



ZERTIFIZIERUNGS
STELLE



Lehrgänge Prozessmanagement mit WIFI-Zertifizierung

- **Process Manager/in**
- **Senior Process Manager/in**

In Anlehnung an EN ISO 15504:2004



WIFI-ZERTIFIZIERUNG

■ PROCESS MANAGER/IN

■ SENIOR PROCESS MANAGER/IN

DIE AUSBILDUNG

Die Anforderung bei der prozessorientierten Gestaltung der Unternehmensorganisation liegt im übergreifenden Verständnis und der wertschöpfenden Optimierung von Unternehmensprozessen. Dabei stehen die Ablauforganisation, also das Durchführen von Aufgaben, aber auch zeitliche und räumliche Aspekte im Mittelpunkt.

Wer konsequent prozessorientiert denkt und arbeitet, löst sich von starren Funktionsbereichen im Unternehmen und vernetzt so alle, die an der Wertschöpfungskette beteiligt sind. Das Resultat sind messbar bessere Ergebnisse, eine verstärkte Kundenorientierung und Kooperation aller Unternehmensbereiche.

DIE ZIELGRUPPE

Diese Lehrgänge und Seminare richten sich an Unternehmer/innen und Führungskräfte sowie Mitarbeiter/innen von Klein-, Mittel- und Großbetrieben, von Non-Profit-Organisationen und der öffentlichen Verwaltung, die an der Optimierung der Geschäftsprozesse mitarbeiten oder für diese verantwortlich sind.

DAS ZIEL

Die Teilnehmer/innen lernen die notwendigen Grundlagen, Ansätze und Methoden im Prozessmanagement kennen und lernen diese effizient in ihrer eigenen Organisation anzuwenden und umzusetzen.

INFORMATIONSENTWICKLUNG

Der Informationsabend bietet einen Überblick zur Ausbildung und Zertifizierung zum/zur Process Manager/in und Senior Process Manager/in.

Die in Anlehnung an die EN ISO 15504:2004 gestalteten Inhalte und der Aufbau der Ausbildung werden erläutert:

- Überblick, Anforderungen an funktionierende Prozessmanagement-Systeme
- Normen im Prozessmanagement (EN ISO 15504:2004)
- Nutzen von Prozessmanagement für Unternehmen
- Termine und Organisation der Ausbildung
- Aufbau und Ablauf der Ausbildung
- Zertifizierungsablauf

DIE MODULE

Modul 1

Grundlagen und Methoden zum Aufbau von Prozessmanagement-Systemen

- Begrifflichkeiten, Grundlagen und Aufgaben im Prozessmanagement: Prinzip Kunden- und Prozessorientierung
- Methodik des Aufbaus von Prozessmanagement-Systemen
- Process-Life-Cycle, Vier-Schritte-Methodik zum Aufbau eines PcM-Systems:
 - Identifikation und Abgrenzung
 - IST-Analyse von Prozessen
 - Konzeption der Soll-Prozesse
 - Realisierung des Verbesserungspotenzials

Modul 2

Veränderungen im Unternehmen

- Prozessmanagement-Projekte planen, steuern und überwachen
- Der Mensch im Prozessmanagement
- Prozessketten im Unternehmen identifizieren und designen
- Veränderungsprozesse im Unternehmen
- Aspekte der Organisationsentwicklung
- Konflikt- und Veränderungsmanagement (Soft Skills)
- Rollen und Teambildung im Prozessmanagement
- Prozessmanagement-Teams leiten
- Software-Tools zur Darstellung von Prozessen
- Dokumentation von Prozessmanagementsystemen

Modul 3

Steuern und Optimieren im Prozessmanagement – Life Cycle und Normen

- Unternehmenssteuerung und Prozessmanagement
- Kennzahlen, Strategieverbindungen, Regelkreise, Steuerung, Monitoring
- Prozessverbesserung und Optimierung
- Kommunikation der Resultate des PcM
- Methoden des Prozessmanagements (z. B. Six Sigma, KVP, BSC, Business Process Reengineering)
- Bewertungsmodelle von Prozessmanagement (EN ISO 15504:2004, Assessments, Audits, „GP Process Award – GPard“)
- Themenstellung für die Projektarbeit

DIE ZERTIFIZIERUNG

Die Zertifizierung erfolgt durch die vom BMWFJ akkreditierte WIFI-Zertifizierungsstelle*. Sie zertifiziert nach den Anforderungen der weltweit gültigen EN ISO/IEC 17024.

DIE ZULASSUNG

Zur Zertifizierung können Personen zugelassen werden, die

- die entsprechende Ausbildung und/oder
- die entsprechende Praxis im Geltungsbereich dieser Zertifizierung nachweisen können.

DER ZERTIFIZIERUNGSABLAUF

Antragstellung

Die Antragstellung erfolgt mittels der in den WIFIs aufliegenden Formulare. Mit Antragsunterzeichnung wird der Zertifizierungsvorgang eingeleitet; gleichzeitig werden die Rechte und Pflichten, die mit der Zertifizierung einhergehen und im Antrag formuliert sind, anerkannt.

Theoretische Prüfung

Die theoretische Prüfung erfolgt schriftlich in Form eines Multiple-Choice-Tests und eines darauffolgenden Fachgesprächs.

Praktische Prüfung

Die praktische Prüfung erfolgt durch Bearbeitung und Dokumentation einer Projektarbeit und durch Ausarbeitung einer schriftlichen Aufgabenstellung der im jeweiligen Modul behandelten Themen und einer Präsentation.

DAS ZERTIFIKAT

Nach erfolgreichem Abschluss der im Zertifizierungsprozess vorgesehenen Prüfungen erhalten Sie ein WIFI-Personenzertifikat entweder als

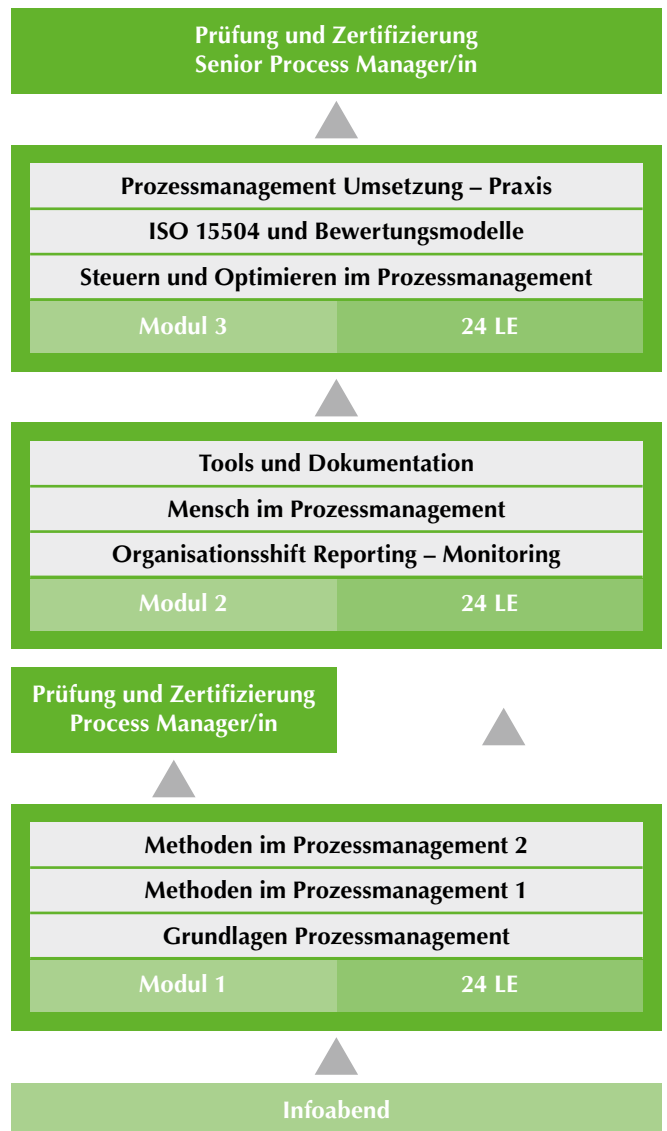
- „**Process Manager/in**“ (nach Modul 1) bzw. als
- „**Senior Process Manager/in**“ (nach Modul 3) gemäß EN ISO/IEC 17024.

DIE REZERTIFIZIERUNG

Für die Verlängerung der Gültigkeitsdauer der Zertifikate bietet das WIFI entsprechende Auffrischungsseminare (Refreshings) mit Test an. Darüber hinaus sind Praxisnachweise erforderlich.

KOOPERATIONSPARTNERIN

Das Zertifizierungsprogramm (Qualifizierung und Prüfung) wurde vom WIFI Österreich in enger Zusammenarbeit mit der Gesellschaft für Prozessmanagement (GP) entwickelt.



„Unser Ziel ist es, eine Plattform für Wirtschaft und Wissenschaft zu sein und Kooperationen mit Bildungs- sowie Forschungseinrichtungen, öffentlichen Einrichtungen, Unternehmen und diversen Interessengruppen zu fördern.“



DIE TRAINER/INNEN

Unsere Trainer/innen sind Experten/Expertinnen aus der Praxis mit wissenschaftlich fundierter Ausbildung. Sie verfügen über eine langjährige Beratungserfahrung in der Einführung von Prozessmanagementsystemen in unterschiedlichen Organisationen und Unternehmensgrößen.

¹⁾ BGLB II Nr. 151/2009 v. 22.05.2009

IHR/E ANSPRECHPARTNER/IN

**Haben Sie Interesse und möchten sich anmelden? Oder benötigen Sie mehr Informationen?
Dann kontaktieren Sie bitte unsere Mitarbeiter/innen in den Landes-WIFIs:**

WIFI Niederösterreich

Ing. Rainer Deutsch, Mag. (FH) Ingrid Buxbaum
Mariazeller Straße 97, 3100 St. Pölten
T 02742 890-2210 bzw. 2230
E rainer.deutsch@noe.wifi.at
E ingrid.buxbaum@noe.wifi.at

WIFI Oberösterreich GmbH

Ing. Christian Haslinger
Wiener Straße 150, 4021 Linz
T 05 7000-7500
E christian.haslinger@wifi-ooe.at

WIFI Salzburg

Ing. Franz Meneweger
Julius-Raab-Platz 2, 5027 Salzburg
T 0662 8888-644
E fmeneweger@wifi.salzburg.at

WIFI Tirol

Ulrike Fritz
Egger-Lienz-Straße 116, 6021 Innsbruck
T 05 90 905-7266
E ulrike.fritz@wktiroel.at

WIFI Vorarlberg

Remo Hagspiel
Bahnhofstraße 24, 6850 Dornbirn
T 05572 3894-447
E hagspiel.remo@vlbg.wifi.at

WIFI Wien

DI Lutz Zentsch
Währinger Gürtel 97, 1180 Wien
T 01 476 77-5545
E zentsch@wifiiwien.at

WIFI Österreich

Ing. Susanne Schilder
Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien
T 05 90 900-3071
E susanne.schilder@wko.at

WIFI-Zertifizierungsstelle

Ing. Mag. Lukas Bergmann
Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien
T 05 90 900-3114
E lukas.bergmann@wko.at
W wifi.at/zertifizierungsstelle