



## Scheda profilo WSP-G3-019

### “Online Store Manager”

#### G3 Web Skills Profiles - versione 1.0

#### Generation 3 European ICT Professional Profiles

Allegata alla specifica ufficiale del 14 febbraio 2013

**Versione attuale:**

- <http://www.skillprofiles.eu/stable/g3/profiles/WSP-G3-019.pdf>

**Versione precedente:**

- nessuna

**Ultima versione:**

- <http://www.skillprofiles.eu/stable/g3/profiles/WSP-G3-019.pdf>

**Editor:**

- Pasquale Popolizio (Coordinatore [Gruppo IWA Italy - Web Skills Profiles](#))
- Roberto Scano (Presidente IWA Italy - [International Webmasters Association Italia](#))

## Copyright

I contenuti del presente documento sono tutelati dalla licenza Creative Commons [CC-01] “Attribuzione - Non opere derivate - 3.0 Italia” (CC BY-ND 3.0 IT).

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

Scheda profilo WSP-G3-019 “Online Store Manager” .....	1
Copyright .....	1
Indice dei contenuti.....	2
Profilo WSP-G3-019. Online Store Manager .....	3
Definizione sintetica .....	3
Missione .....	3
Documentazione prodotta.....	3
Responsabile (Accountable).....	3
Referente (Responsible).....	3
Collaboratore (Contributor) .....	3
Compiti principali .....	3
Competenze e-CF assegnate.....	4
Capacità, conoscenze .....	4
Tecniche .....	4
Informatiche .....	4
Di potenziamento .....	4
Area di applicazione dei KPI.....	4
Qualifiche e certificazioni .....	4
Attitudini personali.....	5
Relazionali e Organizzative .....	5
Linguistiche .....	5
Relazioni e linee di riporto .....	5
Interagisce con .....	5
Riporta a .....	5
Allegati .....	5
Allegato A. Glossario.....	5
Allegato B. Struttura scheda profilo .....	6
Allegato C. Riferimenti.....	7

## **Profilo WSP-G3-019. Online Store 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 1.0 - Generation 3 European ICT Professional Profiles", specifica ufficiale del 14 febbraio 2013" [WSPG3-01].

### **Definizione sintetica**

Figura professionale responsabile del "conto economico del negozio online", dell'assortimento, delle attività di merchandising e delle promozioni in-store.

### **Missione**

L'Online Store Manager contribuisce a generare valore all'azienda affinché raggiunga i suoi obiettivi attraverso il commercio elettronico in linea con il posizionamento che questa ha deciso di darsi sotto il profilo del rapporto fra canale digitale e canale fisico.

### **Documentazione prodotta**

#### **Responsabile (Accountable)**

- Definizione strategie di vendita e loro implementazione

#### **Referente (Responsible)**

- Rapporto sul raggiungimento degli obiettivi del progetto

#### **Collaboratore (Contributor)**

- Rapporto sull'attività di assistenza alla clientela

### **Compiti principali**

- Gestire il sito e-commerce dal punto di vista commerciale e operativo
- Attivare operazioni di Web marketing per accelerare le vendite
- Curare iniziative per fidelizzare l'utente e stimolare il passaparola
- Scegliere la strategia e implementarla sotto il profilo dell'assortimento, della politica commerciale e promozionale e delle attività di promozione online del sito e-commerce

- Collaborare con le altre funzioni aziendali di vendita, di marketing, di comunicazione e di amministrazione
- Perseguire gli obiettivi del progetto e-commerce attraverso la gestione di uno o più canali di Web marketing
- Gestione del contatto col cliente nelle fasi legate alla relazione digitale con l'azienda

## Competenze e-CF assegnate

- **A.2. Gestione dei Livelli di Servizio:** Livello e-3
- **C.1. Supporto dell'utente:** Livello e-2
- **C.3. Erogazione del servizio:** Livello e-2
- **C.4. Gestione del problema:** Livello e-3
- **D.6. Gestione del Canale di Vendita:** Livello, e-3, e-4

## Capacità, conoscenze

### Tecniche

- Conoscenza delle piattaforme e-commerce utilizzate.
- Conoscenza degli strumenti di Web-marketing e di marketing digitale.
- Inventory management.
- Gestione degli aspetti operativi e logistici.

### Informatiche

- Conoscenza dei principi di comunicazione nel Web (pubblicazione contenuti).

### Di potenziamento

- Conoscenza di market strategy

## Area di applicazione dei KPI

- Vendite online
- Conto economico delle attività e-commerce, anche in ambienti social e mobile
- Crescita delle vendite e-commerce rispetto al mercato
- Indici di soddisfazione del cliente

## Qualifiche e certificazioni

- Esperienza in attività e-commerce
- Corsi di formazione in e-commerce e marketing digitale

## Attitudini personali

### Relazionali e Organizzative

- Rappresentare l'e-commerce in una strategia multicanale
- Cogliere i cambiamenti del digitale, in particolare verso esperienze social e mobile
- Curare gli aspetti di CRM e di soddisfazione dell'utente

### Linguistiche

- Buona conoscenza della lingua italiana 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

(questa sezione è informativa)

### Interagisce con

- Front-end Web Developer
- Web Content Specialist
- Mobile Application Developer
- E-commerce Specialist

### Riporta a

- Web Project Manager

## 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 documento di riferimento ufficiale CEN *“European e-Competence Framework version 2.0 - CWA Part II: User guidelines for the application of the European e-Competence Framework 2.0”* [CWA-01].

- **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.
- **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.
- **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** - *Attribuzione, non opere derivate, 3.0 Italia* (CC BY-ND 3.0 IT)  
<http://creativecommons.org/licenses/by-nd/3.0/it/>
- **[CWA-01] CEN** - *European e-Competence Framework version 2.0 - CWA Part II: User guidelines for the application of the European e-Competence Framework 2.0* (Settembre 2010)  
[http://www.ecompetences.eu/site/objects/download/5999\\_EUeCF2.0userguide.pdf](http://www.ecompetences.eu/site/objects/download/5999_EUeCF2.0userguide.pdf)
- **[WSPG3-01] IWA** - *G3 Web Skills Profiles - versione 1.0 Generation 3 European ICT Professional Profiles Specifica ufficiale del 14 febbraio 2013*  
<http://www.skillprofiles.eu/stable/g3/2013-02-14.pdf>