



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

5.0 Deliver Service

5.0 ارائه خدمت

دسته فرآیند :

5.0



3

گروه فرآیند



8

فرآیند

Version :
7.2.1
September 2018

5.1 Establish service delivery governance and strategies (20026)



5.1 تدوین اصول راهبری و استراتژی‌های ارائه خدمت

» 5.1.1 Establish service delivery governance (20027)

5.1.1.1 Set up and maintain service delivery governance and management system (20028)

5.1.1.2 Manage service delivery performance (20029)

5.1.1.3 Manage service delivery development and direction (20030)

5.1.1.4 Solicit feedback from customer on service delivery satisfaction (20031)

» 5.1.2 Develop service delivery strategies (20032)

5.1.2.1 Define service delivery goals (20033)

5.1.2.2 Define labor policies (20034)

5.1.2.3 Evaluate resource availability (20035)

5.1.2.4 Define service delivery network and supply constraints (20036)

5.1.2.5 Define service delivery process (20037)

5.1.2.6 Review and validate service delivery procedures (20038)

5.1.2.7 Define service delivery workplace layout and infrastructure (20039)

« 5.1.1 تدوین اصول راهبری ارائه خدمت

5.1.1.1 تنظیم و نگهداری اصول راهبری و سیستم مدیریت ارائه خدمت

5.1.1.2 مدیریت عملکرد ارائه خدمت

5.1.1.3 مدیریت توسعه و جهت‌دهی ارائه خدمت

5.1.1.4 درخواست فیدبک از مشتری درباره رضایت از ارائه خدمت

« 5.1.2 تدوین استراتژی‌های ارائه خدمت

5.1.2.1 تعریف اهداف کلان ارائه خدمت

5.2.1.2 تعریف سیاست‌های نیروی انسانی

5.2.1.3 سنجش در دسترس بودن منابع

5.2.1.4 تعریف شبکه ارائه خدمت و محدودیت‌های تامین

5.2.1.5 تعریف فرآیند ارائه خدمت

5.2.1.6 بازنگری و صحت‌گذاری رویه‌های ارائه خدمت

5.2.1.7 تعریف جانمایی و زیرساخت فضای کاری ارائه خدمت

5.2 Manage service delivery resources (20040)

» 5.2.1 Manage service delivery resource demand (20041)

- 5.2.1.1 Monitor pipeline (20042)
- 5.2.1.2 Develop baseline forecasts (20043)
- 5.2.1.3 Collaborate with customers (20044)
- 5.2.1.4 Develop consensus forecast (20045)
- 5.2.1.5 Determine availability of skills to deliver on current and forecast customer orders (20046)
- 5.2.1.6 Monitor activity against forecast and revise forecast (20047)
- 5.2.1.7 Evaluate and revise forecasting approach (20048)
- 5.2.1.8 Measure forecast accuracy (20049)

» 5.2.2 Create and manage resource plan (20050)

- 5.2.2.1 Define and manage skills taxonomy (20051)
- 5.2.2.2 Create resource plan (20052)
- 5.2.2.3 Match resource demand with capacity, skills, and capabilities (20053)
- 5.2.2.4 Collaborate with suppliers and partners to supplement skills and capabilities (20054)
- 5.2.2.5 Identify critical resources and supplier capacity (20055)
- 5.2.2.6 Monitor and manage resource capacity and availability (20056)

« 5.2.1 مدیریت تقاضای منابع ارائه خدمت

- 5.2.1.1 پایش درخواست‌های ورودی
- 5.2.1.2 تدوین پیش‌بینی‌های مبنا
- 5.2.1.3 همکاری با مشتریان
- 5.2.1.4 تدوین پیش‌بینی توافقی
- 5.2.1.5 تعیین در دسترس بودن مهارت‌های ارائه خدمت برای سفارشات فعلی و آینده مشتریان
- 5.2.1.6 پایش فعالیتها نسبت به پیش‌بینی و پیش‌بینی اصلاحی
- 5.2.1.7 سنجش و بازنگری رویکرد انجام پیش‌بینی
- 5.2.1.8 اندازه‌گیری دقت پیش‌بینی

« 5.2.2 خلق و مدیریت برنامه منابع

- 5.2.2.1 تعریف و مدیریت درختواره مهارت‌ها
- 5.2.2.2 ایجاد برنامه منابع
- 5.2.2.3 انطباق تقاضای منابع با ظرفیت، مهارت‌ها، و قابلیت‌ها
- 5.2.2.4 همکاری با تامین‌کنندگان و شرکا برای تکمیل مهارت‌ها و قابلیت‌ها
- 5.2.2.5 شناسایی منابع کلیدی و ظرفیت تامین‌کنندگان
- 5.2.2.6 پایش و مدیریت ظرفیت و در دسترس بودن منابع

5.2 Manage service delivery resources (20040)



5.2 مدیریت منابع ارائه خدمت

» 5.2.3 Enable service delivery resources (12127)

- 5.2.3.1 Develop service delivery training plan (12128)
- 5.2.3.2 Develop training materials (12129)
- 5.2.3.3 Manage training schedule (12131)
- 5.2.3.4 Deliver operations training (12132)
- 5.2.3.5 Deliver technical training (12133)
- 5.2.3.6 Perform skill and capability testing (20057)
- 5.2.3.7 Evaluate training effectiveness (12135)

« 5.2.3 تدارک منابع ارائه خدمت

- 5.2.3.1 تدوین برنامه آموزشی ارائه خدمت
- 5.2.3.2 تدوین مواد آموزشی
- 5.2.3.3 مدیریت زمانبندی آموزشی
- 5.2.3.4 ارائه آموزش‌های عملیاتی
- 5.2.3.5 ارائه آموزش‌های فنی
- 5.2.3.6 اجرای آزمون مهارت و قابلیت
- 5.2.3.7 سنجش اثربخشی آموزش‌ها

5.3 Deliver service to customer (20058)



5.3 ارائه خدمت به مشتری

» 5.3.1 Initiate service delivery (20059)

- 5.3.1.1 Review contract and agreed terms (20060)
- 5.3.1.2 Understand customer requirements and define refine approach (20061)
- 5.3.1.3 Modify/revise and approve project plan (20062)
- 5.3.1.4 Review customer business objectives (20063)
- 5.3.1.5 Confirm environmental readiness (20064)
- 5.3.1.6 Identify, select, and assign resources (20065)
 - 5.3.1.6.1 Establish people objectives (20066)
 - 5.3.1.6.2 Establish engagement rules (20067)
- 5.3.1.7 Plan for service delivery (20068)

» 5.3.2 Execute service delivery (20069)

- 5.3.2.1 Analyze environment and customer needs (20070)
- 5.3.2.2 Define solution (20071)
- 5.3.2.3 Validate solution (20072)
- 5.3.2.4 Identify changes (20073)
- 5.3.2.5 Obtain approval to proceed (20074)
- 5.3.2.6 Make build/buy solution (20075)
- 5.3.2.7 Deploy solution (20076)

« 5.3.1 آماده‌سازی ارائه خدمت

- 5.3.1.1 بازنگری قرارداد و شرایط توافق شده
- 5.3.1.2 درک الزامات مشتری و تعریف رویکرد اصلاح آن
- 5.3.1.3 اصلاح /بازنگری و تصویب برنامه پروژه
- 5.3.1.4 بازنگری اهداف کسب‌وکار مشتری
- 5.3.1.5 تایید آمادگی محیطی
- 5.3.1.6 شناسایی، انتخاب، و تخصیص منابع
 - 5.3.1.6.1 تدوین اهداف کارکنان
 - 5.3.1.6.2 تدوین اصول مشارکت
- 5.3.1.7 برنامه‌ریزی برای ارائه خدمت

« 5.3.2 ارائه خدمت

- 5.3.2.1 تجزیه و تحلیل نیازمندیهای محیطی و مشتری
- 5.3.2.2 تعریف راه‌حل
- 5.3.2.3 صحت‌گذاری راه‌حل
- 5.3.2.4 شناسایی تغییرات
- 5.3.2.5 اخذ مصوبه برای پردازش
- 5.3.2.6 تدوین راه‌حل ساخت/خرید
- 5.3.2.7 جاری‌سازی راه‌حل

5.3 Deliver service to customer (20058)



5.3 ارائه خدمت به مشتری

» 5.3.3 Complete service delivery (20077)

- 5.3.3.1 Conduct service delivery/project review and evaluate success (20078)
- 5.3.3.2 Complete/finalize financial management activities (20079)
- 5.3.3.3 Confirm delivery according to contract terms (20080)
- 5.3.3.4 Release resources (20081)
- 5.3.3.5 Manage service delivery completion (20082)
- 5.3.3.6 Harvest knowledge (20083)
- 5.3.3.7 Archive records and update systems (20084)

« 5.3.3 تکمیل ارائه خدمت

- 5.3.3.1 راهبری مطالعه ارائه/پروژه خدمت و سنجش موفقیت آن
- 5.3.3.2 تکمیل/نهایی کردن فعالیتهای مدیریت مالی
- 5.3.3.3 تایید ارائه (خدمت) مطابق شرایط قرارداد
- 5.3.3.4 آزاد کردن منابع
- 5.3.3.5 مدیریت تکمیل ارائه خدمت
- 5.3.3.6 گردآوری دانش
- 5.3.3.7 ثبت و ضبط دادهها و بهروزرسانی سیستمها

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
info@managerslide.ir
031-3680 9550