

کارفرما

نام کارفرما

گزارش

ارزیابی و عارضه‌یابی توانمندی فرایندی شرکت

نام شرکت

تاریخ

شرکت خدمات فناوری تکچی شرق

TECHCHI ▶

فهرست

فهرست نمودارها.....	ت
مقدمه.....	۱
فصل ۱- معرفی شرکت و مفاهیم اولیه در ارزیابی.....	۲
۱-۱- معرفی شرکت.....	۳
۱-۱-۱- شناسنامه‌ی شرکت.....	۳
۱-۱-۲- حاضرین جلسه(ها)ی میدانی.....	۳
۱-۲- تعاریف اولیه در ارزیابی توانمندی فرایندی.....	۳
۱-۲-۱- فرایند چیست؟.....	۴
۱-۲-۱- فرایندگرایی چیست؟.....	۴
۱-۲-۱- توانمندی فرایندی.....	۴
۱-۲-۴- ارزیابی (Assessment).....	۴
۳-۱- عارضه‌یابی و تعریف پروژه‌های بهبود.....	۵
فصل ۲- معرفی مدل ارزیابی و مراحل اجرایی.....	۶
۲-۱- معرفی مدل ارزیابی.....	۷
۲-۱-۲- پیش‌فرض مدل ارزیابی.....	۷
۲-۱-۲- چهارچوب طبقه‌بندی فرایندی (T1002-2).....	۷
۳-۱-۲- مستندات کلی لازم برای اجرای ارزیابی فرایندی.....	۹
۲-۲- شرح مراحل اجرای ارزیابی.....	۱۰
۱-۲-۲- رویه‌ی اجرایی ارزیابی توانمندی فرایندی.....	۱۰
۲-۳- ویژگی‌های سامانه‌ی گزارش‌دهی.....	۱۲
فصل ۳- گزارش تفصیلی ارزیابی توانمندی‌های فرایندی شرکت.....	۱۳
۳-۱- وضعیت کلی شرکت.....	۱۴
۳-۲- نتایج ارزیابی توانمندی‌های ابعاد فرایندی.....	۱۷
۱-۲-۳- توانمندی بُعدفرایند توسعه‌ی چشم‌انداز و راهبرد.....	۱۷
➤ مشاهدات.....	۲۱
۳-۲-۲- توانمندی بُعدفرایند توسعه و مدیریت محصولات و خدمات.....	۲۱
➤ مشاهدات.....	۲۳
۳-۲-۳- توانمندی بُعدفرایند بازاریابی و فروش محصولات و خدمات.....	۲۴

- مشاهدات..... ۲۷
- ۳-۲-۴- توانمندی بُعدفرایند عرضه‌ی محصولات فیزیکی..... ۲۷
- مشاهدات..... ۳۰
- ۳-۲-۵- توانمندی بُعدفرایند ارائه خدمات..... ۳۰
- مشاهدات..... ۳۲
- ۳-۲-۶- توانمندی بُعدفرایند مدیریت خدمات مشتریان..... ۳۳
- مشاهدات..... ۳۵
- ۳-۲-۷- توانمندی بُعدفرایند توسعه و مدیریت سرمایه‌ی انسانی..... ۳۵
- مشاهدات..... ۳۸
- ۳-۲-۸- توانمندی بُعدفرایند مدیریت فن‌آوری اطلاعات..... ۳۸
- مشاهدات..... ۴۱
- ۳-۲-۹- توانمندی بُعدفرایند مدیریت منابع مالی..... ۴۱
- مشاهدات..... ۴۴
- ۳-۲-۱۰- توانمندی بُعدفرایند اکتساب، ساخت و مدیریت دارایی‌ها..... ۴۴
- مشاهدات..... ۴۷
- ۳-۲-۱۱- توانمندی بُعدفرایند مدیریت ریسک، انطباق، احیا و بازگشت‌پذیری..... ۴۷
- مشاهدات..... ۵۰
- ۳-۲-۱۲- توانمندی بُعدفرایند مدیریت روابط بیرونی..... ۵۰
- مشاهدات..... ۵۳
- ۳-۲-۱۳- توانمندی بُعدفرایند توسعه و مدیریت توانمندی‌های کسب‌وکار..... ۵۳
- مشاهدات..... ۵۶
- ۳-۳- خلاصه و جمع بندی..... ۵۶
- پیوست: خدمات توانمندساز صندوق نوآوری و شکوفایی..... ۵۷

فهرست نمودارها

- نمودار ۳-۱ خورشیدی توانمندی بُعد فرایندهای شرکت ۱۴
- نمودار ۳-۲ مقایسه‌ای توانمندی ابعاد فرایندی شرکت ۱۵
- نمودار ۳-۳ رادار توانمندی ابعاد فرایندی شرکت ۱۶
- نمودار ۳-۴ میله‌ای توانمندی گروه فرایندهای ۰۱- توسعه‌ی چشم‌انداز و راهبرد شرکت ۱۹
- نمودار ۳-۵ رادار توانمندی فرایندهای ۰۱- مدیریت راهبردی شرکت ۲۰
- نمودار ۳-۶ میله‌ای توانمندی گروه فرایندهای ۰۲- توسعه و مدیریت محصولات و خدمات در شرکت ۲۲
- نمودار ۳-۷ رادار توانمندی فرایندهای ۰۲- توسعه و مدیریت محصولات و خدمات در شرکت ۲۳
- نمودار ۳-۸ میله‌ای توانمندی گروه فرایندهای ۰۳- بازاریابی و فروش محصولات و خدمات در شرکت ۲۵
- نمودار ۳-۹ رادار توانمندی فرایندهای ۰۳- مدیریت بازاریابی و فروش در شرکت ۲۶
- نمودار ۳-۱۰ میله‌ای توانمندی گروه فرایندهای ۰۴- عرضه‌ی محصولات فیزیکی در شرکت ۲۸
- نمودار ۳-۱۱ رادار توانمندی فرایندهای ۰۴- عرضه‌ی محصولات فیزیکی در شرکت ۲۹
- نمودار ۳-۱۰ میله‌ای توانمندی گروه فرایندهای ۰۵- ارائه خدمات در شرکت ۳۱
- نمودار ۳-۱۱ رادار توانمندی فرایندهای ۰۵- ارائه خدمات در شرکت ۳۲
- نمودار ۳-۱۲ میله‌ای توانمندی گروه فرایندهای ۰۶- مدیریت خدمات مشتری شرکت ۳۳
- نمودار ۳-۱۳ رادار توانمندی فرایندهای ۰۶- مدیریت خدمات مشتری شرکت ۳۴
- نمودار ۳-۱۴ میله‌ای توانمندی گروه فرایندهای ۰۷- توسعه و مدیریت سرمایه‌ی انسانی شرکت ۳۶
- نمودار ۳-۱۵ رادار توانمندی فرایندهای ۰۸- توسعه و مدیریت سرمایه‌ی انسانی شرکت ۳۷
- نمودار ۳-۱۶ میله‌ای توانمندی گروه فرایندهای ۰۸- مدیریت فن‌آوری اطلاعات شرکت ۳۹
- نمودار ۳-۱۷ رادار توانمندی فرایندهای ۰۸- مدیریت فن‌آوری اطلاعات در شرکت ۴۰
- نمودار ۳-۱۸ میله‌ای توانمندی فرایندهای گروه فرایندهای ۰۹- مدیریت منابع مالی شرکت ۴۲
- نمودار ۳-۱۹ رادار توانمندی فرایندهای ۰۹- مدیریت منابع مالی شرکت ۴۳
- نمودار ۳-۲۲ میله‌ای توانمندی فرایندهای گروه فرایندهای ۱۰- اکتساب، ساخت و مدیریت دارایی‌های شرکت ۴۵
- نمودار ۳-۲۳ رادار توانمندی فرایندهای ۱۰- اکتساب، ساخت و مدیریت دارایی‌های شرکت ۴۶
- نمودار ۳-۲۰ میله‌ای توانمندی گروه فرایندهای ۱۱- مدیریت ریسک، انطباق، احیا و بازگشت‌پذیری شرکت ۴۸
- نمودار ۳-۲۱ رادار توانمندی فرایندهای ۱۲- مدیریت ریسک، انطباق، احیا و بازگشت‌پذیری شرکت ۴۹
- نمودار ۳-۲۲ میله‌ای توانمندی گروه فرایندهای ۱۲- مدیریت روابط بیرونی شرکت ۵۱
- نمودار ۳-۲۳ رادار توانمندی فرایندهای ۱۲- مدیریت روابط بیرونی شرکت ۵۲
- نمودار ۳-۲۴ میله‌ای توانمندی گروه فرایندهای ۱۳- توسعه و مدیریت توانمندی‌های کسب‌وکار ر شرکت ۵۴
- نمودار ۳-۲۵ رادار توانمندی فرایندهای ۱۳- توسعه و مدیریت توانمندی‌های کسب‌وکار در شرکت ۵۵