



Scheda profilo WSP-G3-020

“Reputation 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-G3-020.pdf>

Versione precedente:

- nessuna

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 - [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-G3-020 “Reputation Manager”	1
Copyright	1
Indice dei contenuti.....	2
Profilo WSP-G3-020. Reputation 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	5
Area di applicazione dei KPI.....	5
Qualifiche e certificazioni	5
Attitudini personali.....	5
Relazionali e Organizzative	5
Linguistiche	5
Relazioni e linee di riporto	5
Interagisce con	5
Riporta a	6
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 1.0 - Generation 3 European ICT Professional Profiles", specifica ufficiale del 14 febbraio 2013" [WSPG3-01].

Definizione sintetica

Figura professionale che si occupa di analizzare, gestire e influenzare la reputazione di chiunque (organizzazione o individuo) sia presente sulla Rete 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)

- Reputation Report e benchmarking periodici
- Analisi del Sentiment
- Procedure interne di Incident Management

Referente (Responsible)

- Manuale di stile
- Calendario Social Media
- analisi, benchmark, brand assessment e report periodici

Collaboratore (Contributor)

- Piano di comunicazione

Compiti principali

- 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 influencers 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 l'esterno

Competenze e-CF assegnate

- **A.2. Gestione dei Livelli di Servizio:** Livello e-3
- **B.5 Produzione della documentazione:** Livello e-3
- **C.4 Gestione de problema:** Livello e-4
- **D.3 Istruzione e Formazione:** Livello e-3
- **E.4 Gestione della Relazione:** Livello e-4

Capacità, conoscenze

Tecniche

- Conoscenza delle piattaforme di social networking e dinamiche
- Conoscenza dei principali tool di social media analytics (es. Tweetreach, Crowdbooster, Socialbakers, Ecce customer, etc.)
- Conoscenza delle principali piattaforme di digital reputation (es. Radian6, BlogMeter, etc.)
- 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)

Informatiche

- Gestione di profili business sulle principali piattaforme social
- Conoscenza e utilizzo dei fogli di calcolo

Di potenziamento

- Markup e fogli di stile (es. XHTML, HTML e CSS)
- Linguaggi di scripting (es. ECMA Script)

Area di applicazione dei KPI

- 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
- 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

- Esperienza nelle relazioni esterne
- Corsi di formazione in Digital PR

Attitudini personali

Relazionali e Organizzative

- Elevata capacità di relazione online con gli utenti dal punto di vista conversazionale e di customer care.

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

- Web Project Manager

- Web Account Manager

Riporta a

- 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 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
- [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>