

<b>Denominazione Figura / Profilo / Obiettivo</b>	Tecnico specializzato e-commerce
<b>Edizione</b>	2016
<b>Professioni NUP/ISTAT correlate</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2.5.1.5.2 - Specialisti nella commercializzazione di beni e servizi (escluso il settore ICT)</li> <li>• 2.5.1.5.3 - Specialisti nella commercializzazione nel settore delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione</li> <li>• 3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione</li> <li>• 3.3.4.1.0 - Spedizionieri e tecnici dell'organizzazione commerciale</li> </ul>
<b>Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 47.91.1 - Commercio al dettaglio di qualsiasi tipo di prodotto effettuato via internet</li> <li>• 73.11.02 - Conduzione di campagne di marketing e altri servizi pubblicitari</li> <li>• 82.91.20 - Agenzie di informazioni commerciali</li> </ul>
<b>Area professionale</b>	SERVIZI COMMERCIALI
<b>Sottoarea professionale</b>	Area comune (inclusiva dei servizi alle imprese)
<b>Descrizione</b>	Il Tecnico e-commerce si inserisce nel processo di commercializzazione di prodotti/servizi utilizzando strumenti web e di net-economy. E' in grado di rapportarsi con i vari settori operativi al fine di ottimizzare le procedure inerenti il processo di commercializzazione on-line dei prodotti/servizi, integrandosi, in particolare con la funzione marketing. Inizialmente collaborerà nella gestione delle diverse attività di approvvigionamento/distribuzione con i responsabili dei settori di riferimento per creare e gestire strumenti di e-commerce e successivamente potrà gestire il processo di vendita on-line e delle attività inerenti.
<b>Livello EQF</b>	5
<b>Certificazione rilasciata</b>	SPECIALIZZAZIONE
<b>Processo di lavoro caratterizzante</b>	<p>ATTUAZIONE DI UNA SOLUZIONE DI E-COMMERCE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A - Realizzazione di una soluzione di e-commerce</li> <li>• B - Compravendita in ambito di e-commerce</li> <li>• C - Promozione del sito</li> </ul>

PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITA'	COMPETENZA
<p><b>A - Realizzazione di una soluzione di e-commerce</b></p> <p><b>ATTIVITA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Determinazione delle tecniche e degli strumenti di web-marketing</li> <li>● Determinazione di strumenti e tecniche di e-commerce</li> <li>● Implementazione di un sito di e-commerce sulla base di strategie definite</li> <li>● Manutenzione del sito e monitoraggio del funzionamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 3 - Definire strategie per la progettazione di soluzioni di e-commerce</li> </ul>
<p><b>B - Compravendita in ambito di e-commerce</b></p> <p><b>ATTIVITA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Produzione di cataloghi on-line</li> <li>● Applicazione di fattori di sicurezza informatica</li> <li>● Applicazione di tecniche di incasso on-line</li> <li>● Utilizzo di tecniche di assistenza on-line</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2 - Gestire la compravendita on-line</li> </ul>
<p><b>C - Promozione del sito</b></p> <p><b>ATTIVITA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Realizzazione di strumenti di promozione del sito</li> <li>● Impostazione di e-mail marketing</li> <li>● Realizzazione di strumenti per le statistiche di accesso al sito</li> <li>● Utilizzo di statistiche di accesso per la definizione di un piano di web-marketing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 1 - Gestire soluzione di commercio elettronico</li> </ul>

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 1 - Gestire soluzione di commercio elettronico</li> <li>● 2 - Gestire la compravendita on-line</li> <li>● 3 - Definire strategie per la progettazione di soluzioni di e-commerce</li> </ul>

## COMPETENZA N. 1

### Gestire soluzione di commercio elettronico

#### ABILITA' MINIME

- Contestualizzare la normativa riferita all'e-commerce
- Individuare soluzioni per l'implementazione di siti dedicati congruenti con la strategia aziendale
- Individuare tecniche di networking per la comunicazione
- Individuare strumenti e metodologie per la definizione di una soluzione in termini di requisiti, vincoli, risorse e schedulazione
- Modellare soluzioni di e-commerce

#### CONOSCENZE ESSENZIALI

- Normativa civilistica e fiscale del commercio on-line e diritti del consumatore
- Tecniche di e-commerce
- Tecniche di networking
- Progettazione di soluzioni di e-commerce

## COMPETENZA N. 2

### Gestire la compravendita on-line

#### ABILITA' MINIME

- Prevedere soluzioni per l'ottimizzazione dei flussi di magazzino
- Utilizzare tecniche di incassi on-line
- Identificare strumenti per la sicurezza delle transazioni
- Predisporre la documentazione relativa alla compravendita on-line
- Predisporre soluzioni di assistenza on-line e post-vendita

#### CONOSCENZE ESSENZIALI

- Tecniche di incasso on-line
- Elementi di Customer Service
- Elementi di sicurezza informatica
- Documenti della compravendita on-line

### COMPETENZA N. 3

#### **Definire strategie per la progettazione di soluzioni di e-commerce**

##### **ABILITA' MINIME**

- Applicare tecniche di web-marketing
- Applicare tecniche di comunicazione per il commercio elettronico
- Elaborare dati statistici per definire strategie di web-marketing
- Individuare soluzioni per la promozione del sito

##### **CONOSCENZE ESSENZIALI**

- Elementi di marketing
- Tecniche di Web-marketing
- Tecniche di comunicazione
- Tecniche di reporting