

Zertifizierungsschema P79

E-Commerce Manager:in

Ausgabe 1.0: 2022-11-16

Medieninhaber und Hersteller

Austrian Standards plus GmbH Heinestraße 38, 1020 Wien

Copyright© Austrian Standards plus GmbH 2022 All rights reserved.

E-Mail: certification@austrian-standards.at

Internet: www.austrian-standards.at

Inhaltsverzeichnis

1	Anwendungsbereich	3
2	Anforderungen an die Kompetenz	3
2.1	Kompetenzprofil.....	3
2.2	Anforderungen an Wissen und Fertigkeiten	3
2.2.1	Grundlagen und Begrifflichkeiten im Bereich E-Commerce	3
2.2.2	Möglichkeiten und Geschäftsmodelle im E-Commerce	3
2.2.3	Konzeption und Umsetzung einer E-Commerce Plattform.....	4
2.2.4	Grundlagen Shop-Performance und Vermarktung	4
2.2.5	Sicherheit im Internet	4
2.2.6	Rechtliche Rahmenbedingungen.....	4
3	Voraussetzungen für die Zulassung zur Prüfung.....	5
4	Prüfung	5
5	Bewertungskriterien.....	5
6	Ausstellung und Gültigkeit der Zertifikate.....	5
7	Rezertifizierung	5
7.1	Kriterien zur Verlängerung des Zertifikates.....	5
7.2	Ausstellung des Zertifikates.....	6
7.3	Fristen.....	6

1 Anwendungsbereich

Dieses Zertifizierungsschema legt die Vorgangsweise zur Zertifizierung der Kompetenz von Personen im Bereich E-Commerce durch Austrian Standards plus Certification (AS+C), dem Geschäftsbereich Zertifizierung der Austrian Standards plus GmbH, fest.

Gegenstand der Zertifizierung ist ausschließlich die Kompetenz natürlicher Personen.

Die Zertifizierung erfolgt nach den Grundsätzen der Internationalen Norm ISO/IEC 17024¹.

Die Zertifizierungsstelle von Austrian Standards ist ein eigenständiger Unternehmensbereich innerhalb der Austrian Standards plus GmbH. Die Austrian Standards plus GmbH ist ein 100 % Tochterunternehmen der Austrian Standards International.

2 Anforderungen an die Kompetenz

2.1 Kompetenzprofil

Personen, die gemäß dem Zertifizierungsschema zertifiziert sind, kennen die Grundlagen des E-Commerce und sind in der Lage E-Commerce Projekte in Unternehmen zu planen und begleitend umzusetzen.

Sie können Probleme und kritische Situationen im kommerziellen Internet erkennen und sind in der Lage entsprechende Sicherheitsmaßnahmen anzuwenden.

2.2 Anforderungen an Wissen und Fertigkeiten

2.2.1 Grundlagen und Begrifflichkeiten im Bereich E-Commerce

Zertifizierte Personen müssen allgemeines Wissen in Bezug auf allgemeine E-Commerce Begrifflichkeiten aufweisen und diese fachbezogen erklären können:

- Erläutern des Begriffes Onlineshop bzw. Marketplace-Modell.
- Aufzählen der meist eingesetzten Online-Bezahlsysteme sowie deren Vor- und Nachteile.
- Unterschied und allgemeine Funktionsweisen eines E-Shop Backends und einem Frontends
- Was wird unter User Journey und User Experience verstanden.
- Was beschreibt der Begriff Checkout Funnel.

2.2.2 Möglichkeiten und Geschäftsmodelle im E-Commerce

Zertifizierte Personen müssen die unterschiedlichen Geschäftsmodelle für E-Commerce kennen und mögliche Einsatzgebiete zuordnen und benennen können:

- Pure Online
- Kooperierender Onlinehandel (Marketplace Modell)
- Multi Channel
- Vertikalisierender Handel
- verschiedene Shopsysteme
- Mobile Commerce (Augmented Reality, Wearables, ...)

¹ ISO/IEC 17024:2012-07 Konformitätsbewertung - Allgemeine Anforderungen an Stellen, die Personen zertifizieren

2.2.3 Konzeption und Umsetzung einer E-Commerce Plattform

Zertifizierte Personen müssen folgendes Wissen in Bezug auf die Konzeptionierung und Aufbau von E-Commerce Plattformen für Webseiten aufweisen:

- Definition und Verwendung von Zielgruppen und Personas
- Konzeptionierung unter Berücksichtigung einer optimalen Usability
- Kalkulationsfaktoren für Onlineshops und deren Betrieb
- Interaktion der Zielgruppe mithilfe der User-Journey betrachten
- Mockups - vom Drahtgittermodell zum Highend-Mockup
- Praktische Umsetzung von Mockups in einem Shop-System

2.2.4 Grundlagen Shop-Performance und Vermarktung

Zertifizierte Personen müssen folgendes Wissen in Bezug auf die Planung, Rahmenbedingungen und Umsetzung von Performance-Marketingmaßnahmen aufweisen:

- Kenntnis über die Funktionsweise von Search Engine Advertising (SEA) & Search Engine Optimization (SEO) (beispielsweise Google Ads)
- Erfolgsfaktoren für Kampagnen
- Keyword-Auswahl und -Einstellungen (Suchmaschinenoptimierung)
- Shop-Vermarktung auf Social Media
- Optimierung der Usability und Conversion
- Grundlagen von Webanalyse zur Shop-Steuerung
- KPIs im Onlinehandel

2.2.5 Sicherheit im Internet

Zertifizierte Personen müssen folgendes Wissen in Bezug auf Sicherheit im Internet aufweisen:

- Grundlegende Kenntnisse über Sicherheit im Internet
- Secure Sockets Layer (SSL) - Zertifikate - Funktionsweise
- Grundlagen der Verschlüsselung
- Sichere Bezahlmethoden

2.2.6 Rechtliche Rahmenbedingungen

Zertifizierte Personen müssen folgendes Wissen in Bezug auf die rechtlichen Rahmenbedingungen im Online Marketing vor allem in Bezug auf E-Mail-Marketing, Anbieten von Produkten via Internet sowie dem Erfassen und Bearbeiten von Kundendaten aufweisen:

- Telekommunikationsgesetz (TKG)
- E-Commerce Gesetz (ECG)
- Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und des Österreichischen Datenschutzgesetzes (DSG)

3 Voraussetzungen für die Zulassung zur Prüfung

Voraussetzung für die Zulassung zur Prüfung ist

- das Absolvieren einer geeigneten Ausbildung bezogen auf die Inhalte gemäß Abschnitt 2 im Ausmaß von mindestens 40 Wochenstunden

oder

- Nachweis von Praxiserfahrung im Bereich E-Commerce von mindestens 2 Jahren.

Die Nachweise sind vor Prüfungsantritt von der Kandidatin/vom Kandidaten an die Zertifizierungsstelle zu übermitteln.

4 Prüfung

Die Prüfung wird schriftlich, in Form eines Multiple-Choice-Tests (Single Choice), abgehalten und umfasst insgesamt 50 Fragen aus den 6 Themengebieten gemäß 2.2.1. bis 2.2.6.

Die Aufteilung der Fragen je Themengebiet ist wie folgt:

- Aus den Themengebieten 2.2.1., 2.2.3., 2.2.4., 2.2.5. werden je 10 Fragen gestellt.
- Aus den Themengebieten 2.2.2. und 2.2.6. werden je 5 Fragen gestellt.

Die maximale Dauer der schriftlichen Prüfung ist mit 60 Minuten festgelegt.

5 Bewertungskriterien

Insgesamt können 50 Punkte erreicht werden.

Jede Frage wird mit jeweils maximal einem Punkt bewertet. Pro Frage gibt es vier Antwortmöglichkeiten, wobei nur jeweils eine Antwortmöglichkeit korrekt ist.

Zur positiven Absolvierung der Gesamtprüfung müssen mindestens 60% der Gesamtpunktzahl (=30 von insgesamt 50 Punkten) erreicht werden.

Die Prüfung ist in jedem Falle zur Gänze zu wiederholen.

6 Ausstellung und Gültigkeit der Zertifikate

Die erfolgreiche Bewertung der Erstzertifizierungsprüfung gemäß Abschnitt 5 ist Voraussetzung für die Ausstellung eines Zertifikates.

Die Zertifikate haben eine Gültigkeit von 3 Jahren.

7 Rezertifizierung

7.1 Kriterien zur Verlängerung des Zertifikates

Zur Verlängerung des Zertifikates muss die Zertifikatsinhaberin/der Zertifikatsinhaber die folgenden Kriterien erfüllen:

7.1.1 Die Zertifikatsinhaberin/der Zertifikatsinhaber muss Nachweise über fach einschlägige Weiterbildungen im Ausmaß von mindestens 24 Stunden für den gesamten Zertifizierungszyklus erbringen.

7.1.2 Die Zertifikatsinhaberin/der Zertifikatsinhaber muss Nachweise über die aufrechte, einschlägige Tätigkeit erbringen. Dies hat in Form von Tätigkeits- bzw. Projektbeschreibung zu erfolgen.

7.2 Ausstellung des Zertifikates

Nach Erfüllung aller Kriterien gemäß 7.1.1 und 7.1.2 wird das Zertifikat für drei Jahre verlängert.

7.3 Fristen

Die Rezertifizierung muss vor dem Ablauf des Zertifikates erfolgen. In Ausnahmefällen kann die Rezertifizierung auch nach Ablauf des Zertifikates erfolgen. Hierbei gelten folgende Bedingungen:

7.3.1 Erfolgt die Rezertifizierung nach Ablauf der Gültigkeit eines Zertifikats innerhalb eines Zeitraums von maximal sechs Monaten, wird die Rezertifizierung gemäß den Kriterien und dem Prozess gemäß Abschnitt 7.1 durchgeführt. Andernfalls ist eine Prüfung im Umfang der Erstzertifizierung gemäß Abschnitt 4 durchzuführen.

7.3.2 Die Gültigkeit des Zertifikats richtet sich immer nach dem Datum der Erstzertifizierung. Das heißt, es wird immer vom Datum der Erstzertifizierung ausgegangen, unabhängig von dem Datum der tatsächlich erfolgten Rezertifizierung.