



Online Közösség Menedzser



Online Közösség Menedzser

3

1. Szerepkör leírás

3

2. Szerepkör profil

4

2.1 Profil összefoglalása

4

2.2 Részletes profil

5



Online Közösség Menedzser

1. Szerepkör leírás

Profil neve	Online Közösség Menedzser	
Profil alternatív nevei		
Összefoglaló nyilatkozat	Interaktív környezetet biztosít, melyben a felhasználók, az ügyfelek és a kollégák együtt tudnak működni.	
Küldetés	Olyan kollaboratív alkalmazásokat hoz létre és tart fenn, mint például a wikik és a fórumok annak érdekében, hogy fokozza a vállalatot körülvevő közösségi érzést. Tandemben dolgozik az Ügyféltámogató és/vagy a Hotline Operátorokkal, hogy támogatást és tudásmegosztást biztosítsanak a problémakezelő jegyrendszer számára.	
Feladat	Képes legyen arra, hogy az ügyfelek és a felhasználók problémáit és kérdéseit gyorsan és hatékonyan megoldja, illetve megválaszolja, és hogy visszacsatolási mechanizmust biztosítson a vállalat számára.	
Lezállítandó anyagok	Felelős <ul style="list-style-type: none">• Wiki• Fórum• Internet Chat• Probléma felismerő (jegy) rendszer.• Külső email fiókok (felhasználó támogatás kérdések, stb.)• Közösségi hálózatok (social networks).	Hozzájáruló <ul style="list-style-type: none">• Infrastruktúratervezés• Hotline Operátor támogatása.
Fő feladat/feladatok	<ul style="list-style-type: none">• Kollaborációs eszközök biztosítása.• Beérkező kérések és kérdések megválaszolása.• Ügyfél és felhasználói kérések utótevékenységei.• Vállalati közösségi hálózatok moderálása.• Fórumok moderálása.• Probléma jegyrendszer kezelése.	
Környezet	Általában tandemben dolgozik az infrastruktúra és a belső fejlesztési munkacsoportokkal. Sok időt tölt online, a kollaborációs eszközök validálásával. Kölcsonös segítség alapján elősegíti a pozitív csoportszellemet.	
Kulcsfontosságú teljesítmény indikátorok	<ul style="list-style-type: none">• Ügyfél elégedettség.• Elintézetlen emailek/probléma jegyek aránya.• Email/probléma jegy lezárási arány.• A fórum és közösségi hálózati tevékenység szintje.	



2. Szerepkör profil

2.1 Profil összefoglalása

Online közösség menedzser			Technikai					Viselkedési												Üzleti						
Terület	No.	Kompetencia	Fontosság	T01	T02	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 üzleti stratégia harmonizálása																								
	A.2	Szolgáltatás szint menedzselés																								
	A.3	Üzleti terv kidolgozása					X									X										
	A.4	Termék/Projekt tervezés					X				X															
	A.5	Architektúra tervezés					X																			
	A.6	Alkalmazás tervezés					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						
	B.2	Rendszerek integrációja								X																
	B.3	Tesztelés																	X							
	B.4	Megoldás üzembehelyezése																								
	B.5	Dokumentáció legyártása																								
Futtatás	C.1	Felhasználó támogatás																								
	C.2	Változtatás támogatás																								
	C.3	Szolgáltatás nyújtása									X									X						
	C.4	Probléma kezelés																		X						
Használat lehetővé tétel [enable]	D.1	Inf. bizt. stratégia fejlesztése																								
	D.2	IKT min. stratégia fejlesztése																								
	D.3	Oktatás és képzés nyújtása																								
	D.4	Vásárlás																								
	D.5	Értékesítés ajánlat kidolgozása																								
	D.6	Csatorna kezelés						X																		
	D.7	Értékesítés menedzselése																					X			
	D.8	Szerződéskezelés																								
	D.9	Személyes fejlődés																								
	D.10	Információ és tudás kezelés																								
Mene- dzselés	E.1	Előrejelzés kidolgozása			X													X					X			
	E.2	Projekt és portfólió kezelés																	X	X					X	
	E.3	Kockázatkezelés										X							X							
	E.4	Kapcsolatkezelés										X			X				X							
	E.5	Folyamat javítás															X		X							
	E.6	IKT minőségirányítás																	X							
	E.7	Üzleti változás kezelése										X														
	E.8	Információs biztonság kezelése											X													
	E.9	Informatikai irányítás																								
Csapatvezetése képes																										
Rendelkezik marketing ismeretekkel																										
Ismeri a jogi, környezeti, munkahelyi és szabványügyi kérdéseket																										
Tisztában van a költségvetés/iktségbecslési kérdésekkel és gyakorlatokkal																										
Ismeri a projekt vezetési alapelveket																										
Képes elmagyarázni																										
Képes elemezni																										
Képes keresni, rendezni és szintetizálni																										
Csapatmunkára képes																										
Hatásosan tud kommunikálni (idegen nyelveken is)																										
Előadó-moderáló készségekkel rendelkezik																										
Jó személyes kommunikációs készséggel rendelkezik																										
Elkötelezett a vállalat stratégiája mellett és tisztában van a vállalati kultúrával																										
Vásárló orientált																										
Pontos és ügyel a részletekre																										
Etikus																										
Kreatív, van képzelőereje és művészi vénája																										
Képes szövegeket világosan és pontosan megfogalmazni, figyelembe véve a helyesírásnyelvi																										
Képes létrehozni média elemeket (audio, grafika, video)																										
Képes termékeket, illetve szolgáltatásokat online értékesíteni																										
Ismeri az online használhatóságot követelményeket																										
Ismeri a netikettet, az interaktív virtuális környezeteket és a közösségi hálózat használatára vonatkozó szabályokat																										



2.2 Részletes profil

A. TERVEZÉS

A.3. Üzleti terv kidolgozása

2. dimenzió: <i>eKompetenciák:</i> <i>Megnevezés és általános leírás</i>	Az online közösségi menedzser felelős egy közösségi kommunikációs terv megtervezéséért és felépítéséért (amely az átfogó kommunikációs terv része). Képes megérteni a piaci környezetet. Web technológiát használ az üzleti előnyöknek az információs architektúrák és folyamatok üzembe helyezése révén történő elérése érdekében. Ezt a közösségi kommunikációs tervet közli az érintett érdekelttel és meggyőzi őket arról.	
3. dimenzió: <i>eKompetencia</i> <i>hozzáértési szintek</i>	1. szint	
	2. szint	
	3. szint	Szaktudásával hozzájárul a piaci környezet stb. megértéséhez.
	4. szint	
	5. szint	
4. dimenzió: Tudás és készségek	✓ T05: Világosan, tömören és korrektül meg tud fogalmazni szövegeket ✓ B08: Képes kommunikálni (beleértve a külföldi nyelveket, ha az hasznos)	

A.4. Specifikáció kidolgozása

2. dimenzió: <i>eKompetenciák:</i> <i>Megnevezés és általános leírás</i>	A közösségi kommunikációs terv pillanatnyi és cél állapotának elemzése és definiálása során az online közösségi menedzser módszeresen közreműködik a költség hatásság megbecslésében és a döntési sablonok megtervezésében. Projekt naplót vezet és szaktudással segíti a specifikációk kidolgozását a közösségi kommunikációs projekt szabványos és összetett dokumentumainak létrehozása és fenntartása érdekében (például felépítési tervek, ütemtervek, mérföldkövek leírásai).	
3. dimenzió: <i>eKompetencia</i> <i>hozzáértési szintek</i>	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	
4. dimenzió: Tudás és készségek	✓ B04: Vásárló orientált ✓ T05: Világosan, tömören és korrektül meg tud fogalmazni szövegeket	

A.7. A technológia és piaci trendek figyelemmel kísérése

2. dimenzió: <i>eKompetenciák:</i> <i>Megnevezés és általános leírás</i>	Az online közösségi menedzser tisztában van kompetencia területének technológiai fejleményeivel és piaci trendjeivel, és képes azokat integrálni a közösségi kommunikációs terv specifikációjába. Ezért többlettértékkel járul hozzá a tevékenységhez azáltal, hogy a weboldal, illetve a webalkalmazás értékesítésének hatássága, termelékenységének minősége és versenyképessége terén javító lépéseket tesz. Képes beazonosítani a kialakulóban levő technológiák és a piaci követelmények közti összefüggéseket, a kommunikációs stratégiának megfelelően.	
3. dimenzió: <i>eKompetencia</i> <i>hozzáértési szintek</i>	1. szint	
	2. szint	Kompetencia területén tisztában van a technológiai fejleményekkel és képes azokat integrálni, amennyiben az szükséges, tervezési tevékenysége során a specifikációknak megfelelően.
	3. szint	Aktívan figyeli szakterületének új technológiai fejleményeit. Képes beazonosítani a kialakulóban levő technológiák és az üzleti követelmények közti összefüggéseket az általános kommunikációs tervekkel összhangban.



	4. szint	
	5. szint	
4. dimenzió: Tudás és készségek	✓	B10: Képes keresni, szervezni és szintetizálni

B. ÉPÍTÉS

B.1. Tervezés és fejlesztés

2. dimenzió: eKompetenciák: Megnevezés és általános leírás	Az online közösségi menedzser részt vehet az online kommunikációs modulok és komponensek web oldalba, illetve webalkalmazásba történő integrálásában. Ennek során mindig figyelembe veszi az előírt specifikációkat. Teszteli a különálló egységeket és az egész rendszert az összes funkcionális és teljesítmény kritérium kielégítése érdekében.	
3. dimenzió: eKompetencia hozzáértési szintek	1. szint	
	2. szint	Kisebb komponenseket, illetve modulokat módszeresen tud kifejleszteni.
	3. szint	
	4. szint	
	5. szint	
4. dimenzió: Tudás és készségek	✓	T05: Képes szövegeket világosan és pontosan megfogalmazni, figyelembe véve a helyesírást és a nyelvtant ✓ B01: Kreatív és van képzelőereje ✓ B10: Képes keresni, szervezni és szintetizálni ✓ B04: Vásárló orientált ✓ B08: Képes kommunikálni (beleértve a külföldi nyelveket, ha az hasznos) ✓ B09: Csapatmunkára képes ✓ B12: Képes megmagyarázni (védeni, érvelni, indokolni) ✓ B07: Előadó és moderáló készségekkel rendelkezik ✓ B03: Pontos és tisztában van a részletekkel

B.2. Rendszer integráció

2. dimenzió: eKompetenciák: Megnevezés és általános leírás	Az online közösségi menedzser web kommunikációs modulokat telepíthet létező vagy 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.	
3. dimenzió: eKompetencia hozzáértési szintek	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	
4. dimenzió: Tudás és készségek	✓	B03: Pontos és tisztában van a részletekkel

B.3. Tesztelés



2. dimenzió: <i>eKompetenciák:</i> <i>Megnevezés és általános leírás</i>	A web kommunikációs 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.	
3. dimenzió: <i>eKompetencia</i> <i>hozzáértési szintek</i>	1. szint	
	2. szint	Teszt programokat szervez, 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 gazdái számára, például a tervezők, felhasználók, illetve karbantartók számára. Felelős a tesztelési eljárások betartásáért, beleértve a dokumentált audit nyom biztosítását.
	4. szint	
	5. szint	
4. dimenzió: Tudás és készségek	✓ B11: Képes elemezni	

B.5. Műszaki kiadványok kidolgozása

2. dimenzió: <i>eKompetenciák:</i> <i>Megnevezés és általános leírás</i>	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. Az online közösségi menedzser felelős a dokumentum kezelő rendszerért is, valamint a létező, az online közösségekkel történő kommunikációra vonatkozó dokumentációk aktualizálásáért és validálásáért.	
3. dimenzió: <i>eKompetencia</i> <i>hozzáértési szintek</i>	1. szint	
	2. szint	Megszervezi a dokumentumok elkészítését a szakmai szerzők inputjainak felhasználásával.
	3. szint	
	4. szint	
	5. szint	
4. dimenzió: Tudás és készségek		

C. FUTTATÁS

C.1. Felhasználó támogatás

2. dimenzió: <i>eKompetenciák:</i> <i>Megnevezés és általános leírás</i>	Az online közösségi menedzser válaszol a felhasználói kérdésekre és problémákra; rögzíti a vonatkozó információkat. Monitorozza a megoldás eredményét és az általa kiváltott ügyfél elégedettséget.	
3. dimenzió: <i>eKompetencia</i> <i>hozzáértési szintek</i>	1. szint	
	2. szint	Szisztematikusan értelmezi a felhasználói problémákat, beazonosítja a megoldásokat és a lehetséges mellékhatásokat. Tapasztalata alapján beazonosítja a felhasználói problémákat és lekérdezi az adatbázisból a potenciális megoldásokat. Az összetett, illetve meg nem oldott incidenseket felsőbb szintű szakértőkhöz eskalálja. Rögzíti és nyomon követi a felhasználó támogatási eljárásokat a kezdetektől fogva a lezárásig.
	3. szint	
	4. szint	



	5. szint	
4. dimenzió: Tudás és készségek	✓ B01: Kreatív, rendelkezik képzelőerővel, művészi ✓ B02: Etikus ✓ B03: Pontos és tisztában van a részletekkel ✓ B04: Vásárló orientált ✓ B05: A vállalati stratégia mellett elkötelezett és tisztában van a vállalati kultúrával ✓ B08: Képes kommunikálni (beleértve a külföldi nyelveket, ha az hasznos) ✓ B12: Képes elmagyarázni	

C.3. Szolgáltatás nyújtása

2. dimenzió: eKompetenciák: Megnevezés és általános leírás	Az online közösségi menedzser 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 kommunikációs alkalmazásról és infrastruktúráról oly módon, hogy eszkalálja a potenciális szolgáltatás szinttel kapcsolatos hibákat és intézkedéseket javasol a szolgáltatás javítására.	
3. dimenzió: eKompetencia hozzáértési szintek	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	
4. dimenzió: Tudás és készségek	✓ B11: Képes elemezni ✓ B03: Pontos és tisztában van a részletekkel	

C.4. Problémakezelés

2. dimenzió: eKompetenciák: Megnevezés és általános leírás	Online kommunikációs szaktudással rendelkezik és tisztában van a háttérben levő informatikai infrastruktúrával és a problémakezelési folyamattal. Gyorsan be tudja azonosítani a hibákat és az incidensek alap okát az online kommunikációs 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.	
3. dimenzió: eKompetencia hozzáértési szintek	1. szint	
	2. szint	
	3. szint	Online kommunikációval kapcsolatos szaktudását és a háttérben levő 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	
4. dimenzió: Tudás és készségek	✓ B11: Képes elemezni	

4. HASZNÁLAT LEHETŐVÉ TÉTELE

D.6. Csatornakezelés



2. dimenzió: <i>eKompetenciák:</i> <i>Megnevezés és általános leírás</i>	Az online közösségi menedzser menedzseli a konkrét közösségeket megcélzó online kommunikációs kampányokat. Gondoskodik az online kommunikációs csatornák optimális kereskedelmi teljesítményéről az üzleti és a marketing stratégiával összhangban.	
3. dimenzió: <i>eKompetencia hozzáértési szintek</i>	1. szint	
	2. szint	
	3. szint	Kreatívan jár el az online közösségek létrehozásának befolyásolása terén. Menedzseli az online kommunikációs csatornákat az üzleti teljesítmény maximalizálása érdekében.
	4. szint	
	5. szint	
4. dimenzió: Tudás és készségek	✓	B01: Kreatív, rendelkezik képzelőerővel, művészi

E. MENEDZSELÉS

E.1. Előrejelzés kidolgozása

2. dimenzió: <i>eKompetenciák:</i> <i>Megnevezés és általános leírás</i>	Piaci inputok (például piaci igények, termékek/szolgáltatások elfogadása) felhasználásával felméri a szervezet kommunikációs igényét a rövid 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.	
3. dimenzió: <i>eKompetencia hozzáértési szintek</i>	1. szint	
	2. szint	
	3. szint	A rövid távú előrejelzések piaci inputok felhasználásával történő elkészítéséhez, valamint a szervezet kommunikációs igényeinek biztosításához alkalmazza készségeit.
	4. szint	
	5. szint	
4. dimenzió: Tudás és készségek	✓	T03: Képes termékeket, illetve szolgáltatásokat online értékesíteni ✓ B10: Képes keresni, szervezni és szintetizálni ✓ M04: Rendelkezik marketing ismeretekkel

E.2. Projekt és portfóliókezelés

2. dimenzió: <i>eKompetenciák:</i> <i>Megnevezés és általános leírás</i>	Tisztában van a projekt menedzselés elveivel és alkalmazza azokat. Ez azt jelenti, hogy meghatározza a tevékenységeket, a felelőségeket, 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 célkitűzéseiért). Bizonyos esetekben teljes körűen felelős egy online kommunikációs projektért (azaz az eredményekért, a finanszírozásért, az erőforrás kezelésért, az idő menedzseléséért). Létrehoz és karbantart dokumentumokat a projekt előrehaladása monitorozásának elősegítése érdekében.	
3. dimenzió: <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	



	5. szint	
4. dimenzió: Tudás és készségek	✓ B11: Képes elemezni ✓ M01: Ismeri a projekt vezetési alapelveket ✓ M02: Tisztában van a költségvetési/költségbecslési kérdésekkel és gyakorlatokkal ✓ M05: Csapatvezetésre képes	

E.3. Kockázatkezelés

2. dimenzió: eKompetenciák: Megnevezés és általános leírás	Feladata az online kommunikációval 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 kommunikációs folyamatokat és környezetet.	
3. dimenzió: eKompetencia hozzáértési szintek	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 kommunikációs folyamatokat és környezetet.
	4. szint	
	5. szint	
4. dimenzió: Tudás és készségek	✓ B11: Képes elemezni ✓ B03: Elkötelezett a vállalat stratégiája mellett és tisztában van a vállalati kultúrával	

E.4. Kapcsolatok kezelése

2. dimenzió: eKompetenciák: Megnevezés és általános leírás	Felelős az ügyfél és azon belső, illetve külső szolgáltatók közti pozitív üzleti kapcsolatokért, 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.	
3. dimenzió: eKompetencia hozzáértési szintek	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	✓ B05: A vállalati stratégia mellett elkötelezett és tisztában van a vállalati kultúrával ✓ B09: Képes munkacsoportban dolgozni ✓ B07: Előadó és moderáló készségekkel rendelkezik	

E.5. Folyamatfejlesztés

2. dimenzió: eKompetenciák: Megnevezés és általános leírás	Az online közösségi menedzser kutatja és benchmark megállapítása céljából vizsgálja a létező online értékesítési folyamatokat és megoldásokat annak érdekében, hogy lehetséges újításokat határozzon meg. Méri a létező online kommunikációs folyamatok hatásosságát és ésszerű ajánlásokat tesz.	
3. dimenzió: eKompetencia hozzáértési szintek	1. szint	
	2. szint	
	3. szint	Szaktudását felhasználja a létező online kommunikációs folyamatok és megoldások kutatásához annak érdekében, hogy meghatározza a lehetséges újításokat. Ésszerű érvékre épülő ajánlásokat tesz.



	4. szint	
	5. szint	
4. dimenzió: Tudás és készségek	✓ B11: Képes elemezni ✓ B10: Képes keresni, szervezni és szintetizálni	

E.6. IKT Minőségkezelés

2. dimenzió: eKompetenciák: Megnevezés és általános leírás	Felelős az online kommunikációs minőségügyi politika kivitelezéséért és garantálásáért és a folyamatos minőség javításért. Az online kommunikációs stratégiával kapcsolatosan megtervezi és meghatározza a minőségkezeléshez szükséges indikátorokat, és a kapcsolatos minőségkezeléshez és a teljesítmény felülvizsgálásához szükséges indikátorokat. Értékeli ezen indikátorokat korrekciós lépésekre vonatkozó javaslatok készítése érdekében.	
3. dimenzió: eKompetencia hozzáértési szintek	1. szint	
	2. szint	
	3. szint	Értékeli a minőségkezelési indikátorokat és folyamatokat az online kommunikációs minőségpolitika alapján és korrekciós lépésekre tesz javaslatot.
	4. szint	
	5. szint	
4. dimenzió: Tudás és készségek		

E.7. Üzleti változtatás kezelése

2. dimenzió: eKompetenciák: Megnevezés és általános leírás	Felméri az új online kommunikációs megoldások hatásait. Beazonosítja azokat a módszereket és szabványokat, amelyek bevezethetők a meghatározott változtatási követelmények kielégítése érdekében. Ekkor figyelembe veszi a strukturális és kulturális kérdéseket. Mennyiségileg meghatározza az üzleti előnyöket, és fenntartja az üzleti tevékenység és a folyamat folytonosságát a változtatás teljes időtartama alatt és monitorozza a hatást például.	
3. dimenzió: eKompetencia hozzáértési szintek	1. szint	
	2. szint	
	3. szint	A változtatási követelményeket értékeli és szakirányú készségeit beveti a lehetségesen alkalmazható módszerek és szabványok beazonosítása érdekében.
	4. szint	
	5. szint	
4. dimenzió: Tudás és készségek	✓ B05: A vállalati stratégia mellett elkötelezett és tisztában van a vállalati kultúrával	



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.***

