

## 1 Rollenbeschreibungen und Qualifikationsbereiche (Kompetenzprofile)

### 1.1 Rollenbeschreibungen „Process Manager“

Der Process Manager (PcM) hat die Aufgabe, die Prozessausführung gemäß den Vorgaben und geltenden Standards sicherzustellen. Er trägt somit die Verantwortung für einen Prozess.

Rollenbeschreibung „Process Manager“	
<b>Ziele</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die zugeordneten Prozesse entsprechend den geltenden Standards ausführen und steuern.</li> <li>• Das Erreichen der Prozessziele wird gefördert.</li> <li>• Der Prozess wird in Abstimmung mit verbundenen Prozessen kontinuierlich verbessert bzw. weiterentwickelt.</li> </ul>
<b>Aufgaben / Verantwortlichkeiten</b>	<p>Die Prozessmanager- und innen (PcM)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• koordinieren das regelmäßige Abstimmen des Prozesses mit Prozessteam (z.B. Prozess-Jour Fixe)</li> <li>• verantworten das tägliche Steuern und Optimieren des Prozesses im Rahmen der Vorgaben</li> <li>• schlagen dem Senior Process Manager Maßnahmen zum Erreichen der Prozessziele vor</li> <li>• verantworten das kontinuierliche Verbessern des zugeordneten Prozesses</li> <li>• verantworten das erforderliche Anpassen der Prozessdokumentation</li> <li>• begleiten und unterstützen das Prozessteam beim Umsetzen der Prozessmanagement-Methodik</li> <li>• berichten und erstellen Reporting und Berichterstattung zur Prozesszielerreichung</li> <li>• unterstützen in funktionsorientierten Organisationen die Linienverantwortlichen beim Erreichen der Ziele</li> <li>• verantworten in prozessorientierten Organisationen das Einschulen und Weiterentwickeln der Mitarbeitenden hinsichtlich der Prozesse und derer Vorgaben</li> </ul>

## 1.2 Rollenbeschreibungen „Senior Process Manager“

Der Senior Process Manager hat die Aufgabe, das Prozessmanagement-System der Unternehmensleitung als Management-Instrument zur Verfügung zu stellen. Er ist ein Mitglied der Führungsebene des Unternehmens und trägt die Verantwortung für das Prozessmanagementsystem. Er kann als das „ablauforganisatorische Gewissen“ des Unternehmens bezeichnet werden.

Rollenbeschreibung „Senior Process Manager“	
<b>Ziele</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die festgelegten Prozesse werden entsprechend dem Prozesslebenszyklus gelebt</li> <li>• Das Prozessmanagementsystem wird kontinuierlich optimiert und weiterentwickelt</li> <li>• Die Prozessziele leiten sich aus den strategischen Zielen ab.</li> <li>• Das Prozessmanagement-System ist konsistent aufgebaut, wird den Vorgängen in der Organisation entsprechend kontinuierlich verbessert bzw. weiterentwickelt.</li> </ul>
<b>Aufgaben / Verantwortlichkeiten</b>	<p>Die Senior-Processmanager- und innen (PcM)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• haben den Überblick über alle Prozesse der Organisation</li> <li>• verantworten die Prozesslandkarte</li> <li>• verbinden die Process Manager mit der Geschäftsführung</li> <li>• stimmen mit der Geschäftsführung die Zielwerte der Prozesse ab</li> <li>• verbessern kontinuierlich das Prozessmanagement-System</li> <li>• schaffen prozessübergreifende geltende PcM-Standards</li> <li>• organisieren und gestalten das Prozessmanagement-Handbuch (inklusive organisatorischer Festlegungen)</li> <li>• vereinbaren die Konventionen zum Modellieren und Dokumentieren der Prozesse</li> <li>• überwachen und steuern das Verbessern und Weiterentwickeln der Prozesse</li> <li>• stimmen prozessübergreifende Aktivitäten ab</li> <li>• unterstützen die Process Manager beim Steuern und Optimieren der Prozesse methodisch</li> <li>• unterstützen die Process Manager beim Wahrnehmen der Aufgaben</li> <li>• klären Konflikte zwischen Personen mit Linienverantwortung und Personen mit Prozessverantwortung</li> <li>• schlagen den Organisationsverantwortlichen erforderliche Anpassungen der Aufbauorganisation infolge der Veränderungen in Prozessen vor</li> <li>• bauen ein für die Geschäftsführung aussagefähiges Prozess-Reporting auf und halten es aufrecht</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• gewährleisten das standardisierte Reporting-Systems im Prozessmanagement-System</li><li>• berichten der Geschäftsführung mit den Reports über das Erreichen der Ziele im Prozessmanagement-System</li><li>• gestalten das Prozessmonitoring so, dass es als Bestandteil des strategischen Regelkreises verwendet werden kann</li><li>• verantworten die Einschulung der Process Manager</li><li>• vereinbaren neue Prozessziele und die dafür notwendigen Maßnahmen mit Geschäftsführung</li><li>• vergeben von Aufgaben innerhalb des Prozessmanagement-Systems</li><li>• fordern vereinbarte Aufgaben und Maßnahmen innerhalb des Prozessmanagement-Systems ein</li><li>• verantwortet das mit der Geschäftsführung vereinbarte Budget zum Entwickeln des Prozessmanagement-Systems</li><li>• wirkt beim Bestellen von Process Managern mit.</li></ul>
--	--

## 2 Qualifikationsbereiche und Kompetenzfelder

Die in nachfolgender Tabelle angeführten Kompetenzbereiche geben einen Überblick über die Kenntnisse und Fertigkeiten eines/-r zertifizierten PcM bzw. SPcM, die es ihm/ihr ermöglichen Zusammenhänge im Prozessmanagement zu erkennen, zu begreifen und ihrer Tätigkeit zuzuordnen, um damit im Kompetenzprofil des jeweiligen Zertifikates agieren zu können.

In den rechten Spalten (PcM und SPcM) der Tabelle wird unterschieden zwischen den Vertiefungsgraden:

A „Kenntnisse und Fertigkeiten, die eine allgemeine Bewertung ermöglichen“ - werden bei der schriftlichen und mündlichen Prüfung beurteilt

B „Kenntnisse und Fertigkeiten, die die Anwendung von relevanten Methoden und eine detaillierte Bewertung ermöglichen“ - werden bei der schriftlichen und mündlichen Prüfung und in der Ausarbeitung der Projektarbeit beurteilt.

– „Kenntnisse und Fertigkeiten, die im Programm nicht nachgewiesen werden müssen“

Kompetenzprofil  
 Process Manager (PcM)  
 Senior Process Manager (SPcM)



ZERTIFIZIERUNGS  
 STELLE



Qualifikationsbereiche Kenntnisse - Fertigkeiten - Kompetenzen (Fachkompetenz, Kontextkompetenz; Sozialkompetenz)	PcM	SPcM
<b>1 Voraussetzungen zum Aufbau eines Managementsystems</b>		
Organisation an den übergeordneten Zielen (Vision, Mission) ausrichten, strategisches Management, Policy Deployment, Prozesse nach ihrer Bedeutung für die Strategie der Organisation priorisieren	A	A
<b>2 Grundlagen im Prozessmanagement</b>		
<b>2.1 Kundenorientierung</b>  Kundenbegriff, Erwartungen der Interessenspartner einer Organisation, Erwartungen der Kunden, Qualitätsbegriff, Kundenbindung, Kundenloyalität, Customer journey, Funnel, Touchpoints	A	A
<b>2.2 Prozessorientierung</b>  Funktionsorientierte vs. prozessorientierte Organisation, Matrixorganisation mit Prozessverantwortung, Linien- und Prozessverantwortung, Entwicklungsphasen einer Organisation, Schnittstellen im Prozessmanagement, Informationsverlust an Schnittstellen, Aufbauorganisation - Ablauforganisation, Prozessbegriff, Prozessmodell, Prozessregelkreis	A	A
<b>2.3 Nutzen von Prozessmanagement</b>  Transparente Abläufe ordnen den Prozessschritten Kompetenzen und Verantwortlichkeiten zu, sind an den Erwartungen der Kunden ausgerichtet, haben klar definierte Schnittstellen, sind mess- und überwachbar und motivieren die Mitarbeitenden	A	A
<b>2.4 Prozesslandkarte</b>  Prozesskategorien in einer Prozesslandkarte: Management-, Kern- bzw. Leistungs- und Unterstützungsprozesse, Gestaltungskriterien für eine Prozesslandkarte, ISO 9001 Prozessmodell, Ebenen Modell des Prozessmanagement-Systems: Hauptprozesse, Prozesse, Teilprozesse, Detailunterlagen; Schlüsselprozesse, Kern- bzw. Leistungsprozesse; Prozesse mit dem Prozesssteckbrief definieren,	B	B

Qualifikationsbereiche Kenntnisse - Fertigkeiten - Kompetenzen (Fachkompetenz, Kontextkompetenz; Sozialkompetenz)	PcM	SPcM
<b>3 Methoden im Prozessmanagement</b>		
<b>3.1 Process Life-Cycle</b>  Die in der Prozesslandkarte erfassten Prozesse mittels der 4-Schritte Methodik gestalten, es wird das Ausführen, das Steuern, das Messen und das Reporting und Monitoring der Prozesse festgelegt.	A	A
<b>3.2 Prozessmanagement 4-Schritte Methodik</b>		
<b>3.2.1 Schritt I: Prozesse identifizieren und abgrenzen</b>  Checkpunkte für das Abgrenzen der Prozesse, Prozessteammeetings gestalten, Methoden zum Identifizieren und Abgrenzen von Prozessen	B	B
<b>3.2.2 Schritt II: IST-Prozesse analysieren</b>  Prozesse darstellen, Darstellungsmöglichkeiten, Symbolik beim Darstellen der Prozesse, Methoden zum Analysieren von Prozessen: Value and Cycle Time Analyse, Prozess-FMEA, Stimme des Kunden (VOC+CTQ), Schnittstellenanalyse (Swim lanes), Ishikawa-Diagramm, 5-W-Fragetechnik, Liste der Potenziale zum Verbessern und Entwickeln der IST-Prozesse, Maßnahmenliste.	B	B
<b>3.2.3 Schritt III: Soll-Prozesse entwickeln</b>  Soll-Prozesse basierend auf den IST-Prozessen und den Verbesserungspotenzialen neu entwickeln, das Messen der Prozessziele vorbereiten, Eigenschaften eines guten Ziels, Prinzip einer guten Messgröße, Prozessziele festlegen, Formen des Prozessreportings	B	B
<b>3.2.4 Schritt IV: Verbesserungs- und entwicklungspotenziale realisieren</b>  SOLL-Prozesse umsetzen, Maßnahmen, Maßnahmenmonitoring	B	B
<b>3.3 Rollen im Prozessmanagement</b>  Aufgaben und Verantwortlichkeiten beim Ausführen der Prozesse, Linienverantwortung und Prozessverantwortung	A	A
<b>3.4 Stolpersteine im Prozessmanagement</b>	A	A

Kompetenzprofil  
 Process Manager (PcM)  
 Senior Process Manager (SPcM)



ZERTIFIZIERUNGS  
 STELLE



Qualifikationsbereiche Kenntnisse - Fertigkeiten - Kompetenzen (Fachkompetenz, Kontextkompetenz; Sozialkompetenz)	PcM	SPcM
Mitwirkung der Betroffenen, Ressourcen bereitstellen, Motivation der Unternehmensleitung.		
<b>4 Prozessreporting und -monitoring</b>		
<b>4.1 Prozessmonitoring</b>  Begriffe, Prozessmonitoring: verschiedene Ansätze: Controlling, Deming-Kreis, Elemente des Monitorings, kleiner und großer Regelkreis im Prozessmanagement, Process Mining	...	A
<b>4.2 Prozessreporting</b>  Begriffe, von den Messdaten zum Prozessreporting, entlang der Prozessebenen verdichten und steuern, Grundsätze und Vorgehensweise zum Integrieren des Prozessreportings, Prozess-Report, Berichtsaufbau, Prozess Cockpit, Management Cockpit, Unternehmens Cockpit, Cockpit IT-Realisierungen	...	B
<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, Methoden der Organisationsentwicklung	...	A
<b>5.2 Skill Management</b>  Begriffe: Fertigkeit, Fähigkeit, Wissen, Skill; Kategorien von Skills, Prozessmanagement Skills, Funktion des Prozessmanagers	...	A
<b>5.3 Das Team</b>  Begriffe, Arten von Teams, Aufgaben im Team, Phasen der Teamentwicklung: Forming, Storming, Norming, Performing; Anwendung der Entwicklungsphasen	...	B
<b>5.4 Veränderungsmanagement</b>  Begriffe, Phasenmodell der Veränderung, Eisbergmodell, Erfolgsfaktoren bei Veränderungen, Change-Management - Management of Change, 3-Phasenmodell, 8 Stufen Modell, Umgang mit Konflikten	...	B

Qualifikationsbereiche Kenntnisse - Fertigkeiten - Kompetenzen (Fachkompetenz, Kontextkompetenz; Sozialkompetenz)	PcM	SPcM
<b>6 Dokumentation des Prozessmanagementsystems</b>		
<b>6.1 Dokumente als Bausteine eines Managementsystems</b>  Aufgaben und Ziele von Informationsträger, Arten von Informationen, Dokumentationshierarchie, dokumentierte Information nach ISO 9001:2015, Dokumentenmatrix, elektronische Handhabung von Dokumenten und Informationen	...	A
<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	...	B
<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	...	<u>A</u>
<b>7.2 Kontinuierlicher Verbesserungsprozess</b>  Kaizen, TQM, KVP oder CIP, Lean Management, Process Reengineering	...	A
<b>8 Process Assessment und Bewertungsmodelle</b>		
<b>8.1 Assessment Modelle</b>  (Software) Assessment Modelle, allgemeine Reifegradmodelle	...	A
<b>8.2 ISO 33000 ff. Automotive? Nutzen?</b>  Struktur des Standards, Begriffe, Fähigkeitsdimensionen, Prozess - Referenzmodell, Assessment Indikatoren	...	A

Kompetenzprofil  
 Process Manager (PcM)  
 Senior Process Manager (SPcM)



ZERTIFIZIERUNGS  
 STELLE



<b>Qualifikationsbereiche</b> <b>Kenntnisse - Fertigkeiten - Kompetenzen</b> <b>(Fachkompetenz, Kontextkompetenz; Sozialkompetenz)</b>	PcM	SPcM
<b>8.3 Assessment Prozess</b>  Assessment -Initiierung, -Planung, -Durchführung, -Reporting, -Ergebnisse; Rollen im Prozess Assessment	...	B
<b>9 Strategisches Prozessmanagement</b>		
<b>9.1 Vision - Mission - Strategie</b>  Begriffsbestimmung, der Prozess des Strategischen Managements, Steuerungsinstrumente	...	B
<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	...	B