



**Конфедерация на независимите
синдикати в България**
София, 1040, пл. „Македония“ № 1, етаж
12, стая 9; тел.: 02/ 40 10 540; e-mail:
mnk@knsb-bg.org

**УНИФИЦИРАН ПРОФИЛ НА ДИГИТАЛНИТЕ УМЕНИЯ
ЗА КЛЮЧОВА ДЪЛЖНОСТ:
24226046 СТАРШИ ЕКСПЕРТ,
СЪГЛАСНО ЕВРОПЕЙСКАТА РАМКА ЗА ДИГИТАЛНИ УМЕНИЯ DIGCOMP 2.1**

Унифицираният профил е разработен по проект: BG05M9OP001-1.128-0001 "Партньорство в дигитална среда", финансиран от Оперативна програма Развитие на човешките ресурси, съфинансиран от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд и в съответствие с Приложение 2.1 Образец на документ за описание на унифициран профил на дигиталните умения/компетентности по ключови длъжности/професии от ПЗИСКВАНИИЯ към изготвянето на унифицирани профили на дигиталните умения по ключови длъжности и/или професии по НКЦД 2011 и по нива и области на компетентност, съгласно Европейската рамка за дигитални умения DigComp 2.1

Код	Наименование	Кратко описание
А. Длъжност/Професия		
A1	Икономически сектор	64 Предоставяне на финансови услуги, без застраховане и допълнително пенсионно осигуряване
A2	Длъжност	24226046 Старши експерт
A3	Алтернативни наименования на длъжността	Мениджър Продажби дигитално банкиране
A4	Описание на длъжността	Разширяване на употребата на дигиталните канали, мобилно банкиране и онлайн банкиране, сред съществуващите клиенти на банката, както и позиционирането на тези канали сред служителите на Уникредит. Постигане на всички заложен цели за използването на дигиталните канали, включително активност на потребителите, нови регистрации, плащания, дигитални продажби и т.н. Провеждане на различни промоционални кампании и инициативи, които да подпомогнат поставените цели и стимулират, както клиентите, така и служителите на банката за тяхното постигане. Извършване на вътрешни и външни обучения за възможностите на онлайн и мобилно банкиране. Цялостно познаване на пазара на дигитално банкиране в страната, както и следене на тенденциите на глобално ниво, с цел, прилагане на добри примери и практики.
В. Основни дигитални умения/компетентности		
B11	Област на компетентност	1 Грамотност, свързана с информация и данни
B1	Наименование и код на дигитално умение/компетентност, съгл. DigComp 2.1	DC11 Сърфиране, търсене и филтриране на данни, информация и дигитално съдържание
B12	Описание	Формулира нуждите от информация, търси данни, информация и съдържание в дигитална среда, достъпва ги и навигира между тях. Създава и актуализира лични стратегии за търсене.
B13.1	Ниво на владене (от)	5 - Напреднало Напътствие на останалите
B13.2	Ниво на владене (до)	7 - Високо специализирано Интегриране, с цел принос към професионалната практика и напътствие на останалите



<p>B14.1 Описанието на ниво на владеење (от)</p>	<p>Освен да напътства останалите, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> • отговори на нуждите от информация; • използва търсения за сдобиване с данни, информация и съдържание в дигитална среда; • покаже как да се получи достъп до тези данни, информация и съдържание и да се навигира между тях; • предложи лични стратегии за търсене.
<p>B14.2 Описанието на ниво на владеење (до)</p>	<p>На високо специализирано ниво на владеење може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> • създава решения на сложни, ограничено дефинирани проблеми, които са свързани със сърфиране, търсене и филтриране на данни, информация и дигитално съдържание. • интегрира знанията си, с цел да допринесе за професионалната практика и знания и да напътства останалите при сърфирането, търсенето и филтрирането на данни, информация и дигитално съдържание.
<p>B15.1 Знания</p>	<p>Познава пазара в България и на глобално ниво, за да може да проследява тяхното развитие спрямо сферата на дигитално банкиране.</p>
<p>B15.2 Умения</p>	<p>Работи с различни браузъри за преглед на информацията, която е налична в интнет, както и открива бързо нужните данни, които да дадат ясна представата за наличното при всяка една от банките, които са обект на пазарния анализ.</p>
<p>B15.3 Поведения</p>	<p>Работа с MS Office пакет, бърза ориентация в интернет среда.</p>
<p>B16 Примери за използване</p>	<p>Регулярно изготвяне на конкуретен анализ в България на основните банки, като достъпва корпоративните им сайтове, както и дигиталните им канали - онлайн и мобилно банкиране.</p>
<p>B21 Област на компетентност</p>	<p>1 Грамотност, свързана с информация и данни</p>
<p>B2 Наименование и код на дигитално умение/компетентност, съгл. DigComp 2.1</p>	<p>DC13 Управление на данни, информация и дигитално съдържание</p>
<p>B22 Описание</p>	<p>Организира, съхранява и извлича данни, информация и съдържание в дигитална среда. Организира ги и ги обработва в структурирана среда.</p>
<p>B23.1 Ниво на владеење (от)</p>	<p>5 - Напреднало Напътствие на останалите</p>
<p>B23.2 Ниво на владеење (до)</p>	<p>6 - Напреднало Способност за адаптиране към останалите в сложен контекст</p>
<p>B24.1 Описанието на ниво на владеење (от)</p>	<p>Освен да напътства останалите, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> • борави с информация, данни и съдържание за по-лесното им организиране, съхранение и извличане; • извършва тяхната организация и обработка в структурирана среда.
<p>B24.2 Описанието на ниво на владеење (до)</p>	<p>На напреднало ниво на владеење, в съответствие със собствените си нужди и тези на останалите и в сложен контекст, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> • адаптира управлението на информация, данни и съдържание за най-подходящото и лесно извличане и съхранение; • ги адаптира за организиране и обработка в най-подходящата структурирана среда.

B25.1	Знания	Работа с различни банкови приложения и софтуер, като MS Office.
B25.2	Умения	Борави с различни данни, които са генерирани регулярно или при поискване (dashboards), даващи информация за основните показатели в сферата на дигитално банкиране. Анализира резултатите от тези справки/dashboards, с цел взимане на конкретни мерки/действия, които да подпомогнат изпълнението на поставените дигитални показатели.
B25.3	Поведения	Проактивност, винаги да търси отговор на въпросите си, да изисква нужната информация от различни служители в организацията, които могат да му я предоставят, да ескалира при нужда към своите преки ръководители конкретни проблеми и притеснителни трендове и т.н.
B26	Примери за използване	Провеждането на конкретна промоционална кампания, която следва да стимулира употребата на конкретен тип плащане в мобилното банкиране Булбанк Мобайл. В следствие на следенето на този показател, при разминаване от заложените цели, служителят организира такава кампания, която да подпомогне изпълнението на целта.

С. Специфични дигитални умения/компетентности

C11	Област на компетентност	3 Създаване на дигитално съдържание
C1	Наименование на дигитално умение/компетентност в свободен текст	Управление на вътрешна и външна комуникация
C12	Описание	Създаване на устойчив, средносрочен план за комуникация към клиентите на Булбанк Мобайл, използвайки различни канали. Позициониране на Булбанк Мобайл сред служителите на УниКредит, чрез консистентна вътрешна комуникация и предоставяне на информация за нови разработки и развитие на този канал.
C13	Сходно дигитално умение от DigComp 2.1.	DC31 Разработване на дигитално съдържание
C14.1	Ниво на владене (от)	4 -Средно Независимо и в съответствие със собствените нужди
C14.2	Ниво на владене (до)	5 - Напреднало Напътствие на останалите
C15.1	Описанието на ниво на владене (от)	Независимо, в съответствие със собствените си нужди и решавайки ясно дефинирани и нерутинни проблеми, може да: <ul style="list-style-type: none"> • посочи начини за създаване и редактиране на дигитално съдържание в различни формати; • изразява себе си, чрез създаване на дигитално съдържание.
C15.2	Описанието на ниво на владене (до)	Освен да напътства останалите, може да: <ul style="list-style-type: none"> • приложи начини за създаване и редактиране на дигитално съдържание в различни формати; • покаже начини да изрази себе си, чрез създаване на дигитално съдържание.
C16.1	Знания	Познава наличните канали за комуникация в дигитална среда, които банката използва, както и следи останалите играчи на пазара, в посока използвани канали.



**Конфедерация на независимите
синдикати в България**
София, 1040, пл. „Македония“ № 1, етаж
12, стая 9; тел.: 02/ 40 10 540; e-mail:
mnk@knsb-bg.org

C16.2	Умения	Умее да поднася информация по интригуващ и интересен начин на клиентите, предоставяйки правилните послания, в правилния момент, през правилния канал.
C16.3	Поведения	Провокира останалите структури в банката, които имат участие при създаване на дигитално съдържание, да мислят различно и креативно, да избягат от "формалния" и познат банков език, като дава добри примери от модерни и дигитални банки в чужбина.
C17	Примери за използване	Създаване на поредица от постове в LinkedIn за различните възможности и функционалности на Булбанк Мобайл.
C21	Област на компетентност	5 Решаване на проблеми
C2	Наименование на дигитално умение/компетентност в свободен текст	Изследване на клиентско поведение и вземане на решения за нов дизайн на приложения
C22	Описание	Проследяване на клиентския път на потребителите на дигиталните канали, с цел опростяване на стъпките в тяхната употреба, като инициира различни форми на обучителни материали за клиентите и служителите на банката
C23	Сходно дигитално умение от DigComp 2.1.	DC53 Креативно използване на дигиталните технологии
C24.1	Ниво на владееие (от)	5 - Напреднало Напътствие на останалите
C24.2	Ниво на владееие (до)	6 - Напреднало Способност за адаптиране към останалите в сложен контекст
C25.1	Описанието на ниво на владееие (от)	Освен да напътства останалите, може да: <ul style="list-style-type: none"> • употребява различни дигитални инструменти и технологии, които могат да се използват за създаване на знания и иновативни процеси и продукти; • участва, индивидуално и колективно в познавателен процес, с цел да разбере и разреши различни концептуални проблеми и проблемни ситуации в дигитална среда.
C25.2	Описанието на ниво на владееие (до)	На напреднало ниво на владееие, в съответствие със собствените си нужди и тези на останалите и в сложен контекст, може да: <ul style="list-style-type: none"> • адаптира най-подходящите дигитални инструменти и технологии за създаване на знания и иновативни процеси и продукти; • разрешава индивидуално и колективно концептуални проблеми и проблемни ситуации в дигитална среда.
C26.1	Знания	Познава всички налични процеси и функционалности в дигиталните канали на банката, като идентифицира конкретни сфери, които да бъдат правилно комуникирани към клиенти и служители на банката
C26.2	Умения	Създава различни форми на обучителни материали и провежда обучения, като използва различни дигитални инструменти
C26.3	Поведения	Постоянно анализира съществуващите процеси и стъпки от клиентска гледна точка в дигиталните канали на банката, проактивно цели тяхното опростяване. Създава обучителни материали и провежда обучения, които да донесат добавена стойност на крайните получатели, поднасяйки информацията по лесен начин за усвояване и разбиране.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ



**Конфедерация на независимите
синдикати в България**

София, 1040, пл. „Македония“ № 1, етаж
12, стая 9; тел.: 02/ 40 10 540; e-mail:
mnk@knsb-bg.org

C27 Примери за използване

Създаване на различни обучителни видео материали за функционалностите в Булбанк Мобайл, в сътрудничество с UX/UI дизайнер, като ги позиционират в корпоративния сайт на банката и други видео платформи, например, YouTube каналът на банката.