

CLASIFICAREA PROCESELOR

| PROCESUL | PONDERE | | | NIVELE DE MATURITATE | | | | | SCOR PONDERAT |
|---|---------|---|-------|----------------------|-------------|-------------------|------------------|-------------------|---------------|
| | F | A | Sub.A | 1 (inexistent) | 2 (planuri) | 3 (impl.parțială) | 4 (rez.parțiale) | 5 (impl.completă) | |
| 1.0 Înțelegerea piețelor și consumatorilor | | | | | | | | | |
| 1.1. Determinarea nevoilor și dorințelor clienților | | | | | | | | | |
| 1.2. Măsurarea satisfacției clienților | | | | | | | | | |
| 1.3. Monitorizarea schimbărilor pieței și ale așteptărilor clienților | | | | | | | | | |
| 2.0 Dezvoltarea viziunii și a strategiei | | | | | | | | | |
| 2.1. Monitorizarea mediului extern | | | | | | | | | |
| 2.2. Definirea conceptului și strategiei de afaceri | | | | | | | | | |
| 2.3. Proiectarea structurii organizatorice | | | | | | | | | |
| 2.4. Dezvoltarea și fixarea de ținte organizaționale | | | | | | | | | |
| 3.0 Proiectarea produselor și serviciilor | | | | | | | | | |
| 3.1. Dezvoltarea conceptuală a noilor produse și servicii | | | | | | | | | |
| 3.2. Proiectarea, construirea și evaluarea produselor și serviciilor prototip | | | | | | | | | |
| 3.3. Rafinarea produselor și serviciilor existente | | | | | | | | | |
| 3.4. Testarea eficacității produselor și serviciilor noi sau revizuite | | | | | | | | | |
| 3.5. Pregătirea pentru producție | | | | | | | | | |
| 3.6. Administrarea procesului de dezvoltare a produselor și serviciilor | | | | | | | | | |
| 3.7. Administrarea proprietății intelectuale | | | | | | | | | |
| 4.0 Piață și vânzări | | | | | | | | | |
| 4.1. Dezvoltarea strategiilor de vânzări și marketing | | | | | | | | | |
| 4.2. Vânzarea produselor și serviciilor | | | | | | | | | |
| 4.3. Administrarea comenzilor clienților | | | | | | | | | |
| 4.4. Administrarea relațiilor cu clienții | | | | | | | | | |
| 5.0 Producerea și livrarea produselor și serviciilor | | | | | | | | | |
| 5.1. Planificarea și achiziționarea resurselor necesare | | | | | | | | | |
| 5.2. Convertirea resurselor sau inputurilor în produse | | | | | | | | | |
| 5.3. Transportul și livrarea produselor | | | | | | | | | |
| 5.4. Administrarea procesului de producție și livrare | | | | | | | | | |
| 6.0 Producția și livrarea pentru organizațiile orientate spre servicii | | | | | | | | | |
| 6.1. Planificarea și achiziționarea resurselor necesare | | | | | | | | | |
| 6.2. Dezvoltarea aptitudinilor resurselor umane | | | | | | | | | |
| 6.3. Livrarea serviciilor către clienți | | | | | | | | | |
| 6.4. Asigurarea calității serviciilor | | | | | | | | | |
| 7.0 Facturarea și servicii pentru clienți | | | | | | | | | |
| 7.1. Facturarea clienților | | | | | | | | | |
| 7.2. Furnizarea de servicii pentru clienți | | | | | | | | | |
| 7.3. Oferirea de răspunsuri la întrebările clienților | | | | | | | | | |
| 8.0 Dezvoltarea și administrarea resurselor umane | | | | | | | | | |
| 8.1. Crearea și administrarea strategiei resurselor umane | | | | | | | | | |
| 8.2. Identificarea competențelor pentru performanță | | | | | | | | | |
| 8.3. Administrarea repartizării personalului | | | | | | | | | |
| 8.4. Dezvoltarea și instruirea angajaților | | | | | | | | | |
| 8.5. Motivarea și retenția angajaților | | | | | | | | | |
| 8.6. Administrarea relațiilor forță de lucru - management | | | | | | | | | |
| 8.7. Administrarea schimbărilor în statutul angajaților | | | | | | | | | |
| 9.0 Administrarea resurselor informaționale și tehnologiei informației | | | | | | | | | |
| 9.1. Administrarea resurselor informaționale | | | | | | | | | |
| 9.2. Administrarea tehnologiei informației | | | | | | | | | |

CLASIFICAREA PROCESELOR

| PROCESUL | PONDERE | | | NIVELE DE MATURITATE | | | | | SCOR PONDERAT |
|---|---------|---|-------|----------------------|-------------|-------------------|------------------|-------------------|---------------|
| | F | A | Sub.A | 1 (inexistent) | 2 (planuri) | 3 (impl.parțială) | 4 (rez.parțiale) | 5 (impl.completă) | |
| 10.0 Administrarea resurselor financiare și fizice | | | | | | | | | |
| 10.1. Administrarea resurselor financiare | | | | | | | | | |
| 10.2. Procesarea tranzacțiilor financiare și contabile | | | | | | | | | |
| 10.3. Informații de raportare | | | | | | | | | |
| 10.4. Realizarea auditărilor interne | | | | | | | | | |
| 10.5. Administrarea funcției taxelor | | | | | | | | | |
| 10.6. Administrarea resurselor fizice | | | | | | | | | |
| 10.7. Administrarea riscului integrității | | | | | | | | | |
| 10.8. Administrarea planificării continuității afacerii | | | | | | | | | |
| 10.9 Administrarea riscului pe noile piețe | | | | | | | | | |
| 11.0 Administrarea aspectelor legate de mediu, sănătate și siguranță | | | | | | | | | |
| 11.1. Determinarea impactului asupra mediului, sănătății și siguranței | | | | | | | | | |
| 11.2. Dezvoltarea și executarea unui program de mediu, sănătate și siguranță | | | | | | | | | |
| 11.3. Comunicarea aspectelor legate de mediu, sănătate și siguranță părților interesate | | | | | | | | | |
| 12.0 Administrarea relațiilor externe | | | | | | | | | |
| 12.1. Comunicarea cu acționarii | | | | | | | | | |
| 12.2. Administrarea relațiilor cu guvernarea | | | | | | | | | |
| 12.3. Construirea de relații de schimb | | | | | | | | | |
| 12.4. Dezvoltarea unui program de relații publice | | | | | | | | | |
| 12.5. Administrarea relațiilor cu board-ul de directori | | | | | | | | | |
| 12.6. Dezvoltarea relațiilor cu comunitatea | | | | | | | | | |
| 12.7. Administrarea aspectelor legale și etnice | | | | | | | | | |
| 12.8. Comunicarea performanței întreprinderii către părțile implicate | | | | | | | | | |
| 13.0. Administrarea îmbunătățirii și schimbării | | | | | | | | | |
| 13.1. Măsurarea performanței organizaționale | | | | | | | | | |
| 13.2. Realizarea evaluării calității | | | | | | | | | |
| 13.3. Benchmarking-ul performanței | | | | | | | | | |
| 13.4. Aplicarea celor mai bune practici | | | | | | | | | |