

Zertifizierungsprogramm P06

Online Marketing Manager:in

Version 2.1: 2024-01-17

Medieninhaber und Hersteller

Austrian Standards plus GmbH Heinestraße 38, 1020 Wien

Copyright© Austrian Standards plus GmbH 2024 All rights reserved.

E-Mail: certification@austrian-standards.at

Internet: www.austrian-standards.at

Inhaltsverzeichnis

1	Geltungsbereich	3
2	Anforderungen an die Kompetenz	3
2.1	Kompetenz- & Tätigkeitsprofil	3
2.2	Anforderungen Wissen und Fertigkeiten, Tätigkeitsprofil	3
2.2.1	Planung von Online-Werbe-Kampagnen	3
2.2.2	Suchmaschinen-Optimierung (SEO)	3
2.2.3	Suchmaschinen-Werbung (SEA)	4
2.2.4	E-Mail-Marketing	4
2.2.5	Webanalyse und Conversion-Optimierung	5
2.2.6	Rechtliche Rahmenbedingungen	5
3	Prüfung	5
4	Bewertungskriterien	6
5	Zertifizierungsvoraussetzungen Erst-Zertifizierung	6
6	Beschwerde, Einspruch, Prüfungseinsicht/-auskunft	6
7	Rezertifizierung	6
7.1	Kriterien zur Verlängerung des Zertifikates	6
7.2	Ausstellung des Zertifikates	6
7.3	Fristen	6
8	Autor:innen von Prüfungen	8
8.1	Anzahl der Autor:innen	8
8.2	Kompetenz der Autor:innen	8

1 Geltungsbereich

Das vorliegende Zertifizierungsprogramm legt die Vorgangsweise zur Zertifizierung der Kompetenz von Personen als Online Marketing Manager:in 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 ISO/IEC 17024¹.

2 Anforderungen an die Kompetenz

2.1 Kompetenz- & Tätigkeitsprofil

Personen, die gemäß dem Zertifizierungsschema zertifiziert sind, sind befähigt, Online-Werbe-Kampagnen zu planen und sind in der Lage, Suchmaschinen-Marketing-Kampagnen und Suchmaschinen Optimierungmaßnahmen zu erstellen, zu überwachen und zu analysieren. Zertifizierte Personen können E-Mail-Marketing-Kampagnen hinsichtlich der wichtigsten konzeptionellen und technischen Rahmenbedingungen planen, Kampagnen-Controllings und Reports erstellen und auswerten und haben Kenntnis der rechtlichen Rahmenbedingungen von Online-Werbe-Kampagnen.

2.2 Anforderungen Wissen und Fertigkeiten, Tätigkeitsprofil

Personen, die gemäß diesem Zertifizierungsschema zertifiziert sind, müssen Kompetenzen und Wissen gemäß der Abschnitte 2.2.1 bis 2.2.6 aufweisen.

2.2.1 Planung von Online-Werbe-Kampagnen

Zertifizierte Personen müssen folgendes Wissen in Bezug auf die Planung von Online-Werbung Kampagnen aufweisen:

- Zieldefinition
- Zielgruppendefinition
- Budgetplanung
- Wettbewerbsvergleich (SWOT-Analyse)
- Überblickswissen Online-Marketingkanäle (Blogs, Videomarketing, E-Mail Marketing, Mobile Marketing, SEO, SEA, Display Marketing)
- Überblickswissen Social Media Kanäle
- Überblickswissen Vertriebskanäle (Affiliate Marketing)
- Bewertung von Angeboten

2.2.2 Suchmaschinen-Optimierung (SEO)

Zertifizierte Personen müssen folgendes Wissen in Bezug auf die Rahmenbedingungen, Umsetzung, Überwachung und Erfolgsmessung von Suchmaschinen-Optimierungsmaßnahmen aufweisen:

- Erstellung Suchmaschinen-geeigneter Texte

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

- Verständnis der Wirkungsweise von Suchmaschinen und der wichtigsten Einfluss-Faktoren
- Kenntnis der OnPage-Faktoren technischer Natur
- Kenntnis der OnPage-Faktoren inhaltlicher Natur
- Kenntnis der OffPage-Faktoren
- Keyword-Recherche, -Bewertung und -Auswahl
- Monitoring von Suchmaschinen-Ergebnissen
- Interpretation der essenziellsten Key Performance Indikatoren (KPIs) der Suchmaschinen-Optimierung

2.2.3 Suchmaschinen-Werbung (SEA)

Zertifizierte Personen müssen folgendes Wissen in Bezug auf die Rahmenbedingungen, Planung, Durchführung, Erfolgsmessung und Optimierung von Suchmaschinen-Marketingmaßnahmen aufweisen:

- Kenntnis der Funktionsweise von SEA-Plattformen (Google Ads, Bing)
- Zieldefinition, Targeting und Budgetierung
- Keyword-Auswahl und -Einstellungen
- Entwicklung von Anzeigentexten
- Ablauf der Anzeigenauktion & Ermittlung der tatsächlichen Kosten pro Click (CPC)
- Funktionsweise des Conversion-Trackings
- Interpretation der essenziellsten Key Performance Indikatoren (KPIs) des Suchmaschinen-Marketings
- Auswertung, Analyse und Optimierung von SEA-Kampagnen
- Kampagnentracking

2.2.4 E-Mail-Marketing

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

- Entwicklung einer geeigneten Kommunikationsstrategie
- Texten von Newsletter-Inhalten
- Aspekte der Vorlagen-Gestaltung & Layouting
- Verwendung von Bildern hinsichtlich Qualität und Relevanz, Bilder-Blockade
- Interpretation der wesentlichen Kennzahlen der E-Mail-Statistiken

2.2.5 Webanalyse und Conversion-Optimierung

Zertifizierte Personen müssen folgendes Wissen in Bezug auf die Rahmenbedingungen von Web-Analytics aufweisen:

- Nutzen von Web-Analytics (Google Analytics)
- Besucheranalyse
- Seiten- und Navigationsanalyse
- Quellen- und Kampagnen-Analyse
- Trichter- und Pfadanalyse
- Logfile-Analyse
- Segmentierung

Zertifizierte Personen müssen folgendes Wissen in Bezug auf die Durchführung von Testings aufweisen:

- Split- bzw. A/B-Testing
- Multivariates Testing
- Usability Testing

2.2.6 Rechtliche Rahmenbedingungen

Zertifizierte Personen müssen folgendes Grundlagenwissen 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 österreichisches Datenschutzgesetz (DSG)
- Mediengesetz (MedienG)

3 Prüfung

Die Prüfung wird schriftlich, in Form eines Multiple-Choice-Tests (Single Choice), abgehalten und umfasst 72 Fragen aus den sechs Themengebieten gemäß Abschnitt 2.2.1 bis 2.2.6. Pro Themengebiet werden 12 Fragen gestellt.

Die maximale Dauer der schriftlichen Prüfung ist mit 1,5 Stunden festgelegt.

Die Nutzung von Fachliteratur, Vortragsunterlagen, Mitschriften sowie die Nutzung des Internets (zu Recherchezwecken) ist in den Grenzen des vorgegebenen Zeitrahmens erlaubt.

4 Bewertungskriterien

Jede Frage wird mit jeweils maximal einem Punkt bewertet. Pro Frage gibt es vier Antwortmöglichkeiten, wobei nur jeweils eine Antwortmöglichkeit korrekt ist. Je Abschnitt (2.2.1 bis 2.2.6) muss mindestens 50% der Gesamtpunktzahl erreicht werden.

Zur positiven Absolvierung der Gesamtprüfung müssen mindestens 60% der Gesamtpunktzahl (=43 von insgesamt 72 Punkten) erreicht werden.

5 Zertifizierungsvoraussetzungen Erst-Zertifizierung

Folgende Voraussetzung muss für die Ausstellung eines Zertifikates erfüllt sein:

- positives Prüfungsergebnis (gem. Abschnitt 4 Bewertungskriterien)

Die Zertifikate haben eine Gültigkeit von 3 Jahren.

6 Beschwerde, Einspruch, Prüfungseinsicht/-auskunft

6.1 Einspruch: Prüfungsteilnehmende haben das Recht, Einspruch gegen das Prüfungsergebnis einzulegen. Die Zertifizierungsstelle von Austrian Standards folgt der in der ISO/IEC 17024 vorgegebenen Definition eines Einspruchs: „Mit dem Einspruch bringt der Anbieter eines Gegenstandes der Konformitätsbewertung gegenüber der Konformitätsbewertungsstelle sein Verlangen zum Ausdruck, die Entscheidung bezüglich dieses Gegenstandes zu überprüfen“.

6.2 Beschwerde: Prüfungsteilnehmende haben das Recht, Beschwerde bei der Zertifizierungsstelle einzulegen. Die Zertifizierungsstelle von Austrian Standards folgt der in der ISO/IEC 17024 vorgegebenen Definition einer Beschwerde: „Mit der Beschwerde bringt eine Person oder eine Organisation ihre Unzufriedenheit bezüglich der Tätigkeit der Konformitätsbewertungsstelle zum Ausdruck und erwartet eine Antwort“.

Beschwerden und Einsprüche sind schriftlich bei der Zertifizierungsstelle einzureichen.

6.3 Prüfungseinsicht und -auskunft: Eine Prüfungseinsicht sowie eine Prüfungsauskunft (erreichte Punkteanzahl) kann ausschließlich bei Nicht-Bestehen der Prüfung und im Rahmen eines Einspruchsverfahrens vorgenommen/erteilt werden.

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 3 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 3 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.

8 Autor:innen von Prüfungen

8.1 Anzahl der Autor:innen

Die Prüfungsfragen werden/wird von zumindest einer/einem Autor:in erstellt.

8.2 Kompetenz der Autor:innen

Für die von AS+C eingesetzten Autor:innen gelten folgende Anforderungen (siehe ISO/IEC 17024).

Autor:innen müssen die Anforderungen von AS+C erfüllen, die auf den anzuwendenden Kompetenznormen und anderen relevanten Dokumenten basieren.

Der Auswahlvorgang stellt sicher, dass die einer Prüfung oder Teilen einer Prüfung zugeteilten Autor:innen mindestens

- mit diesem Zertifizierungsschema vertraut sind,
- umfassende Kenntnis über die relevanten Prüfungsmethoden und Prüfungsdokumente haben,
- über eine angemessene Kompetenz in dem zu prüfenden Gebiet verfügen,
- flüssig in der schriftlichen und mündlichen Prüfungssprache kommunizieren können und
- frei sind von allen Einflüssen, um unparteiische und nichtdiskriminierende Beurteilungen (Bewertungen) erstellen zu können.

Die Auswahl der Autor:innen obliegt AS+C, diese führt eine Liste der zugelassenen Autor:innen (Pool).