



# 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

# NEW Products

2.0 Develop and Manage  
Products and Services

فرآیندهای  
2.0 توسعه و مدیریت محصولات و  
خدمات

دسته فرآیند :

2.0



3

گروه فرآیند



10

فرآیند

Version :  
7.2.1  
September 2018

## 2.1 Govern and manage product/service development program (19696)



## 2.1 سیاستگذاری و مدیریت برنامه توسعه محصول/خدمت

## « 2.1.1 مدیریت سبد محصول و خدمت

## » 2.1.1 Manage product and service portfolio (10061)

- 2.1.1.1 Evaluate performance of existing products/services against market opportunities (10063)
- 2.1.1.2 Confirm alignment of product/service concepts with business strategy (10066)
- 2.1.1.3 Prioritize and select new product/service concepts (10074)
- 2.1.1.4 Plan and develop cost and quality targets (10073)
- 2.1.1.5 Specify development timing targets (10075)
- 2.1.1.6 Plan for product/service offering modifications (10076)

- 2.1.1.1 سنجش عملکرد محصولات/خدمات موجود نسبت به فرصت‌های بازار
- 2.1.1.2 تایید هم‌راستا بودن مفاهیم محصول/خدمت با استراتژی کسب‌وکار
- 2.1.1.3 اولویت‌بندی و انتخاب مفاهیم محصول/خدمت جدید
- 2.1.1.4 برنامه‌ریزی و تدوین اهداف هزینه‌ای و کیفی
- 2.1.1.5 مشخص کردن اهداف زمانی توسعه
- 2.1.1.6 برنامه‌ریزی برای اصلاحات پیشنهادی محصول/خدمت

## 2.1 Govern and manage product/service development program (19696)



## 2.1 سیاستگذاری و مدیریت برنامه توسعه محصول/خدمت

## » 2.1.2 Manage product and service life cycle (10067)

2.1.2.1 Develop plan for new product/service development and introduction/launch (16824)

2.1.2.2 Introduce new products/services (10077)

2.1.2.3 Retire outdated products/services (10078)

2.1.2.4 Identify and refine performance indicators (10079)

2.1.2.5 Conduct post launch review (11423)

2.1.2.5.1 Carry out post launch analytics to test the acceptability in the market (19646)

2.1.2.5.2 Review market performance (11424)

2.1.2.5.3 Review effectiveness of supply chain and distribution network (11425)

2.1.2.5.4 Apply data and analytics to review supply chain methodologies (19647)

2.1.2.5.5 Review quality and performance of the product/service (11426)

2.1.2.5.6 Conduct financial review (11427)

2.1.2.5.7 Conduct new product development process assessment (11428)

## « 2.1.2 مدیریت چرخه عمر محصول و خدمت

2.1.2.1 تدوین برنامه برای توسعه محصول/خدمت جدید و معرفی/عرضه

2.1.2.2 معرفی محصولات/خدمات جدید

2.1.2.3 از رده خارج کردن محصولات/خدمات قدیمی

2.1.2.4 شناسایی و پالایش شاخص‌های عملکردی

2.1.2.5 راهبری ارزیابی پس از عرضه

2.1.2.5.1 اجرای تحلیل‌های پس از عرضه جهت تست پذیرش در بازار

2.1.2.5.2 ارزیابی عملکرد بازار

2.1.2.5.3 ارزیابی اثربخشی زنجیره تامین و شبکه توزیع

2.1.2.5.4 به‌کارگیری داده‌ها و تحلیل‌ها جهت بازنگری متدولوژی‌های زنجیره تامین

2.1.2.5.5 ارزیابی کیفیت و عملکرد محصول/خدمت

2.1.2.5.6 راهبری بازبینی مالی

2.1.2.5.7 راهبری ارزیابی فرآیند توسعه محصول جدید

## 2.1 Govern and manage product/service development program (19696)



## 2.1 سیاستگذاری و مدیریت برنامه توسعه محصول/خدمت

## » 2.1.3 Manage patents, copyrights, and regulatory requirements (19985)

- 2.1.3.1 Conduct mandatory and elective reviews (19941)
- 2.1.3.2 Review infringement of patents and copyrights (16826)
- 2.1.3.3 Determine patent and copyright needs (16827)
- 2.1.3.4 Define product technical documentation management requirements (19697)
- 2.1.3.5 Manage regulatory requirements (12771)
  - 2.1.3.5.1 Train employees on appropriate regulatory requirements (12772)
  - 2.1.3.5.2 Maintain records for regulatory agencies (12773)
  - 2.1.3.5.3 Manage regulatory submission life cycle (12776)

## » 2.1.4 Manage product and service master data (11740)

- 2.1.4.1 Manage materials master lists (11741)
- 2.1.4.2 Manage bills of material (11742)
- 2.1.4.3 Manage routings (11743)
- 2.1.4.4 Manage specifications (11744)
- 2.1.4.5 Manage drawings (11745)
- 2.1.4.6 Manage product/material classification (11746)
- 2.1.4.7 Develop and maintain quality/inspection documents (11747)
- 2.1.4.8 Maintain process specification data (11748)
- 2.1.4.9 Manage traceability data (11749)
- 2.1.4.10 Review and approve data access requests (11750)

## « 2.1.3 مدیریت پتنت، کپی‌رایت، و الزامات قانونی

- 2.1.3.1 راهبری ارزیابی‌های اجباری و انتخابی
- 2.1.3.2 مرور موارد تخلف از حقوق پتنت و کپی‌رایت
- 2.1.3.3 تعیین نیازهای پتنت و کپی‌رایت
- 2.1.3.4 تعریف الزامات مدیریت اسناد فنی محصول
- 2.1.3.5 مدیریت الزامات قانونی
  - 2.1.3.5.1 آموزش کارکنان نسبت به الزامات قانونی
  - 2.1.3.5.2 حفظ سوابق برای آژانس‌های قانونی
  - 2.1.3.5.3 مدیریت چرخه عمر اظهارنامه قانونی

## « 2.1.4 مدیریت داده‌های اصلی محصول و خدمت

- 2.1.4.1 مدیریت لیست‌های اصلی مواد
- 2.1.4.2 مدیریت فهرست‌های مواد (BOM)
- 2.1.4.3 مدیریت مسیرها
- 2.1.4.4 مدیریت مشخصات
- 2.1.4.5 مدیریت نقشه‌ها
- 2.1.4.6 مدیریت طبقه‌بندی محصول/مواد
- 2.1.4.7 تدوین و حفظ اسناد کیفیت/بازرسی
- 2.1.4.8 حفظ داده‌های مشخصات فرآیند
- 2.1.4.9 مدیریت داده‌های ردیابی
- 2.1.4.10 ارزیابی و تایید درخواست‌های دسترسی به داده



## 2.2 Generate and define new product/service ideas (19698)

## 2.2 خلق و تعریف ایده‌های محصول/خدمت جدید

## » 2.2.1 Perform discovery research (10065)

- 2.2.1.1 Identify new technologies (10070)
- 2.2.1.2 Develop new technologies (10071)
- 2.2.1.3 Assess feasibility of integrating new leading technologies into product/service concepts (10072)

## » 2.2.2 Generate new product/service concepts (19669)

- 2.2.2.1 Gather new product/service ideas and requirements (19986)
- 2.2.2.2 Analyze new product/service ideas and requirements (19987)
- 2.2.2.3 Evaluate new product/service inputs and requirements (19988)
- 2.2.2.4 Formulate new product/service concepts (19989)
- 2.2.2.5 Identify potential improvements to existing products and services (10068)

## » 2.2.3 Define product/service development requirements (19990)

- 2.2.3.1 Define product/service requirements (11331)
  - 2.2.3.1.1 Define basic functional requirements (19991)
  - 2.2.3.1.2 Derive interoperability requirements for products and services (16808)
  - 2.2.3.1.3 Derive safety requirements for products and services (16809)
  - 2.2.3.1.4 Derive security requirements for products and services (16810)
  - 2.2.3.1.5 Derive regulatory compliance requirements (16811)
  - 2.2.3.1.6 Derive requirements from industry standards (16812)
  - 2.2.3.1.7 Develop user experience requirements (19992)
  - 2.2.3.1.8 Derive 'services-as-a-product' offering (16814)
- 2.2.3.2 Define post launch support model (16815)
- 2.2.3.3 Identify product/service bundling opportunities (17389)

## « 2.2.1 اجرای تحقیقات اکتشافی

- 2.2.1.1 شناسایی فناوری‌های جدید
- 2.2.1.2 توسعه فناوری جدید
- 2.2.1.3 ارزیابی امکان‌سنجی یکپارچه‌سازی فناوری‌های پیشرو جدید در مفاهیم محصول/خدمت

## « 2.2.2 خلق مفاهیم محصول/خدمت جدید

- 2.2.2.1 جمع‌آوری ایده‌ها و الزامات محصول/خدمت جدید
- 2.2.2.2 تحلیل ایده‌ها و الزامات محصول/خدمت جدید
- 2.2.2.3 سنجش ورودی‌ها و الزامات محصول/خدمت جدید
- 2.2.2.4 تدوین مفاهیم محصول/خدمت جدید
- 2.2.2.5 شناسایی بهبودهای بالقوه برای محصولات و خدمات موجود

## « 2.2.3 تعریف الزامات توسعه محصول/خدمت

- 2.2.3.1 تعریف الزامات محصول/خدمت
  - 2.2.3.1.1 تعریف الزامات کارکردی پایه
  - 2.2.3.1.2 استخراج الزامات قابلیت همکاری برای محصولات و خدمات
  - 2.2.3.1.3 استخراج الزامات ایمنی برای محصولات و خدمات
  - 2.2.3.1.4 استخراج الزامات امنیتی برای محصولات و خدمات
  - 2.2.3.1.5 استخراج الزامات انطباق با قانون
  - 2.2.3.1.6 استخراج الزامات ناشی از استانداردهای صنعت
  - 2.2.3.1.7 تدوین الزامات تجربه مشتری
  - 2.1.3.1.8 استخراج پیشنهادات ارائه خدمت به عنوان یک محصول
- 2.2.3.2 تعریف مدل پشتیبانی پس از عرضه
- 2.2.3.3 شناسایی فرصت‌های بسته‌بندی محصول/خدمت



» **2.3.1 Design and prototype products and services (19993)**

- 2.3.1.1 Assign resources to product/service project (10083)
  - 2.3.1.1.1 Identify requirements for product/service design/development partners (19994)
- 2.3.1.2 Prepare high-level business case and technical assessment (10084)
- 2.3.1.3 Develop product/service design specifications (10085)
- 2.3.1.4 Develop user experience design specifications (16813)
- 2.3.1.5 Provide warranty-related recommendations (16817)
- 2.3.1.6 Document design specifications (10086)
- 2.3.1.7 Conduct mandatory and elective external reviews (10087)
- 2.3.1.8 Design products/services (19995)
  - 2.3.1.8.1 Design for manufacturing (16819)
  - 2.3.1.8.2 Design for product servicing (16820)
  - 2.3.1.8.3 Design for re-manufacturing (16821)
  - 2.3.1.8.4 Review product troubleshooting methodology (16822)
  - 2.3.1.8.5 Design and manage product data, design, and bill of materials (16818)
  - 2.3.1.8.6 Design for product upgrades (16823)
- 2.3.1.9 Build prototypes/proof of concepts (10088)
- 2.3.1.10 Develop and test prototype production and/or service delivery process (10098)
- 2.3.1.11 Eliminate quality and reliability problems (10089)
- 2.3.1.12 Conduct in-house product/service testing and evaluate feasibility (10090)
- 2.3.1.13 Identify design/development performance indicators (10091)
- 2.3.1.14 Collaborate on design with suppliers and external partners (10092)

« **2.3.1 طراحی و نمونه‌سازی محصولات و خدمات**

- 2.3.1.1 تخصیص منابع به پروژه محصول/خدمت
  - 2.3.1.1.1 شناسایی الزامات برای شرکای طراحی/توسعه محصول/خدمت
- 2.3.1.2 آماده‌سازی برای طرح تجاری کلی و ارزیابی فنی
- 2.3.1.3 تدوین مشخصات طراحی محصول/خدمت
- 2.3.1.4 تدوین مشخصات طراحی تجربه مشتری
- 2.3.1.5 تهیه پیشنهادات مربوط به گارانتی (تعمیر)
- 2.3.1.6 مستندسازی مشخصات طراحی
- 2.3.1.7 راهبری ارزیابی‌های اجباری و انتخابی بیرونی
- 2.3.1.8 طراحی محصولات/خدمات
  - 2.3.1.8.1 طراحی برای تولید
  - 2.3.1.8.2 طراحی برای خدمات مربوط به محصول
  - 2.3.1.8.3 طراحی برای تولید مجدد
  - 2.3.1.8.4 ارزیابی متدولوژی عیب‌یابی محصول
  - 2.3.1.8.5 طراحی و مدیریت داده‌های محصول، طراحی و فهرست‌های مواد (BoM)
  - 2.3.1.8.6 طراحی برای ارتقاء محصول
- 2.3.1.9 ساخت نمونه مفهومی
- 2.3.1.10 تدوین و تست تولید نمونه و/یا فرآیند تحویل خدمت
- 2.3.1.11 حذف مسائل کیفی و قابلیت اطمینان
- 2.3.1.12 راهبری تست داخلی محصول/خدمت و سنجش امکان‌سنجی
- 2.3.1.13 شناسایی شاخص‌های عملکردی طراحی/توسعه
- 2.3.1.14 همکاری با تامین‌کنندگان و شرکای بیرونی روی طراحی

- » **2.3.2 Test market for new or revised products and services (19996)**
  - 2.3.2.1 Prepare detailed market study (10093)
  - 2.3.2.2 Conduct customer tests and interviews (10094)
  - 2.3.2.3 Finalize product/service characteristics and business cases (10095)
  - 2.3.2.4 Finalize technical requirements (10096)
- » **2.3.3 Prepare for production/service delivery (19997)**
  - 2.3.3.1 Design and obtain necessary capabilities/materials and equipment (10099)
  - 2.3.3.2 Identify requirements for changes to manufacturing/delivery processes (10097)
  - 2.3.3.3 Request engineering/process change (11418)
  - 2.3.3.4 Install and validate production/service delivery process (10100)
    - 2.3.3.4.1 Monitor initial production runs (11417)
  - 2.3.3.5 Validate launch procedures (19998)

- « **2.3.2 تست بازار برای محصولات و خدمات جدید یا بازنگری یافته**
  - 2.3.2.1 تدوین مطالعه دقیق بازار
  - 2.3.2.2 راهبری تست‌ها و مصاحبه‌ها با مشتری
  - 2.3.2.3 نهایی کردن ویژگی‌ها و طرح‌های تجاری محصول/خدمت
  - 2.3.2.4 نهایی کردن الزامات فنی
- « **2.3.3 آماده‌سازی برای تولید/ تحویل خدمت**
  - 2.3.3.1 طراحی و کسب قابلیت‌ها/مواد و تجهیزات لازم
  - 2.3.3.2 شناسایی الزامات برای تغییر فرآیندهای تولید/تحویل
  - 2.3.3.3 درخواست تغییر مهندسی/فرآیند
  - 2.3.3.4 پیاده‌سازی و صحت‌گذاری فرآیند تولید/تحویل خدمت
    - 2.3.3.4.1 پایش عملکرد اولیه تولید
  - 2.3.3.5 صحت‌گذاری رویه‌های عرضه اولیه

# 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