

# ZERTIFIZIERUNG ZUM PROCESS MANAGER UND SENIOR PROCESS MANAGER

## DETAILINFORMATIONEN ZUR PERSONENZERTIFIZIERUNG PcM UND SPcM

Anerkanntes  
Personenzertifikat  
nach ISO 17024



Die erfolgreich abgelegte Zertifizierungsprüfung wird mit einem akkreditierten Personenzertifikat gemäß ÖNORM EN ISO/IEC 17024 bestätigt und stellt einen Kompetenznachweis nach **internationalen Maßstäben** dar.

Die Zertifizierungsstelle der Wirtschaftskammer Österreich ist durch das Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort (BMDW) als Personenzertifizierungsstelle für die Ausstellung von Zertifikaten Process Manager (PcM) und Senior Process Manager (SPcM) akkreditiert.

Es handelt sich um einen nach internationalen Maßstäben verbrieften Kompetenznachweis, der während der Gültigkeitsdauer von 3 Jahren durch laufende Weiterbildung aufrechterhalten wird.

Das Zertifizierungsprogramm wurde in enger Zusammenarbeit der Gesellschaft für Prozessmanagement und der Zertifizierungsstelle der Wirtschaftskammer Österreich entwickelt.

# PcM PROCESS MANAGER

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte oder Mitarbeiter aus Produktion, Dienstleistung und Verwaltung, deren Aufgabe es ist, Prozesse zu planen, vorzubereiten, einzuführen und je nach Prozessreife Grad zu optimieren.

Personen, die im Rahmen ihres Master- oder Dualstudiums einschlägige Kenntnisse im Prozessmanagement erworben und bereits praktische Erfahrung gesammelt haben.

## BEFÄHIGUNGSNACHWEIS

Das Personenzertifikat Process Manager befähigt den Zertifikatshalter, Prozesse zu planen, vorzubereiten, einzuführen und je nach Prozessreife Grad zu optimieren.

## ZULASSUNGSVORAUSSETZUNGEN

Die schriftliche Antragstellung, die bestandene Zertifizierungsprüfung und eine der folgenden Varianten sind Voraussetzung für den Erhalt des Zertifikats:

---

> **Variante A** **3-tägige** Ausbildung (mindestens 24 LE á 45 Minuten)  
z.B. Weiterbildungsveranstaltungen der GP oder  
das WIFI-Zertifizierungsprogramm  
UND mindestens **4 Monate** praktische Erfahrung

---

> **Variante B** andere Ausbildung im Prozessmanagement  
UND mindestens **1 Jahr** praktische Erfahrung

---

> **Variante C** plausibler Nachweis über informell erworbene Kompetenzen  
UND mindestens **2 Jahre** einschlägige Berufserfahrung

---

## Anmerkung

Die Entscheidung über eine Anerkennung einer vergleichbaren Ausbildung wird von der GP und der Zertifizierungsstelle der WKO getroffen.

Als Nachweis einer Aus- und Weiterbildung im Prozessmanagement gilt die Teilnahmebestätigung in Verbindung mit einer Kopie des Ausbildungsprogramms.

## PRÜFUNGSABLAUF P<sub>c</sub>M

---

- > **Projektarbeit in Heimarbeit:** nach Vorgabe der Zertifizierungsstelle, **mind. 10 bis max. 20 Seiten**, max. 20 Punkte möglich, davon müssen mind. 14 Punkte (70 %) erreicht werden. Abgabe der Projektarbeit zur Bewertung vorab, ca. 14 Tage vor Prüfungsantritt.

---

- > **Multiple Choice Test:** schriftliche MC-Prüfung, **10 Fragen**, Dauer **20 Minuten**, max. 20 Punkte möglich, davon müssen mindestens 14 Punkte erreicht werden.

---

- > **Vorortbeispiel:** Vorbereitungsdauer **30 Minuten**, max. 10 Punkte möglich, davon müssen mindestens 7 Punkte erreicht werden.

---

- > **Präsentation Projektarbeit:** Dauer **3 bis 5 Minuten**, max. 10 Punkte möglich, davon müssen 7 erreicht werden. Beurteilungskriterium: Wie präsentiert sich der Kandidat.

---

- > **Präsentation Vorortbeispiel:** Dauer **6 bis 7 Minuten**, max. 10 Punkte möglich, davon müssen mindestens 7 Punkte erreicht werden.

---

- > **Fachgespräch:** **3 Fragen**, Dauer **5 bis 10 Minuten**, insgesamt max. 30 Punkte möglich, davon müssen mindestens 21 Punkte erreicht werden.

---

# SPcM SENIOR PROCESS MANAGER

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte oder Mitarbeiter aus Produktion, Dienstleistung und Verwaltung, deren Aufgabe es ist, Prozessmanagement im Unternehmen einzuführen oder aufrechtzuerhalten.

Alumni, die u. a. im Zuge ihres Masterstudiums einschlägige Kenntnisse im Prozessmanagement ausgebaut haben und diese bereits in mehrjähriger Tätigkeit anwenden.

## BEFÄHIGUNGSNACHWEIS

Das Personenzertifikat Senior Process Manager befähigt den Zertifikatshalter, Prozessteams zu führen und leiten. Der Kompetenzbereich des Senior Process Managers umfasst speziell: Analyse und Optimierung von Prozessen je nach Prozessreifegrad, Minimierung von Widerständen bei der Einführung von neuen Prozessen, es qualifiziert u. a. zum Aufbau eines PzM-Systems, sowie zu Prozess-Reporting und Prozess-Monitoring.

## ZULASSUNGSVORAUSSETZUNGEN

Die schriftliche Antragstellung, die bestandene Zertifizierungsprüfung und eine der folgenden Varianten sind Voraussetzung für den Erhalt des Zertifikats:

---

> **Variante A** **9-tägige** Ausbildung (mindestens 72 LE á 45 Minuten)  
z.B. Weiterbildungsveranstaltungen der GP oder  
das WIFI-Zertifizierungsprogramm  
UND mindestens **1 Jahr** praktische Erfahrung

---

> **Variante B** andere Ausbildung im Prozessmanagement  
UND mindestens **2 Jahre** praktische Erfahrung

---

> **Variante C** plausibler Nachweis über informell erworbene Kompetenzen  
UND mindestens **2 Jahre** einschlägige Berufserfahrung

---

## Anmerkung

Die Entscheidung über eine Anerkennung einer vergleichbaren Ausbildung wird von der GP und der Zertifizierungsstelle der WKÖ getroffen.

Als Nachweis einer Aus- und Weiterbildung im Prozessmanagement gilt die Teilnahmebestätigung in Verbindung mit einer Kopie des Ausbildungsprogramms.

## PRÜFUNGSABLAUF SPcM

---

> **Projektarbeit in Heimarbeit:** nach Vorgabe der Zertifizierungsstelle, **mind. 20 bis max. 30 Seiten**, max. 20 Punkte möglich, davon müssen mind. 14 Punkte (70 %) erreicht werden.  
Abgabe der Projektarbeit zur Bewertung vorab, ca. 14 Tage vor Prüfungsantritt.

---

> **Multiple Choice Test:** schriftliche MC-Prüfung, **20 Fragen**, Dauer **40 Minuten**, max. 20 Punkte möglich, davon müssen mindestens 14 Punkte erreicht werden.

---

> **Vorortbeispiel:** Vorbereitungsdauer **45 Minuten**, max. 10 Punkte möglich, davon müssen mindestens 7 Punkte erreicht werden.

---

> **Präsentation Projektarbeit:** Dauer **3 bis 5 Minuten**, max. 10 Punkte möglich, davon müssen 7 erreicht werden. Beurteilungskriterium: Wie präsentiert sich der Kandidat.

---

> **Präsentation Vorortbeispiel:** Dauer **6 bis 7 Minuten**, max. 10 Punkte möglich, davon müssen mindestens 7 Punkte erreicht werden-

---

> **Fachgespräch: 3 Fragen**, Dauer **5 bis 10 Minuten**, insgesamt max. 30 Punkte möglich, davon müssen mindestens 21 Punkte erreicht werden.

---

# ÜBERSICHT

## WISSENSBEREICHE UND LERNINHALTE

	Erworbene Kenntnisse und Fertigkeiten ermöglichen...			Beurteilungsart		
	Allgemeine Bewertung	Detaillierte Bewertung	Anwendung von relevanten Methoden	Schriftliche Prüfung	Mündliche Prüfung	Projektarbeit
<b>V1 Vertiefungsgrad 1</b>	✓	X	X	✓	✓	X
<b>V2 Vertiefungsgrad 2</b>	✓	✓	✓	✓	✓	✓

	PcM	SPcM
<b>1. Voraussetzungen zum Aufbau eines Managementsystems:</b> Zielorientierte Ausrichtung der Organisation, strategisches Management, strategische Priorisierung von Prozessen	V1	V1
<b>2. Grundlagen im Prozessmanagement</b>		
<b>2.1 Kundenorientierung</b> Kundenbegriff, Interessenspartner eines Unternehmens und ihre Interessen, Erwartungen der Kunden, Qualitätsbegriff, Kundenbindung, Kundenloyalität	V1	V1
<b>2.2 Prozessorientierung:</b> Funktionsorientierte Organisation, Matrixorganisation mit Prozessverantwortung, prozessorientierte Organisation, Linien- und Prozessverantwortung, Entwicklungsphasen der Organisation, Schnittstellen im Prozessmanagement, Informationsverlust an Schnittstellen, Aufbauorganisation – Ablauforganisation, Prozessbegriff, Prozessmodell, Prozessregelkreis	V1	V1
<b>2.3 Nutzen von Prozessmanagement:</b> Verbesserung der Ablauftransparenz, eindeutige Zuordnung von Kompetenzen und Verantwortlichkeiten, Kundenorientierung, Definition von Schnittstellen, Messbarkeit – Überwachbarkeit, Mitarbeitermotivation	V1	V1
<b>2.4 Prozesslandkarte:</b> Prozesskategorien in einer Prozesslandschaft: Management-, Geschäfts-, Unterstützende-, Mess-, Analyse- und Verbesserungsprozesse; Gestaltung der Prozesslandschaft, Prozesssteckbrief als Hilfsmittel zur Prozessdefinition, ISO 9001 Prozessmodell, Ebenenmodell eines Prozessmanagementsystems: Hauptprozesse, Prozesse, Teilprozesse, Detailunterlagen; Schlüsselprozesse, Kernprozesse	V2	V2

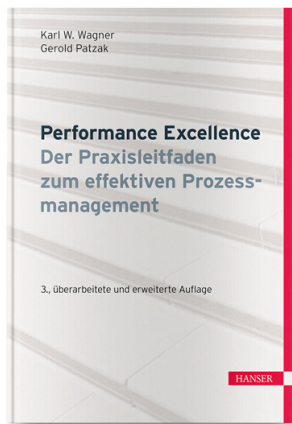
	PcM	SPcM
<b>3. Methoden im Prozessmanagement</b>		
<b>3.1 Process Life-Cycle:</b> Ausgehend von der Prozesslandschaft werden Prozesse mittels der 4-Schritte Methodik gestaltet: Prozessausführung und -regelung, Prozessmessung, Prozessreporting und Monitoring	V1	V1
<b>3.2 Prozessmanagement 4-Schritte Methodik:</b>		
3.2.1 Schritt I: Prozessidentifikation und Abgrenzung: Checkpunkte für die Abgrenzung der Prozesse, Gestaltung des Prozessteammeetings, Methoden zur Identifikation und Abgrenzungen	V2	V2
3.2.2 Schritt II: Analyse IST-Prozesse: Prozessdarstellung, Symbolik bei der Prozessdarstellung, Darstellungsmöglichkeiten, Methoden zur Analyse von Prozessen: Wertschöpfungsanalyse, Value and Cycle Time Analyse, Prozess-FMEA, Moments of Thruth, Kontaktstellenanalyse, Stimme des Kunden, Schnittstellenanalyse, Ishikawa-Diagramm, 5-W-Fragetechnik, 6x6W-Fragetechnik, Relationendiagramm, Netzplan, Liste Verbesserungspotenziale, Maßnahmenliste	V2	V2
3.2.3 Schritt III: Konzeption der SOLL-Prozesse: Konzeption der SOLL-Prozesse ausgehend von den IST-Prozessen und gefundenen Verbesserungspotenzialen, Konzeption der Prozess-Ziele-Messung, Eigenschaften eines guten Ziels, Prinzip einer guten Messgröße, Prozesszielfestlegung, Darstellungsformen eines Prozessreportings	V2	V2
3.2.4 Schritt IV: Realisierung der Verbesserungspotenziale: Umsetzung der Prozesse, Maßnahmen, Maßnahmenmonitoring	V2	V2
<b>3.3 Rollen im Prozessmanagement:</b> Aufgaben und Verantwortlichkeiten bei der Prozessausführung, Linienverantwortung und Prozessverantwortung	V1	V1
<b>3.4 Stolpersteine im Prozessmanagement</b>	V1	V1
<b>4. Prozessreporting und -monitoring</b>		
<b>4.1 Prozessmonitoring:</b> Begriffsbestimmung, Steuern - verschiedene Ansätze: Controlling, Deming-Kreis, Radar Logik aus TQM; Elemente des Monitorings, kleiner und großer Regelkreis im Prozessmanagement, strategisches Reengineering, kontinuierlicher Verbesserungsprozess		V1
<b>4.2 Prozessreporting:</b> Begriffsbestimmung, von den Messdaten zum Prozessreporting, Verdichtung und Steuerung entlang der Prozessebenen, Grundsätze und Vorgehensweise zur Integration des Prozessreportings, Prozess-Report, Berichtsaufbau, Prozess Cockpit, Management Cockpit, Unternehmens Cockpit, Cockpit IT-Realisierungen		V2
<b>5. Der Mensch im Prozessmanagement</b>		
<b>5.1 Das Unternehmen als System:</b> Konsequenzen des Unternehmens auf das „System Mensch“, das Unternehmen als System, 7 Wesenselemente und 3 Subsysteme, Methoden der Organisationsentwicklung		V1
<b>5.2 Veränderungsmanagement:</b> Begriffsdefinition, Phasenmodell der Veränderung, Eisbergmodell, worauf ist bei Veränderungen zu achten, Change Management - Management of Change, 3-Phasenmodell: unfreezing, moving, refreezing; sachliche und emotionale Prozesse im 3 Phasenmodell, Konflikte erkennen – Klimakurve eines Projektes.		V2

	PcM	SPcM
<b>6. Dokumentation des Prozessmanagementsystems</b>		
<b>6.1 Dokumente als Bausteine eines Managementsystems:</b> Aufgaben und Ziele von Informationsträgern, Arten von Informationen, Dokumentationshierarchie, Lenkung von Dokumenten nach ISO 9001: 2008, Lenkung von Aufzeichnungen nach ISO 9001:2008, Dokumentenmatrix, elektronische Handhabung von Dokumenten und Informationen		V1
<b>6.2 Tools für Prozessmanagement (GPO/GPM-Tools)</b> Darstellungsmöglichkeiten, Symbolik, Stärken und Schwächen von Software für Prozessdesign und -visualisierung, Anwendungsszenarien, Software für Geschäftsprozessoptimierung, Charakteristika, Vor- und Nachteile, Anwendungsszenarien, Erfolgsfaktoren für den erfolgreichen Einsatz		V2
<b>7. Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP) und Six Sigma</b>		
<b>7.1 Six Sigma:</b> Ursprung von Six Sigma, zentrale Konzepte bei Six Sigma, Rahmenbedingungen für die Einführung von Six Sigma, Betrachtungsweise SIPOC, Methodik zur Verbesserung - DMAIC, Methoden und Tools zur Verbesserung: M7, Q7		V2
<b>7.2 Kontinuierlicher Verbesserungsprozess:</b> Kaizen, TQM, KVP oder CIP, Lean Management, Process Reengineering		V1
<b>8. ISO/IEC 33000ff und Bewertungsmodelle</b>		
<b>8.1 Assessment Modelle:</b> Crosby' s Maturity Grid, (Software) Assessment Modelle, CMMI, BOOTSTRAP, allgemeine Reifegradmodelle		V1
<b>8.2 ISO/IEC 33000ff:</b> Struktur des Standards, Begriffsdefinitionen, Fähigkeitsdimensionen, Prozess-Referenzmodell, Assessment Indikatoren		V1
<b>8.3 Assessment Prozess:</b> Assessment-Initiierung, -Planung, -Durchführung, -Reporting, -Ergebnisse; Rollen im Prozess Assessment		V2
<b>9. Strategisches Prozessmanagement</b>		
<b>9.1 Vision – Mission – Strategie:</b> Begriffsbestimmung, der Prozess des Strategischen Managements, Steuerungsinstrumente		V2
<b>9.2 Balanced Scorecard (BSC):</b> Begriffsbestimmung, 4 Perspektiven der BSC, Projekt zum Aufbau einer BSC, Key Performance Indicators (KPI), Ursache Wirkungszusammenhänge, Kennzahlen in der BSC, Integration der BSC in das Prozessmanagementsystem, Leben und Arbeiten mit der BSC		V2



## LITERATUREMPFEHLUNG

Das Selbststudium der folgenden Literaturempfehlung umfasst die für die Zertifizierung erforderlichen Wissensbereiche und Lerninhalte:



### **Performance Excellence Der Praxisleitfaden zum effektiven Prozessmanagement**

Autoren: Karl Wagner, Gerold Patzak  
Hanser Verlag

## GÜLTIGKEIT UND REZERTIFIZIERUNG

Das Personenzertifikat ist drei Jahre gültig und kann verlängert werden.

Voraussetzungen für die Verlängerung des Zertifikats:

- > Schriftliche Antragstellung: frühestens 2 Monate vor Ablauf und spätestens 6 Monate nach Ablauf der Gültigkeit.
- > Nachweis einschlägiger Berufserfahrung im Prozessmanagement, die während der letzten 3 Jahre erworben wurde.
- > Positiv absolvierter MC-Test, 10 Multiple Choice Fragen aus dem Kompetenzprofil, Dauer 20 Minuten, max. 10 Punkte möglich, wovon 7 Punkte erreicht werden müssen.
- > Nachweis einer Refreshing-Veranstaltung, die innerhalb der letzten 2 Jahre besucht wurde.

## WEITERBILDUNG

Die GP bietet zur Erfüllung der Zulassungsvoraussetzungen für die Personenzertifizierung verschiedene Weiterbildungsveranstaltungen an. Gerne beraten wir Sie auch persönlich.

## KOSTEN

Die aktuellen Kosten zur Erst- und Rezertifizierung sowie die Preise unseres Weiterbildungsangebots finden Sie auf unserer Website: **[www.prozesse.at](http://www.prozesse.at)**

## KONTAKT & BERATUNG

Sie haben Fragen oder wollen sich tiefergehend informieren?  
Gerne beraten wir Sie auch persönlich, bitte kontaktieren Sie uns unter:

Gesellschaft für Prozessmanagement  
Saarplatz 17, 1190 Wien  
Tel.: +43 (0) 1/367 08 10  
E-Mail: [office@prozesse.at](mailto:office@prozesse.at)  
**[www.prozesse.at](http://www.prozesse.at)**

---

*Aus Gründen flüssiger Lesbarkeit wurde die männliche Form der Anrede verwendet. Es ist uns wichtig zu betonen, dass jedoch jegliches Geschlecht selbstverständlich gleichermaßen angesprochen wird.*