



# 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

# 1.0 Develop Vision and Strategy

# 1.0 تدوین چشم‌انداز و استراتژی

دسته فرآیند :  
**1.0**



4  
گروه فرآیند



22  
فرآیند

Version :  
7.2.1  
September 2018

## 1.1 Define the business concept and long-term vision (17040)

- » **1.1.1 Assess the external environment (10017)**
  - 1.1.1.1 Identify competitors (19945)
  - 1.1.1.2 Analyze and evaluate competition (10021)
  - 1.1.1.3 Identify economic trends (10022)
  - 1.1.1.4 Identify political and regulatory issues (10023)
  - 1.1.1.5 Assess new technology innovations (10024)
  - 1.1.1.6 Analyze demographics (10025)
  - 1.1.1.7 Identify social and cultural changes (10026)
  - 1.1.1.8 Identify ecological concerns (10027)
  - 1.1.1.9 Identify intellectual property concerns (16790)
  - 1.1.1.10 Evaluate IP acquisition options (16791)
- » **1.1.2 Survey market and determine customer needs and wants (10018)**
  - 1.1.2.1 Conduct qualitative/quantitative research and assessments (10028)
  - 1.1.2.2 Capture customer needs and wants (19946)
  - 1.1.2.3 Assess customer needs and wants (19947)
- » **1.1.3 Assess the internal environment (10019)**
  - 1.1.3.1 Analyze organizational characteristics (10030)
  - 1.1.3.2 Analyze internal operations (19948)
  - 1.1.3.3 Create baselines for current processes (10031)
  - 1.1.3.4 Analyze systems and technology (10032)
  - 1.1.3.5 Analyze financial health (10033)
  - 1.1.3.6 Identify core competencies (10034)

« **1.1.1 ارزیابی محیط بیرونی**

- 1.1.1.1 شناسایی رقبا
- 1.1.1.2 تحلیل و سنجش رقابت
- 1.1.1.3 شناسایی روند اقتصادی
- 1.1.1.4 شناسایی موارد سیاسی و قانونی
- 1.1.1.5 ارزیابی نوآوری‌های فناوری جدید
- 1.1.1.6 تحلیل آمارهای جمعیت‌شناختی
- 1.1.1.7 شناسایی تغییرات اجتماعی و فرهنگی
- 1.1.1.8 شناسایی ملاحظات زیست محیطی
- 1.1.1.9 شناسایی ملاحظات سرمایه‌های فکری
- 1.1.1.10 ارزیابی گزینه‌های تملک IP

« **1.1.2 بررسی بازار و تعیین نیازها و خواسته‌های مشتری**

- 1.1.2.1 راهبری تحقیقات و ارزیابی‌های کمی/کیفی
- 1.1.2.2 دریافت نیازها و خواسته‌های مشتری
- 1.1.2.3 ارزیابی نیازها و خواسته‌های مشتری

« **1.1.3 ارزیابی محیط درونی**

- 1.1.3.1 تحلیل ویژگی‌های سازمانی
- 1.1.3.2 تحلیل عملیات داخلی
- 1.1.3.3 ایجاد معیار مبنا برای فرآیندهای جاری
- 1.1.3.4 تحلیل سیستم‌ها و فناوری
- 1.1.3.5 تحلیل سلامت مالی
- 1.1.3.6 شناسایی شایستگی‌های کلیدی

## 1.1 Define the business concept and long-term vision (17040)

## 1.1 تعریف مفاهیم و چشم‌انداز بلندمدت کسب‌وکار

## » 1.1.4 Establish strategic vision (10020)

1.1.4.1 Define the strategic vision (19949)

1.1.4.2 Align stakeholders around strategic vision (10035)

1.1.4.3 Communicate strategic vision to stakeholders (10036)

## » 1.1.5 Conduct organization restructuring opportunities (16792)

1.1.5.1 Identify restructuring opportunities (16793)

1.1.5.2 Perform due-diligence (16794)

1.1.5.3 Analyze deal options (16795)

1.1.5.3.1 Evaluate acquisition options (16796)

1.1.5.3.2 Evaluate merger options (16797)

1.1.5.3.3 Evaluate de-merger options (16798)

1.1.5.3.4 Evaluate divestiture options (16799)

## « 1.1.4 تدوین چشم‌انداز استراتژیک

1.1.4.1 تعریف چشم‌انداز استراتژیک

1.1.4.2 همسوسازی ذینفعان پیرامون چشم‌انداز استراتژیک

1.1.4.3 اطلاع‌رسانی چشم‌انداز استراتژیک به ذینفعان

## « 1.1.5 راهبری فرصت‌های ساختاری سازمان

1.1.5.1 شناسایی فرصت‌های ساختاری

1.1.5.2 انجام مراحل قانونی

1.1.5.3 تحلیل گزینه‌های معامله

1.1.5.3.1 سنجش گزینه‌های خرید

1.1.5.3.2 ارزیابی گزینه‌های ادغام

1.1.5.3.3 ارزیابی گزینه‌های خروج از ادغام

1.1.5.3.4 ارزیابی گزینه‌های واگذاری

» **1.2.1 Develop overall mission statement (10037)**

- 1.2.1.1 Define current business (10044)
- 1.2.1.2 Formulate mission (10045)
- 1.2.1.3 Communicate mission (10046)

» **1.2.2 Define and evaluate strategic options to achieve the objectives (10038)**

- 1.2.2.1 Define strategic options (10047)
  - 1.2.2.1.1 Select partnerships and relationships to support the extended enterprise (18083)
- 1.2.2.2 Assess and analyze impact of each option (10048)
  - 1.2.2.2.1 Identify implications for key operating model business elements that require change (13289)
  - 1.2.2.2.2 Identify implications for key technology aspects (13290)
- 1.2.2.3 Develop B2B strategy (16800)
  - 1.2.2.3.1 Develop service as a product strategy (16801)
- 1.2.2.4 Develop B2C strategy (16802)
- 1.2.2.5 Develop partner/alliance strategy (16803)
- 1.2.2.6 Develop merger/demerger/acquisition/exit strategy (16805)
- 1.2.2.7 Develop innovation strategy (16806)
- 1.2.2.8 Develop sustainability strategy (14189)
- 1.2.2.9 Develop global support strategy (19950)
- 1.2.2.10 Develop shared services strategy (19951)
- 1.2.2.11 Develop lean/continuous improvement strategy (14197)
- 1.2.2.12 Develop innovation strategy and framework (19952)

« **1.2.1 تدوین بیانیه ماموریت کلان**

- 1.2.1.1 تعریف کسب‌وکار جاری
- 1.2.1.2 تنظیم ماموریت
- 1.2.1.3 اطلاع‌رسانی ماموریت

« **1.2.2 تعریف و سنجش گزینه‌های استراتژیک جهت دستیابی به اهداف**

- 1.2.2.1 تعریف گزینه‌های استراتژیک
  - 1.2.2.1.1 انتخاب شراکت‌ها و ارتباطات جهت پشتیبانی از سازمان توسعه‌یافته
- 1.2.2.2 ارزیابی و تحلیل تاثیر هر گزینه
  - 1.2.2.2.1 تعیین اثرات تغییر اجزاء کلیدی مدل عملیاتی کسب‌وکار
  - 1.2.2.2.2 تعیین اثرات برای جنبه‌های فناوری کلیدی
- 1.2.2.3 تدوین استراتژی B2B
  - 1.2.2.3.1 توسعه سرویس به مثابه استراتژی محصول
- 1.2.2.4 تدوین استراتژی B2C
- 1.2.2.5 تدوین استراتژی مشارکت/اتحاد
- 1.2.2.6 تدوین استراتژی ادغام/خروج از ادغام/خرید/واگذاری
- 1.2.2.7 تدوین استراتژی نوآوری
- 1.2.2.8 تدوین استراتژی پایداری
- 1.2.2.9 تدوین استراتژی پشتیبانی جهانی
- 1.2.2.10 تدوین استراتژی سرویس مشترک
- 1.2.2.11 تدوین استراتژی ناب/بهبود مستمر
- 1.2.2.12 تدوین استراتژی و چارچوب نوآوری

## 1.2 Develop business strategy (10015)

- » **1.2.3 Select long-term business strategy (10039)**
- » **1.2.4 Coordinate and align functional and process strategies (10040)**
- » **1.2.5 Create organizational design (10041)**
  - 1.2.5.1 Evaluate breadth and depth of organizational structure (10049)
  - 1.2.5.2 Perform job-specific roles mapping and value-added analyses (10050)
  - 1.2.5.3 Develop role activity diagrams to assess hand-off activity (10051)
  - 1.2.5.4 Perform organization redesign workshops (10052)
  - 1.2.5.5 Design the relationships between organizational units (10053)
  - 1.2.5.6 Develop role analysis and activity diagrams for key processes (10054)
  - 1.2.5.7 Assess organizational implication of feasible alternatives (10055)
  - 1.2.5.8 Migrate to new organization (10056)
- » **1.2.6 Develop and set organizational goals (10042)**
  - 1.2.6.1 Identify organizational goals (19953)
  - 1.2.6.2 Establish baseline metrics (19954)
  - 1.2.6.3 Monitor performance against goals (19955)
- » **1.2.7 Formulate business unit strategies (10043)**
  - 1.2.7.1 Analyze business unit strategies (19956)
  - 1.2.7.2 Identify core competency for each business unit (19957)
  - 1.2.7.3 Refine business unit strategies in support of company strategy (19958)

- « **1.2.3 انتخاب استراتژی بلندمدت کسب‌وکار**
- « **1.2.4 هماهنگی و همسوسازی استراتژی‌های وظیفه‌ای و فرآیندی**
- « **1.2.5 ایجاد طرح سازمانی**
  - 1.2.5.1 سنجش محدوده و عمق ساختار سازمانی
  - 1.2.5.2 ترسیم نقش‌های مشاغل و انجام تحلیل‌های ارزش افزوده
  - 1.2.5.3 تدوین نمودارهای فعالیتهای نقش جهت ارزیابی فعالیتهای بین فردی
  - 1.2.5.4 برگزاری کارگاه‌های بازطراحی سازمان
  - 1.2.5.5 طراحی ارتباطات بین واحدهای سازمانی
  - 1.2.5.6 تحلیل نقش و تدوین نمودارهای فعالیت برای فرآیندهای کلیدی
  - 1.2.5.7 ارزیابی اثرات سازمانی مرتبط با جایگزین‌های امکان‌پذیر
  - 1.2.5.8 مهاجرت به سازمان جدید
- « **1.2.6 تدوین و تنظیم اهداف سازمانی**
  - 1.2.6.1 شناسایی اهداف سازمانی
  - 1.2.6.2 تعیین مقادیر مبنا برای متریک‌ها
  - 1.2.6.3 پایش عملکرد نسبت به اهداف
- « **1.2.7 تنظیم استراتژی‌های واحد کسب‌وکار**
  - 1.2.7.1 تحلیل استراتژی‌های واحد کسب‌وکار
  - 1.2.7.2 شناسایی شایستگی کلیدی برای هر واحد کسب‌وکار
  - 1.2.7.3 پالایش استراتژی‌های واحد در جهت پشتیبانی از استراتژی شرکت



» **1.2.8 Develop customer experience strategy (19959)**

## 1.2.8.1 Assess customer experience (19960)

1.2.8.1.1 Identify and review customer touchpoints (19961)

1.2.8.1.2 Assess customer experience across touchpoints (19962)

1.2.8.1.3 Perform root cause analysis of problematic customer experiences (19963)

## 1.2.8.2 Design customer experience (19964)

1.2.8.2.1 Define and manage personas (16612)

1.2.8.2.2 Create customer journey maps (19965)

1.2.8.2.3 Define single view of the customer for the organization (19966)

1.2.8.2.4 Define a vision for the customer experience (19967)

1.2.8.2.5 Validate with customers (19968)

1.2.8.2.6 Align experience with brand values and business strategies (19969)

1.2.8.2.7 Develop content strategy (19970)

## 1.2.8.3 Design customer experience support structure (19971)

1.2.8.3.1 Identify required capabilities (19972)

1.2.8.3.2 Identify impact on functional processes (19973)

## 1.2.8.4 Develop customer experience roadmap to develop and implement defined capabilities (19974)

» **1.2.9 Communicate strategies internally and externally (18916)**« **1.2.8 تدوین استراتژی تجربه مشتری**

## 1.2.8.1 ارزیابی تجربه مشتری

1.2.8.1.1 شناسایی و مرور درگاه‌های تماس با مشتری

1.2.8.1.2 ارزیابی تجربه مشتری نسبت به درگاه‌های تماس

1.1.8.1.3 انجام تحلیل علت ریشه‌ای تجارب مشکل‌ساز مشتری

## 1.2.8.2 طراحی تجربه مشتری

1.2.8.2.1 تعریف و مدیریت شخصیت‌ها

1.2.8.2.2 خلق نقشه سفر مشتری

1.2.8.2.3 تعریف دیدگاه واحد مشتری نسبت به سازمان

1.2.8.2.4 تعریف یک چشم‌انداز برای تجربه مشتری

1.2.8.2.5 صحت‌گذاری با مشتریان

1.2.8.2.6 همسوسازی تجربه با ارزش‌های برند و استراتژیهای کسب‌وکار

1.2.8.2.7 تدوین استراتژی محتوی

## 1.2.8.3 طراحی ساختار پشتیبان از تجربه مشتری

1.2.8.3.1 شناسایی قابلیت‌های موردنیاز

1.2.8.3.2 شناسایی اثرات آن بر فرآیندهای وظیفه‌ای

1.2.8.4 تدوین نقشه‌راه تجربه مشتری جهت توسعه و پیاده‌سازی قابلیت‌های تعریف‌شده

« **1.2.9 اطلاع‌رسانی درونی و بیرونی استراتژی‌ها**

## 1.3 Execute and measure strategic initiatives (10016)

## 1.3 اجرا و اندازه‌گیری اقدامات استراتژیک

- » **1.3.1 Develop strategic initiatives (10057)**
  - 1.3.1.1 Identify strategic priorities (19975)
  - 1.3.1.2 Develop strategic initiatives based on business/customer value (19976)
  - 1.3.1.3 Review with stakeholders (19977)
- » **1.3.2 Evaluate strategic initiatives (10058)**
  - 1.3.2.1 Determine business value for each strategic priority (19978)
  - 1.3.2.2 Determine the customer value for each strategic priority (19979)
- » **1.3.3 Select strategic initiatives (10059)**
  - 1.3.3.1 Prioritize strategic initiatives (19980)
  - 1.3.3.2 Communicate strategic initiatives to business units and stakeholders (19981)
- » **1.3.4 Establish high-level measures (10060)**
  - 1.3.4.1 Identify business value drivers (19982)
  - 1.3.4.2 Establish baselines for business value drivers (19983)
  - 1.3.4.3 Monitor performance against baselines (19984)
- » **1.3.5 Execute strategic initiatives (19507)**

- « **1.3.1 تدوین اقدامات استراتژیک**
  - 1.3.1.1 شناسایی اولویت‌های استراتژیک
  - 1.3.1.2 تدوین اقدامات استراتژیک براساس ارزش کسب‌وکار/مشتری
  - 1.3.1.3 بازنگری با ذینفعان
- « **1.3.2 سنجش اقدامات استراتژیک**
  - 1.3.2.1 تعیین ارزش‌های کسب‌وکار برای هر اولویت استراتژیک
  - 1.3.2.2 تعیین ارزش‌های مشتری برای هر اولویت استراتژیک
- « **1.3.3 انتخاب اقدامات استراتژیک**
  - 1.3.3.1 اولویت‌بندی اقدامات استراتژیک
  - 1.3.3.2 اطلاع‌رسانی اقدامات استراتژیک به واحدهای کسب‌وکار و ذینفعان
- « **1.3.4 تدوین شاخص‌های فرآیندی سطح کلان**
  - 1.3.4.1 شناسایی ارزش‌های محرک کسب‌وکار
  - 1.3.4.2 ایجاد معیار مبنا برای محرک‌های ارزش کسب‌وکار
  - 1.3.4.3 پایش عملکرد نسبت به معیار مبنا
- « **1.3.5 اجرای اقدامات استراتژیک**

## 1.4 Develop and maintain business models (20944)



## 1.4 توسعه و نگهداری مدل‌های کسب‌وکار

- » **1.4.1 Develop business models (20945)**
  - 1.4.1.1 Assemble business model information (20946)
  - 1.4.1.2 Secure appropriate approvals (20947)
  - 1.4.1.3 Identify integration points with existing models (20948)
  - 1.4.1.4 Adopt the business model (20949)
- » **1.4.2 Maintain business models (20950)**
  - 1.4.2.1 Establish business model maintenance parameters (20951)
  - 1.4.2.2 Accept business model feedback parameters (20952)
  - 1.4.2.3 Prioritize and manage incoming feedback (20953)
  - 1.4.2.4 Update existing models (20954)
- » **1.4.3 Establish business model governance (20955)**

- « **1.4.1 تدوین مدل‌های کسب‌وکار**
  - 1.4.1.1 ترکیب اطلاعات مدل کسب‌وکار
  - 1.4.1.2 اخذ تاییدات مناسب
  - 1.4.1.3 شناسایی نقاط یکپارچگی با مدل‌های موجود
  - 1.4.1.4 پذیرش مدل کسب‌وکار
- « **1.4.2 نگهداری مدل‌های کسب‌وکار**
  - 1.4.2.1 تدوین پارامترهای نگهداری مدل کسب‌وکار
  - 1.4.2.2 پذیرش پارامترهای فیدبک مدل کسب‌وکار
  - 1.4.2.3 اولویت‌بندی و مدیریت فیدبک‌های ورودی
  - 1.4.2.4 به‌روزرسانی مدل‌های موجود
- « **1.4.3 ایجاد اصول راهبری مدل کسب‌وکار\***

\* سازمان بایست سیستم و فرآیندی برای بررسی و تصمیم‌گیری درباره مدل کسب و کار ایجاد کند

# 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