



# Process Classification Framework

# چارچوب طبقه‌بندی فرآیند



# 13  
Category



# 72  
Process Group



# 327  
Process

Version :  
7.2.1  
September 2018

## OPERATING PROCESSES

1.0  
Develop  
Vision  
and  
Strategy

2.0  
Develop and  
Manage Products  
and Services

3.0  
Market  
and Sell  
Products and  
Services

4.0  
Deliver  
Physical Products

5.0  
Deliver  
Services

6.0  
Manage  
Customer  
Service

## MANAGEMENT AND SUPPORT SERVICES

7.0 Develop and Manage Human Capital

8.0 Manage Information Technology

9.0 Manage Financial Resources

10.0 Acquire, Construct, and Manage Assets

11.0 Manage Enterprise Risk, Compliance, Remediation, and Resiliency

12.0 Manage External Relationships

13.0 Develop and Manage Business Capabilities

## Level 1 - Category

Represent the highest level of process in the enterprise, such as Manage customer service, supply chain, Financial Organization, and Human resource.

### Level 2 - Process Group

Indicates the next level of processes and represents a group of process. Perform after sales repairs, Procurement, Accounts payable, Recruit/source, and Develop sales strategy are examples of process groups.

### Level 3 – Process

A process is the next level of decomposition after process group. The process may include elements related to variants and rework in addition to the core elements needed to accomplish the process.

### Level 4 - Activity

Indicates key events performed when executing a process. Examples of activities include Receive customer requests, Resolve customer complaints, and Negotiate purchasing contracts.

### Level 5 – Task

Tasks represents the next level of hierarchical decomposition after activities. Tasks are generally much more fine grained and may vary widely across industries. Examples include: Create business case and obtain funding and Design recognition and reward approaches

## سطح ۱ – دسته فرآیند

نشان‌دهنده بالاترین سطح فرآیند در سازمان است، مانند مدیریت خدمات مشتری، زنجیره تامین، مدیریت مالی، و منابع انسانی

## سطح ۲ – گروه فرآیند

سطح بعدی فرآیند را نشان داده و شامل گروهی از فرآیندها می‌شود. مانند تعمیر پس از فروش، خرید، حساب‌های پرداختی، جذب/استخدام، و تدوین استراتژی فروش

## سطح ۳ – فرآیند

یک فرآیند، سطح شکست بعد از گروه فرآیند می‌باشد. فرآیند ممکن است علاوه بر اجزاء اصلی موردنیاز فرآیند، شامل اجزائی مربوط به تغییرات و دوباره‌کاری در فرآیند نیز باشد.

## سطح ۴ – فعالیت

رویدادهای کلیدی هستند که در اجرای یک فرآیند انجام می‌شوند. مانند دریافت درخواست مشتری، رفع ادعای مشتری، مذاکره قراردادهای فروش.

## سطح ۵ – وظیفه

وظایف نشان‌دهنده سطح بعدی شکست در درختواره پس از فعالیت می‌باشند. وظایف معمولاً ریزتر بوده و ممکن است در صنایع مختلف با هم متفاوت باشند. مانند خلق طرح تجاری و دریافت اعتبار، طراحی رویکردهای شناسایی و پاداش‌دهی



فرآیندهای

## 12.0 Manage External Relationships

## 12.0 مدیریت روابط بیرونی

دسته فرآیند :

12



5

گروه فرآیند



23

فرآیند

Version :  
7.2.1  
September 2018

## 12.1 Build investor relationships (11010)

## 12.1 ایجاد روابط با سرمایه گذاران

- » 12.1.1 Plan, build, and manage lender relations (11035)
- » 12.1.2 Plan, build, and manage analyst relations (11036)
- » 12.1.3 Communicate with shareholders (11037)

- « 12.1.1 برنامه ریزی، ایجاد و مدیریت روابط با وام دهندگان
- « 12.1.2 برنامه ریزی، ایجاد و مدیریت روابط با تحلیل گران
- « 12.1.3 اطلاع رسانی به سهامداران

## 12.2 Manage government and industry relationships (11011)



## 12.2 مدیریت روابط با دولت و صنعت

- » **12.2.1 Manage government relations (11038)**
  - 12.2.1.1 Assess relationships (12869)
  - 12.2.1.2 Appoint responsible executives (12870)
  - 12.2.1.3 Monitor relationships (12871)
  - 12.2.1.4 Receive input from internal advisors (12872)
  - 12.2.1.5 Receive input from external advisors (12873)
  - 12.2.1.6 Liaise with authorities (12874)
- » **12.2.2 Manage relations with quasi-government bodies (11039)**
  - 12.2.2.1 Establish relationships with agencies (12875)
  - 12.2.2.2 Respond to audit inquiries (12876)
  - 12.2.2.3 Maintain documentation of contacts (12877)
  - 12.2.2.4 Plan and manage meetings (12878)
- » **12.2.3 Manage relations with trade or industry groups (11040)**
  - 12.2.3.1 Evaluate the requirements for strategic relationships (12879)
  - 12.2.3.2 Monitor the success of the partnerships (12880)
  - 12.2.3.3 Extend or change the relationships (12881)
- » **12.2.4 Manage lobby activities (11041)**

- « **12.2.1 مدیریت روابط با دولت**
  - 12.2.1.1 ارزیابی روابط
  - 12.2.1.2 تعیین مجریان مسئول
  - 12.2.1.3 پایش روابط
  - 12.2.1.4 دریافت ورودی از مشاورین داخلی
  - 12.2.1.5 دریافت ورودی از مشاورین بیرونی
  - 12.2.1.6 ارتباطیابی با مراجع قدرت
- « **12.2.2 مدیریت روابط با نهادهای شبه‌دولتی**
  - 12.2.2.1 ایجاد روابط با نهادها
  - 12.2.2.2 پاسخ‌دهی به استعلام‌های ممیزی
  - 12.2.2.3 نگهداری مستندات تماس‌ها
  - 12.2.2.4 برنامه‌ریزی و مدیریت جلسات
- « **12.2.3 مدیریت روابط با گروه‌های تجاری یا صنعتی**
  - 12.2.3.1 سنجش الزامات برای روابط استراتژیک
  - 12.2.3.2 پایش موفقیت شراکت‌ها
  - 12.2.3.3 توسعه یا تغییر روابط
- « **12.2.4 مدیریت فعالیتهای لابی‌گری**

12.3 Manage relations with board of directors (11012)



12.3 مدیریت ارتباطات با هیات مدیره

- » 12.3.1 Report financial results (11042)
- » 12.3.2 Report audit findings (11043)

- « 12.3.1 گزارش دهی نتایج مالی
- « 12.3.2 گزارش دهی یافته‌های ممیزی

## 12.4 Manage legal and ethical issues (11013)

## 12.4 مدیریت موارد قانونی و اخلاقی

- » **12.4.1 Create ethics policies (11044)**
- » **12.4.2 Manage corporate governance policies (11045)**
- » **12.4.3 Develop and perform preventive law programs (11046)**
- » **12.4.4 Ensure compliance (11047)**
  - 12.4.4.1 Plan and initiate compliance program (11053)
  - 12.4.4.2 Execute compliance program (11054)
- » **12.4.5 Manage outside counsel (11048)**
  - 12.4.5.1 Assess problem and determine work requirements (11056)
  - 12.4.5.2 Engage/Retain outside counsel if necessary (11057)
  - 12.4.5.3 Receive strategy/budget (11058)
  - 12.4.5.4 Receive work product and manage/monitor case and work performed (11059)
  - 12.4.5.5 Process payment for legal services (11060)
  - 12.4.5.6 Track legal activity/performance (11061)
- » **12.4.6 Protect intellectual property (11049)**
  - 12.4.6.1 Manage copyrights, patents, and trademarks (11062)
  - 12.4.6.2 Maintain intellectual property rights and restrictions (11063)
  - 12.4.6.3 Administer licensing terms (11064)
  - 12.4.6.4 Administer options (11065)
- » **12.4.7 Resolve disputes and litigations (11050)**
- » **12.4.8 Provide legal advice/counseling (11051)**
- » **12.4.9 Negotiate and document agreements/contracts (11052)**

- « **12.4.1 خلق سیاست‌های اخلاقی**
- « **12.4.2 مدیریت سیاست‌های اصول راهبری بنگاه**
- « **12.4.3 تدوین و اجرای طرح‌های قانونی پیشگیری**
- « **12.4.4 کسب اطمینان از انطباق**
  - 12.4.4.1 برنامه‌ریزی و شروع برنامه انطباق
  - 12.4.4.2 اجرای طرح انطباق
- « **12.4.5 مدیریت وکلای بیرونی**
  - 12.4.5.1 ارزیابی مسائل و تعیین الزامات کار
  - 12.4.5.2 درگیر نمودن/حفظ وکلای بیرونی در صورت نیاز
  - 12.4.5.3 دریافت استراتژی/بودجه
  - 12.4.5.4 دریافت محصول کار و مدیریت/پایش مورد و کار انجام‌شده
  - 12.4.5.5 تسویه پرداخت‌ها برای خدمات قانونی
  - 12.4.5.6 ردیابی فعالیت‌ها/عملکرد قانونی
- « **12.4.6 حفاظت از سرمایه‌های فکری**
  - 12.4.6.1 مدیریت کپی‌رایت، پتنت‌ها، و علائم تجاری
  - 12.4.6.2 نگهداری حقوق و محدودیت‌های سرمایه‌های فکری
  - 12.4.6.3 اداره شرایط فروش لایسنس
  - 12.4.6.4 اداره حقوق (تجارت)
- « **12.4.7 حل و فصل نزاع‌ها و دادرسی‌ها**
- « **12.7.8 ارائه پیشنهاد/مشاوره قانونی**
- « **12.4.9 مذاکره و مستندسازی توافق‌نامه‌ها/قراردادها**



## 12.5 Manage public relations program (11014)

## 12.5 مدیریت طرح روابط عمومی

- » 12.5.1 Manage community relations (11066)
- » 12.5.2 Manage media relations (11067)
- » 12.5.3 Promote political stability (11068)
- » 12.5.4 Create press releases (11069)
- » 12.5.5 Issue press releases (11070)

- « 12.5.1 مدیریت روابط جامعه
- « 12.5.2 مدیریت روابط با رسانه‌ها
- « 12.5.3 ارتقاء پایداری سیاسی
- « 12.5.4 ایجاد انتشارات چاپی
- « 12.5.5 صدور انتشارات چاپی

# منیجر اسلاید

## Share Good Practice



### ارائه‌دهنده:

- « اسلایدهای مدیریتی (مراجع معتبر)
- « دوره‌های آموزشی مدیریت
- « مشاوره مدیریت (فرآیند و استراتژی)

### محسن مهیاری

- « مدیریت فرآیندی، تعالی سازمانی، و مدیریت تغییر
- « ۱۷ سال سابقه فعالیت در شرکت فولاد مبارکه
- « موسس و مدیرعامل شرکت مشاوره‌ای سامان سیستم سپاهان
- « <https://ir.linkedin.com/mohsenmahyari>
- « 0913 305 3935



### کانال‌های ارتباط با ما:

[www.managerslide.ir](http://www.managerslide.ir)  
[info@managerslide.ir](mailto:info@managerslide.ir)  
031-3680 9550