

SCHEMA PROFILO WSP-G3-020 “REPUTATION MANAGER”

G3 Web Skills Profiles - versione 2.0

Generation 3 European ICT Professional Profiles

Allegata alla specifica ufficiale del 30 giugno 2014

Versione attuale: <http://www.skillprofiles.eu/stable/g3/v2/profiles/WSP-G3-020.pdf>

Versione precedente: <http://www.skillprofiles.eu/stable/g3/v1/profiles/WSP-G3-020.pdf>

Ultima versione: <http://www.skillprofiles.eu/stable/g3/profiles/WSP-G3-020.pdf>

-
- Editor:**
- Pasquale Popolizio (Coordinatore [Gruppo IWA Italy - Web Skills Profiles](#))
 - Roberto Scano (Presidente [IWA Italy](#))
 - Eleonora Cipolletta

Copyright

I contenuti del presente documento sono tutelati dalla licenza Creative Commons [CC-01] “Attribuzione - Condividi allo stesso modo 4.0 Internazionale (CC BY-SA 4.0)”.

I nomi, marchi e loghi citati all’interno del documento quali, a titolo di esempio, CEN, il nome e marchio dell’associazione IWA Italy e il marchio Certified Web Professional (CWP) sono tutelati dalle vigenti normative in materia. Tutti i marchi riportati appartengono pertanto ai legittimi proprietari; marchi di terzi, nomi di prodotti, nomi commerciali, nomi corporativi e società citati possono essere marchi di proprietà dei rispettivi titolari o marchi registrati d’altre società e sono stati utilizzati a puro scopo esplicativo ed a beneficio del possessore, senza alcun fine di violazione dei diritti di copyright vigenti.

Indice dei contenuti

Copyright	1
Indice dei contenuti.....	2
Profilo WSP-G3-020. Reputation Manager.....	3
Allegati.....	6
Allegato A. Glossario	6
Allegato B. Struttura scheda profilo.....	6
Allegato C. Riferimenti.....	7

Profilo WSP-G3-020. Reputation Manager

Questa sezione è normativa.

La scheda profilo, di seguito riportata e descritta nell'allegato B, è parte integrante del documento "G3 Web Skills Profiles - versione 2.0 - Generation 3 European ICT Professional Profiles", specifica ufficiale del 30 giugno 2014" [WSPG3-03].

Profilo WSP-G3-020	Reputation Manager
Definizione sintetica	Figura professionale che si occupa di analizzare, gestire e influenzare la reputazione di chiunque (organizzazione o individuo) sia presente sulla Rete Internet e sul Web.
Missione	Il Reputation Manager contribuisce a creare il contesto migliore per il conseguimento degli obiettivi aziendali o personali intervenendo in tutte le occasioni in cui conversazioni online possono risultare deleterie per l'immagine dell'azienda e dei suoi prodotti. Promuove e diffonde la notorietà del brand attraverso un'opportuna attività di PR digitali.
Documentazione prodotta	Responsabile (Accountable) <ul style="list-style-type: none">• Reputation Report e benchmarking periodici.• Analisi del Sentiment.• Procedure interne di Incident Management. Referente (Responsible) <ul style="list-style-type: none">• Manuale di stile.• Calendario Social Media.• Analisi, benchmark, brand assessment e report periodici. Collaboratore (Contributor) <ul style="list-style-type: none">• Piano di comunicazione.
Compiti principali	<ul style="list-style-type: none">• Presidiare le conversazioni rilevanti in Rete per la reputazione online da fonti media owned (canali social ufficiali dell'organizzazione/individuo) e media not owned (siti di news, blog, forum, social network).• Individuare ed ingaggiare gli influencer per azioni mirate.• Aggiornamento le mappe in modo dinamico.• Valutare il sentiment online e tutte le altre metriche utili.• Gestire i contenuti dannosi per l'individuo/brand al duplice scopo di: colmare il divario esistente tra il modo di percepire l'oggetto dell'analisi e la sua effettiva identità, rilevare tempestivamente potenziali crisis.• Organizzare e coordinare il lavoro del team e dei membri che lo compongono, oltre che gestire le informazioni/richieste sia all'interno del team che da/verso

	<p>l'esterno.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestione del contatto col cliente nelle fasi legate alla relazione digitale con l'azienda.
Competenze E-CF assegnate	<ul style="list-style-type: none"> • A.2. Gestione dei Livelli di Servizio: Livello e-3. • B.5. Produzione della Documentazione: Livello e-3. • C.4. Gestione del Problema: Livello e-4. • D.3. Fornitura dei servizi di Formazione: Livello e-3. • D.12. Marketing Digitale: Livello e-4. • E.4. Gestione delle Relazioni: Livello e-4.
Abilità e conoscenze	<p>Tecniche</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conoscenza delle piattaforme di social networking e dinamiche. • Conoscenza dei principali tool di social media analytics (es. Tweetreach, Crowdbooster, Socialbakers, Ecce customer, ecc.). • Conoscenza delle principali piattaforme di digital reputation (es. Radian6, BlogMeter, ecc.). • Conoscenza di strumenti utili per altre analisi su siti/blog, loro traffico e ottimizzazione (google analytics ecc.). • Capacità analitico-statistiche. • Mediazione e gestione delle crisi. • Rapporti con i mass media. • Conoscenza di base delle tematiche giuridiche connesse alla tutela del brand, tutela dell'immagine tutela del consumatore e tutela delle informazioni personali (Privacy). <p>Informatiche</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestione di profili business sulle principali piattaforme social. • Conoscenza e utilizzo dei fogli di calcolo. <p>Di potenziamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Markup e fogli di stile (es. XHTML, HTML e CSS). • Linguaggi di scripting (es. ECMA Script).
Area di applicazione dei KPI	<ul style="list-style-type: none"> • Benchmarking rispetto alla concorrenza. • Individuazione dei brand lover e detractor della propria community. • Livello di engagement. • Numero delle discussioni in rete, relative ad un brand, suddivise per sentiment. • Individuazione top influencer per: engagement, numero risultati sul brand. • Numero di Incident del periodo.

	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di chiusura degli Incident. • Tasso di Incident riaperti. • Rapporto fra potential reach e tempo di chiusura degli Incident. • Tasso di chiusura positiva degli Incident. • PRINT™ Index.
Qualifiche e certificazioni <i>(questa sezione è informativa)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Esperienza nelle relazioni esterne. • Corsi di formazione in Digital PR.
Attitudini personali <i>(questa sezione è informativa)</i>	<p>Relazionali e Organizzative</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elevata capacità di relazione online con gli utenti dal punto di vista conversazionale e di customer care. <p>Linguistiche</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buona conoscenza della lingua nazionale o della lingua utilizzata dal gruppo di lavoro - livello minimo C1 QCER. • Buona conoscenza della lingua inglese - livello minimo B2 QCER.
Relazioni e linee di riporto <i>(questa sezione è informativa)</i>	<p>Interagisce con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Web Project Manager • Web Account Manager <p>Riporta a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Digital Strategic Planner

Allegati

Allegato A. Glossario

informativo

per finalità informative e non richiesto per la conformità.

Nota: Il contenuto richiesto per la conformità è riferito come "normativo".

normativo

richiesto per ottenere la conformità.

Nota: Il contenuto indicato come "informativo" o "non normativo" non è mai necessario per la conformità.

Allegato B. Struttura scheda profilo

La scheda del profilo professionale per il Web è identificata da un codice univoco ed è strutturata con riferimento al paragrafo 4.2 del CWA CEN "European ICT Professional Profiles" [CWA-01] aggiornato rispetto all'European e-Competence Framework 3.0 [CWA-02].

- **Titolo del Profilo.** Nome - comprensivo di codice di identificazione - del profilo professionale per il Web così come catalogato in modo univoco in ambito internazionale da IWA/HWG.
- **Definizione sintetica.** Indica lo scopo principale del profilo. Lo scopo è presentare a tutti gli stakeholder ed utenti una breve, concisa descrizione del profilo professionale per il Web specificato, redatto in forma comprensibile dai professionisti ICT, dai manager e dal personale delle Risorse Umane.
- **Missione.** Descrive la ragione fondamentale del profilo. Lo scopo è di specificare il ruolo lavorativo definito nel Profilo professionale per il Web.
- **Documentazione prodotta.** Descrive ciò che viene prodotto dalla figura professionale come responsabile (garanzia), referente (supporto) e collaboratore (contributo).
- **Compiti principali.** Fornisce una lista dei tipici task svolti dal profilo. Un task è un'azione intrapresa per raggiungere un risultato in un contesto largamente definito e contribuisce alla definizione del profilo.
- **Competenze e-CF assegnate.** Fornisce una lista delle competenze necessarie (tratte dai riferimenti e-CF) per svolgere la missione. Una competenza è conseguenza della precedente definizione del Profilo ed aiuta a differenziare i profili.
- **Capacità, conoscenze.** Una lista dei capacità e conoscenze necessarie alla definizione del profilo, suddivise in capacità tecniche, informatiche e di potenziamento (rafforzative del profilo).
- **Area di applicazione dei KPI.** Basata sui KPI (*Key Performance Indicators*) l'area di applicazione dei KPI è un indicatore più generico, congruente con il livello di granularità del profilo complessivo. Si applica per aggiungere profondità alla missione.

- **Qualifiche e certificazioni.** Sono le qualifiche e le certificazioni consigliate, non necessarie per lo svolgimento delle attività correlate al profilo. Tali qualifiche e certificazioni possono essere pertanto utili al potenziamento della conoscenza di particolari competenze contenute nel profilo. Questa sezione è informativa.
- **Attitudini personali.** Una lista di attitudini a supporto delle capacità e conoscenze, suddivise in relazionali/organizzative e linguistiche. In questa sezione sono riportati dei riferimenti al QCER [CE-01], i quali vanno intesi come puramente indicativi, ovvero senza necessità di specifiche certificazioni linguistiche. Questa sezione è informativa.
- **Relazioni e linee di riporto.** Un elenco di figure professionali per il Web e non con cui il profilo dialoga (relazioni) o riferisce (linee di riporto). Questa sezione è informativa.

Allegato C. Riferimenti

[CC-01]	Creative Commons <i>Attribuzione - Condividi allo stesso modo 4.0 Internazionale (CC BY-SA 4.0)</i> http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed
[CE-01]	Council of Europe <i>Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment (CEFR) (gennaio 2002)</i> http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/CADRE_EN.asp
[CWA-01]	CEN (European Committee for Standardization) <i>CWA 16458:2012 European ICT Professional Profiles updated by e -CF version 3.0 competences (marzo 2014)</i> http://relaunch.ecompetences.eu/wp-content/uploads/2013/12/EU ICT Professional Profiles CWA updated by e CF 3.0.pdf
[CWA-02]	CEN (European Committee for Standardization) <i>CWA 16234:2014 Part 1. European e-Competence Framework 3.0. A common European Framework for ICT Professionals in all industry sectors (marzo 2014)</i> http://ecompetences.eu/wp-content/uploads/2014/02/European-e-Competence-Framework-3.0_CEN_CWA_16234-1_2014.pdf
[WSPG3-01]	IWA (International Webmasters Association) <i>G3 Web Skills Profiles - versione 2.0 Generation 3 European ICT Professional Profiles Specifica ufficiale del 30 giugno 2014</i> http://www.skillprofiles.eu/stable/g3/2013-06-30.pdf