

Zertifizierungsschema P06

Experte/-in für Online Marketing

Ausgabedatum: V 5.0, 2017-01-09

Austrian Standards plus GmbH

Dr. Peter Jonas
Heinestraße 38
1020 Wien

E-Mail: p.jonas@austrian-standards.at

1 Anwendungsbereich

Dieses Zertifizierungsschema legt die Vorgangsweise zur Zertifizierung der Kompetenz einer Person im Bereich "Online Marketing" durch Austrian Standards plus Certification (AS+C), dem Geschäftsbereich Zertifizierung der Austrian Standards plus GmbH, fest. Die Austrian Standards plus GmbH ist ein 100 % Tochterunternehmen von Austrian Standards.

Gegenstand der Zertifizierung ist ausschließlich die Kompetenz natürlicher Personen.

Die Zertifizierung erfolgt nach den Grundsätzen der ÖVE/ÖNORM EN ISO/IEC 17024.

2 Anforderungen an die Kompetenz

2.1 Kompetenzprofil

Personen, die gemäß diesem Zertifizierungsschema zertifiziert sind, sind befähigt, Online-Marketing Kampagnen zu planen, deren Durchführung zu betreuen und eine Erfolgskontrolle durchzuführen.

Personen, die den Kompetenzanforderungen gemäß Abschnitt 2 entsprechen, sind befähigt, folgende Aufgaben im Rahmen von Onlinekampagnen wahrzunehmen:

- Planung von Kampagnen gemäß der Kampagnen-Ziele
- Auswahl und Empfehlung der geeigneten Marketing-Kanäle und Maßnahmen
- Erstellung von Briefing-Unterlagen zur Einholung von Angeboten für Online-Marketing Maßnahmen und/oder Media-Plänen
- Erstellung und Überwachung von Suchmaschinen-Marketing Kampagnen
- Definition und Überwachung von Suchmaschinen-Optimierungsmaßnahmen
- Erstellen geeigneter Texte für Kampagnen (Anzeigentexte, Landing-Page Texte, SEO-Texte)
- Bewertung von E-Mail Marketing Kampagnen und Kenntnis der wichtigsten konzeptionellen, inhaltlichen, technischen und rechtlichen Rahmenbedingungen
- Kenntnis von Web-Analytics Parametern und Kampagnen-Controlling samt Reporting

Personen, die Online-Marketingmaßnahmen durchführen, müssen Kompetenzen gemäß den Abschnitten 2.2 bis 2.6 aufweisen.

2.2 Planung von Online-Kampagnen

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

- Zieldefinition
- Zielgruppendefinition
- Budget
- Mögliche Kanäle und Maßnahmen
- Mögliche Werbemittel
- Definition von Briefings für Mediaplanung, Erstellung von Werbemitteln und Landingpages
- Bewertung von Angeboten

Zertifizierte Personen müssen folgendes Wissen in Bezug auf die Kontrolle von Kampagnen aufweisen:

- Interpretation der AdServer-Reportings
- Kampagnentracking in Webanalyse Tools (Einrichtung, Reporting und Interpretation)

2.3 Suchmaschinen-Optimierung

Zertifizierte Personen müssen folgendes Wissen in Bezug auf die Planung und Rahmenbedingungen von Suchmaschinen-Optimierungsmaßnahmen aufweisen:

- 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

Zertifizierte Personen müssen folgende Kenntnisse in Bezug auf die Umsetzung von Suchmaschinen-Optimierungsmaßnahmen aufweisen:

- Analysen von Websites bzw. Landing-Pages hinsichtlich Suchmaschinen-Optimierung
- Erstellung suchmaschinen-geeigneter Texte
- ideale Verlinkung von Texten innerhalb der eigenen Website
- Linkaufbau

2.4 Suchmaschinen-Marketing

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

- Kenntnis der Funktionsweise von Google AdWords
- Erfolgsfaktoren guter Kampagnen
- Aufbau einer geeigneten Kampagnen-Struktur
- Zieldefinition, Targeting und Budgetierung
- Keyword-Auswahl und -Einstellungen
- Entwicklung von Anzeigentexten
- Tracking von Kampagnen
- Optimierung von Kampagnen
- Kostensteuerung und -kontrolle

2.5 E-Mail-Marketing

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

- Analyse bzw. Konzeption eines optimierten Website-Anmeldeprozesses

- Rechtliche Rahmenbedingungen
- Interpretation der wesentlichen Kennzahlen der E-Mail Statistiken
- Bilder-Blockade und Aspekte der Vorlagen-Gestaltung
- Texten von Newsletter-Inhalten
- Segmentierung und Personalisierung
- Testing und Optimierung von Kampagnen
- Möglichkeiten der Auswertung von modernen E-Mail Marketing Systemen

2.6 Webanalyse und Conversion-Optimierung

Zertifizierte Personen müssen folgendes Wissen in Bezug auf die Einführung und Nutzung von Web-Analytics aufweisen:

- Kenntnis der möglichen Auswertungen in den Bereichen
 - Besucheranalyse
 - Seiten- und Navigationsanalyse
 - Quellen- und Kampagnen-Analyse
 - E-Commerce Analyse
 - Ziel-Erfassung und -Auswertung
 - Definition von Segmenten
 - Ableiten von Optimierungsmaßnahmen sowie deren Kontrolle

Zertifizierte Personen müssen folgendes Wissen in Bezug auf die Durchführung von Conversion-Optimierungsmaßnahmen aufweisen:

- Kenntnis von A/B- und multivariaten Tests; Vor- und Nachteile
- Mögliche Einsatzgebiete von Testing
- Kenntnis der wichtigsten Testelemente

3 Antragstellung

Der Antrag auf Zertifizierung erfolgt durch den Antragsteller mittels Antragsformular auf Grundlage der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Zertifizierungsstelle von Austrian Standards.

4 Voraussetzungen für die Zulassung zur Prüfung

Voraussetzung für die Zulassung zur Prüfung ist die Absolvierung einer geeigneten Ausbildung zum Online-Marketing-Experten im Ausmaß von mindestens 40 Wochenstunden, basierend auf den Inhalten des Abschnitts 2.

5 Prüfung

5.1 Rahmenbedingungen

Die Prüfung findet „online“ unter personeller Aufsicht statt, d.h. sie wird über das Internet auf einem entsprechend geeigneten Computer über eine Prüfungs-Software abgehalten.

Bei der Prüfung hat der Kandidat nachzuweisen, dass ein ausreichendes Wissen in allen Themengebieten vorhanden ist, das notwendige Fachvokabular im Wesentlichen beherrscht wird, die wesentlichen Zusammenhänge verstanden und praxisnahe Fragestellungen hinreichend beantwortet werden können.

Zur Sicherstellung, dass der Kandidat die erforderliche Kenntnisse zweifelsfrei nachweist,

- ist die Identität des Kandidaten bei Prüfungsantritt nachzuweisen (z.B. Lichtbildausweis)
- muss der Kandidat eine Bestätigung über die Absolvierung geeigneter Seminare nachweisen (z.B. Teilnahmebestätigung)
- findet die Prüfung unter einer ständigen persönlichen Aufsicht durch geeignetes Aufsichtspersonal statt.

Ein Nachschlagen von Informationen ist während der Prüfung nicht gestattet, weder in schriftlichen Unterlagen noch online oder mobil. Bei Bedarf ist durch geeignete Maßnahmen sicher zu stellen, dass der Kandidat während der Prüfung auf keine Informationen zugreifen kann.

5.2 Ablauf

Sämtliche Prüfungsfragen sind „multiple-choice“ Fragen; es gibt ausschließlich geschlossene Fragen, wobei für jede Antwortmöglichkeit (mindestens vier) eine Aussage - „richtig“ oder „falsch“ - gesetzt werden muss.

Es kann jede beliebige Kombination aus Antworten richtig bzw. falsch sein – es dürfen jedoch nicht alle Antworten unzutreffend sein.

Eine Frage gilt als vollständig richtig beantwortet, wenn alle richtigen Antworten angekreuzt und alle falschen Antworten nicht angekreuzt werden. Die Frage gilt als teilweise richtig beantwortet, wenn eine (und nur eine) richtige Antwort nicht angekreuzt oder eine falsche Antwort angekreuzt wurde. In allen anderen Fällen gilt die Frage als zur Gänze falsch beantwortet.

Fragen, die vollständig richtig beantwortet wurden, erhalten die volle Punktezahl; teilweise richtige Fragen erhalten die halbe Punktezahl; in allen anderen Fällen gibt es keinen Punkt.

Für jedes der im Abschnitt 2 genannte Fachgebiete sind mindestens 10 Fragen vorzusehen, wobei in Summe 100 Punkte zu erzielen sind (bei 5 Fachgebieten und je 10 Fragen könnten also beispielsweise pro Frage je 2 Punkte vergeben werden). Eine Gewichtung der Fragen innerhalb eines Fachgebietes ist zulässig – es muss aber für alle Fachbereiche die gleiche Punkteanzahl vorgesehen werden.

Die Fragen werden nach dem Zufallsprinzip aus einem Pool an Fragen durch eine Software zusammengestellt. Der Pool muss mindestens doppelt so viele Fragen umfassen wie für die Abwicklung einer Prüfung notwendig ist (Beispiel: Wenn die Prüfung aus 5x10 Fragen besteht, muss der Pool mindestens 100 Fragen umfassen).

Die maximale Dauer der Prüfung beträgt sechzig Minuten.

5.3 Qualitätssicherung

Mindestens einmal pro Jahr müssen alle Fragen auf ihre Aktualität und Relevanz kontrolliert werden. Außerdem müssen zwei-jährlich mindestens 10% der Fragen erneuert oder neu hinzugefügt werden.

6 Kriterien für die Bewertung der Kandidaten

Für die insgesamt positive Bewertung und somit für den Nachweis der Kompetenz über die oben angeführten Inhalte sind folgende Kriterien zu erfüllen:

1. Die Gesamtpunkteanzahl aus allen 5 Teilinhalten gemäß Abschnitt 2.2 bis 2.6 muss mindestens 70 Punkte (von maximal 100 Punkten) betragen.
2. In jedem Teilgebiet müssen mindestens 25% der für das Teilgebiet angegebenen Maximalpunkte erreicht werden.

Wird eines der oben angeführten Kriterien nicht erreicht, so ist die Prüfung insgesamt negativ zu beurteilen. In diesem Fall darf der Kandidat nach einer Wartefrist von zwei Wochen die Prüfung zum nächsten Prüfungstermin wiederholen.

7 Ausstellung der Zertifikate, Gültigkeit

Die erfolgreiche Bewertung der Erstzertifizierungsprüfung gemäß Abschnitt 6 ist Voraussetzung für die Ausstellung eines Zertifikates. Zertifikate haben eine Gültigkeit von 3 Jahren.

Für die Ausstellung der Zertifikate gelten die Regelungen der Geschäftsbedingungen der Zertifizierungsstelle.

8 Konformitätszeichen und Aussagen zur Zertifizierung

Mit der Ausstellung des Zertifikates erhält der Inhaber das Recht das Konformitätszeichen „Certified by Austrian Standards“ gemäß Bild 1 in Bezug auf die zertifizierte Kompetenz zu verwenden.



Bild 1 – Konformitätszeichen

Die Kennzeichnung darf auf Visitenkarten, Verkaufsunterlagen, Werbematerialien u. Ä. angebracht werden. Der Zertifikatsinhaber ist verpflichtet, das Konformitätszeichen nur im Zusammenhang mit der zertifizierten Kompetenz gemäß den Angaben auf dem Zertifikat sowie nur in der in Bild 1 angegebenen graphischen Darstellung zu verwenden.

Der Zertifikatsinhaber ist verpflichtet, Aussagen in Bezug auf die erfolgte Zertifizierung nur im Zusammenhang mit der zertifizierten Kompetenz gemäß den Angaben auf dem Zertifikat zu treffen.

Kompetenzen für die von AS+C kein Zertifikat ausgestellt wurde, dürfen weder auf die oben beschriebene Art noch in anderer, zur Verwechslung Anlass gebender Weise gekennzeichnet oder bezeichnet werden.

9 Re-Zertifizierung

Zur Verlängerung des Zertifikates ist

- der Nachweis von fach einschlägigen Weiterbildungen (in mindestens einem der fünf relevanten Themengebieten gem. Pkt. 2.2 bis 2.6) von mindestens 8 Stunden sowie
- die positive Absolvierung eines Re-Zertifizierungsworkshops erforderlich.

Der Kandidat weist im Rahmen der Rezertifizierung nach, dass er die folgenden Kriterien erfüllt:

- der Kandidat ist im Bereich Online Marketing aktiv tätig,
- der Kandidat ist fähig, eigenverantwortlich Online Marketing Kampagnen zu planen, umzusetzen, zu analysieren und zu optimieren
- der Kandidat hat in den vergangenen 3 Jahren im ausreichenden Maß Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen absolviert, um zu gewährleisten, dass er mit dem aktuellen Stand des Know-hows bzw. der Technik in allen fünf Themengebieten vertraut ist

10 Prüfer

10.1 Prüfer

Da es sich bei der Prüfung um eine "Multiple-Choice"-Prüfung mit ausschließlich geschlossenen Fragen handelt ist eine gesonderte Qualifizierung zur Auswertung der Prüfung nicht erforderlich.

Prüfer im Sinne dieses Abschnittes sind Personen, die einen Katalog von Prüfungsfragen für die Prüfung nach Abschnitt 5 erstellen bzw. die Fragen für einzelne Prüfungen zusammenstellen und weiters für die Qualitätssicherung gemäß Abschnitt 5.3 verantwortlich sind.

10.2 Kompetenz der Prüfer

Für die von AS+Certification eingesetzten Prüfer gelten folgende Anforderungen (siehe ÖVE/ÖNORM EN ISO/IEC 17024).

Prüfer müssen die Anforderungen von AS+Certification erfüllen, die auf den anzuwendenden Kompetenznormen und anderen relevanten Dokumenten basieren.

Der Auswahlvorgang stellt sicher, dass die einer Prüfung oder Teilen einer Prüfung zugeteilten Prüfer 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 nicht diskriminierende Beurteilungen (Bewertungen) erstellen zu können.

Über die oben angeführten allgemeinen Anforderungen hinaus gelten die folgenden Anforderungen bzgl. der fachspezifischen Qualifikation eines Prüfers:

- fünfjährige Tätigkeit und Erfahrungen im Bereich des Marketings im Allgemeinen und des Online-Marketings im Besonderen.

Die Auswahl der Prüfer obliegt AS+Certification, diese führt eine Liste der zugelassenen Prüfer (Prüferpool).