, Finanzen, Ressourcenmanagement, Zeitmanagement). Er/sie erstellt und führt Unterlagen, um die Überwachung des Projektfortschrittes zu ermöglichen.	
<i>Dimension 3: e-Kompetenz und Leistungslevels</i>	Level 1	
	Level 2	Versteht und wendet die Grundlagen von Projektmanagement an und verwendet verschiedene Methoden, Instrumente und Prozesse, um einfache Projekte zu leiten.
	Level 3	Ist verantwortlich für eigene und die Handlungen anderer, die für das Projekt arbeiten, Entscheidungen treffen und Anweisungen geben; leitet und überwacht die Beziehungen innerhalb des Teams; plant und etabliert Teamziele und Arbeitserträge und dokumentiert die Ergebnisse.
	Level 4	
	Level 5	
<i>Dimension 4: Wissen und Fähigkeiten</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ B11: Kann analysieren ✓ M01: Hat Marketing-Kenntnisse ✓ M02: Kennt Budgetierungs- und Einschätzungsfragen/-praktiken ✓ M05: Kann ein Team leiten 	

E.3. Risikomanagement

<i>Dimension 2: e-Kompetenzen: Titel + allgemeine Beschreibung</i>	Er/Sie betreibt Risikomanagement im Bezug auf Online Kommunikation und unter Anwendung der firmeneigenen Risikomanagementgrundlagen und Anweisungen. Er/Sie versteht und wendet die Grundlagen von Risikomanagement (d.h. schätzt Risiken ab, dokumentiert mögliche Risiken und Eindämmungspläne) an und kann Lösungen zur Abschwächung identifizierter Risiken suchen. Er/Sie bewertet, leitet und gewährleistet die Validation von Ausnahmen und prüft online Kommunikationsprozesse und Umgebungen.	
<i>Dimension 3: e-Kompetenz und Leistungslevels</i>	Level 1	
	Level 2	Versteht und wendet die Grundlagen von Risikomanagement an und recherchiert Lösungen, um bekannte Risiken abzuschwächen.
	Level 3	Beschließt angebrachte Handlungen zur Sicherheitsanpassung und um Risiken anzusprechen. Bewertet, leitet und gewährleistet die Gültigkeit von Ausnahmeregelungen; prüft Online-Kommunikationsprozesse und Umgebungen.
	Level 4	
	Level 5	
<i>Dimension 4: Wissen und Fähigkeiten</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ B11: Kann analysieren ✓ B03: Ist präzise und detailgenau 	

E.4. Beziehungspflege

<i>Dimension 2: e-Kompetenzen: Titel + allgemeine Beschreibung</i>	Er/Sie ist verantwortlich für eine gute Geschäftsbeziehung zwischen Kunden und dem internen oder externen Anbieter durch Nutzung und Befolgung von organisierten Abläufen. Er/Sie pflegt regelmäßige Kommunikationen mit ihnen und ist mit ihren Umgebungen vertraut. Er/Sie gewährleistet, dass alle Bedürfnisse, Anliegen und auch Beschwerden des Klienten, Partners und Anbieters verstanden und in Übereinstimmung mit Organisationsrichtlinien behandelt werden. Er/Sie ist für eigene und die Aktivitäten anderer in der Leitung eines beschränkten Kundenstammes verantwortlich.	
--	--	--



<i>Dimension 3: e-Kompetenz und Leistungslevels</i>	Level 1	
	Level 2	
	Level 3	Ist verantwortlich für eigene und die Aktivitäten anderer in der Leitung eines beschränkten Kundenstammes.
	Level 4	
	Level 5	
<i>Dimension 4: Wissen und Fähigkeiten</i>	✓ B05: Steht hinter der Firmenstrategie und ist sich der Firmenkultur bewusst ✓ B09: Kann im Team arbeiten ✓ B07: Hat Präsentations-/Moderationsfähigkeiten	

E.5. Prozessverbesserung

<i>Dimension 2: e-Kompetenzen: Titel + allgemeine Beschreibung</i>	Der/Die Online Community Manager/in erforscht und bewertet existierende online Vertriebsabwicklungen und Lösungskonzepte, um mögliche Neuerungen zu definieren. Er/Sie misst die Wirksamkeit von existierenden online Vertriebsabwicklungen und gibt durchdachte Empfehlungen.	
<i>Dimension 3: e-Kompetenz und Leistungslevels</i>	Level 1	
	Level 2	
	Level 3	Nutzt Fachwissen zur Erforschung existierender Online-Kommunikationsprozesse und Lösungskonzepte, um mögliche Neuerungen zu definieren. Gibt Empfehlungen basierend auf durchdachten Argumenten.
	Level 4	
	Level 5	
<i>Dimension 4: Wissen und Fähigkeiten</i>	✓ B11: Kann analysieren ✓ B10: Kann suchen, organisieren und darstellen	

E.6. ICT Qualitätsmanagement

<i>Dimension 2: e-Kompetenzen: Titel + allgemeine Beschreibung</i>	Er/Sie ist verantwortlich für die Durchsetzung und Sicherung der Grundlagen von Online- Kommunikationsqualität und die kontinuierliche Qualitätsverbesserung. Er/Sie plant und definiert Indikatoren, um die Qualität im Hinblick auf Online Kommunikationsstrategien zu managen und die Leistung zu bewerten. Er/Sie evaluiert diese Indikatoren, um Maßnahmen zur Verbesserung vorzuschlagen.	
<i>Dimension 3: e-Kompetenz und Leistungslevels</i>	Level 1	
	Level 2	
	Level 3	Evaluert Qualitätsmanagementindikatoren und -prozesse basierend auf Grundlagen der Online-Kommunikationsqualität und schlägt Maßnahmen zur Verbesserung vor.
	Level 4	
	Level 5	
<i>Dimension 4: Wissen und Fähigkeiten</i>		

E.7. Business Change Management

<i>Dimension 2: e-Kompetenzen: Titel + allgemeine Beschreibung</i>	Er/Sie beurteilt die Konsequenzen von neuen Online Kommunikationslösungen. Er/Sie identifiziert Methoden und Standards, die entwickelt werden können, um festgelegten Veränderungsansprüchen zu entsprechen. Dabei bedenkt er/sie strukturelle und kulturelle Fragen. Er/Sie misst den wirtschaftlichen Nutzen und erhält die Geschäfts- und Prozesskontinuität während der Veränderung, zum Beispiel durch Überwachung der Auswirkungen.	
<i>Dimension 3: e-Kompetenz und Leistungslevels</i>	Level 1	
	Level 2	



	Level 3	Beurteilt Veränderungsansprüche und nutzt Fachfertigkeiten, um mögliche Methoden und Standards, die angewendet werden können, zu identifizieren.
	Level 4	
	Level 5	
<i>Dimension 4: Wissen und Fähigkeiten</i>	✓	B05: Steht hinter der Firmenstrategie und ist sich der Firmenkultur bewusst



Mai 2012

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäische Kommission finanziert. Diese Publikation spiegelt nur die Meinung der Autoren wieder, und die Kommission übernimmt keine Verantwortung für die Verwendung der hier enthaltenen Informationen.

