

# 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									