

CROSS INDUSTRY PROCESS CLASSIFICATION FRAMEWORK

VERSION NUMBER 7.4

GENERATED ON 8/6/2024

For more information about the PCF, visit www.apqc.org/pcf

COMPARED TO CROSS INDUSTRY PROCESS CLASSIFICATION FRAMEWORK VERSION 7.3.1



فهرست مطالب				
نسخه فارسی چارچوب طبقه‌بندی فرایندها APQC ۷/۴ – (PCF)				
راهنمای دسترسی سریع به بخش‌های مقدماتی و ۱۳ حوزه اصلی فرایندی				

نسخه	حوزه‌های اصلی	زبان	مرجع	نوع سند
۷/۴	۱۳	فارسی	APQC PCF	چارچوب فرایندی

راهنمای سند				
ردیف	بخش	عنوان / توضیح	نام تیتیر صفحه	
۱	مقدمه	صفحه معرفی و آغاز سند	Introduction	
۲	درباره چارچوب	معرفی APQC، ساختار PCF و توضیحات تکمیلی	About	
۳	راهنمای ترجمه	شیوه ترجمه، نشانه‌گذاری و توضیحات افزوده مترجم	راهنمای ترجمه	
۴	دسته‌بندی‌ها	نمای کلی ۱۳ حوزه اصلی چارچوب طبقه‌بندی فرایندها	Categories	

فهرست ۱۳ حوزه اصلی چارچوب APQC				
ردیف	کد	عنوان فارسی	عنوان اصلی انگلیسی	تعداد مؤلفه‌ها
۱	۱.۰	تدوین چشم انداز و استراتژی	Develop Vision and Strategy	۱۳۰
۲	۲.۰	توسعه و مدیریت محصولات و خدمات	Develop and Manage Products and Services	۱۰۰
۳	۳.۰	بازاریابی و فروش محصولات و خدمات	Market and Sell Products and Services	۲۰۵
۴	۴.۰	مدیریت زنجیره تأمین برای محصولات فیزیکی	Manage Supply Chain for Physical Products	۱۴۷
۵	۵.۰	ارائه خدمات	Deliver Services	۶۷
۶	۶.۰	مدیریت خدمات مشتریان	Manage Customer Service	۱۰۴
۷	۷.۰	توسعه و مدیریت سرمایه انسانی	Develop and Manage Human Capital	۱۵۳
۸	۸.۰	مدیریت فناوری اطلاعات	Manage Information Technology (IT)	۳۲۱
۹	۹.۰	مدیریت منابع مالی	Manage Financial Resources	۲۶۶
۱۰	۱۰.۰	تملک، ساخت، و مدیریت دارایی‌ها	Acquire, Construct, and Manage Assets	۸۹
۱۱	۱۱.۰	مدیریت ریسک سازمانی، انطباق، اصلاح (جبران)/اقدامات اصلاحی و تاب‌آوری سازمان	Manage Enterprise Risk, Compliance, Remediation, and Resiliency	۵۶
۱۲	۱۲.۰	مدیریت روابط خارجی	Manage External Relationships	۵۴
۱۳	۱۳.۰	توسعه و مدیریت قابلیت‌های کسب و کار	Develop and Manage Business Capabilities	۲۲۹

UNDERSTANDING THIS FILE

This file represents a "flat" Excel-based version of the PCF. It includes a number of worksheets intended to communicate the various aspects of the framework necessary to interpret it and make full use of its intended capabilities.

These pages illustrate the configuration of this file. If you have further questions, please contact APQC directly on pcf_feedback@apqc.org or +1-713-681-4020.

PCF ID is the unique identifier assigned to the specific element on each row. The PCF ID is used throughout APQC's open standards benchmarking as a way to relate measures, questions, and other materials back to specific parts of the PCF. The PCF ID for a process element is aligned to the specific concept identified by the process element. It will be consistent across releases as long as the conceptual meaning does not change.

Hierarchy ID is the human-readable index number corresponding to this specific process element on each row. This number will not be consistent across releases - meaning that a process element may have a different hierarchy ID among a set of releases.

Difference index is a score identifying the volume of changes to this process element across releases. The score is only computed when a specific release is compared to another specific release. The difference index encapsulates the changes among all of the process element's descendents, not just the immediate children. The greater the number, the more significant the changes between the two releases.

Change details is a sentence explaining the differences in the immediate child-level descendents of the specific process element. A "plus" symbol ("+") before a number indicates that the specific process element was added since the last release. A "minus" symbol ("-") before a number indicates that the specific process element was removed since the last release. If the process element was renamed, the sentence will include the phrase "RENAME, WAS:" followed by the name previously used by the process element. A new element is identified by the word "NEW". A "c" before a number indicates that the specific process element changed since the compared release; it saw elements added, removed, the name changed, or some combination of those three operations.

Metrics available indicates whether or not metrics are available in APQC's Open Standards Benchmarking Library for this specific process element. For more information, please visit <http://www.apqc.org/osb>

PCF ID	Hierarchy ID	Name	Difference Index	Change details	Metrics available?
10002	1.0	Develop Vision and Strategy	8		Y
10003	2.0	Develop and Manage Products and Services	0		Y
10004	3.0	Market and Sell Products and Services	11		Y
20022	4.0	Manage Supply Chain for Physical Products	2	RENAME, WAS:Deliver Physical Products	Y
20025	5.0	Deliver Services	0		Y
20085	6.0	Manage Customer Service	0		Y
10007	7.0	Develop and Manage Human Capital	43	+21451, -17057, c20599	Y
20607	8.0	Manage Information Technology (IT)	0		Y
17058	9.0	Manage Financial Resources	1		Y
19207	10.0	Acquire, Construct, and Manage Assets	0		N
16437	11.0	Manage Enterprise Risk, Compliance, Remediation, and Resiliency	0		N
10012	12.0	Manage External Relationships	0		Y
10013	13.0	Develop and Manage Business Capabilities	21		Y

EXAMPLE

In the above image, one can discern that a new process element "9.0 Manage Financial Resources" (17058) was added to the framework. This new element was added to the file. This new element contains a number of previously used elements, including a significant change to one of its immediate children, 10731, which was present in the previous release, but under a different parent. Also category 4 saw relatively few changes (difference index = 2) while category 7 saw the most changes (difference index = 43).

	LEVEL 1 CATEGORY	11.0 Manage Enterprise Risk, Compliance, Remediation and Resiliency (16437) Represents the highest level of process in the enterprise in general groupings such as manage customer service, supply chain, finance, and human capital.
	LEVEL 2 PROCESS GROUP	11.1 Manage Enterprise Risk (17060) Groups of processes that are part of executing a category. Examples include perform after sales repairs, procurement, accounts payable, recruit/source, and develop sales strategy.
	LEVEL 3 PROCESS	11.1.3 Manage Business Unit and Function Risk (17462) A single process that may include elements related to variants and rework in addition to the core elements needed to accomplish the process. Examples include invoice customer and develop and manage IT security, privacy, and data protection.
	LEVEL 4 ACTIVITY	11.1.3.3 Develop Mitigation Plans for Risks (16458) A key step performed to execute a process. Examples include maintain chart of accounts and develop salary/compensation structure and plan.
	LEVEL 5 TASK	11.1.3.3.1 Assess Adequacy of Insurance Coverage (18129) An element of work that goes into executing an activity. They are generally much more fine-grained and may vary widely across industries. Examples include create a business case and obtain funding, and design recognition and reward approaches.

PROCESS ELEMENT NUMBERING SCHEME

The PCF identifies each process element using a unique 5-digit reference number following the name of the process element [i.e., **(16437)**, **(17060)**, **(17061)**, **(16458)**, **(18129)**, shown in the above graphic]. This number will always refer to the conceptual definition of the process element. The actual process elements and actual definition may change, but conceptually the decomposition will remain consistent considering the entire scope of the PCF. A new 5-digit number will be assigned to a process element if its definition substantially changes

آموزش استفاده از این فایل

این فایل نسخه «تخت» (Flat) و مبتنی بر اکسل PCF {مخفف: Process Classification Framework به معنای چارچوب طبقه‌بندی فرآیندها که یک استاندارد مدیریتی است} را نشان می‌دهد(نسخه‌ای که سلسله‌مراتب‌های پیچیده استاندارد APQC را در یک ساختار ساده‌تر و فهرست‌وار (معمولاً در چند ستون) در اکسل ارائه می‌دهد). این فایل شامل چندین شیت اکسل است که هدف آن‌ها بیان جنبه‌های مختلف این چارچوب برای تفسیر درست و استفاده کامل از قابلیت‌های مورد نظر آن است. این صفحات، نحوه شکل‌بندی و تنظیم این فایل را نشان می‌دهند. اگر سوال بیشتری دارید، لطفاً مستقیماً با APQC از طریق آدرس ایمیل pcf_feedback@apqc.org یا شماره تلفن +1-713-681-4020 تماس بگیرید.

شناسه PCF شناسه منحصره‌فردی است که به عنصر خاص در هر ردیف اختصاص داده می‌شود. این شناسه در ارزیابی مقایسه‌ای استانداردهای باز APQC برای ارتباط معیارها و سوالات با بخش‌های خاص PCF استفاده می‌شود. شناسه PCF برای یک عنصر فرآیند با مفهوم آن هماهنگ است و تا زمانی که معنای مفهومی آن تغییر نکند، در تمام نسخه‌ها ثابت می‌ماند.(یعنی: شناسه PCF شناسه منحصره‌فردی است که برای ارتباط معیارها با بخش‌های PCF در ارزیابی مقایسه‌ای استفاده می‌شود و تا زمانی که مفهوم تغییر نکند، ثابت می‌ماند.)

شناسه سلسله مراتبی شماره شناسه قابل خواندن توسط انسان است که به هر عنصر فرآیند خاص در هر ردیف اختصاص می‌یابد. این شماره در نسخه‌های مختلف ثابت نخواهد بود - به این معنی که یک عنصر فرآیند ممکن است در مجموعه‌ای از نسخه‌ها شماره سلسله مراتبی متفاوتی داشته باشد.

شاخص تفاوت، امتیازی است که حجم تغییرات این عنصر فرآیند را در نسخه‌های مختلف مشخص می‌کند. این امتیاز تنها زمانی محاسبه می‌شود که یک نسخه خاص با نسخه دیگری مقایسه شود. شاخص تفاوت تغییرات میان تمام زیرمجموعه‌های عنصر فرآیند را در بر می‌گیرد، نه فقط زیرمجموعه‌های مستقیم. هرچه عدد بزرگتر باشد، تغییرات بین دو نسخه قابل توجه‌تر است. (یعنی: شاخص تفاوت میزان تغییرات عنصر فرآیند در نسخه‌ها را نشان می‌دهد و هرچه عدد بیشتر باشد، تغییرات بین دو نسخه چشمگیرتر است.)

جزئیات تغییرات، جمله‌ای است که تفاوت‌ها در زیرمجموعه‌های مستقیم یک عنصر فرآیند خاص را توضیح می‌دهد. نماد "+" قبل از عدد، نشان‌دهنده افزوده شدن این عنصر و نماد "-" نشان‌دهنده حذف شدن از آخرین نسخه است. اگر این عنصر فرآیند تغییر نام داده باشد، جمله شامل "RENAME, WAS:" و نام قبلی می‌شود. یک عنصر جدید با کلمه "NEW" شناسایی می‌شود. "c" قبل از عدد نشان‌دهنده تغییرات ترکیبی (افزودن، حذف، تغییر نام) است.

شاخص‌های موجود، مشخص می‌کند آیا شاخص‌های ارزیابی برای این عنصر فرآیند در کتابخانه APQC موجود است یا خیر. برای اطلاعات بیشتر، لطفاً به <http://www.apqc.org/osb>مراجعه کنید.

مثال :

در تصویر بالا، می‌توان مشاهده کرد که عنصر فرایند جدیدی به نام « ۹/۰ مدیریت منابع مالی» (۱۷۰۵۸) به چارچوب اضافه شده است. این عنصر جدید شامل تعدادی از عنصرهای قبلی است، از جمله تغییر قابل توجهی در یکی از زیرمجموعه های مستقیم آن، یعنی ۱۰۷۳۱ که در نسخه قبلی موجود بود، اما تحت سرمجموعه متفاوتی قرار داشت. همچنین، دسته ۴ تغییرات کمی داشت (شاخص تفاوت = ۲)، در حالی که

نشان دهنده بالاترین سطح فرآیند در سازمان است که در گروه‌بندی‌های کلی مانند مدیریت خدمات مشتری، زنجیره تأمین، امور مالی و سرمایه انسانی قرار می‌گیرد. {کلان فرآیندها: ردیف هایی با اعداد 1 تا 13 یا یک ممیز که عدد بعدش صفر است}

سطح 1
طبقه فرآیند یا کلان فرآیند

گروه‌هایی از فرآیندها که بخشی از اجرای یک کلان فرآیند هستند. نمونه‌های آن شامل انجام تعمیرات پس از فروش، تدارکات، حساب‌های پرداختی، استخدام/تأمین منابع و تدوین استراتژی فروش است. {گروه فرآیندها: ردیف هایی با یک ممیز که عدد بعدش صفر نیست}

سطح 2
گروه فرآیند

نشان دهنده بالاترین سطح فرآیند در سازمان است که در گروه‌بندی‌های کلی مانند مدیریت خدمات مشتری، زنجیره تأمین، امور مالی و سرمایه انسانی قرار می‌گیرد.

سطح 3
فرآیند

نشان دهنده بالاترین سطح فرآیند در سازمان است که در گروه‌بندی‌های کلی مانند مدیریت خدمات مشتری، زنجیره تأمین، امور مالی و سرمایه انسانی قرار می‌گیرد.

سطح 4
فعالیت

نشان دهنده بالاترین سطح فرآیند در سازمان است که در گروه‌بندی‌های کلی مانند مدیریت خدمات مشتری، زنجیره تأمین، امور مالی و سرمایه انسانی قرار می‌گیرد.

سطح 5
تسک

طرح شماره‌گذاری عناصر فرایند

PCF(چارچوب طبقه‌بندی فرآیندها) برای هر عنصر فرایند، یک شماره مرجع منحصره‌فرد ۵ رقمی را در کنار نام عنصر فرایند، به‌صورت [شماره] مشخص می‌کند (مانند (۱۶۴۳۷)، (۱۷۰۶۰)، (۱۷۰۶۱)، (۱۶۴۵۸)، (۱۸۱۲۹))، که در نمودار بالا نشان داده شده است. این شماره همیشه به تعریف مفهومی عنصر فرایند اشاره دارد. با وجود اینکه ممکن است عناصر فرایند واقعی و تعریف واقعی تغییر کنند، تجزیه مفهومی با در نظر گرفتن کل دامنه PCF سازگار باقی خواهد ماند. اگر تعریف یک عنصر فرایند به‌طور قابل‌توجهی تغییر کند، یک شماره ۵ رقمی جدید به آن اختصاص داده می‌شود.

{یعنی: در این سیستم، هر فرآیند یک کد ۵ رقمی اختصاصی دارد که به ماهیت مفهومی آن اشاره می‌کند؛ حتی اگر جزئیات فرآیند تغییر کند، این ساختار کلی پایدار می‌ماند، مگر آنکه تعریف اصلی فرآیند دگرگون شود که در آن صورت کد جدیدی به آن داده می‌شود.}

راهنمای ترجمه:

در این ترجمه تلاش شده است ضمن پایبندی به مفاهیم اصلی استاندارد APQC، متنی روان، قابل فهم و مناسب برای عموم مخاطبان ارائه شود. بر همین اساس، در بخش‌هایی که متن اصلی از نظر مفهومی سنگین یا پیچیده بوده، توضیحی آزاد و خلاصه در قالب " {یعنی: ...}" افزوده شده تا خواننده بتواند سریع‌تر به معنای دقیق آن بخش دست یابد و درگیر ترجمه خشک و کاملاً تحت‌اللفظی نشود.

همچنین در مواردی که برای روان‌تر شدن متن نیاز به افزودن واژه یا توضیحی بوده، این موارد در قالب «{ }» آورده شده‌اند. بنابراین هر بخش در پرانتز «()» مستقیماً از متن اصلی استاندارد نقل شده و محتوای افزوده مترجم محسوب نمی‌شود.

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام
10002	1.0	Develop Vision and Strategy	تدوین چشم انداز و استراتژی
10003	2.0	Develop and Manage Products and Services	توسعه و مدیریت محصولات و خدمات
10004	3.0	Market and Sell Products and Services	بازاریابی و فروش محصولات و خدمات
20022	4.0	Manage Supply Chain for Physical Products	مدیریت زنجیره تأمین برای محصولات فیزیکی
20025	5.0	Deliver Services	ارائه خدمات
20085	6.0	Manage Customer Service	مدیریت خدمات مشتریان
10007	7.0	Develop and Manage Human Capital	توسعه و مدیریت سرمایه انسانی
20607	8.0	Manage Information Technology (IT)	مدیریت فناوری اطلاعات
17058	9.0	Manage Financial Resources	مدیریت منابع مالی
19207	10.0	Acquire, Construct, and Manage Assets	تملک، ساخت، و مدیریت دارایی ها
16437	11.0	Manage Enterprise Risk, Compliance, Remediation, and Resiliency	مدیریت ریسک سازمانی، انطباق، اصلاح (جبران/اقدامات اصلاحی) و تاب آوری سازمان
10012	12.0	Manage External Relationships	مدیریت روابط خارجی
10013	13.0	Develop and Manage Business Capabilities	توسعه و مدیریت قابلیت های کسب و کار

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
10002	1.0	Develop Vision and Strategy	تدوین چشم انداز و استراتژی	Establishing a direction and vision for an organization. This involves defining the business concept and long-term vision, as well as developing the business strategy and managing strategic initiatives. Processes in this category focus on creating a vision, a mission, and strategic objectives, and culminate in creating measures to ensure that the organization is moving in the desired direction.	تعیین جهت گیری و ترسیم چشم انداز برای سازمان. این کلان فرایند، شامل تعریف مفهوم کسب و کار و چشم‌انداز بلندمدت، توسعه استراتژی تجاری و مدیریت ابتکارات استراتژیک است. فرآیندهای این دسته بر ایجاد چشم انداز، مأموریت و اهداف استراتژیک تمرکز دارند و در نهایت به تعریف معیارهایی منجر می شوند که اطمینان می دهند سازمان در مسیر مطلوب حرکت می کند.
17040	1.1	Define the business concept and long-term vision	تعریف مفهوم کسب و کار و چشم انداز بلند مدت	Creating a conceptual framework of the organization's business activity and strategic vision with long-term applicability. Scout the organization's internal capabilities, as well as the customer's needs and desires, to identify a fit that can be used to advance a conceptual structure of the organization's business activity. Conduct analysis in light of relevant externalities and large-scale shifts in the market landscape.	ایجاد چارچوب مفهومی برای فعالیتهای تجاری و چشم‌انداز استراتژیک سازمان با قابلیت کاربرد بلندمدت. در این مرحله توانمندی‌های داخلی سازمان، همچنین نیازها و خواسته‌های مشتریان بررسی می‌شوند تا تناسبی شناسایی شود که بتوان از آن برای توسعه ساختار مفهومی فعالیتهای تجاری سازمان بهره برد. این تحلیل‌ها با توجه به عوامل خارجی محیط و تغییرات کلان در چشم‌انداز بازار انجام می‌شود.
10017	1.1.1	Assess the external environment	ارزیابی محیط خارجی	Assessing all forces, entities, and systems that are external to an organization but can affect its operation. Analyze far-reaching currents in the macroeconomic situation, assess the competition, evaluate technological changes, and identify societal as well as ecological issues of concern. Create a big-picture understanding of externalities, with sufficient depth across individual aspects.	بررسی تمامی نیروها، نهاده‌ها و سیستم هایی که خارج از سازمان قرار دارند اما می‌توانند بر عملیات آن تأثیر بگذارند. تحلیل جریان‌های گسترده در وضعیت کلان اقتصادی، ارزیابی رقابت، بررسی تغییرات فناوری و شناسایی مسائل اجتماعی و همچنین زیست‌محیطی مورد توجه. ایجاد درکی جامع از عوامل خارجی(بیرونی) با عمق کافی در جنبه‌های فردی این عوامل
19945	1.1.1.1	Identify competitors	شناسایی رقبا	Identifying your competitors, their service and/or product. Evaluating competitors strategies to determine their strengths and weaknesses relative to those of your own product or service.	شناسایی رقبا، خدمات و/یا محصولات آن‌ها. ارزیابی استراتژی‌های رقبا به منظور تعیین نقاط قوت و ضعف آن‌ها در مقایسه با نقاط قوت و ضعف مرتبط با محصول یا خدمت خود.
10021	1.1.1.2	Analyze and evaluate competition	تحلیل و ارزیابی رقابت	Assessing the competitive forces in the marketplace that could potentially affect the organization. Analyze various aspects of business competition including competing firms. Aggregate competitive intelligence, create benchmarks to juxtapose processes and performance metrics, and inject crucial information about the competition into management models to synthesize insights.	ارزیابی نیروهای رقابتی در بازار که ممکن است بر عملکرد سازمان تأثیر بگذارد. تحلیل جنبه‌های مختلف رقابت در کسب‌وکار، از جمله رقبا. جمع‌آوری اطلاعات رقابتی، ایجاد معیارهایی برای مقایسه فرآیندها و شاخص‌های عملکردی و وارد کردن اطلاعات حیاتی درباره رقبا به مدل‌های مدیریتی به‌منظور دستیابی به تحلیل‌ها و تصمیم‌گیری‌های بهتر.
21421	1.1.1.3	Identify potential product or service alternatives	شناسایی جایگزین‌های بالقوه محصول یا خدمت	Examining if there are other existing products or services in the marketplace, and building the business case to make a go/no go decision based upon substitutions.	بررسی اینکه آیا محصولات یا خدمات دیگری در بازار وجود دارند یا نه، و تدوین *تحلیل‌های تجاری* برای تصمیم‌گیری درباره ادامه یا عدم ادامه فعالیت بر اساس آن جایگزین‌ها.
10022	1.1.1.4	Identify economic trends	شناسایی روندهای اقتصادی	Determining large-scale macroeconomic shifts and trends, with medium to long-term relevance for the organization. Vet the immediate and the larger economic ecosystem to identify broad-based movements that affect the organization. In the immediate vicinity, for example, examine the stock price of key vendors/suppliers in the organizational value-chain. In the larger economic ecosystem, analyze according to geographical distribution where factors such as interest rates, taxation structures, oil prices, and unemployment rates are explored.	*تحلیل‌های تجاری* : یعنی جمع‌آوری دلایل و شواهد کافی برای پشتیبانی از یک تصمیم تجاری، به‌طوری‌که بتوان بر اساس آن تصمیم گرفت که آیا یک پروژه یا اقدام خاص باید ادامه یابد یا متوقف شود. این استدلال معمولاً شامل تجزیه و تحلیل مزایا، هزینه‌ها، ریسک‌ها و فرصت‌ها است.
10023	1.1.1.5	Identify political and regulatory factors	شناسایی عوامل سیاسی و مقرراتی	Identifying areas of concern pertaining to public policy and regulation, established by sovereign or multinational authorities. Examine various regions and geopolitical formations to identify those political and regulatory issues-present or developing-that can potentially affect the organization. Plan for an iterative process, partitioned across regional and geopolitical entities that have a direct bearing on the organization's activities. Assess changes in environmental compliance, product standards, trade barriers, etc.	شناسایی مسائل مربوط به سیاست‌های عمومی و مقرراتی که توسط مقامات دولتی (حاکمیتی) یا بین المللی وضع شده‌اند. به جهت شناسایی آن دسته از مسائل سیاسی و مقرراتی موجود یا در حال توسعه که می‌تواند به طور بالقوه بر سازمان تأثیر بگذارد، مناطق مختلف و ساختارهای ژئوپلیتیکی (بررسی روابط متقابل بین قدرت، سیاست، و جغرافیا و درک چگونگی تأثیرگذاری این عوامل بر یکدیگر و بر رفتار بازیگران سیاسی در سطح محلی و بین‌المللی) را بررسی کنید. برای طراحی یک فرایند تکرارشونده و تقسیم‌بندی‌شده در میان نهادهای منطقه‌ای و ژئوپلیتیکی که تأثیر مستقیمی بر فعالیتهای سازمان داشته باشد، برنامه ریزی کنید. تغییرات را در انطباق محیطی، استانداردهای محصول، موانع تجاری و غیره ارزیابی نمایید. (یعنی: حوزه‌های نگران‌کننده سیاستی و مقرراتی را که توسط کشورها یا نهادهای چندملیتی تعیین شده‌اند شناسایی کنید، مناطق و ساختارهای ژئوپولیتیکی را بررسی کنید تا مسائل اثر گذار بر سازمان را بیابید، یک فرایند تکرارشونده میان مناطق مرتبط طراحی کنید و تغییرات مقررات محیط‌زیستی، استانداردهای محصول و موانع تجاری را ارزیابی کنید).
10027	1.1.1.6	Identify environmental factors	شناسایی عوامل زیست محیطی	Identifying changes in ecological ecosystems that can be directly or indirectly detrimental to the organization. Analyze ecological factors within the immediate ecosystem for near to middle-term impact. Analyze the ecology, at large, to get a sense of long-term shifts and concerns. Gather analyses from research publications. Speak to subject matter experts. Engage with advocacy groups, lawyers, journalists, and the active populations.	شناسایی تغییرات در اکوسیستم‌های* زیست محیطی که می‌تواند به طور مستقیم یا غیرمستقیم برای سازمان، زیان‌آور باشد، عوامل زیست محیطی در اکوسیستم نزدیک به سازمان را برای شناسایی اثرات کوتاه مدت و میان مدت تجزیه و تحلیل نمایید. برای درک تغییرات بلندمدت و نگرانی‌های احتمالی، عوامل زیست محیطی را به‌صورت کلی بررسی نمایید. تحلیل‌های مرتبط را از نشریات تحقیقاتی جمع‌آوری کنید. با کارشناسان این موضوع مشورت نمایید. با گروه‌های حامی، وکلا، روزنامه‌نگاران و جوامع فعال ارتباط برقرار کنید.
10026	1.1.1.7	Identify social and cultural changes	شناسایی تغییرات اجتماعی و فرهنگی	Distinguishing changes in societal makeup, as well as the cultural composite. Isolate shifts in the societal composition and distribution, as well as the value systems and attributes that bind the organization together. Analyze well-regarded publications--and gather the perspective of public intellectuals and opinion leaders--on relevant issues.	*اکوسیستم = (کلیدهی موجودات زنده در منطقه و چگونگی تأثیر آن‌ها بر یکدیگر و محیط زیست) تغییرات در ساختار و ترکیب جامعه و همچنین تغییرات در بافت فرهنگی آن را تشخیص دهید. جهت بررسی تغییرات مربوطه در ترکیب و توزیع اجتماعی و همچنین در نظام‌های ارزشی و ویژگی‌هایی که اعضای سازمان را به هم پیوند می‌دهد، آن موارد را مجزا و جداسازی نمایید. نشریات معتبر در این زمینه را مطالعه و بررسی و دیدگاه متفکران و رهبران افکار عمومی را در مورد مسائل مربوطه گردآوری نمایید
10024	1.1.1.8	Assess new technologies	ارزیابی فناوری‌های جدید	Assessing developments in technologies presently being used by the business, new technologies that have a potential for the business, and any disruptive innovations. Conduct a survey of advancement in technologies that are already deployed with inputs from the personnel closely working with them, tracking utility and feasibility for deployment. Arrange for mid- to senior-level management personnel who explore contingent uses to assess new and disruptive technologies. Follow up with desk research, involving physical scoping and viability assessment.	ارزیابی تحولات فناوری‌هایی که در حال حاضر توسط کسب‌وکار استفاده می‌شوند، فناوری‌های جدیدی که پتانسیل کاربرد برای کسب‌وکار دارند و هر گونه نوآوری‌های تحول‌آفرین. بابت بررسی پیشرفت در فناوری‌هایی که قبلاً به کار گرفته شده‌اند، نظرات کارکنانی که به‌طور نزدیک با فناوری‌های فعلی کار می‌کنند را جمع‌آوری نموده و سودمندی و امکان‌سنجی استقرار را بررسی نمایید. ترتیبی دهید تا پرسنل مدیریت میانی تا ارشد که کاربردهای احتمالی را بررسی می‌کنند، فناوری‌های جدید و نوظهور را ارزیابی کنند. موارد مذکور را از طریق تحقیقات کتابخانه‌ای که شامل بررسی میدانی و ارزیابی امکان‌سنجی باشد پیگیری نمایید.

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
10025	1.1.1.9	Analyze demographics	تحلیل داده‌های جمعیتی	Analyzing statistical data relating to the size, distribution, and composition of relevant populations, as well as their characteristics. Perform quantitative analysis over raw data-sets gathered from well-founded sources such as government census or large, private databases. Consider employing primary research in collecting required statistics. Use comprehensive studies (reports, briefs, and articles) to assist with the analysis, in place of raw data.	تحلیل داده‌های آماری مربوط به اندازه، توزیع و ترکیب جمعیت‌های مرتبط، و همچنین ویژگی‌های آنها. بر روی مجموعه داده‌های خام جمع‌آوری‌شده از منابع معتبر مانند سرشماری‌های دولتی یا پایگاه داده‌های خصوصی بزرگ، تحلیل کمی انجام دهید. جمع‌آوری آمار مورد نیاز از طریق تحقیقات اولیه، مورد ملاحظه قرار گیرد. به جای اتکاء صرف به داده‌های خام، از مطالعات جامع (گزارش‌ها، خلاصه‌ها و مقالات) برای کمک به تحلیل استفاده کنید.
16790	1.1.1.10	Evaluate intellectual property	ارزیابی مالکیت معنوی	Establishing measures and procedures for identifying various intellectual property threats and concerns.	ایجاد معیارها و فرآیندهایی برای شناسایی تهدیدات و نگرانی‌های مختلف در حوزه مالکیت معنوی
10018	1.1.2	Survey market and determine customer needs and wants	بررسی بازار و تعیین نیازها و خواسته‌های مشتریان	Examining the market to identify customer required solutions. Assess the relevant market(s) to determine the products/services that are needed or wanted by customers. Carry out quantitative and qualitative analyses to capture and investigate products/services. Employ creative techniques that allow for a closer appreciation of the customer, and design relevant solutions.	بررسی بازار برای شناسایی راه حل‌های مورد نیاز مشتریان. برای تعیین محصولات یا خدماتی که مشتریان به آنها نیاز دارند یا خواستار آن هستند، بازارهای مرتبط را ارزیابی نمایید. برای شناسایی و بررسی محصولات/خدمات (موردنظر مشتریان)، تحلیل‌های کمی و کیفی انجام دهید. جهت درک بهتر مشتری و طراحی راه حل‌های مناسب، از تکنیک‌های خلاقانه استفاده نمایید. با استفاده از روش‌های کیفی و کمی، ویژگی‌های کلیدی بازار و مشخصات مشتریان بررسی می‌شود تا جنبه‌های مرتبط با آن‌ها شناسایی شود. عناصر کلیدی که به سازمان امکان می‌دهد نیازها و خواسته‌های مشتری را شناسایی کند [۱۹۹۴۶]. استخراج و آن نیازها و خواسته‌ها را ارزیابی کنید [۱۹۹۴۷]. با تعریف «پارامترهای انتخاب و تعیین سهمیه‌ها، ارزیابی‌های استاندارد را انجام دهید.
10028	1.1.2.1	Conduct qualitative/quantitative research and assessments	انجام تحقیقات و ارزیابی‌های کیفی و کمی	Investigating key market features and customer characteristics, using qualitative and quantitative measures to capture relevant aspects. Distill key ingredients that allow the organization to Capture customer needs and wants [19946], and Assess customer needs and wants [19947]. Conduct standardized appraisals by defining selection parameters and setting quotas.	«(منظور از پارامترهای انتخاب، معیارها و شاخص‌های خاصی است که برای ارزیابی و انتخاب موارد مورد نظر مانند مشتریان، محصولات یا خدمات استفاده می‌شود. این پارامترها می‌توانند شامل ویژگی‌های جمعیت‌شناختی، رفتاری، یا هر عامل دیگری باشند که برای سازمان مهم است. تعیین سهمیه‌ها نیز به این معنی است که برای هر دسته یا گروه مشخص، تعداد یا درصد خاصی تعیین می‌شود تا اطمینان حاصل شود که ارزیابی‌ها به صورت متوازن و منصفانه انجام می‌گیرند. به عنوان مثال، ممکن است سهمیه‌هایی برای گروه‌های سنی مختلف، مناطق جغرافیایی یا سایر دسته‌بندی‌های مرتبط تعیین شود. این فرایند به سازمان کمک می‌کند تا ارزیابی‌های استاندارد و منسجمی انجام دهد و اطمینان حاصل کند که نیازها و خواسته‌های مشتریان به صورت جامع و عادلانه در نظر گرفته می‌شوند).
19946	1.1.2.2	Capture customer needs and wants	شناسایی نیازها و خواسته‌های مشتریان	Identifying and collecting customers' wants and needs of a product and/or services from a marketing perspective. Identify which consumer needs are important and whether needs are being met by current products/services.	شناسایی و جمع‌آوری نیازها و خواسته‌های مشتریان در مورد یک محصول یا خدمات از دیدگاه بازاریابی. نیازهای مهم مشتری را شناسایی کنید و تشخیص دهید که آیا این نیازها توسط محصولات/خدمات فعلی برآورده می‌شوند یا خیر.
19947	1.1.2.3	Assess customer needs and wants	ارزیابی نیازها و خواسته‌های مشتریان	Creating customer profiles to get a picture of customers and their needs. Identify particular groups of people/organizations that benefit from your product/services and then selling to them.	ایجاد پروفایل‌های مشتری برای به‌دست آوردن تصویری از مشتریان و نیازهای آن‌ها. شناسایی گروه‌های خاصی از افراد یا سازمان‌ها که از محصول یا خدمات شما بهره‌مند می‌شوند و سپس فروش به آن‌ها (تمرکز بر فروش به این گروه‌ها).
10019	1.1.3	Assess the internal environment	ارزیابی محیط داخلی	Undertaking a review of the organization's in-house skills and resources in order to create a big-picture understanding of internal capacities. Assess the organization's capabilities in order to advance the advantageous and weed out the detrimental aspects. Identify synergic associations within the backdrop of the forces and players active in the market, and take into account all externalities.	بازنگری در مهارت‌ها و منابع داخلی سازمان به منظور ایجاد درک کلی از ظرفیت‌های داخلی. قابلیت‌های سازمان را برای تقویت جنبه‌های مفید و حذف جنبه‌های مضر ارزیابی نمایید. همکاری‌ها و ارتباطات هم‌افزا در چارچوب نیروها و بازیگران فعال در بازار را شناسایی کرده و تمامی عوامل بیرونی را در نظر بگیرید.
10030	1.1.3.1	Analyze organizational characteristics	تحلیل ویژگی‌های سازمانی	Identifying and examining key attributes that differentiate the organization in the market and those that underscore the core of its operations. Consider how the organization functions. Reflect over tangible and intangible aspects in order to spot critical correlations and the interplay between these attributes. Have senior executives conduct the analysis, with input from management and operational personnel.	شناسایی و بررسی ویژگی‌های کلیدی که سازمان را در بازار متمایز می‌کنند و همچنین ویژگی‌هایی که هسته اصلی عملیات آن را شکل می‌دهند. نحوه عملکرد سازمان را در نظر بگیرید. درباره جنبه‌های ملموس و ناملموس تأمل کنید تا ارتباط‌های مهم و تعامل میان این ویژگی‌ها شناسایی شود. از مدیران ارشد بخواهید این تحلیل را با دریافت نظر از مدیران و کارکنان عملیاتی انجام دهند. {یعنی: ویژگی‌های اصلی که سازمان را در بازار متمایز می‌کنند و پایه فعالیت‌های آن هستند شناسایی و بررسی کنید، نحوه کارکرد سازمان و عوامل ملموس و ناملموس را تحلیل کنید تا ارتباط‌های مهم میان آن‌ها مشخص شود و این تحلیل را با هدایت مدیران ارشد و با مشارکت مدیران و کارکنان عملیاتی انجام دهید}.
19948	1.1.3.2	Analyze internal operations	تحلیل عملیات داخلی	Identify key elements of operations and measure effectiveness of these elements within internal operations.	عناصر کلیدی عملیات را شناسایی کرده و اثربخشی این عناصر را در عملیات داخلی اندازه‌گیری کنید.
10031	1.1.3.3	Create baselines for current processes	ایجاد مبنا (معیارهای پایه) برای فرآیندهای فعلی	Establishing baselines that provide standards for assessing performance levels and allow for a relational benchmarking of current processes. Undertake a survey of archival performance records, conducted in conjunction by the management and the operations personnel. Take into account the organization's internal objectives, particularly for process improvement and enhancement. Understand industry best practices.	ایجاد مبناهایی (معیارهای پایه‌ای) که استانداردهایی برای ارزیابی سطوح عملکرد فراهم می‌کنند و امکان مقایسه فرآیندهای فعلی را از طریق بنچمارکینگ رابط‌های (ارزیابی مقایسه ای) می‌دهند. سوابق عملکردی قبلی را به طور مشترک توسط مدیریت و پرسنل عملیاتی بررسی نمایید. اهداف داخلی سازمان، به ویژه برای بهبود و ارتقاء فرآیندها را در نظر بگیرید. بهترین شیوه‌های صنعتی را بشناسید
10032	1.1.3.4	Analyze systems and technology	تحلیل سیستم‌ها و فناوری‌ها	Analyzing the capabilities of technology and process automation systems deployed within the organization in order to direct future associated processes. Conduct a broad-based survey to examine various aspects associated with such systems and technologies, with the objective of identifying key facets that are of interest. Investigate the intended purpose, purpose served, utility, longevity, remaining service-life, repair or service requirements, etc.	تحلیل قابلیت‌های فناوری و سیستم‌های اتوماسیون فرآیندهای مستقر در سازمان به منظور هدایت فرآیندهای مرتبط در آینده. یک بررسی جامع برای ارزیابی جنبه‌های مختلف مرتبط به چنین سیستم‌ها و فناوری‌ها با هدف شناسایی جنبه‌های کلیدی که مورد توجه هستند، انجام دهید. مواردی مانند هدف اولیه، هدفی که در حال حاضر محقق می‌شود، میزان کارایی، طول عمر، مدت زمان باقی‌مانده از عمر مفید، نیازهای تعمیر یا سرویس و موارد مشابه را مورد بررسی قرار دهید.
10033	1.1.3.5	Analyze financial health	تحلیل سلامت مالی	Appraising the financial state of the organization so that management can create resource allocation strategies. Scrutinize the organization's financials—including balance sheets, statements of income, cash-flows, equity holdings, and liquidity—with the objective of understanding the organization's financial health and capacities. (This analysis directly feeds into Conduct organizational restructuring opportunities [16792] and Define a business concept and long-term vision [17040].)	ارزیابی وضعیت مالی سازمان به گونه ای که مدیریت بتواند استراتژی‌های تخصیص منابع را تدوین کند. با هدف درک سلامت مالی و ظرفیت‌های سازمان، حساب‌های مالی سازمان از جمله ترازنامه‌ها، صورت‌های درآمد، جریان‌های نقدی، دارایی‌های سهام و نقدینگی را مورد بررسی قرار دهید. این تجزیه و تحلیل مستقیماً به فرصت‌های تجدید ساختار سازمانی [۱۶۷۹۲] و تعریف یک مفهوم تجاری و چشم انداز بلندمدت می‌پردازد [۱۷۰۴۰].
10034	1.1.3.6	Identify core competencies	شناسایی شایستگی‌های اصلی	Determining a strategically significant aggregate of competence and capacities that differentiates the organization in the market. Identify distinguishing attributes including unique skills and resources and its brand and services in the marketplace. Have senior executives and management personnel assess competencies in order to further develop these capabilities into distinct commercial value propositions.	تعیین مجموعه‌ای از شایستگی‌ها و ظرفیت‌های مهم استراتژیک که سازمان را در بازار متمایز می‌کند. ویژگی‌های متمایز از جمله مهارت‌ها و منابع منحصر به فرد و برند و خدمات آن در بازار را شناسایی کنید. از مدیران ارشد و پرسنل مدیریت بخواهید شایستگی‌ها را ارزیابی کنند تا این قابلیت‌ها را به ارزش‌های تجاری متمایز توسعه دهند.

توضیحات مولفه			نام	Name	Hierarchy ID	PCF ID	Element Description
ایجاد چشم انداز بلند مدت سازمان به عنوان یک موقعیت استراتژیک و مشارکت ذینفعان. چشم انداز را با ایجاد جهت گیری های استراتژیک همه ذینفعان ایجاد کنید. در این زمینه، چارچوب های توسعه استراتژی را درک کنید (و به کار بگیرید) .			ایجاد چشم انداز استراتژیک	Establish strategic vision	1.1.4	10020	Establishing the organization's long-term vision as a strategic positioning and engagement of stakeholders. Institute the vision by creating strategic orientations of all stakeholders. Understand the strategy development frameworks in this context.
توسعه اهداف برای تعریف چشم انداز سازمان. ایده ها، جهت گیری‌ها و فعالیت‌هایی را که به سازمان کمک می کند تا به این اهداف دست یابد، تعریف و مستند کنید.			تعریف چشم انداز استراتژیک	Define the strategic vision	1.1.4.1	19949	Developing goals to define organizations vision. Define and document ideas, direction, and activities which enable the organization to reach these goals.
جهت‌دهی به آن دسته ازنهادهای مرتبط با سازمان که تأثیر مستقیمی بر عملیات و خروجی آن دارند به گونه‌ای که به پیش برد چشم‌انداز استراتژیک آن کمک کند. تمام ذی‌نفعان را در قالب‌های استراتژیک، در چیدمان معماری بازار شناسایی کرده و سازمان را نسبت به آن‌ها موقعیت‌دهی کنید. (این تمرین توسط پرسنل ارشد استراتژی و با بهره‌گیری از فرآیند تعریف مفهوم کسب‌وکار و چشم‌انداز بلندمدت انجام می‌شود.) [۱۷۰۴۰]			هم راستا کردن ذینفعان با چشم انداز استراتژیک	Align stakeholders around strategic vision	1.1.4.2	10035	Orienting those entities, associated with the organization that have a direct bearing on its operations and output, in a way that advances its strategic vision. Map all stakeholders in strategic configurations, within the architectural layout of the marketplace, and position the organization relative to them. (This exercise is undertaken by senior strategy personnel, drawing upon the process Define a business concept and long-term vision [17040].)
توسعه و اجرای استراتژی‌های ارتباطی برای انتقال یک طرح همسوسازی با همه ذینفعان سازمانی، که به سازمان در تحقق چشم‌انداز خود کمک می‌کند. ایجاد استراتژی‌های ارتباطی سفارشی و کانال‌های تحویل با هدف جهت‌دهی ذینفعان بر اساس نقشه‌های پیکربندی ایجاد شده در فرآیند. ذینفعان را حول یک چشم‌انداز استراتژیک همسو کنید [۱۰۰۳۵]. از پرسنل ارشد استراتژی بخواهید که با تیم ارتباطات/بازاریابی همکاری نزدیکی داشته باشند.			انتقال چشم‌انداز استراتژیک به ذینفعان	Communicate strategic vision to stakeholders	1.1.4.3	10036	Developing and executing communication strategies to convey an alignment plan of all organizational stakeholders, which helps the organization realize its vision. Create custom communication strategies and delivery channels with the objective of orienting stakeholders according to the configuration maps created in the process Align stakeholders around a strategic vision [10035]. Have senior strategy personnel closely collaborate with the communications/marketing team.
بررسی دامنه و احتمالات لازم برای تجدید ساختار بر اساس وضعیت بازار و واقعیت‌های داخلی. نیروهای بازار را ترسیم کنید که بر اساس آنها بتوان هر احتمالی را برای سودمندی و قابلیت اجرا بررسی کرد. پس از تجزیه و تحلیل گزینه‌های تجدید ساختار و انجام بررسی‌های لازم، معامله را انجام دهید. برای کمک به رسمیت بخشیدن به این فرصت‌ها، درخواست خدمات حرفه‌ای را در نظر بگیرید.			هدایت کردن فرصت‌های بازسازی سازمان	Conduct organization restructuring opportunities	1.1.5	16792	Examining the scope and contingencies for restructuring based on market situation and internal realities. Map the market forces over which any and all probabilities can be probed for utility and viability. Once the restructuring options have been analyzed and the due-diligence performed, execute the deal. Consider seeking professional services for assistance in formalizing these opportunities.
شناسایی فرصت‌ها برای تجدید ساختار سازمان، از طریق تجزیه و تحلیل توانمندی های داخلی و احتمالات خارجی. با در نظر گرفتن روندها و حرکات کلان، یک بررسی گسترده از چشم‌انداز بازار انجام دهید تا ضرورت و امکان تجدید ساختار سازمان را تعیین کنید. ظرفیت‌های داخلی سازمان، آمادگی چارچوب‌های فرآیندی آن، استحکام وضعیت مالی، توانمندی سیستم‌ها، منابع انسانی و سایر عوامل را برای پذیرش یک بازنگری گسترده بررسی کنید.			شناسایی فرصت های تجدید ساختار	Identify restructuring opportunities	1.1.5.1	16793	Identifying opportunities for restructuring the organization, through an analysis of internal viability and external contingency. Conduct a broad-based survey of the market landscape, taking the large-scale trends and movements into account, to determine the necessity and possibility of restructuring the organization. Review the organization's internal capacities, the readiness of its process frameworks, the robustness of its financials, the capableness of its systems, the resourcefulness of its personnel, etc. for assimilating an extensive overhaul.
بررسی و ارزیابی وضعیت موجود احتمالات، قبل از رسمیت بخشیدن به هرگونه تجدید ساختار سازمان با نهاد دیگر. به طور سیستماتیک تمام نهادهایی را که به عنوان ذینفع تشخیص داده می‌شوند، بررسی کنید. فرصت‌های تجدید ساختار را شناسایی کنید [۱۶۷۹۳] تا تمام حقایق ملموس و قابل توجه را تأیید کنید. استفاده از خدمات حرفه‌ای تخصصی از جمله کمک‌های حقوقی، حسابداری و مشاوره‌ای را در نظر بگیرید.			انجام بررسی دقیق	Perform due-diligence	1.1.5.2	16794	Auditing the status quo of the probabilities, before formalizing any restructuring of the organization with another entity. Systematically investigate all entities discerned to be of interest in Identify restructuring opportunities [16793], to verify all tangible and substantial facts. Consider engaging specialist professional services including legal, accounting, and consulting help.
بررسی گزینه‌های مختلف فهرست‌شده برای جذب نهادهای جدید به سازمان یا جدایی از آن. بررسی جزئی و جامع هر گزینه شناسایی‌شده را برای تملک (خرید شرکت‌ها یا دارایی‌ها)، ادغام، تجزیه و واگذاری انجام دهید. جنبه‌های ناملموس و غیرمادی نهادهای درگیر و جنبه‌های هم‌افزایی را در نظر بگیرید. کمک گرفتن از خدمات حرفه‌ای تخصصی را در نظر بگیرید.			بررسی گزینه‌های معامله	Analyze deal options	1.1.5.3	16795	Examining various options shortlisted for assimilating new entities into the organization or dissociating from it. Undertake a piecemeal and comprehensive consideration of each option identified for acquisition, merger, de-merger, and divestment. Consider intangible and non-material aspects of the entities involved and synergic aspects. Consider the assistance of specialist professional services.
ارزیابی نهادهایی که با توجه به فرصت های تجدید ساختار در زمینه های داخلی و خارجی، به عنوان گزینه‌های مناسب خرید شناسایی شده اند. مناسب بودن و عملی بودن گزینه‌های فهرست‌شده را تأیید کنید. اطمینان حاصل کنید که این نهادها با وضعیت بازار مرتبط هستند و همچنین با منابع و قابلیت‌های سازمان هم‌خوانی دارند.			ارزیابی گزینه‌های مربوط به تملک (خرید شرکت‌ها یا دارایی‌ها)	Evaluate acquisition options	1.1.5.3.1	16796	Appraising entities identified as being suitable for acquisition, taking into account the restructuring opportunities in the internal and external context. Verify the appropriateness and viability of the short-listed options. Ensure these entities pertain to the state-of-affairs in the market, as well as fit with the resources and capabilities of the organization.
ارزیابی نهادهایی که به عنوان گزینه های مناسب برای ادغام شناسایی شده‌اند با درنظر گرفتن فرصت‌های تجدید ساختار در سازمان و بازار. مناسب بودن و عملی بودن چنین گزینه‌هایی را تأیید کنید. این نهادها را ارزیابی کنید تا از ارتباط آنها با وضعیت فعلی بازار و همچنین تناسب با منابع و هم‌خوانی با قابلیت‌های سازمان اطمینان حاصل نمایید. (این فرآیند می‌تواند به طور کامل توسط پرسنل داخلی واجد شرایط انجام شود یا ممکن است به متخصصان حرفه‌ای واگذار شود.)			ارزیابی گزینه های ادغام	Evaluate merger options	1.1.5.3.2	16797	Appraising entities identified as being suitable for a merger, taking stock of the restructuring opportunities within the firm and the market. Verify the appropriateness and viability of such options. Assess these entities to ensure their pertinence to the contextual state-of-affairs in the market, as well as a fit with the resources and capabilities of the organization itself. (This process can be carried out, in its entirety, by qualified in-house personnel or may be designated to specialist professional services providers.)
ارزیابی بخش‌ها و زیرمجموعه‌های درون سازمان و/یا نهادهای قبلاً ادغام‌شده، برای ارزیابی مناسب بودن تفکیک، با در نظر گرفتن تناسب بین این نهادها و همچنین هرگونه عواملی که از بیرون تأثیرگذار است. مناسب بودن و صحت یک تفکیک رسمی را بررسی کنید.			ارزیابی گزینه های تفکیک	Evaluate de-merger options	1.1.5.3.3	16798	Evaluating departments and subsidiaries within the organization, and/or previously merged entities, to assess the appropriateness of a de-merger, taking account of the fit between these entities as well as any relevant externalities. Examine the pertinence and soundness of a formalized dissociation.
ارزیابی بخش‌ها و/یا زیرمجموعه‌های درون سازمان برای ارزیابی مناسب بودن واگذاری آن‌ها، با در نظر گرفتن تمام پیامدهای خارجی بازار. هرگونه نهاد داخلی که برای جداسازی از سازمان مناسب تشخیص داده شده‌اند را بررسی کنید. از مناسب بودن و صحت چنین اقدامی اطمینان حاصل کنید.			ارزیابی گزینه های واگذاری	Evaluate divesture options	1.1.5.3.4	16799	Evaluating departments and/or subsidiaries within the organization to assess the appropriateness of a divestment, taking account of all market externalities. Examine any internal entities that have been identified to be suitable for dismemberment from the organization. Ensure the pertinence and soundness of such a move.
تدوین بیانیه مأموریت، استراتژی و طراحی کسب‌وکار سازمان. یک بیانیه مختصر ایجاد کنید که مأموریت سازمان را به روشنی بیان کند و اهداف عملیاتی برای تحقق یک چشم‌انداز راهبردی [۱۰۰۲۰] ترسیم کند. گزینه‌های استراتژیک را با تطبیق این گزینه‌ها با توانمندی‌های داخلی سازمان مشخص کنید. یک طرح سازمانی ایجاد کنید و با تدوین استراتژی ها در سطح کارکردی و فرایندی، اهداف را شناسایی کنید. (یعنی: بیانیه مأموریت، راهبرد و طرح کسب‌وکار سازمان را تدوین کنید، یک مأموریت کوتاه و روشن بنویسید و برای تحقق چشم‌انداز راهبردی اهدافی عملی تعریف کنید، گزینه‌های راهبردی را بر اساس توانایی‌ها و ظرفیت‌های داخلی سازمان انتخاب و مشخص کنید و با طراحی ساختار سازمان و توسعه راهبردها در سطح وظایف و فرایندها، اهداف سازمان را شناسایی و تعیین کنید)			توسعه استراتژی کسب و کار	Develop business strategy	1.2	10015	Developing an organization's mission statement, strategy, and business design. Create a concise statement that clearly articulates the mission of the organization, outlining practicable targets to Establish a strategic vision [10020]. Delineate strategic options by matching these alternatives with the organization's internal capabilities. Create an organizational design, and identify goals by developing strategies at the functional and process levels.

توضیحات مولفه			نام	Element Description	Name	Hierarchy ID	PCF ID
تدوین یک بیانیه جامع و مختصر که مأموریت سازمان را به وضوح و اختصار بیان کند. بیانیه ای روشن و کوتاه از مأموریت تعریف و ابلاغ کنید که نشان دهد سازمان چگونه قصد دارد چشم انداز راهبردی خود را محقق سازد[۱۰۰۲۰]. از مدیران ارشد و مدیران استراتژی، نظرات انتقادی دریافت کنید و با تیم های بازاریابی یا کارکنان حوزه‌های مرتبط همکاری نمایید.			تدوین بیانیه کلی مأموریت	Establishing an overarching, compact statement that concisely underscores the mission of the organization. Define and communicate a clear and succinct mission statement, which encapsulates how the organization aims to proceed in order to Establish a strategic vision [10020]. Solicit critical inputs from senior management and strategy executives, and collaborate with marketing or personnel from allied functions.	Develop overall mission statement	1.2.1	10037
تعیین و تعریف وضعیت موجود مربوط به هسته‌ی واقعی و عملی کسب‌وکار {یعنی آن بخش اصلی که ماهیت واقعی شرکت را شکل می‌دهد} بررسی اینکه این کسب‌وکار در اصل چه دستاوردی دارد و به چه شیوه‌ای عمل می‌کند. در این بررسی باید فراتر از توانایی‌های آشکار ارائه‌ی خدمات یا محصولات رفت، و ظرفیت‌های زیرساختی‌ای را مشخص کرد که موتور محرک کسب‌وکار بر پایه‌ی آن‌ها بنا شده است. این فرایند باید با مشارکت مدیران ارشد، اعضای تیم مدیریتی، و در صورت لزوم، مشاوران یا متخصصان حرفه‌ای انجام شود.			تعریف وضعیت فعلی کسب و کار	Defining the status quo relating to the de facto core of what the business is. Reflect over the fundamental essence of what the business accomplishes and the manner in which it operates. Look beyond the obvious solution capabilities to delineate capacities that form the basis of the business engine. Involve senior executives and management personnel and possibly professional services providers.	Define current business	1.2.1.1	10044
تدوین اهداف اجرایی مشخص که مسیر تحقق چشم‌انداز سازمان را به‌طور مؤثر ترسیم کنند. در این فعالیت پایه ای، اهداف یا مقاصد خاصی را به صورت کلی اما عملی بیان کنید تا به اهداف بلندمدت برسید. تدوین و اجرای یک استراتژی ارتباطی (برنامه ارتباطی) برای رساندن بیانیه ماموریت. یک استراتژی ارتباطی جهانی و کانال‌های تحویل مناسب ایجاد کنید، با این هدف که از دومی برای اجرای اولی استفاده کنید. (یک برنامه ارتباطی کلی طراحی و راه‌های مناسب برای رساندن پیام مأموریت را مشخص کنید؛ هدف این است که از این راه‌ها برای اجرای برنامه ارتباطی استفاده شود).			تدوین مأموریت	Outlining actionable objectives that effectively set a course to fulfill the organization's vision. In this fundamental activity, articulate certain goals or targets in broad but practicable terms to reach long-term objectives.	Formulate mission	1.2.1.2	10045
هماهنگ و مؤثر انتقال یابد{ ارزیابی مجموعه‌ای از تصمیمات استراتژیک که برای پیشبرد اهداف بلندمدت سازمان طراحی شده‌اند. (بررسی تصمیم‌های مهم برای رسیدن به اهداف بلندمدت سازمان { استراتژی‌های مختلف مربوط به حوزه‌های عملکردی اصلی را شناسایی کنید. گزینه‌های استراتژیک را با توجه به چارچوب‌های تصمیم‌گیری کمکی که عملکرد روان، پیشرفت کارایی عملکردی و پویایی آن را تضمین می‌کنند، ارزیابی کنید. {این گزینه‌ها را با کمک روش‌های تصمیم‌گیری تکمیلی بررسی کنید تا کارها روان‌تر پیش برود، بهره‌وری بخش‌ها بیشتر شود و سازمان فعال و پویا بماند.} در این کار باید مدیران ارشد، به‌ویژه کارکنان بخش راهبرد و/یا بخش‌های کسب‌وکار، حضور داشته باشند و در صورت نیاز از مشاوران حرفه‌ای کمک گرفته شود. {یعنی: تصمیم‌های راهبردی برای اهداف بلندمدت را بررسی کنید، راهبردهای حوزه‌های اصلی را شناسایی کنید، گزینه‌ها را با چارچوب‌های تصمیم‌گیری مناسب بسنجید و این کار را با مشارکت مدیران ارشد و در صورت نیاز با مشاوره متخصصان انجام دهید. }			ارتباط و انتقال مأموریت	Developing and executing a communication strategy to convey the mission statement. Create a universal communication strategy and appropriate delivery channels, with the objective of leveraging the latter to execute the former. Convey the inherent message of the mission to all stakeholders, including employees, customers, and the public. Ensure collaboration between senior strategy personnel and the communications/marketing team.	Communicate mission	1.2.1.3	10046
تعریف گزینه‌های مختلف برای دستیابی به اهداف بیان‌شده در بیانیه ماموریت. انواع مختلف تصمیمات استراتژیک که به سازمان در دستیابی به اهداف مشخص شده در تدوین بیانیه ماموریت کلی [۱۰۰۳۷](مطابق با معیارهای ارزش‌تعیین‌شده) کمک می‌کند را ترسیم نمایید. {گزینه‌ها و مسیرهای گوناگونی را که می‌توان برای رسیدن به اهداف مشخص‌شده در بیانیه مأموریت (مطابق با معیارهای ارزش‌تعیین‌شده) انتخاب کرد، مشخص کنید}. در این فرایند، مدیران ارشد و اعضای کلیدی تیم راهبرد باید مشارکت فعال داشته باشند و در صورت نیاز از همکاری و مشاوره خدمات حرفه‌ای استفاده شود.			تعریف و ارزیابی گزینه‌های استراتژیک برای دستیابی به ماموریت	Assessing sets of strategic decisions designed to drive the organization's long-term objectives. Identify various strategies concerning core functional areas. Appraise strategic options in light of auxiliary decision frameworks that ensure smooth functioning, the advancement of functional efficiencies, and vitality. Involve senior management executives, especially strategy and/or business unit personnel, with need-based consultative assistance from professional services providers.	Define and evaluate strategic options to achieve the mission	1.2.2	10038
در این مرحله، تصمیمات استراتژیک برای حمایت از طراحی، تولید و توزیع محصولات و خدمات از طریق مدل سازمانی گسترده اتخاذ می‌شود. این امر به تصمیمات استراتژیک در مورد ساخت در مقابل خرید، تامین داخلی یا خارجی {چه چیزی را خودمان تولید کنیم یا از بیرون بخریم، یعنی تصمیم بین انجام کارها در داخل سازمان یا برون‌سپاری آن‌ها} مربوط می‌شود. مدیران ارشد نحوه اداره کسب و کار خود را ترسیم می‌کنند. در مورد خرید قطعات/زیرمجموعه‌ها، اداره ناوگان توزیع خود یا واگذاری آنها به پیمانکاران، مالکیت نمایندگی‌های فروش یا واگذاری فرانچایز {یعنی: نمایندگی‌ها را به شرکت‌های شریک در قالب سیستم امتیازدهی واگذار کردن} و غیره، باید انتخاب‌های استراتژیک داشته باشند. این استراتژی‌ها باید در سطح تصمیم‌گیری کلان و با مشارکت در طراحی مدل عملیاتی هدف گذاری شوند.			تعریف گزینه‌های استراتژیک	Defining the various options available to achieve the goals highlighted in the mission statement. Delineate (in accordance with a predefined criteria) the various permutations of strategic decisions that would help the organization achieve the objectives outlined in Develop overall mission statement [10037]. Involve senior management and key strategy personnel, with timely help from professional services providers.	Define strategic options	1.2.2.1	10047
در این مرحله، تصمیمات استراتژیک برای حمایت از طراحی، تولید و توزیع محصولات و خدمات از طریق مدل سازمانی گسترده اتخاذ می‌شود. این امر به تصمیمات استراتژیک در مورد ساخت در مقابل خرید، تامین داخلی یا خارجی {چه چیزی را خودمان تولید کنیم یا از بیرون بخریم، یعنی تصمیم بین انجام کارها در داخل سازمان یا برون‌سپاری آن‌ها} مربوط می‌شود. مدیران ارشد نحوه اداره کسب و کار خود را ترسیم می‌کنند. در مورد خرید قطعات/زیرمجموعه‌ها، اداره ناوگان توزیع خود یا واگذاری آنها به پیمانکاران، مالکیت نمایندگی‌های فروش یا واگذاری فرانچایز {یعنی: نمایندگی‌ها را به شرکت‌های شریک در قالب سیستم امتیازدهی واگذار کردن} و غیره، باید انتخاب‌های استراتژیک داشته باشند. این استراتژی‌ها باید در سطح تصمیم‌گیری کلان و با مشارکت در طراحی مدل عملیاتی هدف گذاری شوند.			انتخاب مشارکت‌ها و روابط برای پشتیبانی از مدل گسترده سازمان	Supporting the design, manufacture and distribution of product and services through the extended enterprise model. This is concerned with the strategic decisions on make vs buy, in house or out sourced. Senior Executives map out how they want to run their business. Make strategic choices as to whether to buy in components / sub-assemblies, run their own distribution fleet or contract out, own their dealerships or franchise out, etc. Strategize with partnerships. Collaborate design consideration at strategy level for automotive and procurement act within the Target Operating Model set at strategy level.	Select partnerships and relationships to support the extended enterprise	1.2.2.1.1	18083
طراحی و تدارکات را مطابق مدل عملیاتی هدف سازمان هماهنگ و اجرا کنید{. بررسی و سنجش تأثیر گزینه‌های راهبردی برای رسیدن به اهداف سازمان. یعنی باید بررسی کنیم هر گزینه‌ای که برای پیشبرد اهداف سازمان مطرح شده، چه اثری روی عملکرد و نتیجه نهایی خواهد داشت. برای هر مجموعه از تصمیم‌های راهبردی که در مرحله «تعریف گزینه‌های راهبردی» [۱۰۰۴۷] تهیه شده‌اند، باید یک برآورد از میزان تأثیر آن‌ها انجام دهیم. سپس پیامدهای هر گزینه را با دقت کامل بررسی کنیم تا بفهمیم انتخاب هر مسیر چه نتایجی به همراه دارد.			ارزیابی و تحلیل تأثیر هر گزینه	Scoping and probing to study the impact of strategic options for fulfilling the organization's objectives. Estimate a measure of the impact effectuated by each set of strategic decisions, which comprise Define strategic options [10047]. Closely examine the consequences of each option.	Assess and analyze impact of each option	1.2.2.2	10048
تأثیرات عواملی مانند نیروی انسانی، مهارت‌ها، آموزش، بازارهای جدید، فناوری یا سیاست‌های موجود در مدل عملیاتی که نیاز به تغییر دارد را تعیین کنید.			شناسایی پیامدهای عناصر کلیدی مدل عملیاتی کسب‌وکار که نیاز به تغییر دارند	Determine impacts of elements such as staffing, skills, training, new markets, technology, or policies within operating model which needs change.	Identify implications for key operating model business elements that require change	1.2.2.2.1	13289

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
13290	1.2.2.2.2	Identify implications for key technology aspects	شناسایی پیامدهای جنبه‌های کلیدی فناوری	Determining key factors for technology ROI, benefits, architecture, etc.	تعیین عوامل کلیدی برای بازگشت سرمایه (ROI) فناوری، مزایا، معماری و موارد مربوطه (یعنی: مشخص کنیم چه چیزهایی بیشترین نقش را در ارزش‌آفرینی فناوری دارند؛ از جمله اینکه فناوری چه سودی و مزایایی ایجاد می‌کند، ساختار فنی و معماری آن چگونه است، و چه عواملی روی بازگشت سرمایه و نتیجه نهایی اثر می‌گذارند،}
21606	1.2.2.3	Evaluate B2B options	ارزیابی گزینه‌های B۲B (همکاری و کسبوکار بین دو سازمان) (یعنی بررسی کنیم چه نوع همکاری‌ها، سرویس‌ها، قراردادهای یا مدل‌های تعامل بین دو کسبوکار می‌تواند مناسب‌تر، سودآورتر یا مؤثرتر باشد).	Evaluating future business to business opportunities against past and current approaches and performance. Gather insights into what competitors and other similar organizations are doing and the needs, goals, and expectations of stakeholders and partners to understand potential future impact.	ارزیابی فرصت‌های آینده در همکاری‌های بین کسبوکاری (B۲B) با مقایسه آن‌ها با روش‌ها و عملکرد گذشته و فعلی.(یعنی بررسی کنیم همکاری‌های B۲B آینده چه تفاوتی با روش‌های قبلی ما دارند و چقدر می‌توانند بهتر عمل کنند) همچنین باید بفهمیم رقبا و سازمان‌های مشابه چه کارهایی انجام می‌دهند و نیازها، اهداف و انتظارات ذی‌نفعان و شریکان چیست، تا بتوانیم اثر احتمالی این فرصت‌های جدید در آینده را بهتر پیش‌بینی کنیم.
21607	1.2.2.4	Evaluate B2C options	ارزیابی گزینه‌های مربوط به تعامل یا فروش به مشتری نهایی (B۲C)	Evaluating future business to customer opportunities against past and current approaches and performance. Gather insights into what competitors and other similar organizations are doing and the needs, goals, and expectations of customers and partners to understand potential future impact.	ارزیابی فرصت‌های آینده در کار با مشتری نهایی (B۲C) با مقایسه آن‌ها با روش‌ها و عملکرد گذشته و فعلی. همچنین باید بررسی کنیم رقبا و سازمان‌های مشابه چه کارهایی انجام می‌دهند و نیازها، اهداف و انتظارات مشتریان و شریکان چیست، تا بتوانیم تأثیر احتمالی این فرصت‌های جدید را در آینده بهتر پیش‌بینی کنیم.
21608	1.2.2.5	Evaluate partner/alliance options	ارزیابی گزینه‌های اتحاد/شریک (بررسی انواع گزینه‌های شراکت، همکاری و اتحادهای راهبردی با سازمان‌های دیگر)	Evaluating partnership and alliance opportunities to deliver products/services. Understand existing product and market models in use across the markets you serve, evolving trends, and the cost/benefit of potential new/updated partnership/alliance options.	ارزیابی فرصت‌های همکاری و ایجاد اتحادهای تجاری برای ارائه بهتر محصولات و خدمات. باید مدل‌های فعلی محصول و بازار را که در بازارهای مختلف استفاده می‌کنید بشناسید، روندهای رو به رشد را بررسی کنید، و هزینه و فایده گزینه‌های جدید یا به‌روزشده‌ی همکاری و اتحادهای تجاری را بسنجید.
21609	1.2.2.6	Evaluate IP acquisition options	ارزیابی گزینه‌های کسب (خرید) مالکیت معنوی (بررسی راه‌های مختلف برای خرید، انتقال یا به‌دست‌آوردن مالکیت معنوی مثل پتنت‌ها، حق اختراع، علائم تجاری، کد نرم‌افزار یا فناوری و سنجش مزایا، هزینه‌ها و ارزش آن‌ها برای سازمان)	Evaluating intellectual property acquisition options available to scale, modernize, and/or extend product/service reach. Understand the cost, risk, timing and lifecycle value of candidate acquisitions.	ارزیابی گزینه‌های مختلف برای به‌دست‌آوردن حقوق مالکیت معنوی (IP) با هدف توسعه، نوسازی یا گسترش دامنه‌ی محصولات و خدمات. همچنین باید هزینه، ریسک، زمان‌بندی و ارزش چرخه‌عمر هر گزینه را بررسی و درک کنیم تا بتوانیم بهترین تصمیم را بگیریم.
21610	1.2.2.7	Evaluate innovation options	ارزیابی گزینه‌های نوآوری	Evaluating innovation options to advance technology, products/services, and/or operational performance.	سنجش راهکارهای نوآوری به‌منظور ارتقای فناوری، محصولات یا خدمات و افزایش بهره‌وری عملیاتی
21611	1.2.2.8	Evaluate sustainability options	ارزیابی گزینه‌های پایداری(سازمانی)	Evaluating sustainability requirements, stakeholder expectations, and value proposition for options. Understand the potential activities and changes across environmental, social, and governance, the effort required, cost to implement, and benefits gained. The analysis should consider sustainable product/service lifecycles, operations, infrastructure, performance, and workforce.	ارزیابی الزامات پایداری، انتظارات ذی‌نفعان و ارزش پیشنهادی گزینه‌ها (الزامات پایداری یعنی مجموعه الزام‌ها، تعهدها و معیارهایی که یک سازمان باید رعایت کند تا فعالیت‌هایش در بلندمدت از نظر زیست‌محیطی، اجتماعی و حاکمیتی قابل‌دوام و مسئولانه باشد)(فعالیت‌ها و تغییرات احتمالی در حوزه‌های زیست‌محیطی، اجتماعی و حاکمیتی (ESG) را شناسایی کنید و میزان تلاش موردنیاز، هزینه اجرای آن‌ها و منافع حاصل را بسنجید. در این تحلیل، چرخه عمر پایدار محصولات و خدمات، عملیات، زیرساخت‌ها، عملکرد سازمان و نیروی انسانی را در نظر بگیرید
21612	1.2.2.9	Evaluate global support options	ارزیابی گزینه‌های پشتیبانی جهانی	Evaluating options for global support services and functions. This should include structure, scale, adaptability to change, and alternative delivery models to balance cost, performance, and customer value.	ارزیابی گزینه‌های خدمات و کارکردهای {حوزه‌های} پشتیبانی جهانی. این ارزیابی باید ساختار، مقیاس، انعطاف‌پذیری در برابر تغییر و مدل‌های جایگزین ارائه خدمت را با هدف ایجاد تعادل میان هزینه، عملکرد و ارزش مشتری پوشش دهد.
21613	1.2.2.10	Evaluate shared services options	ارزیابی گزینه‌های خدمات مشترک	Evaluating options for shared services and support functions. This should include structure, scale, adaptability to change, and alternative delivery models to balance cost, performance, and operational efficiencies.	ارزیابی گزینه‌های خدمات مشترک و کارکردهای {حوزه‌های} پشتیبانی. این ارزیابی باید ساختار، مقیاس، میزان انطباق‌پذیری با تغییرات و مدل‌های جایگزین ارائه خدمات را بررسی کند تا توازنی میان هزینه، عملکرد و بهره‌وری عملیاتی ایجاد شود (یعنی: گزینه‌های مختلف برای خدمات مشترک و بخش‌های پشتیبانی را بررسی کنید، ساختار و مقیاس و انعطاف‌پذیری آن‌ها را بسنجید و مدلی انتخاب کنید که بین هزینه، عملکرد و کارایی عملیاتی تعادل ایجاد کند.}
21614	1.2.2.11	Evaluate lean/continuous improvement options	ارزیابی گزینه‌های بهبود ناب و بهبود مستمر	Evaluating options to enhance and optimize processes and functional areas. Understand alternatives to strengthen business capabilities, enhance process efficiencies, and advance performance standards.	ارزیابی گزینه‌ها برای بهبود و بهینه‌سازی فرایندها و حوزه‌های کارکردی. گزینه‌های جایگزین را برای تقویت قابلیت‌های کسبوکار، افزایش بهره‌وری فرایندها و ارتقای استانداردهای عملکرد درک و بررسی کنید. (یعنی: راه‌های مختلف را بررسی کنید تا توانمندی‌های کسبوکار را تقویت کنید، فرایندها را کارآمدتر کنید و سطح عملکرد را بهبود دهید.}
10039	1.2.3	Set/Develop long-term enterprise strategy	تعیین و توسعه استراتژی بلندمدت سازمان	Developing a strategy for the achievement of business goals over the distant future. Adopt one of the strategic options for realizing its mission over the long term. Enlist senior management executives, comprising strategy and/or business unit personnel.	تدوین استراتژی برای تحقق اهداف کسبوکار در افق بلندمدت. یکی از گزینه‌های استراتژیک را برای تحقق مأموریت سازمان در بلندمدت انتخاب کنید. مدیران ارشد، شامل مدیران حوزه استراتژی و/یا واحدهای کسبوکار را در این فرایند مشارکت دهید
16803	1.2.3.1	Develop partner/alliance strategy	تدوین استراتژی مشارکت با شرکا و ائتلاف‌ها	Defining direction and plan objectives for partnering with other companies to deliver product/services. Focus on creating a vision and strategic objectives and culminate in creating measures for the strategic alliance or partnership.	تعیین جهت‌گیری و اهداف همکاری با سایر شرکت‌ها برای ارائه محصولات و خدمات. چشم‌انداز و اهداف استراتژیک را تعریف کرده و بر آن متمرکز شوید و در نهایت شاخص‌ها و معیارهای سنجش عملکرد ائتلاف یا مشارکت استراتژیک را مشخص کنید.
14189	1.2.3.2	Develop sustainability strategy	تدوین استراتژی پایداری سازمان	Formulating strategic options that create opportunities for the sustenance and prosperity of the business in the long run. Go beyond business longevity to consider alternate strategies that allow the organizations preservation of vitality over time. Earmark resources and target processes, the former of which are dedicated to the absorption of sustainable practices in the latter.	تدوین گزینه‌های استراتژیک به‌منظور ایجاد فرصت‌هایی که بقای پایدار و رشد بلندمدت کسبوکار را تضمین کند. نگاه را به حفظ صرف موجودیت سازمان محدود نکنید و به سراغ استراتژی‌های جایگزینی بروید که پویایی، انعطاف‌پذیری و توان سازگاری سازمان را در طول زمان حفظ کند. منابع را به‌صورت هدفمند تخصیص دهید و فرایندهایی را مشخص کنید که پذیرش و نهادینه‌سازی شیوه‌ها و رویه‌های پایدار در آن‌ها امکان‌پذیر باشد.
16805	1.2.3.3	Develop merger/demerger/acquisition/exit strategy	تدوین استراتژی ادغام، تفکیک، تملک و خروج	Defining a strategy for corporate development. Include providing a framework for evaluating merger and acquisition candidates; and planning for a value creation through merging/demerging with a company, acquiring a company, or exiting from an already merged/acquired company.	تدوین استراتژی توسعه شرکتی. این استراتژی باید چارچوبی شفاف برای ارزیابی گزینه‌های ادغام و تملک فراهم کند و مسیر خلق ارزش از طریق ادغام یا تفکیک با یک شرکت، تملک یک شرکت یا خروج از شرکتی که پیش‌تر با آن ادغام یا تملک انجام شده را مشخص سازد (یعنی: می‌خواهیم چارچوبی داشته باشیم که تصمیمات ادغام، تملک، تفکیک و خروج را هدفمند کند و از آن‌ها برای خلق ارزش واقعی برای شرکت استفاده کنیم)}

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
19952	1.2.3.4	Develop innovation strategy	تدوین استراتژی نوآوری	Developing a plan and vision to encourage advancements in technology or product/services. Create a roadmap for changing or innovating the business model to make business operations more competitive. Set up new R&D services for changing or bringing new value propositions, services, production processes, and invention of technology not previously used by competitors etc.	تدوین برنامه و چشم‌انداز به‌منظور تشویق و تسهیل پیشرفت‌های فناورانه یا توسعه محصولات/خدمات. نقشه راهی برای تغییر یا نوآوری در مدل کسب‌وکار طراحی کنید تا عملیات کسب‌وکار رقابتی‌تر شود. خدمات جدید تحقیق و توسعه (R&D) را برای ایجاد یا بازتعریف ارزش‌های پیشنهادی، خدمات، فرایندهای تولید و توسعه یا ابداع فناوری‌هایی که پیش‌تر توسط رقبا مورد استفاده قرار نگرفته‌اند، راه‌اندازی کنید.
19950	1.2.3.5	Develop global support strategy	تدوین استراتژی پشتیبانی جهانی	Developing a plan to deploy support services and support functions throughout the organization globally. Arrange the organizations functional support areas to create efficiencies of scale in the delivery of support services, globally.	تدوین برنامه‌ای برای استقرار منسجم خدمات و کارکردها {حوزه‌های} پشتیبانی در سراسر سازمان در مقیاس جهانی.حوزه‌های پشتیبانی سازمان را به‌گونه‌ای سامان‌دهی کنید که با یکپارچه‌سازی و هم‌راستاسازی آن‌ها، صرفه‌جویی‌های ناشی از مقیاس و بهره‌وری‌های عملیاتی در ارائه خدمات پشتیبانی در سطح جهانی تحقق یابد. {یعنی: اگر خدمات پشتیبانی (مثل IT، مالی، HR، تدارکات) را به‌صورت جهانی و متمرکز سازمان‌دهی کنیم هزینه ارائه هر خدمت کمتر می‌شود و بهره‌وری‌های عملیاتی افزایش می‌یابد.}
19951	1.2.3.6	Develop shared services strategy	تدوین استراتژی خدمات مشترک	Charting a plan to leverage internal services and support functions throughout the organization. Delineate a framework of parameters and criteria to selectively filter service areas for inclusion among the organizations common resources. Arrange the organizations functional areas to create efficiencies of scale in the delivery of internal services.	ترسیم برنامه‌ای برای بهره‌برداری مؤثر از خدمات داخلی و وظایف پشتیبانی در سراسر سازمان.چارچوبی از پارامترها و معیارها تعریف کنید تا حوزه‌های خدماتی به‌صورت گزینشی فیلتر شده و برای قرار گرفتن در میان منابع مشترک سازمان انتخاب شوند. حوزه‌های کارکردی سازمان را به‌گونه‌ای سامان‌دهی کنید که بهره‌وری‌های عملیاتی و صرفه‌جویی‌های ناشی از مقیاس در ارائه خدمات داخلی محقق شود. {یعنی: می‌خواهیم تصمیم بگیریم کدام خدمات و پشتیبانی‌ها باید به‌صورت مشترک و متمرکز در کل سازمان ارائه شوند؛ با چه معیارهایی آن‌ها را انتخاب کنیم؛ و چطور ساختار سازمان را بچینیم تا هزینه کمتر و کارایی بیشتری در ارائه خدمات داخلی داشته باشیم.}
14197	1.2.3.7	Develop lean/continuous improvement strategy	تدوین استراتژی بهبود ناب و بهبود مستمر	Developing strategies for the optimization of processes and the improvement of functional areas in order to improve the bottom line. Create a road map of decision choices that would allow the organization to continuously enhance process efficiencies and advance performance standards.	تدوین استراتژی‌هایی برای بهبود فرایندها و تقویت عملکرد حوزه‌های کارکردی به‌منظور افزایش سودآوری سازمان. نقشه‌راهی شفاف از تصمیم‌ها و گزینه‌های کلیدی طراحی کنید تا سازمان بتواند به‌طور مستمر بهره‌وری‌های فرایندی را افزایش داده و سطح عملکرد خود را ارتقا دهد. {یعنی: می‌خواهیم یک مسیر تصمیم‌گیری مشخص داشته باشیم تا بتوانیم فرایندها و واحدهای سازمان را به‌طور پیوسته بهتر، کارآمدتر و سودآورتر کنیم؛ نه به‌صورت مقطعی، بلکه به‌عنوان یک نظام دائمی بهبود عملکرد.}
10040	1.2.4	Coordinate and align cross-functional and process strategies	هماهنگ‌سازی و هم‌راستا کردن استراتژی‌های میان‌کارکردی و استراتژی‌های فرایندی	Aligning the approach and method of individual units, departments, systems, and operations within the organization, in accordance with the larger strategic course adopted. Employ the organization's strategic path to guide the functions, divisions, and operations. Calibrate the plan and method of each functional area, as well as the processes therein, to Select the long-term business strategy [10039].	ایجاد هم‌راستایی میان شیوه‌های کاری واحدها، بخش‌ها، سیستم‌ها و عملیات سازمان با استراتژی کلان سازمان. مسیر استراتژیک سازمان را به‌عنوان قطب‌نما به‌کار بگیرید تا کارکردها، واحدها و عملیات در یک جهت مشخص حرکت کنند. برنامه‌ها، روش‌ها و فرایندهای هر حوزه کارکردی را بازتنظیم کنید تا به‌طور کامل از استراتژی بلندمدت کسب‌وکار پشتیبانی کنند [۱۰۰۳۹]. {یعنی:«استراتژی کلان که انتخاب کردیم، باید عملاً در کار روزمره سازمان دیده شود؛ یعنی واحدها، فرایندها، سیستم‌ها و روش‌های کاری همه با همان استراتژی تنظیم شوند و هر کسی در مسیر واحدی حرکت کند.»}
10041	1.2.5	Create organizational design	طراحی ساختار سازمانی	Formulating a design for the organization's resources that allow it to meet its objectives. Develop a new framework for molding the organization's various processes into a coherent and seamless whole.	طراحی نحوه به‌کارگیری منابع سازمان به‌گونه‌ای که دستیابی به اهداف سازمان را ممکن سازد. چارچوبی جدید ایجاد کنید تا فرایندهای مختلف سازمان به‌صورت یکپارچه و هماهنگ در کنار یکدیگر عمل کنند و یک کل منسجم را بسازند.
10049	1.2.5.1	Evaluate breadth and depth of organizational structure	ارزیابی میزان گستردگی و لایه‌های ساختار سازمانی	Evaluating the structural makeup of the organization, including pertinent features of and associated synergies among constituent elements. Examine the organization's architectural framework, paying close attention to the individual elements, the relations among them, and the conjoint and co-acting forces therein. Analyze functions and processes, as well as work-related positions. Scrutinize various relevant characteristics associated with each of them, depending upon the scale, scope, and type of organization.	ارزیابی ساختار کلی سازمان و نحوه کنار هم قرار گرفتن اجزای آن و هم‌افزایی‌های میان آن‌ها. معماری سازمان را بررسی کنید و بر عناصر اصلی، ارتباطات میان آن‌ها و تأثیر متقابل نیروها و سازوکارهای مشترک تمرکز داشته باشید.کارکردها {حوزه‌ها} و فرایندها، همچنین موقعیت‌ها و نقش‌های شغلی را تحلیل کنید. ویژگی‌ها و مشخصه‌های مرتبط با هر یک از آن‌ها را – بسته به مقیاس، دامنه و نوع سازمان – به‌دقت مورد بررسی قرار دهید. {یعنی: ساختار سازمان مثل یک سیستم مهندسی‌شده بررسی شود: ببینیم واحدها، فرایندها و نقش‌های شغلی از چه اجزایی تشکیل شده‌اند، چگونه به هم وصل‌اند، چه هم‌افزایی یا تداخلی میان آن‌ها وجود دارد، و آیا این ترکیب با اندازه و ماهیت سازمان هم‌خوان است یا نه.}
10050	1.2.5.2	Perform job-specific roles mapping and value-added analyses	نقشه برداری از نقش‌های شغلی خاص و تحلیل ارزش افزوده {شناسایی و ترسیم نقش‌های مرتبط با هر شغل و ارزیابی میزان ارزش‌افزوده‌ای که هر نقش برای سازمان ایجاد می‌کند}	Appraising job-specific roles within the organizational chart and their hierarchical architecture. Analyze a map of work-related roles within the organizational structure. Examine the value added by the positions associated with jobs to be performed and how they stack up within the organization's operations.	بررسی نقش‌های شغلی در ساختار سازمانی، جایگاه آن‌ها در سلسله‌مراتب و میزان ارزشی که برای عملیات سازمان ایجاد می‌کنند. نقشه نقش‌های کاری را در ساختار سازمان ترسیم و تحلیل کنید و بسنجید هر جایگاه شغلی چه سهمی در خلق ارزش و پیشبرد فعالیت‌های سازمان دارد. {یعنی: «نگاه کنیم هر شغل و هر نقش دقیقاً کجای ساختار سازمان قرار دارد، چه وظایفی دارد و آیا حضور آن واقعاً به انجام کارها و خلق ارزش کمک می‌کند یا صرفاً لایه‌ای اضافی در سلسله‌مراتب است.»}
10051	1.2.5.3	Develop role activity diagrams to assess hand-off activity	طراحی نمودارهای فعالیت نقش‌ها به‌منظور ارزیابی فعالیت تحویل کار	Examining the constituent exercises and undertakings within a work-related position for the purpose of effective delegation. Deconstruct job-specific roles into activities and visualize the relations among them, with the objective of assigning responsibilities to the appropriate personnel.	بررسی فعالیت‌ها و وظایف تشکیل‌دهنده هر جایگاه شغلی به‌منظور تفویض مؤثر مسئولیت‌ها. نقش‌های شغلی را به مجموعه‌ای از فعالیت‌ها تبدیل کرده و ارتباط میان آن‌ها را ترسیم کنید تا مشخص شود هر مسئولیت باید به چه فرد یا نقشی سپرده شود.
10052	1.2.5.4	Perform organization redesign workshops	برگزاری کارگاه‌های بازطراحی (ساختار) سازمان	Organizing workshop sessions to adopt organizational redesign. Communicate the organizational structure and mapping of responsibilities against job roles in order to facilitate an effective understanding among personnel. Use a collaborative process that may include participative workshop sessions.	برگزاری جلسات کارگاهی برای استقرار بازطراحی سازمان. ساختار سازمان و نحوه تخصیص مسئولیت‌ها به نقش‌های شغلی به‌صورت شفاف به کارکنان منتقل شود تا درک مشترک و مؤثری ایجاد گردد. از یک فرایند مشارکتی استفاده شود که می‌تواند شامل جلسات کارگاهی تعاملی باشد. {یعنی: برای اینکه بازطراحی سازمان فقط روی کاغذ نماند، کارگاه‌هایی برگزار کنید که در آن‌ها ساختار جدید سازمان توضیح داده شود، مشخص گردد هر نقش شغلی چه مسئولیت‌هایی دارد، و کارکنان به‌صورت مشارکتی در فهم و پذیرش این تغییرات درگیر شوند.}
10053	1.2.5.5	Design the relationships between organizational units	طراحی روابط بین واحدهای سازمانی	Fleshing out the connections and dependencies among the various units of the organization. Delineate the relationship among business units or process frameworks within the organization, in terms of activities, synergies, and shared resources and responsibilities. Formalize relationships among business units so that any mutual coherence is clearly understood and can be attended to.	تشریح ارتباطات و وابستگی‌ها میان واحدهای مختلف سازمان. روابط بین واحدهای کسب‌وکار یا فرایندها را بر اساس فعالیت‌ها، هم‌افزایی‌ها، و منابع و مسئولیت‌های مشترک مشخص کنید و این روابط را به‌صورت رسمی تعریف کنید تا هماهنگی و انسجام میان آن‌ها برای همه قابل درک باشد.

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
10054	1.2.5.6	Develop role analysis and activity diagrams for key processes	تدوین تحلیل نقش‌ها و نمودارهای فعالیت برای فرایندهای کلیدی	Creating an understanding of the fit between job roles and organizational processes in order to properly place personnel. Deconstruct key processes into constituent activities, and examine job-related roles. Take cues from Develop role activity diagrams to assess hand-off activity [10051]. Map appropriate positions against these important processes, which in turn expedite the deployment of staff members.	ایجاد درکی از میزان انطباق میان نقش‌های شغلی و فرایندهای سازمانی به‌منظور جانمایی صحیح منابع انسانی. فرایندهای کلیدی را به فعالیت‌های اصلی آن‌ها تفکیک کنید و نقش‌های شغلی مرتبط را مورد بررسی قرار دهید. از تدوین نمودارهای فعالیت نقش‌ها برای ارزیابی تحویل و انتقال کار (Hand-off) بهره بگیرید[۱۰۰۵۱]. سپس جایگاه‌های شغلی مناسب را روی فرایندها سوار کنید تا جانمایی و به‌کارگیری کارکنان سریع‌تر و درست‌تر انجام شود.
10055	1.2.5.7	Assess organizational implication of feasible alternatives	ارزیابی پیامدهای سازمانی گزینه‌های ممکن	Probing the repercussions of all practicable organizational design options. Analyze the significance and impact of workable organizational structure options. Closely examine the long-term impact of these frameworks over the functioning of the organization.	بررسی پیامدهای کلیه گزینه‌های قابل‌پیاده‌سازی در طراحی سازمانی، اهمیت و میزان تأثیر گزینه‌های ساختار سازمانی قابل‌اجرا را تحلیل کنید. تأثیرات بلندمدت این الگوها بر عملکرد کلی سازمان را عمیقاً بررسی کنید.
10056	1.2.5.8	Migrate to new organization	مهاجرت به ساختارسازمانی جدید	Embracing and ratifying a new organizational structure. (Assume the new framework to be the best fit through Assess the organizational implications of feasible alternatives [10055].)	پذیرش و تصویب ساختار سازمانی جدید.(با این فرض که چارچوب جدید، بر اساس ارزیابی پیامدهای سازمانی گزینه‌های قابل‌اجرا [۱۰۰۵۵]، بهترین انطباق را با سازمان دارد.)
10042	1.2.6	Develop and set organizational objectives	تدوین و تعیین اهداف سازمانی	Developing overall goals for the organization that help in accomplishing its mission. Formulate organization-wide targets in the near to middle term, which will accumulate and propel the organization to realize its long-term objectives, as outlined in Develop an overall mission statement [10037]. Enlist business unit heads or equivalent personnel, in close collaboration with senior management executives.	تدوین اهداف کلان سازمان با هدف پشتیبانی از تحقق مأموریت آن. اهداف سازمانی کوتاه‌مدت تا میان‌مدت را تعریف کنید که در مجموع، محرک دستیابی به اهداف بلندمدت سازمان باشند؛ مطابق با بیانیه مأموریت کلان سازمان [۱۰۰۳۷]. رؤسای واحدهای کسب‌وکار یا افراد هم‌سطح آن‌ها را، در کنار و همراه با مدیران ارشد، به‌طور مستقیم در این کار دخیل کنید. (یعنی: اول مشخص کنیم هدف‌های کلی سازمان چیست و این هدف‌ها چطور به انجام مأموریت سازمان کمک می‌کنند. بعد هدف‌هایی برای کوتاه‌مدت و میان‌مدت تعیین کنیم که روی هم جمع می‌شوند و در نهایت سازمان را به اهداف بلندمدتش می‌رسانند. برای این کار، مدیران واحدها باید در کنار مدیران ارشد بنشینند و مشترکاً درباره این هدف‌ها تصمیم بگیرند.)
19953	1.2.6.1	Identify organizational objectives	شناسایی اهداف سازمانی	Creating and developing strategic objectives that establishes a process to outline expected outcomes and guide employees' efforts.	ایجاد و توسعه اهداف استراتژیک به‌گونه‌ای که فرایندی برای مشخص‌کردن خروجی‌های مورد انتظار و جهت‌دهی به تلاش کارکنان فراهم کند. (یعنی اهداف استراتژیک را طوری تعریف کنیم که:معلموم باشد انتظار چه نتایجی داریم و کارکنان بدانند باید تلاش‌هایشان را در چه مسیری متمرکز کنند.)
19954	1.2.6.2	Establish baseline metrics	ایجاد شاخص‌های مبنا	Establishing baselines that provide standards for assessing performance. Create metrics and KPI's for various functions/processes/activities based on organizational goals.	ایجاد خطوط مبنا به‌منظور فراهم‌سازی استانداردهایی برای ارزیابی عملکرد. بر مبنای اهداف سازمانی، شاخص‌ها و KPIها را برای کارکردها {حوزه‌ها}، فرایندها و فعالیت‌های مختلف ایجاد کنید.
19955	1.2.6.3	Monitor performance against objective	پایش عملکرد در برابر اهداف {پایش میزان تحقق اهداف از طریق سنجش عملکرد}	Defining methodology and frequency of assessment for measuring and monitoring performance of various functions/processes/activities against standard set goals.	تعریف روش و تناوب ارزیابی به‌منظور اندازه‌گیری و پایش عملکرد کارکردها {حوزه‌ها}، فرایندها و فعالیت‌های مختلف در برابر اهداف استاندارد تعیین‌شده.
10043	1.2.7	Formulate business unit strategies	تدوین استراتژی‌های واحدهای کسب‌وکار	Charting a strategic course for business units in order to leverage opportunities, sidestep hurdles, and create synergies among each other. Create strategic road maps for the organization's units--in light of their individual resources and requirements, as well as their relationships with other business units--to achieve organizational goals.	ترسیم مسیر استراتژیک برای واحدهای کسب‌وکار به‌منظور بهره‌برداری از فرصت‌ها، دوری از موانع و ایجاد هم‌افزایی میان آن‌ها. با در نظر گرفتن منابع، نیازها و تعامل هر واحد با سایر واحدهای کسب‌وکار، نقشه‌های راه استراتژیک واحدهای سازمان را برای دستیابی به اهداف سازمانی تهیه کنید.
19956	1.2.7.1	Analyze business unit strategies	تحلیل استراتژی‌های واحدهای کسب‌وکار	Assessing the performance of a business unit against set organizational goals which are based on pre-defined metrics collected through various business unit operations.	ارزیابی عملکرد واحد کسب‌وکار نسبت به اهداف سازمانی، بر اساس شاخص‌های از پیش تعریف‌شده‌ای که از عملیات گوناگون واحد کسب‌وکار استخراج شده‌اند.
19957	1.2.7.2	Identify core competency for each business unit	شناسایی شایستگی‌های محوری هر واحد کسب‌وکار	Determining the resources and skills of each business unit based on knowledge and technical capacity. Enable business units to meet customer needs and grow in a competitive marketplace.	شناسایی منابع و مهارت‌های کلیدی هر واحد کسب‌وکار با اتکا به سطح دانش و توان فنی آن، به‌منظور توانمندسازی واحدها در تأمین نیازهای مشتری و توسعه در فضای رقابتی بازار.
19958	1.2.7.3	Refine business unit strategies in support of organizational strategy	اصلاح استراتژی‌های واحد کسب‌وکار برای پشتیبانی از استراتژی سازمانی	Evaluating existing business unit strategy based on the company's strategy and eliminate unwanted/unnecessary resources/elements and re-consider necessary resources to meet the overall company's strategy.	بازنگری استراتژی فعلی واحد کسب‌وکار در چارچوب استراتژی شرکت، با تمرکز بر حذف منابع و عناصر زائد و بازتعریف منابع ضروری برای تحقق استراتژی کلان سازمان.
19959	1.2.8	Develop customer experience strategy	تدوین استراتژی تجربه مشتری	Defining a roadmap to meet customer expectations while considering how it will affect the business.	تدوین نقشه راهی برای پاسخ‌گویی به انتظارات مشتریان، با در نظر گرفتن تأثیر آن بر کسب‌وکار.
19960	1.2.8.1	Assess customer experience	ارزیابی تجربه مشتری	Measuring customer feedback in regard to product and services effectiveness based on overall satisfaction. The data to be analyzed is collected through surveys, customer responses, and feedbacks based on the delivered products/services.	سنجش بازخورد مشتریان در خصوص اثربخشی محصولات و خدمات، مبتنی بر سطح کلی رضایت. داده‌های مورد تحلیل از طریق نظرسنجی‌ها، پاسخ‌های مشتریان و بازخوردهای مبتنی بر محصولات و/یا خدمات ارائه‌شده گردآوری می‌شود. (یعنی از مشتریان می‌پرسیم تا چه حد از محصولات و خدمات راضی بوده‌اند و بر اساس نظرات و پاسخ‌های آن‌ها (نظرسنجی و بازخوردها) بررسی می‌کنیم که این محصولات و خدمات واقعاً مؤثر بوده‌اند یا نه.)
19961	1.2.8.1.1	Identify and review customer touchpoints	شناسایی و بازنگری نقاط تماس(تعامل) مشتری با سازمان	Creating methods to gauge customer experiences, expectations, and suggestions. Review both liked and disliked areas of product/services to be delivered. Evaluate touchpoints based on the nature of product/service in the market e.g., billboards, web sites, direct mail, service calls, etc.	تدوین روش‌هایی برای اندازه‌گیری تجربه، انتظارات و پیشنهادهای مشتریان. بررسی نقاط قوت و ضعف محصولات و خدمات قابل ارائه و ارزیابی نقاط تماس (تعامل)مشتری متناسب با نوع محصول یا خدمت در بازار، مانند بلیبوردها، وب‌سایت‌ها، ارتباطات مستقیم و تماس‌های خدماتی.
19962	1.2.8.1.2	Assess customer experience across touchpoints	ارزیابی تجربه مشتری در نقاط تماس(تعامل) با سازمان	Evaluating customer experiences, expectations, and suggestions in both liked and disliked areas of the product or services. Analyze all modes of communication, human and physical interactions, or customers experience during the relationship lifecycle with your organization. Evaluate the gaps/further development/alterations to the existing product/service to attain better customer response.	سنجش تجربه، انتظارات و پیشنهادهای مشتریان، هم در نقاط قوت و هم در نقاط ضعف محصولات یا خدمات؛ بررسی همه کانال‌های ارتباطی و انواع تعاملات انسانی و فیزیکی که مشتریان در طول چرخه تعامل خود با سازمان تجربه می‌کنند؛ ارزیابی شکاف‌ها، نیازهای توسعه بیشتر و اصلاحات لازم در محصولات یا خدمات موجود به‌منظور دستیابی به پاسخ‌گویی بهتر مشتریان.
19963	1.2.8.1.3	Perform root cause analysis of problematic customer experiences	انجام تحلیل علل ریشه‌ای تجربه‌های نامطلوب (مسئله‌دار) مشتریان	Analyzing the core reason for the customer experience/feedback/response about the product/service to take considerable action for better customer experience.	بررسی علت‌های اصلی تجربه و بازخورد مشتریان درباره محصولات یا خدمات، با هدف تعریف اقدامات مقتضی برای بهبود تجربه مشتری.

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
19964	1.2.8.2	Design customer experience	طراحی تجربه مشتری	Creating a design of how customers interact with the business by analyzing data captured through various customer interaction and customer involvement. These will be captured through various channels such as customer satisfaction surveys, feedback forms, product reviews, targeted studies, observational studies, or voice of customer research.	طراحی تجربه و نحوه تعامل مشتری با کسب‌وکار بر اساس تحلیل داده‌های حاصل از تعاملات و میزان درگیری مشتریان، که از طریق کانال‌های متنوعی نظیر نظرسنجی‌های رضایت مشتری، فرم‌های بازخورد، بررسی‌ها و نظرات مشتریان درباره محصولات، مطالعات هدفمند، مطالعات مشاهده‌ای، یا پژوهش‌های صدای مشتری جمع‌آوری می‌شوند. (یعنی بررسی کنیم مشتریان از چه راه‌هایی و چگونه با کسب‌وکار در تماس هستند، داده‌های مربوط به این تعامل‌ها را از منابع مختلف جمع‌آوری کنیم و بر اساس آن، یک تصویر دقیق و طراحی‌شده از تجربه مشتری بسازیم)طراحی تجربه و نحوه تعامل مشتری با کسب‌وکار بر اساس تحلیل داده‌های حاصل از تعاملات و میزان درگیری مشتریان، که از طریق کانال‌های متنوعی نظیر نظرسنجی‌های رضایت مشتری، فرم‌های بازخورد، بررسی‌ها و نظرات مشتریان درباره محصولات، مطالعات هدفمند، مطالعات مشاهده‌ای، یا پژوهش‌های صدای مشتری جمع‌آوری می‌شوند. (یعنی بررسی کنیم مشتریان از چه راه‌هایی و چگونه با کسب‌وکار در تماس هستند، داده‌های مربوط به این تعامل‌ها را از منابع مختلف جمع‌آوری کنیم و بر اساس آن، یک تصویر دقیق و طراحی‌شده از تجربه مشتری بسازیم) تعیین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و رفتاری مشتریان و تبدیل آن‌ها به تیپ‌های مشخص مشتری. سپس به‌کارگیری امتیازدهی به تیپ‌های مشتری به‌منظور طراحی استراتژی‌های بازاریابی مبتنی بر هر تیپ، و سنجش و بهینه‌سازی تعاملات با مخاطبانی که در یک تیپ مشخص طبقه‌بندی شده‌اند. (یعنی مشتری‌ها را بر اساس سن، رفتار، نیازها و نحوه تعاملشان دسته‌بندی کنیم، برای هر دسته یک امتیاز و اهمیت مشخص در نظر بگیریم و بعد بازاریابی و ارتباط با آن‌ها را طوری طراحی کنیم که دقیق‌تر، مؤثرتر و قابل بهبود باشد.)
				Identifying a set of characteristics that define the demographic and behavioral patterns of the customer. Further, use persona scoring to design your marketing strategies around personas, and measure and optimize your interactions with the contacts classified by a certain persona.	
19965	1.2.8.2.2	Create customer journey maps	تهیه نقشه‌های سفر مشتری	Creating a story of the customer's experience: from initial contact, through the process of engagement and into a long-term relationship. The goal is to teach organization about the customer.	تدوین داستان تجربه مشتری از اولین تماس تا شکل‌گیری یک رابطه پایدار و بلندمدت، به‌منظور ایجاد درک شفاف و یکپارچه در سازمان نسبت به رفتارها، نیازها و انتظارات مشتریان. (یعنی مسیر کامل مشتری را به‌صورت یک داستان مشخص کنیم؛ از اولین آشنایی تا همکاری بلندمدت، تا همه بخش‌های سازمان بفهمند مشتری چه مسیری را طی می‌کند و از ما چه انتظاری دارد.)
19966	1.2.8.2.3	Define single view of the customer for the organization	تعریف نمای یکپارچه و واحد از مشتری برای سازمان	Defining parameters to show aggregated, consistent, and holistic representation of known data about customers. Define key parameters which enable the tracking of customers and communications across every channel.	تعیین پارامترهایی برای ایجاد نمایی یکپارچه و قابل اتکا از اطلاعات مشتریان و مشخص‌کردن شاخص‌های کلیدی که ردیابی مشتری و تعاملات او را در همه کانال‌ها ممکن می‌سازد. (کاری کنیم هر مشتری در همه کانال‌ها قابل شناسایی باشد و هرچه درباره او می‌دانیم، یکجا و به‌هم‌وصل دیده شود.)
19967	1.2.8.2.4	Define a vision for the customer experience	تعریف چشم‌انداز برای تجربه مشتری	Establishing a direction and vision on how the organization behaves towards customers in a consistent, effective way. The key attributes for customer experience vision consists of emotional connection, commitments and expectations, compelling value proposition, and ease of understanding the organization's behavior.	تعیین جهت‌گیری و چشم‌اندازی درباره نحوه رفتار سازمان با مشتریان به‌صورت یکپارچه، اثربخش و منسجم، ویژگی‌های کلیدی چشم‌انداز تجربه مشتری شامل ایجاد ارتباط احساسی، تعهدات و انتظارات مشخص، ارزش پیشنهادی جذاب و قانع‌کننده (یعنی مشتری دقیقاً بداند چه چیز خاصی از این سازمان نصیبش می‌شود که نسبت به سازمانهای دیگر برتری دارد)، و سهولت در درک رفتار سازمان است. (یعنی مشخص کنیم سازمان ما چطور باید با مشتری رفتار کند و این رفتار در همه جا یکسان باشد.)
19968	1.2.8.2.5	Validate with customers	اعتبارسنجی با مشتریان	Creating a process to validate the sales process and the assumptions that underpin the business model. Understand if the products/services have a repeatable, scalable business model around that product.	ایجاد فرآیندی به‌منظور اعتبارسنجی فرآیند فروش و مفروضات زیربنایی مدل کسب‌وکار، با هدف اطمینان از این‌که محصولات یا خدمات از یک مدل کسب‌وکار تکرارپذیر و مقیاس‌پذیر برخوردارند. (بررسی این‌که آیا فروش ما قابل تکرار و قابل بزرگ‌شدن است یا فقط فعلاً دارد جواب می‌دهد.)
19969	1.2.8.2.6	Align experience with brand values and business strategies	هم‌راستاسازی تجربه با ارزش‌های برند و استراتژی‌های کسب‌وکار	Aligning and defining a relevant, differentiated, and credible value proposition for the brand. Align experience to ensure that the product and service quality is consistent with brand promise and business strategies.	هم‌راستاسازی و تعریف یک ارزش پیشنهادی مرتبط، متمایز و معتبر برای برند. هم‌راستاسازی تجربه به‌منظور اطمینان از این‌که کیفیت محصولات و خدمات با وعده برند و استراتژی‌های کسب‌وکار سازگار و منسجم است. (یعنی چیزی که برند قول می‌دهد، باید دقیقاً همان چیزی باشد که مشتری در عمل تجربه می‌کند.)
19970	1.2.8.2.7	Develop content strategy	تدوین استراتژی محتوا	Planning, development, and management of content-written or in other media. Getting the right content to the right user at the right time through strategic planning of content creation, delivery, and governance.	برنامه‌ریزی، توسعه و مدیریت محتوا – اعم از محتوای نوشتاری یا سایر قالب‌های رسانه‌ای – با هدف رساندن محتوای مناسب به مخاطب مناسب، در زمان مناسب، از طریق برنامه‌ریزی استراتژیک تولید، توزیع و حاکمیت محتوا. (مدیریت محتوا یعنی محتوا به‌موقع، هدفمند و تحت کنترل به دست مخاطب برسد، نه اتفاقی و بی‌برنامه)
19971	1.2.8.3	Design customer experience support structure	طراحی ساختار پشتیبان تجربه مشتری	Creating a roadmap for customer experience support with an overall approach, process flow, and impact timeframe.	ایجاد نقشه‌راهی برای پشتیبانی از تجربه مشتری که رویکرد کلان، جریان فرایندها و بازه زمانی اثرگذاری اقدامات را به‌صورت شفاف مشخص می‌کند. (یعنی یک برنامه مرحله‌به‌مرحله طراحی کنیم که نشان بدهد چگونه از تجربه مشتری پشتیبانی می‌کنیم، چه فرایندهایی درگیرند، هر اقدام چه اثری دارد و این اثرات در کوتاه‌مدت، میان‌مدت یا بلندمدت ظاهر می‌شوند.)
19972	1.2.8.3.1	Identify required capabilities	شناسایی قابلیت‌های موردنیاز	Determining the necessary skills and competencies required to efficiently collect customer experiences through the support structure.	تعیین مهارت‌ها و شایستگی‌های لازم برای گردآوری کارآمد تجربه‌های مشتری از طریق ساختار پشتیبانی. (یعنی مشخص کنیم چه توانمندی‌ها و مهارت‌هایی لازم است تا تیم‌ها و واحدهای پشتیبان داشته باشند تا بتوانند تجربه‌های مشتری را به‌درستی، منسجم و بدون اتلاف جمع‌آوری کنند.)
19973	1.2.8.3.2	Identify impact on functional processes	شناسایی اثرگذاری بر فرایندهای کارکردی (فرایندهای واحد سازمانی یا واحد محور)	Identifying the affect of customer experience through customer experience support structure on other functions of customer services related to customer.	شناسایی اثر تجربه مشتری – از طریق ساختار پشتیبانی تجربه مشتری – بر سایر کارکردهای خدمات مشتری مرتبط با مشتری. (یعنی بررسی کنیم ساختاری که برای پشتیبانی تجربه مشتری طراحی کرده‌ایم، چه تغییری در کار و فرایند واحدهای مختلف درگیر با مشتری ایجاد می‌کند؛ مثل خدمات مشتری، فروش، پشتیبانی یا واحدهای مشابه.)
19974	1.2.8.4	Develop customer experience roadmap to develop and implement defined capabilities	تدوین نقشه‌راه تجربه مشتری برای توسعه و استقرار شایستگی‌های تعریف‌شده	Defining a standard guideline to create and execute the capacities of registering customer experiences in a timely manner. Create a common understanding of what behaviors are required to implement the strategy. Define what talent/skills your organization needs to reach customer experience goals.	تعریف دستورالعمل استاندارد برای ایجاد و اجرای ظرفیت‌های ثبت به‌موقع تجربه‌های مشتری. درک مشترکی از رفتارهای موردنیاز برای اجرای استراتژی ایجاد کنید. استعدادها و مهارت‌های موردنیاز سازمان برای دستیابی به اهداف تجربه مشتری را تعریف کنید. (یعنی برای اجرای استراتژی تجربه مشتری مشخص کنیم چه چارچوب و دستورالعملی لازم است تا تجربه‌های مشتری به‌موقع ثبت شوند، چه رفتارهایی از افراد انتظار می‌رود تا تجربه‌های مشتری واقعاً اجرا شود، و سازمان برای رسیدن به اهداف تجربه‌های مشتری به چه مهارت‌ها و چه نوع نیروی انسانی نیاز دارد)

توضیحات مولفه			Element Description	نام	Name	Hierarchy ID	PCF ID
اطلاع‌رسانی و انتقال مؤثر رویه‌ها و روش‌های برنامه‌ریزی‌شده به بخش‌های داخلی سازمان و ذی‌نفعان بیرونی از جمله مشتریان و تأمین‌کنندگان و سایرین به شکلی مؤثر که با اهداف سازمانی هم سو باشد، مدیریت ابتکارات استراتژیک، از مرحله تدوین تا انتخاب، اجرا و ارزیابی. پروژه‌های استراتژیکی را که در راستای اهداف بلندمدت سازمان تعریف شده‌اند، اجرا و راهبری کنید. برنامه‌های دارای اهمیت استراتژیک را از طریق تدوین این ابتکارات، انتخاب مناسب‌ترین پروژه‌ها و تعریف شاخص‌هایی برای سنجش میزان اثرگذاری آن‌ها، اداره کنید			Conveying planned procedures and methods to both internal departments and external stakeholders like customers, suppliers, etc., in an effective manner based on organizational objective.	ابلاغ استراتژی ها به صورت داخلی و خارجی	Communicate strategies internally and externally	1.2.9	18916
تدوین پروژه‌های استراتژیک در راستای تحقق اهداف بلندمدت سازمان. پروژه‌های زمان‌مند و غیر روتین را که فراتر از عملیات جاری سازمان تعریف می‌شوند و ماهیتی اختیاری دارند، طراحی و تدوین کنید. تدوین بیانیه‌ای روشن از مسیر و جهت سازمان برای هدایت تصمیم‌های مرتبط با تخصیص منابع. این بیانیه بر اهداف کلان سازمان تمرکز دارد تا اقدامات سازمانی به‌صورت منسجم و هدفمند انجام شوند. اهداف استراتژیک بر اساس میزان نقش آن‌ها در دستیابی به اهداف کلان رتبه‌بندی می‌شوند. مبنای تمامی برنامه‌ریزی‌های عملیاتی یا تاکتیکی و تخصیص منابع، اولویت‌های استراتژیک است.			Managing strategic initiatives, from development through selection, execution, and evaluation. Conduct and oversee strategic projects supporting long-term objectives. Administer programs of strategic significance by developing such initiatives, select the most appropriate projects, and formulate measures to assess their impact.	تدوین و سنجش ابتکارات استراتژیک	Develop and measure strategic initiatives	1.3	10016
تدوین پروژه‌های استراتژیک در راستای تحقق اهداف بلندمدت سازمان. پروژه‌های زمان‌مند و غیر روتین را که فراتر از عملیات جاری سازمان تعریف می‌شوند و ماهیتی اختیاری دارند، طراحی و تدوین کنید. تدوین بیانیه‌ای روشن از مسیر و جهت سازمان برای هدایت تصمیم‌های مرتبط با تخصیص منابع. این بیانیه بر اهداف کلان سازمان تمرکز دارد تا اقدامات سازمانی به‌صورت منسجم و هدفمند انجام شوند. اهداف استراتژیک بر اساس میزان نقش آن‌ها در دستیابی به اهداف کلان رتبه‌بندی می‌شوند. مبنای تمامی برنامه‌ریزی‌های عملیاتی یا تاکتیکی و تخصیص منابع، اولویت‌های استراتژیک است.			Developing strategic projects that help fulfill long-term goals. Develop time-bound projects that are discretionary in nature and lie beyond the scope of the organization's routine operations.	طراحی و تدوین ابتکارات استراتژیک	Develop strategic initiatives	1.3.1	10057
تدوین بیانیه‌ای از جهت‌گیری سازمان بر مبنای آنچه به‌عنوان «ارزش» برای مشتری یا کسب‌وکار تلقی می‌شود. یعنی جهت کلی سازمان را بر اساس چیزی تعریف کنیم که واقعاً برای مشتری یا برای کسب‌وکار ارزش دارد و تصمیم‌ها را بر همان اساس هدایت کنیم. تدوین فرایندی برای گفت‌وگو با ذی‌نفعان به‌گونه‌ای که در ارزیابی استراتژی‌های کسب‌وکار به‌صورت یکپارچه لحاظ شود، نتایج ارزیابی اهداف کسب‌وکار، استراتژی‌ها، موضوعات یا رویدادهای گذشته را گزارش دهید			Creating a statement of the organization's direction based on what is considered "value" to the customer or business.	طراحی و تدوین ابتکارات استراتژیک مبتنی بر ارزش کسب‌وکار و مشتری	Develop strategic initiatives based on business/customer value	1.3.1.2	19976
بررسی پروژه‌های با اهمیت استراتژیک که فراتر از فعالیتهای جاری سازمان هستند. ابتکارات استراتژیک را با در نظر گرفتن چشم‌انداز سازمان، از نظر قابلیت کاربرد و امکان‌پذیری به‌صورت عمیق تحلیل نمایید. تدوین شاخص استاندارد ارزش به‌منظور سنجش ارزش کسب‌وکاری هر یک از اولویت‌های استراتژیک [۱۹۹۷۵]. اثربخشی و میزان مطلوبیت هر عنصر کلیدی استراتژیک را با توجه به ارزشی که به کسب‌وکار می‌افزاید، مشخص و ثبت نمایید. یعنی: یک معیار واحد برای سنجش «ارزش» تعریف کنیم تا بفهمیم هر اولویت استراتژیک چقدر برای کسب‌وکار مهم است و بعد برای هر مؤلفه استراتژیک مهم، میزان اثربخشی و فایده‌ای که به کسب‌وکار می‌رساند را لیست کنیم.}			Developing a process for stakeholder dialog that is integrated into the assessment of business strategies. Report on the evaluation of the business objectives, strategies, subject, or past events.	بازبینی با ذی‌نفعان	Review with stakeholders	1.3.1.3	19977
تحلیل ارزش پیشنهادی مشتری برای هر یک از اولویت‌های استراتژیک، با تمرکز بر ارزشی که محصولات یا خدمات برای مشتری ایجاد می‌کنند [۱۹۹۷۵]. ارزش مشتری، میزان رضایتی است که مصرف‌کننده پس از خرید کالا یا دریافت خدمات، در مقایسه با آنچه برای دستیابی به آن‌ها از دست می‌دهد، تجربه می‌کند			Examining projects of strategic significance that lie outside the purview of the organization's routine operations. Closely analyze strategic initiatives for their applicability and feasibility, given the organization's vision.	ارزیابی ابتکارات استراتژیک	Evaluate strategic initiatives	1.3.2	10058
تدوین شاخص استاندارد ارزش به‌منظور سنجش ارزش کسب‌وکاری هر یک از اولویت‌های استراتژیک [۱۹۹۷۵]. اثربخشی و میزان مطلوبیت هر عنصر کلیدی استراتژیک را با توجه به ارزشی که به کسب‌وکار می‌افزاید، مشخص و ثبت نمایید. یعنی: یک معیار واحد برای سنجش «ارزش» تعریف کنیم تا بفهمیم هر اولویت استراتژیک چقدر برای کسب‌وکار مهم است و بعد برای هر مؤلفه استراتژیک مهم، میزان اثربخشی و فایده‌ای که به کسب‌وکار می‌رساند را لیست کنیم.}			Establishing a standard measure of value to determine the business worth for each of the Identify strategic priorities [19975]. List the effectiveness and utility for every important strategic element based on the benefit it adds to the business.	تعیین ارزش کسب‌وکار برای هر اولویت استراتژیک	Determine business value for each strategic priority	1.3.2.1	19978
تحلیل ارزش پیشنهادی مشتری برای هر یک از اولویت‌های استراتژیک، با تمرکز بر ارزشی که محصولات یا خدمات برای مشتری ایجاد می‌کنند [۱۹۹۷۵]. ارزش مشتری، میزان رضایتی است که مصرف‌کننده پس از خرید کالا یا دریافت خدمات، در مقایسه با آنچه برای دستیابی به آن‌ها از دست می‌دهد، تجربه می‌کند			Analyzing the value preposition; the value the customer gets from a product/services for each of your Identify strategic priorities [19975]. Customer value is the satisfaction a consumer feels after making a purchase for goods or services relative to what he/she must give up to receive them.	تعیین میزان ارزش خلق‌شده برای مشتری در هر یک از اولویت‌های استراتژیک	Determine the customer value for each strategic priority	1.3.2.2	19979
انتخاب پروژه‌های استراتژیک مرتبط که به ایجاد فرصت برای دستیابی به اهداف بلندمدت سازمان منجر می‌شوند، با در نظر گرفتن محدودیت‌ها و شرایط واقعی سازمان.بر اساس نتایج فرایند «ارزیابی ابتکارات استراتژیک [۱۰۰۵۸]، ابتکارات را از حیث انطباق، قابلیت اجرا و امکان‌پذیری {اولویت‌بندی و} انتخاب نمایید. مدیریت ارشد، به‌ویژه متولیان و متخصصان حوزه استراتژی، را در این فرایند مشارکت دهید. یعنی: پروژه‌هایی را انتخاب کنیم که واقعاً استراتژیک هستند و در عمل می‌توانند سازمان را به اهداف بلندمدتش نزدیک کنند، نه صرفاً روی کاغذ. برای این کار، نتایج ارزیابی ابتکارات استراتژیک را بررسی کرده و فقط گزینه‌هایی را انتخاب کنیم که با شرایط واقعی سازمان قابل اجرا هستند.}			Selecting relevant projects of strategic significance that create opportunities for the organization to realize its long-term objectives, on the basis of their suitability to the organization's constraints and reality. Select from the process Evaluate strategic initiatives [10058], based on their applicability and feasibility for the organization. Enlist senior management, especially strategy personnel.	انتخاب ابتکارات استراتژیک	Select strategic initiatives	1.3.3	10059
فهرست‌بندی مؤثرترین رویه‌ها به ترتیب از مهم‌ترین تا کم‌اهمیت‌ترین. شاخص‌ها یا سازوکارهایی طراحی نمایند تا از میان ابتکارات استراتژیک متعدد، مهم‌ترین‌ها نسبت به سایر گزینه‌ها شناسایی و اولویت‌بندی شوند.			Listing the most effective procedures in the order of most important to the least. Create measures or filter for determining which of many "strategic initiatives" is most important to the least important.	اولویت‌بندی ابتکارات استراتژیک	Prioritize strategic initiatives	1.3.3.1	19980
ایجاد سازوکارهای ارتباطی در سطح سازمان به‌منظور شکل‌دهی یک نقشه‌راه روشن که فهم مؤثر ابتکارات استراتژیک را برای واحدهای کسب‌وکار و ذی‌نفعان، چه داخلی و چه خارجی، تضمین کند.			Establishing procedures for communications within the organization which creates the road map for successful understanding of strategic initiatives for both business units and stakeholders (internal and external).	اطلاع‌رسانی ابتکارات استراتژیک به واحدهای کسب‌وکار و ذی‌نفعان	Communicate strategic initiatives to business units and stakeholders	1.3.3.2	19981
تدوین معیارها و شاخص‌هایی برای بررسی پروژه‌های استراتژیک. چارچوب‌ها و معیارهای مشخصی تعیین کنید تا سطح تأثیر هر ابتکار استراتژیک به‌صورت شفاف قابل سنجش باشد.			Devising measures to examine strategic projects. Formulate evaluation criteria to assess the strategic initiatives for the level of impact.	تعیین شاخص‌ها و معیارهای کلان	Establish high-level measures	1.3.4	10060
شناسایی عوامل و سنجه‌های اصلی که موجب خلق و رشد ارزش کسب‌وکار می‌شوند. محرک‌های اصلی ارزش کسب‌وکار متشکل از محرک‌های عملیاتی، مالی و پایداری هستند.			Determining key indicators or factors responsible for driving business value. Key business value drivers comprise of operational, financial, and sustainability drivers.	شناسایی محرک‌های ارزش کسب‌وکار {تعیین و کشف عوامل اصلی خلق‌کننده ارزش درسطح کسب‌وکار}	Identify business value drivers	1.3.4.1	19982
تعریف معیارهای مینا به‌منظور ایجاد یک مرجع استاندارد برای سنجش و ارزیابی عملکرد محرک‌های ارزش کسب‌وکار شناسایی‌شده[۱۹۹۸۲]. یعنی برای هر محرک ارزش کسب‌وکار، یک نقطه شروع مشخص کنیم تا بعداً بتوانیم عملکرد و میزان بهبود آن را با همان معیار مقایسه کنیم.}			Establishing baseline measures that provide standards for assessing performance of Identify business value drivers [19982].	تعیین مبنا برای محرک‌های ارزش کسب‌وکار	Establish baselines for business value drivers	1.3.4.2	19983
پایش و نظارت بر پیشرفت فعالیت‌ها برای اطمینان از هم‌راستایی آن‌ها با برنامه زمانی و اهداف عملکردی تعیین‌شده، با اتکا به خطوط پایه محرک‌های ارزش کسب‌وکار. [۱۹۹۸۳]			Overseeing the progress of activities to ensure they are on-course and on-schedule in meeting the objectives and performance targets against Establish baselines for business value drivers [19983].	پایش و سنجش عملکرد نسبت به مبناهای تعیین‌شده	Monitor performance against baselines	1.3.4.3	19984
پایاده‌سازی موفق ابتکارات استراتژیک. اجرای استراتژی به فرایندی اطلاق می‌شود که در آن سازمان از طریق اجرای مجموعه‌ای منطقی، هماهنگ و به‌هم‌پیوسته از فعالیت‌ها، استراتژی تدوین‌شده را عملیاتی و محقق می‌سازد.			Successfully implement strategic initiatives. Execution of strategy is also defined as the process of implementing logical set of connected activities by an organization to make a strategy work.	اجرای ابتکارات استراتژیک	Execute strategic initiatives	1.3.5	19507
بازبینی دوره‌ای ابتکارات استراتژیک با اتکا به نتایج عملکرد، شرایط حاکم، و بازخورد بازار			Periodic review of initiatives based performance, conditions, and marketplace response.	بازبینی اجرای ابتکارات استراتژیک	Review execution of strategic initiatives	1.3.6	21422
اعمال به‌روزرسانی‌های لازم در ابتکارات استراتژیک متناسب با تغییرات بازار و ارزیابی عملکرد			Performing required updates to strategic initiatives based upon changes in the marketplace or performance.	بهینه‌سازی ابتکارات استراتژیک و برنامه‌های پروژه در صورت نیاز	Refine strategic initiatives and project plans as needed	1.3.7	21423

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
20944	1.4	Develop and maintain business models	طراحی، توسعه و نگهداشت مدل‌های کسبوکار	Establishing how an organization creates, delivers and captures value or makes profit. Identify the products or services that a business will sell, its target market, anticipated expenses, and other core aspects of its modus operandi. Revise the plan as required to reflect changing circumstances.	تعیین منطق مدل کسبوکار سازمان در زمینه خلق، ارائه و تصاحب ارزش (سود)، از طریق شناسایی سید محصولات و خدمات، بازارهای هدف، ساختار هزینه‌ها و سایر عناصر بنیادین نحوه اداره کسبوکار، و بازنگری مستمر آن با توجه به تحولات محیطی و عملکردی. (یعنی:توضیح شفاف اینکه کسبوکار چگونه پول درمی‌آوردچه چیزی می‌فروشد، به چه کسانی، با چه هزینه‌هایی و با چه روش کاری؛ و در صورت تغییر شرایط بازار یا نتایج، به‌روزرسانی این برنامه.)
20945	1.4.1	Develop business models	طراحی مدل‌های کسبوکار	Creating an economic model that describes the goals of an organization and the business processes needed to achieve those goals. This involves information gathering, securing necessary approvals and authorizations, integrating with preexisting models, including the general business concept [10002] and business strategy [10015], and formally accepting the model as the basis for organization's day-to-day operations.	طراحی یک مدل اقتصادی برای مشخص کردن اهداف سازمان و فرایندهای موردنیاز جهت تحقق آن‌ها، که مستلزم جمع‌آوری اطلاعات، اخذ مصوبات و مجوزهای لازم، هم‌راستاسازی با مدل‌ها و چارچوب‌های موجود از جمله مفهوم کلی کسبوکار [۱۰۰۰۲] و استراتژی کسبوکار [۱۰۰۱۵] و نهایی‌سازی رسمی مدل (پذیرفتن این مدل) به‌عنوان مبنای فعالیت‌های روزمره سازمان است.
20946	1.4.1.1	Assemble business model information	جمع‌آوری اطلاعات مدل کسبوکار	Collecting all relevant materials needed to develop the business model, so that it can adequately model its processes.	گردآوری تمامی اسناد و منابع مرتبط موردنیاز برای تدوین مدل کسبوکار، به‌گونه‌ای که این مدل بتواند فرایندهای خود را به‌درستی مدل‌سازی کند.
20947	1.4.1.2	Secure appropriate approvals	دریافت تاییدیه‌های لازم	Obtaining required permissions, licenses and authorizations that legitimize the business, help to mitigate associated risks and safeguard the operations.	دریافت مجوزها، پروانه‌ها و اختیارات لازم برای قانونی‌سازی فعالیت‌های کسبوکار، به‌منظور کاهش ریسک‌های مرتبط و تضمین تداوم و امنیت عملیات.
20948	1.4.1.3	Identify integration points with existing models	شناسایی نقاط یکپارچه‌سازی با مدل‌های موجود	Ensuring coherence with pre-exsiting models to avoid contradictions between models. Make sure that all models represent the same long-term vision.	ایجاد و حفظ هم‌سویی با مدل‌های موجود برای جلوگیری از تناقض بین مدل‌ها و اطمینان از هم‌راستایی همه آن‌ها با یک چشم‌انداز بلندمدت مشترک. (یعنی:مراقبت از اینکه مدل‌ها با هم ناسازگار نباشند و همگی یک دید بلندمدت مشترک را نشان بدهند.)
20949	1.4.1.4	Adopt the business model	پذیرش مدل کسبوکار	Consenting to a particular business model and formally accepting it to serve as the set of guiding principles in operating the company.	توافق بر سر یک مدل کسبوکار معین و پذیرش رسمی آن به‌عنوان چارچوب اصول حاکم بر نحوه اداره و عملیات شرکت.
20950	1.4.2	Maintain business models	نگهداشت مدل‌های کسبوکار	Revising and updating business models to reflect the changes in the marketed services, product inventory, market behavior, available resources or accrued expenses. Determine how and when to modify the accepted business model in response to incoming feedback.	بازنگری و به‌روزرسانی مدل‌های کسبوکار، متناسب با تغییرات در خدمات ارائه‌شده به بازار، سید محصولات، رفتار بازار، منابع در دسترس یا هزینه‌های تحقق‌یافته. مشخص کنید چه زمان و با چه رویکردی مدل کسبوکار مصوب، بر اساس بازخوردهای ورودی تعدیل یا اصلاح شود.
20951	1.4.2.1	Establish business model maintenance parameters	تعیین پارامترهای نگهداشت مدل کسبوکار	Determining the timeline, procedures and responsibilities for reviewing the business model and for updating it to best serve the organization.	تعیین بازه زمانی، رویه‌ها و مسئولیت‌های لازم برای بازبینی مدل کسبوکار و به‌روزرسانی آن به‌منظور ارائه بهترین کارایی برای سازمان. (یعنی:تعیین اینکه چه موقع، چگونه و توسط چه کسی مدل کسبوکار بازبینی و به‌روز شود تا بهترین نتیجه را برای سازمان داشته باشد.)
20952	1.4.2.2	Accept business model feedback parameters	پذیرش پارامترهای بازخورد مدل کسبوکار	Deciding the type of responses, reactions, sentiments and insights that are crucial to be taken into consideration with business model maintenance.	تعیین نوع بازخوردها، واکنش‌ها، احساسات و دیدگاه‌های کلیدی که در فرآیند نگهداشت مدل کسبوکار باید مدنظر قرار گیرند.
20953	1.4.2.3	Prioritize and manage incoming feedback	اولویت‌بندی و مدیریت بازخوردهای ورودی	Evaluating the feedback regarding products, services, processes or resources. Determine which judgments are critical and mandate changes to the current business model to better deliver the desired value	ارزیابی بازخوردهای مرتبط با محصولات، خدمات، فرایندها و منابع. تعیین کنید کدام قضاوت‌ها حیاتی هستند و اعمال تغییر در مدل کسبوکار فعلی را برای ارائه مؤثرتر ارزش مطلوب الزامی می‌سازند.
20954	1.4.2.4	Update existing models	به‌روزرسانی مدل‌های موجود	Modifying the business models that are presently in use in response to incoming feedback or changing markets to achieve the enterprise business goals.	اصلاح مدل‌های کسبوکار در حال استفاده در پاسخ به بازخوردهای دریافتی یا تغییرات بازار، به‌منظور تحقق اهداف (کلان) کسبوکار سازمان
20955	1.4.3	Establish business model governance	استقرار حاکمیت مدل کسبوکار	Creating and implementing a strategy, responsibilities and control mechanisms for managing business models that are timely, efficient and cost-effective.	طراحی و اجرای استراتژی، مسئولیت‌ها و سازوکارهای کنترلی برای مدیریت مدل‌های کسبوکار به‌گونه‌ای که به‌موقع، کارآمد و مقرون‌به‌صرفه باشند.

توضیحات مولفه	Element Description	نام	Name	Hierarchy ID	PCF ID
تشریح رویه‌ها و فرایندهای مرتبط با مفهوم توسعه و مدیریت محصولات و خدمات. این موارد در گروه‌های فرایندی «حاکمیت و مدیریت برنامه توسعه محصول/خدمت» [۱۹۶۹۶]، ایجاد و تعریف ایده‌های جدید محصول/خدمت [۱۹۶۹۸] و توسعه محصولات و خدمات منعکس شده‌اند (پوشش داده شده اند) [۱۰۰۶۲]	Detailing practices and procedures related to the concept of developing and managing products and services. These are reflected in the process groups Govern and manage product/service development program [19696], Generate and define new product/service ideas [19698], and Develop products and services [10062].	توسعه و مدیریت محصولات و خدمات	Develop and Manage Products and Services	2.0	10003
نظارت بر کل برنامه محصول/خدمت از مرحله نوآوری تا دستیابی به موفقیت تجاری؛ پاسخ‌گویی به تقاضا و انتظارات مشتریان؛ و انجام توسعه و نوآوری‌های تکمیلی در راستای اهداف کسب‌وکار.	Supervising the complete product/service program from innovation until its commercial success. Meeting the customer demand and expectations. Conduct further development and innovation pertaining to business goals.	حاکمیت و مدیریت برنامه توسعه محصول/خدمت	Govern and manage product/service development program	2.1	19696
مدیریت سب‌ی از محصولات و خدمات به‌منظور بهره‌برداری از تغییرات در انتظارات بازار، با حفظ هماهنگی مستمر با استراتژی کلان کسب‌وکار. سبد محصولات و خدمات را با توجه به فرصت‌های بازار بازبینی کرده و آن را به‌گونه‌ای بازطراحی کنید که ارزش ایجادشده توسط این فرصت‌ها جذب شود. شکاف‌های میان عرضه‌های فعلی و انتظارات بازار را شناسایی کنید تا فعالیت‌های تحقیق و توسعه سازمان هدایت شود. راهکارهای جدید ایجاد کنید و راهکارهای موجود را اصلاح یا کنار بگذارید تا سبد به‌روزشده با «تدوین استراتژی کسب‌وکار» [۱۰۰۱۵] هم‌راستا شود. (یعنی: محصولات و خدمات سازمان را با تغییرات بازار و استراتژی کلی هماهنگ نگه دارید، سبد محصولات را مرتب بررسی و نوسازی کنید، موارد کم‌ارزش را اصلاح یا کنار بگذارید، فعالیت‌های تحقیق‌وتوسعه را بر اساس نیاز واقعی بازار جهت‌دهی کنید و مطمئن شوید که کل سبد محصولات با استراتژی کسب‌وکار هم‌خوان است.)	Managing a portfolio of product/service offerings to take advantage of shifts in the market expectations, all the while coordinating with the overall business strategy. Revisit the product/service portfolio in light of market opportunities, and overhaul it to capture value created by these opportunities. Identify gaps between current offerings and the market expectations to direct the organization's R&D activity. Create new solutions, and revise or retire existing ones so that the revamped portfolio aligns with Develop a business strategy [10015].	مدیریت سبد محصولات و خدمات	Manage product and service portfolio	2.1.1	10061
ارزیابی قابلیت‌ها و عملکرد محصولات و خدمات موجود با در نظر گرفتن فرصت‌های بازار. عملکرد خط فعلی محصولات و خدمات را بررسی کنید، از جمله شاخص‌های مربوط به سودآوری، میزان نفوذ در بازار و ارزشی که ارائه می‌شود. شکاف‌های میان سبد راهکارهای موجود یا سطح عملکرد آن‌ها از یک‌سو و تقاضای فعلی بازار، فناوری‌های در دسترس و/یا انتظارات مشتریان از سوی دیگر را شناسایی کنید. فرصت‌های موجود در محیط فعلی بازار و هرگونه ارتباط آن‌ها با عملکرد را در نظر بگیرید. ورودی‌ها و دیدگاه‌های ارائه‌دهندگان خدمات حرفه‌ای را مدنظر قرار دهید. (یعنی: توانمندی و عملکرد محصولات و خدمات فعلی را بسنجید، با شاخص‌هایی مثل سودآوری و نفوذ بازار آن‌ها را بررسی کنید، فاصله‌شان با نیاز بازار و انتظار مشتریان را پیدا کنید، فرصت‌های الان بازار را با عملکرد تطبیق دهید و از نظر متخصصان بیرونی هم استفاده کنید.)	Assessing the capabilities and performance of existing products/services, in light of market opportunities. Examine performance of the existing line of products/services, including measures of profitability, penetration, and value delivered. Identify gaps between existing solutions' portfolio or their performance levels, on the one hand, and the current market demand, available technologies, and/or customer expectations, on the other. Consider opportunities in the present market environment and any relation with the performance. Consider input from professional services providers.	ارزیابی عملکرد محصولات و خدمات موجود در مقایسه با فرصت‌های بازار	Evaluate performance of existing products/services against market opportunities	2.1.1.1	10063
بررسی هم‌راستایی سبد محصولات و خدمات و اجزای منفرد آن با استراتژی کلان سازمان و برنامه‌ریزی برای توسعه راهکارهای جدید یا بازنگری‌شده. پیش از تعهد به سرمایه‌گذاری قابل‌توجه، اعتبارسنجی‌های واقع‌بینانه روی مفاهیم جدید محصولات و خدمات انجام دهید تا اطمینان حاصل شود سبد راهکارهای بازطراحی‌شده با استراتژی کلی کسب‌وکار هم‌راستا است. فرایندهای سازمانی لازم برای توسعه آن‌ها هم‌تراز می‌شود و برنامه‌ای برای جذب و نهادینه‌سازی این تغییرات در عرضه‌های سازمان ایجاد می‌گردد. مدیران ارشد اجرایی را در این فرایند مشارکت دهید. (یعنی: بررسی کنید سبد محصولات و خدمات فعلی و تک‌تک آن‌ها یا استراتژی کلی سازمان جور هستند، قبل از سرمایه‌گذاری سنگین روی ایده‌های جدید واقع‌بینانه آن‌ها را بسنجید، مطمئن شوید فرایندهای سازمانی با توسعه راهکارهای جدید هماهنگ می‌شوند، برنامه جذب این تغییرات را داشته باشید و مدیران ارشد را در تصمیم‌گیری درگیر کنید.)	Checking the alignment of product/service portfolio, and its individual offerings, with the organization's overall strategy and planning for the development of new or revised solutions. Conduct reality checks on new product/service concepts prior to committing significant investment to ensure that the revamped solutions' portfolio is in line with the overall business strategy, aligns organizational processes for their development, and creates a plan for assimilating these changes in the organization's offerings. Enlist senior management executives.	تأیید هم‌راستایی مفاهیم محصولات و خدمات با استراتژی کسب‌وکار	Confirm alignment of product/service concepts with business strategy	2.1.1.2	10066
از میان راهکارهای بالقوه جدید یا بازنگری‌شده انتخاب کنید و از فرصت‌های بازار بهره‌برداری نمایید به‌گونه‌ای که الزامات هزینه و کیفیت را برآورده سازند. فهرستی از مفاهیم محصولات و خدمات ایجاد کنید و آن‌ها را بر اساس میزان اولویت مرتب نمایید. اولویت‌بندی را بر مبنای میزان انطباق با «برنامه‌ریزی و تدوین اهداف هزینه و کیفیت» [۱۰۰۷۳] انجام دهید و گزینه‌هایی را انتخاب کنید که سبد بازنگری‌شده راهکارها را شکل می‌دهند. (یعنی: ایده‌های جدید یا اصلاح‌شده محصول و خدمت را با توجه به فرصت‌های بازار ارزیابی کنید، بر اساس معیارهای هزینه و کیفیت به آن‌ها امتیاز دهید، به‌ترتیب اهمیت مرتبشان کنید و فقط آن‌هایی را برگزینید که با اهداف هزینه و کیفیت هم‌خوان بوده و برای تشکیل سبد جدید محصولات و خدمات مناسب‌اند.)	Selecting from among the potential new/revised solutions and capitalizing on market opportunities so that they meet the cost and quality prerequisites. Create an index of product/service concepts, and arrange them in order of preference. Base prioritization on adherence to Plan and develop cost and quality targets [10073], and choose options that would comprise the revised solution portfolio.	اولویت‌بندی و انتخاب مفاهیم جدید محصول/خدمت	Prioritize and select new product/service concepts	2.1.1.3	10074
پیش‌نیازهای مربوط به هزینه توسعه و استانداردهای کیفیت را برای سبد راهکارهای جدید و/یا هر یک از عرضه‌های منفرد آن تعیین کنید. اهداف مربوط به بودجه و استانداردهای کیفیت را برای سبد بازنگری‌شده راهکارها مشخص نمایید. برنامه‌ای برای مخارج موردنیاز جهت بازنگری و افزودن محصولات و خدمات جدید تهیه کنید. سطوح مورد انتظار کیفیت را با در نظر گرفتن استانداردهای موجود راهکارهای ارائه‌شده توسط سازمان و رقبا شناسایی نمایید. مدیران ارشد، به‌ویژه مسئولان امور مالی و بودجه‌بندی، طراحی محصول/خدمت، تولید/پردازش، ارائه و کنترل کیفیت را به مشارکت بگیرید. (یعنی: چارچوب هزینه و کیفیت محصولات و خدمات جدید یا اصلاح‌شده را مشخص کنید، اهداف بودجه و کیفیت سبد را تعیین نمایید، هزینه‌های لازم برای به‌روزرسانی و توسعه را برنامه‌ریزی کنید، سطح کیفیت مطلوب را با توجه به وضعیت داخلی و رقابتی بسنجید و مدیران ارشد مرتبط را در تصمیم‌گیری و اجرا درگیر کنید.)	Setting prerequisites for the cost of development and quality standards for the new solutions' portfolio and/or its individual offerings. Set targets for the budget and quality standards for the revamped portfolio of solution offerings. Prepare a plan for the outlay required for revising and adding new product/services. Identify intended levels of quality for these, bearing in mind the existing standards of solutions offered by the organization and its competitors. Enlist senior management executives, particularly those responsible for finance and budgeting, product/service design, manufacturing/processing, delivery, and quality control.	برنامه‌ریزی و تدوین اهداف هزینه و کیفیت	Plan and develop cost and quality targets	2.1.1.4	10073

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
10075	2.1.1.5	Specify development timing targets		Determining the individual and collective timeframe for realizing new/revised solutions. Create a schedule that clearly demarcates the timeframes designated for the development of every new solution and/or revising each of the existing ones. Create a timetable by setting deadlines for each step in overhauling the product/service portfolio.	بازه‌های زمانی فردی و جمعی لازم برای تحقق راهکارهای جدید یا بازنگری‌شده را تعیین کنید. برنامه‌ای زمان‌بندی‌شده تهیه نمایید که بازه‌های زمانی اختصاص‌یافته به توسعه هر راهکار جدید و/یا بازنگری هر یک از راهکارهای موجود را به‌روشنی مشخص کند. با تعیین مهلت‌های زمانی برای هر مرحله از بازطراحی سبد محصولات و خدمات، جدول زمان‌بندی دقیقی تدوین نمایید. {یعنی: زمان تحقق هر محصول یا خدمت جدید و نیز کل سبد را مشخص کنید، برای توسعه یا اصلاح هر راهکار جدول زمانی شفاف داشته باشید و با تعیین ضرب‌الاجل‌ها، فرایند نوسازی سبد محصولات و خدمات را مرحله‌به‌مرحله زمان‌بندی کنید.}
10076	2.1.1.6	Plan for product/service offering modifications		Developing a programmatic procedure for changing products/services while paying heed to all stakeholders involved and the prerequisites identified. Create a plan for changing the existing portfolio of solution offerings. Develop a systematic program for the design, processing, and delivery of the new product/service concepts. Construct project-flow diagrams. Identify the stakeholders involved and personnel responsible for each stage, as well as the necessary decisions. Earmark the budgetary outlay, and conduct any strategic planning required.	رویه‌ای برنامه‌محور برای اعمال تغییرات در محصولات و خدمات تدوین کنید، به‌گونه‌ای که تمامی ذی‌نفعان درگیر و پیش‌نیازهای شناسایی‌شده مدنظر قرار گیرند. برنامه‌ای برای تغییر سبد فعلی پیشنهادهای راهکارها تهیه نمایید. برنامه‌ای نظام‌مند برای طراحی، پردازش و ارائه مفاهیم جدید محصولات و خدمات توسعه دهید. نمودارهای جریان پروژه را ترسیم کنید. ذی‌نفعان درگیر و کارکنان مسئول هر مرحله، به‌همراه تصمیمات موردنیاز را شناسایی نمایید. منابع مالی و مخارج بودجه‌ای لازم را تخصیص دهید و هرگونه برنامه‌ریزی استراتژیکی موردنیاز را انجام دهید. {یعنی: یک فرایند مرحله‌به‌مرحله و مشخص برای تغییر محصولات و خدمات تعریف کنید، سبد فعلی محصولات را طبق برنامه اصلاح کنید، طراحی و ارائه محصولات جدید را سامان‌دهی نمایید، مسیر اجرای پروژه و مسئولیت هر بخش را روشن کنید، بودجه لازم را پیش‌بینی و تخصیص دهید و برنامه‌ریزی‌های استراتژیکی لازم را برای اجرای موفق این تغییرات انجام دهید.}
10067	2.1.2	Manage product and service life cycle		Manage the introduction and withdrawal of products/services. Administer associated changes, namely measuring the performance of new solution offerings and the revision of master files in the archives.	ورود و خروج محصولات و خدمات را مدیریت کنید و تغییرات مرتبط با آن‌ها را پیش ببرید؛ از جمله ارزیابی عملکرد پیشنهادهای جدید راهکار را انجام دهید و به‌روزرسانی فایل‌های اصلی و مرجع در آرشیوهای سازمان را دنبال کنید. {یعنی: معرفی محصولات جدید و کنار گذاشتن محصولات قدیمی را تحت کنترل داشته باشید، عملکرد پیشنهادهای جدید را بسنجید و هم‌زمان مطمئن شوید اسناد و فایل‌های مرجع سازمان متناسب با این تغییرات مرتب و به‌روز می‌شوند.}
16824	2.1.2.1	Develop plan for new product/service development and introduction/launch	طراحی برنامه‌ای برای توسعه و معرفی/عرضه محصولات و خدمات جدید	Developing a program and managing a perspective for new product/service introduction and launch.	تدوین برنامه و مدیریت چشم‌انداز برای معرفی و عرضه محصولات و خدمات جدید {یعنی: داشتن یک برنامه روشن و یک نگاه مشخص برای اینکه محصولات و خدمات جدید چگونه و در چه مسیری وارد بازار شوند.}
10077	2.1.2.2	Introduce new products/services		Launching revamped product/service portfolio in to the market. Introduction in to the marketplace is done by deploying effective channels for marketing, sales, delivery, and after-sales servicing. Introduce new/revised solution offerings in a concerted effort. Coordinate a cross-functional effort.	عرضه سبد بازطراحی‌شده محصولات و خدمات به بازار با به‌کارگیری کانال‌های مؤثر بازاریابی، فروش، ارائه و خدمات پس از فروش. پیشنهادهای جدید یا بازنگری‌شده راهکار را به‌صورت یک تلاش هماهنگ معرفی کنید. {در این راستا} تلاش‌های میان حوزه‌های مختلف سازمان را هماهنگ کنید. {یعنی: محصولات یا خدمات بازطراحی‌شده را وارد بازار کنید، با استفاده از کانال‌های کارآمد بازاریابی، فروش، تحویل و خدمات پس‌ازفروش. راه‌حل‌های جدید یا به‌روزرسانی‌شده را با همکاری تمام واحدها معرفی کنید و فعالیت‌ها را هماهنگ کنید.}
10078	2.1.2.3	Retire outdated products/services		Removing nonconforming products and services. Withdraw those products/services that do not conform to market realities and are not positioned to take advantage of prevailing opportunities. Coordinate with processing/delivery teams within the organization and key stakeholders in the supply chain. Create mechanisms for continued after-sales servicing, as well as deploy effective public relations efforts in order to preserve the image and goodwill of the organization through the process.	حذف محصولات و خدمات غیرمنطقی. محصولات و خدماتی را که با واقعیت‌های بازار هم‌خوانی ندارند و در موقعیتی نیستند که از فرصت‌های موجود بهره‌برداری کنند، از بازار خارج کنید. با تیم‌های پردازش و ارائه خدمت در داخل سازمان و ذی‌نفعان کلیدی زنجیره تأمین هماهنگ شوید. سازوکارهایی برای تداوم پشتیبانی پس از فروش ایجاد کنید و هم‌زمان اقدامات مؤثر روابط عمومی را به‌کار بگیرید تا تصویر و حسن‌نیت سازمان در طول این فرایند حفظ شود. {یعنی: محصولات و خدمات نامتناسب با شرایط بازار را کنار بگذارید، این کار را با هماهنگی واحدهای داخلی و شرکای زنجیره تأمین انجام دهید و با حفظ پشتیبانی پس از فروش و مدیریت روابط عمومی، اعتبار و وجهه سازمان را حین خروج این محصولات و خدمات حفظ کنید.}
10079	2.1.2.4	Identify and refine performance indicators		Attuning the performance measures of products/services to better reflect the revamped portfolio of solution offerings. Revise the parameters used to measure performance, apropos the organization's product/service offerings. (Modify these standards in consideration of the changes made to the portfolio by Introduce new products/services [10077] and Retire outdated products/services [10078].)	هم‌ترازسازی شاخص‌های عملکرد محصولات و خدمات به‌منظور بازتاب بهتر سبد بازطراحی‌شده پیشنهادهای راهکار. پارامترهای مورد استفاده برای سنجش عملکرد را متناسب با پیشنهادهای محصولات و خدمات سازمان بازنگری کنید. این استانداردها را با در نظر گرفتن تغییراتی که از طریق «معرفی محصولات و خدمات جدید» [۱۰۰۷۷] و «کنار گذاشتن محصولات و خدمات منسوخ شده» [۱۰۰۷۸] در سبد ایجاد شده‌اند، اصلاح نمایید. {یعنی: معیارهای سنجش عملکرد محصولات و خدمات را با سبد جدید هماهنگ کنید، شاخص‌ها و پارامترها را بر اساس وضعیت به‌روزشده پیشنهادهای بازمینی کنید و اثر ورود محصولات جدید و خروج محصولات قدیمی را در استانداردهای ارزیابی عملکرد لحاظ نمایید.}

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
11423	2.1.2.5	Conduct post launch review		Learning from either a test or a full production run within the consumer market. Companies use this as an opportunity to both test and react to new products, ideas, or innovations based on the initial reaction of consumers on an individual level. Within this process, analytics are used to determine the relative success of a new product offering. Within this process, companies will launch key analytics to test a products acceptance. They will also review market performance and compare to similar products and against the business case or the financial plan. Companies can also measure the effectiveness of their supply chain network, and can apply what is learned from the post launch review to other new products, processes, and procedures to ensure and enhance the product quality.	یادگیری از نتایج حاصل از اجرای آزمایشی یا تولید کامل در بازار مصرف کننده. شرکت‌ها از این فرایند به‌عنوان فرصتی برای آزمون و واکنش به محصولات، ایده‌ها یا نوآوری‌های جدید بر اساس واکنش اولیه مصرف کنندگان در سطح فردی استفاده می‌کنند. در این فرایند، از تحلیل‌ها برای تعیین میزان موفقیت نسبی یک پیشنهاد محصول جدید بهره گرفته می‌شود. شاخص‌های تحلیلی کلیدی را برای آزمون میزان پذیرش محصول راه‌اندازی کنید. همچنین عملکرد بازار را بازبینی کرده و آن را با محصولات مشابه و نیز با بیزنس کیس یا برنامه مالی مقایسه نمایید. شرکت‌ها می‌توانند اثربخشی شبکه زنجیره تأمین خود را نیز اندازه‌گیری کنند و آموخته‌های حاصل از بازنگری پس از عرضه را برای سایر محصولات، فرایندها و رویه‌های جدید به‌کار گیرند تا کیفیت محصول تضمین و ارتقا یابد. (یعنی: از بازخورد واقعی بازار پس از عرضه برای سنجش موفقیت محصول استفاده نمایید، با تحلیل داده‌ها میزان پذیرش و عملکرد آن را ارزیابی کنید، نتایج را با محصولات مشابه و برنامه مالی مقایسه نمایید، کارایی زنجیره تأمین را بسنجید و درس‌آموخته‌ها را برای بهبود کیفیت و موفقیت محصولات و فرایندهای آینده به کار بیندید.}
19646	2.1.2.5.1	Carry out post launch analytics to test the acceptability in the market	انجام تحلیل‌های پس از عرضه برای آزمون میزان پذیرش در بازار	Measuring the performance of marketing once the product/services are launched. This broadly covers measuring user engagement and product's/service's performance in the market.	سنجش عملکرد فعالیت‌های بازاریابی پس از عرضه محصولات و خدمات. این موضوع به‌طور کلی اندازه‌گیری میزان درگیری کاربران و عملکرد محصول یا خدمت در بازار را در بر می‌گیرد. (یعنی: پس از عرضه، اثربخشی بازاریابی را ارزیابی نمایید، میزان تعامل و مشارکت کاربران را بسنجید، عملکرد محصول یا خدمت را در بازار بررسی کنید و مشخص نمایید تا چه حد فعالیت‌های بازاریابی به تحقق اهداف بازار و جذب مشتری کمک کرده‌اند.}
11424	2.1.2.5.2	Review market performance	بازبینی عملکرد بازار	Conducting customer and market analysis to review progress and identify opportunities for increasing market position. Track and review product/service response through sales reports, website statistics, direct response from customers, and survey reports.	انجام تحلیل مشتری و بازار به‌منظور بازبینی میزان پیشرفت و شناسایی فرصت‌های افزایش جایگاه در بازار، واکنش محصولات و خدمات را از طریق گزارش‌های فروش، آمار وب‌سایت، بازخورد مستقیم مشتریان و گزارش‌های نظرسنجی ردیابی و بازبینی کنید. (یعنی: وضعیت پیشرفت در بازار را با تحلیل رفتار مشتری و شرایط بازار بررسی نمایید، فرصت‌های بهبود و تقویت جایگاه رقابتی را شناسایی کنید، پاسخ بازار به محصولات و خدمات را از مسیر داده‌های فروش، آمار وب، بازخوردهای مستقیم و نتایج نظرسنجی‌ها پایش نمایید و بر اساس آن تصمیم‌های اصلاحی اتخاذ کنید.}
11425	2.1.2.5.3	Review effectiveness of supply chain and distribution network	بازبینی اثربخشی زنجیره تأمین و شبکه توزیع	Determining the performance of supply chain to all departments and logistics from input to shop floor. Seeking performance reviews at each intersection and communication channels. Review effectiveness of supply chain and distribution to check if it is meeting the demands of the various groups and organizations that are concerned with its activities (groups might include customers, partners, suppliers, and vendors).	ارزیابی عملکرد زنجیره تأمین در تمامی واحدها و فرایندهای لجستیکی از ورودی مواد تا مرحله تولید در کارگاه، با هدف بازبینی میزان اثربخشی در هر نقطه تماس و کانال ارتباطی مرتبط. عملکرد زنجیره تأمین و شبکه توزیع را بازبینی کنید تا مشخص شود تا چه میزان نیازها و انتظارات گروه‌ها و سازمان‌های ذی‌نفع از جمله مشتریان، شرکا، تأمین کنندگان و فروشندگان را برآورده می‌سازد. (یعنی: کل زنجیره تأمین و لجستیک سازمان را از مرحله ورود مواد تا کارگاه بررسی کنید، در هر نقطه تماس و ارتباط عملکرد را بسنجید، ببینید زنجیره تأمین و توزیع تا چه اندازه پاسخ‌گوی نیاز گروه‌های مختلف مانند مشتریان، شرکا، تأمین کنندگان و فروشندگان است، و در صورت وجود ضعف‌ها برای افزایش کارایی و هم‌راستایی اقدامات لازم را انجام دهید.}
19647	2.1.2.5.4	Apply data and analytics to review supply chain methodologies	به‌کارگیری داده‌ها و تحلیل‌ها برای بازبینی روش‌های زنجیره تأمین	Collecting and examining raw data with the purpose of drawing conclusions about that information and correlate gaps and efficiencies to the existing supply chain channels. Apply the information to make better business decisions to the related supply chain methodologies to meet efficiency.	جمع‌آوری و بررسی داده‌های خام با هدف استخراج نتایج تحلیلی از این اطلاعات و برقراری ارتباط میان شکاف‌ها و میزان کارایی با کانال‌های موجود زنجیره تأمین. این اطلاعات را به‌کار بگیرید تا تصمیم‌های کسب‌وکاری آگاهانه‌تری درباره روش‌های زنجیره تأمین اتخاذ شود و سطح کارایی و اثربخشی آن‌ها ارتقا یابد. (یعنی: داده‌های خام زنجیره تأمین را جمع‌آوری و تحلیل کنید، ناکارآمدی‌ها و فاصله‌های عملکردی را در کانال‌های فعلی شناسایی نمایید، ارتباط آن‌ها را با روش‌های موجود مشخص کنید و از این تحلیل‌ها برای بهبود تصمیم‌گیری، اصلاح رویکردها و افزایش بهره‌وری زنجیره تأمین استفاده کنید.}
11426	2.1.2.5.5	Review quality and performance of the product/service	بازبینی کیفیت و عملکرد محصول/خدمت	Identifying the quality and performance of the product/service delivered to customers. Analyze data from the customer feedback, audits, measures of customer satisfaction (such as product quality complaints and recalls), and organizational policies on delivery.	شناسایی کیفیت و عملکرد محصول/خدمت ارائه‌شده به مشتریان. داده‌ها را از بازخورد مشتریان، ممیزی‌ها، معیارهای رضایت مشتری (مانند شکایات مربوط به کیفیت محصول و فراخوان‌ها) و سیاست‌های سازمانی مربوط به تحویل، تحلیل کنید. (یعنی: کیفیت و اثربخشی محصولات و خدمات نهایی را از دیدگاه مشتریان مشخص نمایید؛ داده‌های حاصل از بازخوردها، حسابرسی‌ها، شاخص‌های رضایت (شامل شکایات و فراخوان‌های کیفیت) و سیاست‌های تحویل سازمان را به‌دقت بررسی کنید تا درک کاملی از عملکرد محصول در بازار به دست آورید.}
11427	2.1.2.5.6	Conduct financial review	انجام بازبینی مالی	Evaluating organization's financial reports and financial reporting processes. Review and document the ROI catered by the product/service delivery to the customer in the market.	ارزیابی گزارش‌های مالی سازمان و فرایندهای گزارش‌دهی مالی. بازگشت سرمایه (ROI) حاصل از ارائه محصول/خدمت به مشتری در بازار را بررسی و مستندسازی کنید. (یعنی: گزارش‌های مالی و نحوه گزارش‌دهی سازمان را ارزیابی کنید، و بازگشت سرمایه‌ای را که از تحویل محصولات یا خدمات به مشتریان در بازار حاصل شده است، مرور و مستند کنید تا میزان اثربخشی مالی آن‌ها سنجیده شود.}
11428	2.1.2.5.7	Conduct new product development process assessment	انجام ارزیابی فرایند توسعه محصول جدید	Analyzing the steps involved in the development of new product, its effect on existing product, resources, and functions related to the development of the new product until its sale in the competitive market place.	تحلیل مراحل درگیر در توسعه محصول جدید، تأثیر آن بر محصولات موجود، منابع و حوزه‌های مرتبط با توسعه محصول جدید تا زمان فروش آن در بازار رقابتی. (یعنی: مراحل مختلف توسعه محصول جدید را بررسی کنید، ببینید چگونه بر محصولات فعلی، منابع و فرایندهای سازمانی اثر می‌گذارد، و کل مسیر توسعه تا عرضه در بازار رقابتی را تحلیل نمایید.}

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
19985	2.1.3	Manage patents, copyrights, and regulatory requirements		Determining the attributes necessary to protect and safeguard intellectual assets, maximize the value of IP assets through streamlined process, and collaboration between departments. Focus on needs to safeguard, critical assets, and assets' value.	تعیین ویژگی‌های لازم برای حفاظت و صیانت از دارایی‌های مالکیت معنوی، بیشینه‌سازی ارزش دارایی‌های مالکیت معنوی از طریق فرایندهای چابک و همکاری میان واحدها. بر نیازهای حفاظتی، دارایی‌های حیاتی و ارزش دارایی‌ها تمرکز کنید. {یعنی: مشخص کنید چه بخش‌هایی از دارایی‌های معنوی نیاز به حفاظت دارند، با همکاری واحدها و ساده‌سازی فرایندها ارزش آن‌ها را افزایش دهید، و تمرکزتان را روی دارایی‌های کلیدی و باارزش بگذارید،}
19941	2.1.3.1	Conduct mandatory and elective reviews	انجام بازبینی‌های الزامی و اختیاری	Conducting necessary performance reviews on enforcement of processes and steps to ensure protection. Determine policies and reviews for Manage patents, copyrights, and regulatory requirements [19985].	انجام بازبینی‌های عملکردی لازم بر اجرای فرایندها و گام‌ها به‌منظور اطمینان از حفاظت. برای «مدیریت پتنت‌ها، حق‌نشر و الزامات مقرراتی» [۱۹۹۸۵] خط‌مشی‌ها و بازبینی‌ها را تعیین کنید. {یعنی: اجرای درست فرایندهای حفاظتی را ارزیابی کنید و سیاست‌ها و بازبینی‌های لازم برای مدیریت پتنت‌ها، حق‌نشر و الزامات مقرراتی را مشخص کنید.}
16826	2.1.3.2	Review infringement of patents and copyrights	بازبینی نقض پتنت‌ها و حق‌نشر	Reviewing activities in regards to patentability and infringement. The usage of Open Source in commercial product development will be reviewed in regard to licensing, community development, etc.	بازبینی فعالیت‌های مرتبط با قابلیت ثبت اختراع و احتمال نقض. استفاده از نرم‌افزارهای متن‌باز در توسعه محصولات تجاری، با توجه به الزامات مجوزدهی، توسعه جامعه کاربری و موضوعات مرتبط، بازبینی خواهد شد. {یعنی: بررسی کنید آیا ایده‌ها و راهکارها قابلیت ثبت اختراع دارند یا ممکن است باعث نقض حقوق دیگران شوند، و مطمئن شوید استفاده از نرم‌افزارهای متن‌باز در محصولات تجاری با مجوزها و تعهدات قانونی آن‌ها سازگار است.}
16827	2.1.3.3	Determine patent and copyright needs	تعیین الزامات مرتبط با پتنت‌ها و حق نشر	Determining the business need for patents and copyrights. The patents and copyrights are managed by Manage copyrights and patents [11062].	تعیین نیاز کسب‌وکار به پتنت‌ها و حق نشر. پتنت‌ها و حق نشر توسط «مدیریت حق نشر و پتنت‌ها» [۱۱۰۶۲] مدیریت می‌شوند. {یعنی: لزوم داشتن پتنت و حق نشر برای کسب‌وکار را مشخص کنید و بدانید مدیریت آن‌ها به دست چه فرایندی است.}
19697	2.1.3.4	Define product technical documentation management requirements	تعریف الزامات مدیریت مستندسازی فنی محصول	Defining sourcing and procurement requirements for new product technical documentation management. Make sourcing-based decisions that identify the capabilities that will be required in order to launch the new product. This documentation will be used to support the product following entry into service. It is compiled and managed in Manage product and process related data [12082], but the capability to manage and maintain this documentation must be defined and established.	تعریف الزامات تأمین و تدارک برای مدیریت مستندسازی فنی محصول جدید. با توجه به نحوه تهیه و تأمین قابلیت‌ها، تصمیم بگیرید که چه توانمندی‌هایی برای عرضه محصول جدید لازم است. این مستندسازی پس از ورود محصول به چرخه خدمات، برای پشتیبانی از آن استفاده خواهد شد. اگرچه این مستندات در فرایند «مدیریت داده‌های مرتبط با محصول و فرایند» [۱۲۰۸۲] گردآوری و مدیریت می‌شوند، اما قابلیت مدیریت و نگهداری این مستندسازی باید تعریف و تثبیت شود. {یعنی: نیازهای تدارک و تأمین لازم برای مدیریت مستندات محصول جدید را مشخص کنید، طوری که بدانید چه قابلیت‌هایی باید تهیه شوند و چگونه باید آن‌ها را فراهم کنید، و زیرساخت نگهداری و مدیریت آن‌ها را هم برقرار کنید.}
12771	2.1.3.5	Manage regulatory requirements	مدیریت الزامات قانونی	Aligning regulatory activities related to managing industry requirements. Train employees on regulatory requirements. Records for the appropriate regulatory agencies must be maintained and the new product process must be approved by the appropriate regulatory body before it is published to the organization. The submission lifecycle - i.e. creation, review, and approval of the submission and its components must be managed in a collaborative fashion.	هم‌راستا کردن فعالیت‌های قانونی مرتبط با مدیریت الزامات صنعتی. کارکنان را در مورد الزامات قانونی آموزش دهید. سوابق برای آژانس‌های قانونی مناسب باید نگهداری شوند و فرایند محصول جدید قبل از انتشار در سازمان، باید توسط نهاد قانونی مناسب تأیید شود. چرخه عمر ارسال اطلاعات – یعنی ایجاد، بازبینی و تأیید اسناد ارسالی و اجرای آن – باید به‌صورت مشارکتی مدیریت شود. {یعنی: فعالیت‌های قانونی را با الزامات صنعتی هماهنگ کنید، کارمندان را آموزش دهید، سوابق لازم برای نهادهای قانونی را نگه دارید، قبل از عرضه محصول تأییدیه نهادهای قانونی مربوطه را بگیرید و مدیریت اسناد ارسالی به نهادهای را به‌صورت تیمی و سازماندهی‌شده انجام دهید.}
12772	2.1.3.5.1	Train employees on appropriate regulatory requirements	آموزش کارکنان در مورد الزامات قانونی مناسب	Conducting training and impart learning to existing and new employees. Training will relate to the most recent/enforced regulations of the business to meet Manage regulatory requirements [12771].	برگزاری آموزش و انتقال دانش به کارکنان جدید و فعلی. آموزش‌ها مرتبط با جدیدترین یا الزامات قانونی اجرای کسب‌وکار خواهند بود و برای هم‌راستایی با «مدیریت الزامات قانونی» [۱۲۷۷۱] به کار گرفته می‌شوند. {یعنی: کارکنان جدید و فعلی را طبق آخرین مقررات و الزامات کاری آموزش دهید تا الزامات قانونی و اجرایی به درستی مدیریت شوند.}
12773	2.1.3.5.2	Maintain records for regulatory agencies	نگهداری سوابق برای سازمان‌های قانونی	Identifying steps and procedures to manage and regularly update the records for regulatory agencies. Updates will be made to safety procedures, identity and access management, software tools and applications, internal accessibility policies, internal quality parameters, etc.	شناسایی گام‌ها و رویه‌ها برای مدیریت و به‌روزرسانی منظم سوابق مورد نیاز سازمان‌های قانونی، به‌روزرسانی‌ها در رویه‌های ایمنی، مدیریت هویت و دسترسی، ابزارها و نرم‌افزارها، سیاست‌های دسترسی داخلی، شاخص‌ها و پارامترهای کیفی داخلی و موارد مشابه اعمال خواهند شد. {یعنی: مشخص کنید چه مراحل لازم است تا سوابق قانونی به‌طور منظم به‌روز بمانند و هر تغییر لازم را در حوزه‌هایی مثل ایمنی، دسترسی‌ها، ابزارهای نرم‌افزاری و استانداردهای داخلی اعمال کنید.}
12776	2.1.3.5.3	Manage regulatory submission life cycle	مدیریت چرخه عمر ارسال‌های قانونی	Determine and follow the timely input and update of regulatory information by assessing reforms, regulatory policies, and guidelines.	تعیین و پیگیری ورود به‌موقع و به‌روزرسانی اطلاعات قانونی از طریق ارزیابی اصلاحات، سیاست‌ها و دستورالعمل‌های قانونی {یعنی: تغییرات قوانین و دستورالعمل‌ها را رصد کنید و اطلاعات قانونی را به‌موقع به‌روز نگه دارید.}
11740	2.1.4	Manage product and service master data	مدیریت داده‌های اصلی محصول و خدمات	Controlling/authorizing to enable services' and products' data and other critical data of these functions through a well secured storage and accessibility processes backed by siloed applications/IT systems.	کنترل و مجوزدهی برای فعال‌سازی داده‌های خدمات و محصولات و سایر داده‌های حیاتی این حوزه‌ها از طریق یک فضای ذخیره‌سازی امن و فرایندهای دسترسی مبتنی بر برنامه‌های کاربردی/سیستم‌های فناوری اطلاعات ایزوله‌شده {یعنی: دسترسی و مجوزهای داده‌های کلیدی محصولات و خدمات را از طریق سیستم‌های امن و مجزا کنترل و تأیید کنید.}
11741	2.1.4.1	Manage materials master lists	مدیریت فهرست‌های اصلی مواد	Controlling the details of materials' storage and utilization, supplier details linked to materials, in a defined sequential manner and ensuring regular updates with permissible accessibility.	کنترل جزئیات ذخیره‌سازی و مصرف مواد و اطلاعات تأمین‌کنندگان مرتبط با مواد، به‌صورت ترتیبی تعریف‌شده و با اطمینان از به‌روزرسانی‌های منظم همراه با دسترسی مجاز {یعنی: جزئیات انبارش و مصرف مواد و اطلاعات تأمین‌کنندگان مربوط به هر ماده را به‌صورت مرحله‌ای و منظم کنترل کنید، آن‌ها را مرتب به‌روزرسانی کنید و دسترسی را فقط در چارچوب مجوزهای تعیین‌شده فراهم کنید.}

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
11742	2.1.4.2	Manage bills of material	مدیریت صورت حساب مواد	Managing the purchase details/bills through regular and error free updates to applications. Create manual entries wherever necessary and ensure timely review of the laid processes and systems.	مدیریت جزئیات/صورت حساب های خرید از طریق به روزرسانی های منظم و بدون خطا در برنامه های کاربردی. در صورت لزوم، ورودی های دستی ایجاد کنید و از بازبینی به موقع فرایندها و سیستم های موجود اطمینان حاصل کنید (یعنی: جزئیات خرید را از طریق به روزرسانی های دقیق و منظم مدیریت کنید، در صورت نیاز ثبت دستی انجام دهید و سیستم ها و فرایندها را به موقع بازبینی کنید.}
11743	2.1.4.3	Manage routings		Controlling and executing the flow of operations from raw form to finished product in a defined format using industry applications/routing sheets for the specific product/service layout.	کنترل و اجرای جریان عملیات از مواد اولیه تا محصول نهایی در قالب تعریف شده با استفاده از نرم افزارهای کاربردی صنعتی/برگه های مسیریابی برای چیدمان خاص محصول/خدمت (یعنی: جریان تولید محصول از ماده اولیه تا کالای نهایی را بر اساس فرمت مشخص شده و با استفاده از نرم افزارهای استاندارد و برگه های مسیریابی مخصوص چیدمان محصول، کنترل و اجرا کنید.}
11744	2.1.4.4	Manage specifications	مدیریت مشخصات	Direct, supervise, and control the product/service details necessary to execute the process. Adhere to details and descriptions for product/service through identified or guided parameters towards final outcome in the market with due critical analysis formed on organizational objectives.	هدایت، نظارت و کنترل جزئیات محصول یا خدمات مورد نیاز برای اجرای فرآیند را انجام دهید. با تحلیل انتقادی مبتنی بر اهداف سازمانی، به جزئیات و توصیف های محصول یا خدمات از طریق پارامترهای شناسایی شده یا هدایت شده جهت دستیابی به نتیجه نهایی در بازار پایبند باشید. (یعنی: برای اجرای فرآیند، باید جزئیات محصول یا خدمات را هدایت، نظارت و کنترل کنید و با تحلیل انتقادی بر اساس اهداف سازمان، به جزئیات و توصیف ها پایبند باشید تا به نتیجه نهایی در بازار دست یابید.}
11745	2.1.4.5	Manage drawings		Administering the specifications of the product/service and ensure accessibility for product alteration/new product development.	مدیریت مشخصات محصول/خدمات و اطمینان از دسترسی برای تغییر محصول/توسعه محصول جدید. (یعنی: نظارت بر مشخصات محصول/خدمات و اطمینان از امکان تغییر یا توسعه محصول جدید.}
11746	2.1.4.6	Manage product/material classification	مدیریت طبقه بندی محصول/مواد	Controlling the details of the product and the input materials. Manage classification throughout the production process, and for future accessibility to new product development or product enrichment.	کنترل جزئیات محصول و مواد ورودی طبقه بندی را در طول فرآیند تولید و برای دسترسی های آینده جهت توسعه محصول جدید یا غنی سازی محصول مدیریت کنید. (یعنی: نظارت بر جزئیات محصول و مواد اولیه و مدیریت دسته بندی آن ها در روند تولید برای استفاده در توسعه یا بهبود محصولات}
11747	2.1.4.7	Develop and maintain quality/inspection documents		Determining procedures required to assess the sustainability of defined criterion for product/service delivery to customers. Retain results for further review as a procedural practice.	تعیین رویه های لازم برای ارزیابی پایداری معیارهای تعریف شده جهت تحویل محصول/خدمت به مشتریان. نتایج را برای بازبینی بیشتر به عنوان یک رویه عملیاتی حفظ کنید. (یعنی: روش های سنجش معیارهای تحویل را مشخص کنید و نتایج را برای بررسی های بعدی نگهدارید.}
11748	2.1.4.8	Maintain process specification data	نگهداری داده های مشخصات فرآیند	Directing and handling data with respect to the procedures followed across different functions and mission critical applications.	هدایت و مدیریت داده ها با رعایت رویه های اجرایی در حوزه های مختلف و برنامه های کاربردی حیاتی. (یعنی: داده ها را با توجه به رویه های بخش های مختلف و برنامه های حیاتی، هدایت و مدیریت کنید.}
11749	2.1.4.9	Manage traceability data		Identifying and handling data accessed by the permitted touch points. Ensure that no data is accessible to any unnecessary recipient. Data flow should be controlled through secured access and free from unauthorized access.	شناسایی و مدیریت داده هایی که از طریق نقاط دسترسی مجاز قابل دسترسی هستند. اطمینان حاصل کنید که هیچ داده ای برای گیرندگان غیرضروری قابل دسترسی نباشد. جریان داده ها باید از طریق دسترسی امن کنترل شده و از دسترسی غیرمجاز مضمون باشد.
11750	2.1.4.10	Review and approve data access requests	بازبینی و تأیید درخواست های دسترسی به داده ها	Determining the requests pertaining to data accessibility. Review the requester details based on internal data security policies and permit data access only if internal policies and data access parameters are met.	(یعنی: داده های قابل دسترسی از طریق نقاط مجاز را شناسایی و مدیریت کنید، از دسترسی غیرضروری به داده ها جلوگیری کنید و جریان داده ها را با دسترسی امن کنترل نمایید.}
19698	2.2	Generate and define new product/service ideas		Identifying and describing new product or service thoughts based on organizational objectives/targets.	تعیین درخواست های مربوط به دسترسی به داده ها. جزئیات درخواست کننده را بر اساس سیاست های امنیتی داخلی داده ها بررسی کنید و تنها در صورت رعایت سیاست های داخلی و پارامترهای دسترسی به داده ها، دسترسی را مجاز بدانید.
10065	2.2.1	Perform discovery research	انجام تحقیقات اکتشافی	Coordinating R&D activity to identify new technologies to integrate into the revamped portfolio of products/services. Conduct early-stage R&D activity to close gaps between existing solution offerings and changing market expectations. Triangulate appropriate technologies that can support the development of a revised product/service portfolio.	(یعنی: درخواست های دسترسی به داده ها را بررسی کنید، جزئیات درخواست کننده را با سیاست های داخلی تطبیق دهید و فقط در صورت رعایت قوانین، دسترسی را تأیید کنید.}
10070	2.2.1.1	Identify new technologies		Determining new technologies to revise the portfolio of solution offerings. Identify recently developed technological advances that can be leveraged in the development or advancement of the organization's product/service portfolio. Enlist senior management in conjunction with personnel responsible for the design, processing, and delivery of products/services. Have the organization's research division(s) carry out the process.	شناسایی فناوری های جدید

توضیحات مولفه			Element Description	نام	Name	Hierarchy ID	PCF ID
توسعه فناوری‌های جدید از ابتدا برای ادغام در مجموعه بازنگری‌شده راهکارها، فرآیندها، مدل‌ها و/یا ابزارهای فناوری جدید را به‌صورت داخلی توسعه دهید با هدف بهبود راهکارهای موجود یا ایجاد راهکارهای جدید. واقعیت‌های بازار و مجموعه محصولات/خدمات را در نظر بگیرید. نتایج را همراه با مدیران ارشد و پرسنل مسئول طراحی، پردازش و تحویل این راهکارها ارزیابی کنید. حوزه تحقیق و توسعه را درگیر کنید و از منابع خارجی مانند ارائه‌دهندگان برون‌مرزی، آژانس‌های تحقیقاتی تخصصی و جوامع مشارکت جمعی بهره ببرید. (یعنی: فناوری‌های جدید را توسعه دهید، فرآیندها و مدل‌های جدید ایجاد کنید، واقعیت‌های بازار و مجموعه محصولات/خدمات را در نظر بگیرید، نتایج را با مدیران ارشد و تیم‌های مرتبط ارزیابی کنید، حوزه تحقیق و توسعه را درگیر نمایید و از منابع خارجی مانند ارائه‌دهندگان برون‌مرزی، آژانس‌های تحقیقاتی تخصصی و جوامع مشارکت جمعی بهره ببرید.)			Developing new technologies from scratch to integrate into a revised portfolio of solutions. Develop new technological processes, models, and/or implements in-house, with the objective of improving existing solutions or creating new ones. Consider market realities, as well as the portfolio of products/services. Assess the results in conjunction with senior executives and personnel responsible for the design, processing, and delivery of these solutions. Engage the R&D function, and consider external sources such as offshore providers, specialized research agencies, and crowdsourcing communities.	طراحی و توسعه فناوری‌های جدید	Develop new technologies	2.2.1.2	10071
ارزیابی امکان‌پذیری ادغام فناوری‌های جدید، چه به صورت راه‌حل سفارشی توسعه‌یافته یا اقتباس‌شده از منبع خارجی، در مجموعه بازنگری‌شده راهکارهای ارائه‌شده. فناوری‌های پیشرفته‌تر اخیر را بررسی کنید تا مناسب بودن آنها برای ادغام در مفهوم راهکارهای بازنگری‌شده و/یا جدید را ارزیابی نمایید. مدیریت ارشد را همراه با پرسنل داخلی مسئول طراحی، پردازش و تحویل این راهکارها و همچنین ذینفعان کلیدی زنجیره تأمین را مشارکت دهید. (یعنی: امکان ادغام فناوری‌های جدید در مجموعه راهکارها را بررسی کنید، فناوری‌های پیشرفته را برای ادغام در راهکارهای جدید یا بازنگری‌شده ارزیابی نمایید و مدیریت ارشد، تیم‌های داخلی و ذینفعان زنجیره تأمین را مشارکت دهید.)			Appraising the feasibility of integrating new technologies, whether developed as a custom solution or adopted from an external source, into revised portfolio of solution offerings. Examine recently developed technological advances for suitability to incorporate them into the concept of revised and/or new solution offerings. Enlist senior management, in consultation with in-house personnel responsible for the design, processing, and delivery of these solutions, as well as key supply-chain stakeholders.	ارزیابی امکان‌پذیری ادغام فناوری‌های پیشرو جدید در مفاهیم محصول/خدمات	Assess feasibility of integrating new leading technologies into product/service concepts	2.2.1.3	10072
تولید و تعریف ایدئولوژی‌هایی برای ارائه محصولات/خدمات جدید			Producing and defining ideologies for new product/service offerings.	ایجاد مفاهیم جدید محصول/خدمات	Generate new product/service concepts	2.2.2	19669
جمع‌آوری ارقام، اسناد، الزامات قانونی و غیره، بر اساس ایجاد و تعریف ایده‌های جدید محصول/خدمات. [۱۹۶۹۸]			Collecting necessary items, documents, regulatory requirements, etc., based on Generate and define new product/service ideas [19698]	جمع‌آوری ایده‌ها و نیازمندی‌های محصول/خدمات جدید	Gather new product/service ideas and requirements	2.2.2.1	19986
ارزیابی و بررسی مفاهیم و نیازمندی‌های ایجاد و تعریف ایده‌های جدید محصول/خدمات. [۱۹۶۹۸]			Assessing and reviewing the concepts and requirements of Generate and define new product/service ideas [19698]	تحلیل ایده‌ها و نیازمندی‌های محصول/خدمات جدید	Analyze new product/service ideas and requirements	2.2.2.2	19987
ارزیابی و بررسی ورودی‌ها و عناصر ضروری مانند اتوماسیون، فناوری، نصب سخت‌افزار، الزامات قانونی، گواهینامه‌ها و غیره، برای محصولات/خدمات جدید از طریق فرآیند و تحلیل تعریف‌شده			Assessing and reviewing the required inputs and necessary elements such as automation, technology, hardware installation, regulatory requirements, certifications, etc., for new products/services through defined process and analysis.	ارزیابی ورودی‌ها و نیازمندی‌های محصول/خدمات جدید	Evaluate new product/service inputs and requirements	2.2.2.3	19988
طراحی ایده‌ها و عناصر لازم برای تفکرات در مورد توسعه محصول/خدمات جدید			Devising ideas and elements necessary for thoughts on new product/service development.	تدوین مفاهیم جدید محصول/خدمات	Formulate new product/service concepts	2.2.2.4	19989
تعریف بهبودهای بالقوه برای محصولات/خدمات فعلی به منظور بهره‌برداری از تغییر در انتظارات بازار. شناسایی اینکه چگونه خط فعلی محصولات/خدمات می‌تواند بازنگری شود - از طریق بهبود راهکارهای فردی یا بازسازی کلی - تا از فرصت‌های موجود در بازار بهره‌برداری شود. (یعنی: بهبودهای ممکن برای محصولات و خدمات فعلی را تعریف کنید تا از تغییرات بازار بهره ببرید. روش‌های بازنگری محصولات/خدمات فعلی را از طریق بهبود راهکارهای فردی یا بازسازی کلی شناسایی نمایید.)			Defining potential enhancements to current products/services in order to take advantage of a shift in market expectations. Identify how the existing line of products/services may be revised--through enhancements to individual solutions or across-the-board renovations--in order to capitalize on present opportunities in the market.	شناسایی بهبودهای بالقوه و ممکن برای محصولات و خدمات موجود	Identify potential improvements to existing products and services	2.2.2.5	10068
شناسایی و ثبت نیازمندی‌های محصولات/خدمات جدید یا بهبودهای بالقوه برای محصولات/خدمات فعلی. همکاری با اعضای زنجیره تأمین برای اطمینان از امکان‌پذیری آنچه در نیازمندی‌ها تعریف شده است. به عنوان مثال، اگر محصولی نیازمندی‌های تولیدی داشته باشد که زنجیره تأمین در حال حاضر نمی‌تواند برآورده کند، نیاز به تصمیم‌گیری سازمانی است تا یا توانایی‌های تولیدی ارتقا یابد یا محصول جدید کنار گذاشته شود. اثرات و نیازهای سطح سازمانی باید در نظر گرفته شوند. بسته به ماهیت محصول یا خدمت نهایی، این نیازمندی‌ها اغلب به شکل مجموعه‌ای از ویژگی‌ها، مانند در دسترس بودن یا قابلیت اطمینان، تعریف می‌شوند که بر تصمیم‌گیری‌های توسعه محصول تأثیر می‌گذارند. (یعنی: نیازمندی‌های محصولات جدید یا بهبودهای ممکن برای محصولات فعلی را شناسایی و ثبت کنید. با اعضای زنجیره تأمین همکاری نمایید تا امکان‌پذیری نیازمندی‌ها را تأیید کنید. اثرات و نیازهای سازمانی را در نظر بگیرید و نیازمندی‌ها را بر اساس ویژگی‌هایی مانند در دسترس بودن یا قابلیت اطمینان تعریف نمایید.)			Encompassing the identification and capture of new product/service requirements or potential improvements to current products/services. Collaborating with members of the supply chain to ensure the feasibility of what is being defined in the requirements. For example, a product with manufacturing requirements that supply chain cannot currently fulfill requires a corporate decision to either upgrade manufacturing capabilities or abandon the new product. Enterprise-level effects and needs must be considered. Depending on the nature of the final product or service, these requirements are often defined as a set of abilities, such as availability or reliability, that influence product development decisions.	تعریف نیازمندی‌های توسعه محصول/خدمات	Define product/service development requirements	2.2.3	19990
تعیین نیازمندی‌های مرتبط با ایجاد محصول/خدمات. دستاوردهای بالقوه‌ای که می‌توانند حاصل شوند را توضیح دهید			Determining requirements related to the creation of the product/service. Explain potential achievements that could be made.	تعریف نیازمندی‌های محصول/خدمات	Define product/service requirements	2.2.3.1	11331
تعیین عملیات عملکردهای مرتبط با محصول/خدمات در محیط بازاریابی (یعنی: تعیین کنید حوزه‌های مختلفی که با محصول یا خدمت سروکار دارند، در بازار دقیقاً چه عملیاتی انجام دهند و چگونه هماهنگ عمل کنند.)			Determining the operations of functions related to the product/service in the marketing environment.	تعریف نیازمندی‌های عملکردی پایه	Define basic functional requirements	2.2.3.1.1	19991

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
16808	2.2.3.1.2	Derive interoperability requirements for products and services	به دست آوردن نیازمندی های قابلیت همکاری برای محصولات و خدمات	Determining the ability of products and services to work together, exchange and use information in a multi-vendor, multi-network, and multi-service environment.	تعیین توانایی محصولات و خدمات برای کار مشترک، تبادل و استفاده از اطلاعات در محیطی با چندین فروشنده، چندین شبکه و چندین خدمت
16809	2.2.3.1.3	Derive safety requirements for products and services	بدست آوردن نیازمندی های ایمنی برای محصولات و خدمات	Developing safety requirements in line with environmental safety, occupational health and safety, and community health and safety guidelines.	توسعه نیازمندی های ایمنی در راستای دستورالعمل های ایمنی محیط زیست، بهداشت و ایمنی شغلی و بهداشت و ایمنی جامعه
16810	2.2.3.1.4	Derive security requirements for products and services	بدست آوردن نیازمندی های امنیتی برای محصولات و خدمات	Implementing security requirements through authentication and encryption of CE device data stream. Utilize security measures such as cryptographic protocols and hardware security (smart cards).	پیاده سازی نیازمندی های امنیتی از طریق احراز هویت و رمزگذاری جریان داده دستگاه های الکترونیکی مصرفی. از اقدامات امنیتی مانند پروتکل های رمزنگاری و امنیت سخت افزاری (کارت های هوشمند) استفاده کنید. {یعنی: نیازمندی های امنیتی را با احراز هویت و رمزگذاری داده های دستگاه های الکترونیکی اجرا کنید و از پروتکل های رمزنگاری و کارت های هوشمند بهره ببرید.}
16811	2.2.3.1.5	Derive regulatory compliance requirements	بدست آوردن نیازمندی های رعایت الزامات قانونی	Meeting regulatory requirements set forth by such directives as RoHS, WEEE, ELV, and REACH.	REACH و RoHS. WEEE، ELV رعایت الزامات قانونی تعیین شده توسط دستورالعمل هایی مانند
16812	2.2.3.1.6	Derive requirements from industry standards	به دست آوردن نیازمندی ها از استانداردهای صنعتی	Complying with consumer electronic industry standards developed by the Consumer Technology Association (CTA).	رعایت استانداردهای صنعت الکترونیک مصرفی تدوین شده توسط انجمن فناوری مصرف کننده (CTA)
19992	2.2.3.1.7	Develop user experience requirements	توسعه نیازمندی های تجربه کاربری	Identifying and creating steps and tools to develop the user experience.	شناسایی و ایجاد گام ها و ابزارهای لازم برای توسعه تجربه کاربری
16814	2.2.3.1.8	Derive ‘services-as-a-product’ offering	به دست آوردن ارائه «خدمات به عنوان محصول»	Productizing the service by defining the scope of the service/cost. Target market for the service and make the service more tangible.	محصول سازی خدمت از طریق تعریف دامنه خدمت/هزینه. بازار هدف خدمت را مشخص کنید و خدمت را ملموس تر سازید
16815	2.2.3.2	Define post launch support model	تعریف مدل پشتیبانی پس از راه اندازی	Defining SLAs (Service Level Agreement) and service level KPIs (Key Performance Indicator).	تعریف SLA (توافق نامه سطح خدمت) و شاخص های کلیدی عملکرد (KPI) سطح خدمت
17389	2.2.3.3	Identify product/service bundling opportunities	شناسایی فرصت های ترکیب محصولات/خدمات	Establishing areas of growth and further development of product/service mix, customization, market based changes, etc., to further demonstrate value to the customer in the competition.	شناسایی حوزه های رشد و توسعه بیشتر ترکیب محصول/خدمات، سفارشی سازی، تغییرات مبتنی بر بازار و غیره، برای نشان دادن بیشتر ارزش به مشتری در رقابت. {تا ارزش بیشتری به مشتری در رقابت نشان دهید.}
10062	2.3	Develop products and services	توسعه محصولات و خدمات	Developing new products/services from scratch, including all activities associated with the design, prototyping, evaluation, and market testing of these planned offerings.	توسعه محصولات/خدمات جدید از ابتدا، شامل تمام فعالیت های مرتبط با طراحی، ساخت نمونه اولیه، ارزیابی و آزمایش بازار این محصولات/خدمات برنامه ریزی شده.
19993	2.3.1	Design and prototype products and services	طراحی و ساخت نمونه اولیه محصولات و خدمات	Sketching and standardizing product and service based on the market. Analyze the data market competitiveness and innovation attained for the product and service development.	طراحی و استانداردسازی محصول و خدمت بر اساس بازار، رقابت پذیری بازار و نوآوری حاصل شده برای توسعه محصول و خدمت را تحلیل کنید.
10083	2.3.1.1	Assign resources to product/service project	تخصیص منابع به پروژه محصولات/خدمات	Allocating resources to the design, development, and evaluation of product/service concepts. Allocate funds, personnel, and time for developing the new and/or revised products/services. Begin to design the potential new product/service concepts that have been prioritized and selected for further development.	تخصیص منابع به طراحی، توسعه و ارزیابی مفاهیم محصول/خدمات. بودجه، پرسنل و زمان را برای توسعه محصولات/خدمات جدید و/یا بازنگری شده اختصاص دهید. طراحی مفاهیم محصولات/خدمات جدید بالقوه ای را که اولویت بندی و انتخاب شده اند برای توسعه بیشتر آغاز کنید. {یعنی: منابع را برای طراحی، توسعه و ارزیابی محصولات/خدمات اختصاص دهید، بودجه، پرسنل و زمان را تخصیص دهید و طراحی مفاهیم جدید را آغاز کنید.}
19994	2.3.1.1.1	Identify requirements for product/service design/development partners	شناسایی نیازمندی ها برای همکاران طراحی/توسعه محصول/خدمت	Determining essential elements for collaborators involved in blueprint/development of product/service.	تعیین اجزای ضروری برای همکاری که در طراحی و توسعه محصول/خدمت دخیل هستند
10084	2.3.1.2	Prepare high-level business case and technical assessment	آماده سازی توجیه نامه کسب و کار و کار و ارزیابی فنی	Preparing a business-level business case and a technical feasibility assessment in order to move the product/service projects forward. Weigh the costs and benefits of designing, developing, and evaluating the shortlisted product/service concepts. Prepare a business case to justify the product/service projects. Conduct a technical appraisal to ensure that the organization has the technical know-how and resources to further develop these concepts.	تهیه توجیه نامه کسب و کار و ارزیابی فنی برای پیشبرد پروژه های محصول/خدمات. هزینه ها و مزایای طراحی، توسعه و ارزیابی مفاهیم محصول/خدمات انتخاب شده را بررسی کنید. توجیه نامه کسب و کار را برای توجیه پروژه های محصول/خدمات تهیه نمایید. ارزیابی فنی را انجام دهید تا اطمینان حاصل شود که سازمان دارای دانش فنی و منابع لازم برای توسعه بیشتر این مفاهیم است. {یعنی: توجیه نامه کسب و کار و ارزیابی فنی را تهیه کنید، هزینه ها و مزایا را بررسی نمایید، توجیه نامه را برای پروژه ها تهیه کنید و ارزیابی فنی را برای اطمینان از دانش و منابع سازمان انجام دهید.}
10085	2.3.1.3	Develop product/service design specifications	توسعه مشخصات طراحی محصولات/خدمات	Creating design specifications. Create specifications for the design of new or revised product/service concepts as a measure to meet during development. Have the senior functional-level solutioning or design staff create a framework of compliance standards for these products/services.	ایجاد مشخصات طراحی. مشخصات طراحی را برای مفاهیم محصولات/خدمات جدید یا بازنگری شده ایجاد کنید تا در طول توسعه رعایت شوند. از کارکنان ارشد راه حل یاب یا طراح بخواهید تا چارچوبی از استانداردهای تطابق برای این محصولات/خدمات ایجاد کنند. {یعنی: مشخصات طراحی را ایجاد کنید، برای محصولات/خدمات جدید یا بازنگری شده مشخصات طراحی تعریف نمایید و از کارکنان ارشد بخواهید چارچوب استانداردهای تطابق را تدوین کنند.}
16813	2.3.1.4	Develop user experience design specifications	توسعه مشخصات طراحی تجربه کاربری	Determining the usability and user experience of products and the business impact it creates.	تعیین کارایی و تجربه کاربری محصولات و تأثیر آن بر کسب و کار
16817	2.3.1.5	Provide warranty-related recommendations	ارائه پیشنهادات مرتبط با گارانتی/ضمانت	Providing warranty plan and pricing specifications for recommendation.	ارائه برنامه و طرح گارانتی/ضمانت و مشخصات قیمت گذاری برای پیشنهادات مرتبط با گارانتی/ضمانت
10086	2.3.1.6	Document design specifications	مشخصات طراحی اسناد	Documenting requirements to meet in the design of new or revised products/services. Specify technical, quality, and costing requirements, as well as ergonomic, safety, and servicing requirements for such products/services. Ensure the information presented can be understood by the personnel executing the design and includes examples, anecdotal references, and illustrations.	مستندسازی نیازمندی های طراحی محصولات/خدمات جدید یا بازنگری شده. نیازمندی های فنی، کیفی و هزینه ای را مشخص کنید. همچنین، نیازمندی های ارگونومیک، ایمنی و خدمات پس از فروش را برای این محصولات/خدمات تعیین نمایید. اطمینان حاصل کنید که اطلاعات ارائه شده برای پرسنل اجرایی طراحی قابل درک باشد و شامل مثال ها، ارجاعات تجربی و تصاویر باشد.

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
10087	2.3.1.7	Conduct mandatory and elective external reviews	انجام بازبینی‌های خارجی اجباری و اختیاری	Conducting any mandatory and elective appraisals of the product/service design specifications in order to ensure compliance with external standards. Carry out external reviews of specifications created for the development of new product/service designs. Conduct mandatory appraisals such as legal and regulatory, as well as any optional assessments that, for instance, pitch the specifications against industrial benchmarks.	انجام هر گونه ارزیابی اجباری و اختیاری از مشخصات طراحی محصول/خدمات جهت اطمینان از انطباق با استانداردهای خارجی. بازبینی‌های خارجی از مشخصات ایجاد شده برای توسعه طرح‌های محصول/خدمات جدید را انجام دهید. ارزیابی‌های اجباری مانند موارد قانونی و نظارتی، و همچنین هر گونه ارزیابی اختیاری که مشخصات را با معیارهای صنعتی مقایسه می‌کند را انجام دهید. (یعنی: ارزیابی‌های اجباری و اختیاری مشخصات طراحی را برای اطمینان از رعایت استانداردهای خارجی انجام دهید و بازبینی‌های خارجی از مشخصات توسعه محصول/خدمات جدید را اجرا کنید. ارزیابی‌های قانونی و نظارتی اجباری و همچنین ارزیابی‌های اختیاری مانند مقایسه با معیارهای صنعتی را انجام دهید.)
19995	2.3.1.8	Design products/services	طراحی محصولات/خدمات	Creating a sketch of the customer focused product/service in Develop and Manage Products and Services [10003].	ایجاد طرح اولیه محصول/خدمت مشتری محور در توسعه و مدیریت محصولات و خدمات
16819	2.3.1.8.1	Design for manufacturing	طراحی برای تولید	Carrying out the steps necessary to appropriately manufacture correct parts. This includes designing application, product hardware, mold, casting, mechanical, and electrical aspects of the product.	انجام مراحل لازم برای تولید مناسب قطعات صحیح. این شامل طراحی برنامه، ساخت‌افزار محصول، قالب، ریخته‌گری، و جنبه‌های مکانیکی و الکتریکی محصول است.
16820	2.3.1.8.2	Design for product servicing	طراحی برای خدمات‌دهی محصول	Creating product application service view to allow for product servicing and refurbishing.	ایجاد نمای خدمات کاربردی محصول برای امکان‌پذیری خدمات‌دهی و بازسازی محصول
16821	2.3.1.8.3	Design for re-manufacturing	طراحی برای تولید مجدد	Replacing core components and republishing.	جایگزینی اجزای اصلی و انتشار مجدد.
16822	2.3.1.8.4	Review product troubleshooting methodology	بازبینی روش‌های عیب‌یابی محصول	Reviewing the design and approach for troubleshooting the product.	بازبینی طراحی و رویکرد عیب‌یابی محصول
16818	2.3.1.8.5	Design and manage product data, design, and bill of materials	طراحی و مدیریت داده‌های محصول، طراحی محصول و درخت محصول (فهرست مواد محصول)	Designing the BOM-Bill of material, manufacturing BOM and Service BOMA bill of materials list for all the raw materials and components/parts used in the producing end product.	طراحی درخت محصول (BOM)، درخت محصول تولیدی و لیست مواد درخت محصول خدمات برای تمام مواد خام و اجزاء/قطعات استفاده شده در تولید محصول نهایی
16823	2.3.1.8.6	Design for product upgrades	طراحی برای ارتقای محصول	Designing hardware and software upgrade techniques.	طراحی تکنیک‌های ارتقای ساخت‌افزار و نرم‌افزار (برای بهبود محصول)
10088	2.3.1.9	Build prototypes/proof of concepts	ساخت نمونه‌های اولیه/اثبات مفاهیم	Building prototypes for shortlisted product/service concepts. Develop prototypes for those product/service concepts that have been identified for further development. Provide proof-of-concepts, and test any processes involved. Build prototypes in line with the design specifications already outlined. Enlist the solutioning and/or design staff.	ساخت نمونه‌های اولیه برای مفاهیم محصول/خدمات منتخب. نمونه‌های اولیه را برای آن مفاهیم محصول/خدماتی که برای توسعه بیشتر شناسایی شده‌اند، طراحی و توسعه دهید. اثبات مفاهیم را ارائه کنید و هر گونه فرآیند درگیر را آزمایش نمایید. نمونه‌های اولیه را مطابق با مشخصات طراحی که قبلاً ترسیم شده‌اند بسازید. از کارکنان راه‌حل‌یابی و/یا طراحی کمک بگیرید. (یعنی: نمونه‌های اولیه مفاهیم منتخب را بسازید، برای مفاهیم شناسایی‌شده نمونه‌سازی کنید، اثبات مفاهیم را ارائه دهید و فرآیندها را آزمایش نمایید. نمونه‌ها را طبق مشخصات طراحی و با کمک کارکنان راه‌حل‌یابی و طراحی بسازید.)
10098	2.3.1.10	Develop and test prototype production and/or service delivery process	طراحی و توسعه و آزمایش فرآیند تولید نمونه اولیه و/یا تحویل خدمت	Creating the new manufacturing/delivery processes for the new products/services, and testing them to ensure proper functioning. Create the production/delivery process for the prototypes that have been built for the new products/services. Conduct trial-runs to test these processes and their integration with the organization's other processes.	ایجاد فرآیندهای جدید تولید/تحویل برای محصولات/خدمات جدید و آزمایش آن‌ها برای اطمینان از عملکرد صحیح. فرآیند تولید/تحویل را برای نمونه‌های اولیه‌ای که برای محصولات/خدمات جدید ساخته شده‌اند ایجاد کنید. آزمایش‌های آزمایشی را برای تست این فرآیندها و یکپارچگی آن‌ها با سایر فرآیندهای سازمان اجرا نمایید. (یعنی: فرآیندهای تولید/تحویل جدید را ایجاد کنید و برای اطمینان از عملکرد صحیح آزمایش نمایید. فرآیند تولید/تحویل نمونه‌های اولیه را ایجاد کنید و با اجرای آزمایش‌های آزمایشی، یکپارچگی آن‌ها با سایر فرآیندهای سازمان را تست کنید.)
10089	2.3.1.11	Eliminate quality and reliability problems	حذف مشکلات کیفیت و قابلیت اطمینان	Eliminating any problems relating to utility of the product/service over the course of its expected lifetime. Tweak the prototype in order to comply with the required quality and reliability standards. Further refine the prototype, so it may be subjected to testing.	حذف هر گونه مشکلات مرتبط با کارایی محصول/خدمت در طول عمر مورد انتظار آن. نمونه اولیه را جهت انطباق با استانداردهای لازم کیفیت و قابلیت اطمینان اندکی تغییر دهید. نمونه اولیه را بیشتر اصلاح نمایید تا بتواند مورد آزمایش قرار گیرد.
10090	2.3.1.12	Conduct in-house product/service testing and evaluate feasibility	انجام آزمایش داخلی محصول/خدمت و ارزیابی امکان‌پذیری	Carrying out an in-house appraisal of the prototypes in order to validate design and feasibility. Test the product/service prototypes to confirm their compliance with design and usability standards. Corroborate the viability of the design, and validate the feasibility of their production. Identify any areas for improvement.	انجام ارزیابی داخلی نمونه‌های اولیه جهت اعتبارسنجی طراحی و امکان‌پذیری. نمونه‌های اولیه محصول/خدمت را برای تأیید انطباق با استانداردهای طراحی و کارایی آزمایش کنید. امکان‌پذیری و قابلیت اجرا بودن طراحی و تولید را تأیید نمایید. حوزه‌های بهبود را شناسایی کنید.
10091	2.3.1.13	Identify design/development performance indicators	شناسایی شاخص‌های عملکرد طراحی/توسعه	Identifying performance parameters. Determine the parameters to measure performance of the design and development of the product/service concepts into prototypes.	شناسایی پارامترهای عملکرد. پارامترها را برای سنجش عملکرد طراحی و توسعه مفاهیم محصول/خدمت به نمونه‌های اولیه تعیین کنید
10092	2.3.1.14	Collaborate on design with suppliers and external partners	همکاری در طراحی با تأمین‌کنندگان و شرکای خارجی	Interacting with suppliers and manufactures to determine design decisions. Collaborate with vendors, suppliers, contractors, and subcontractors to verify feasibility of co-producing the prototype's design. Ensure that efforts can be coordinated with other stakeholders in the organization's supply chain ecosystem at the time of manufacturing, producing, or packaging the finished product/service.	تعامل با تأمین‌کنندگان و تولیدکنندگان برای تعیین تصمیمات طراحی. با فروشندگان، تأمین‌کنندگان، پیمانکاران و پیمانکاران فرعی همکاری کنید تا امکان‌پذیری تولید مشترک طراحی نمونه اولیه را تأیید نمایید. اطمینان حاصل کنید که تلاش‌ها را می‌توان با سایر ذینفعان در اکوسیستم زنجیره تأمین سازمان در زمان تولید، ساخت یا بسته‌بندی محصول/خدمت نهایی هماهنگ کرد. (یعنی: با تأمین‌کنندگان و تولیدکنندگان برای تعیین تصمیمات طراحی تعامل کنید. با فروشندگان و پیمانکاران همکاری نمایید تا امکان‌پذیری تولید مشترک نمونه اولیه را تأیید کنید و اطمینان حاصل کنید که تلاش‌ها با سایر ذینفعان زنجیره تأمین در زمان تولید و بسته‌بندی محصول نهایی هماهنگ است.)

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
19996	2.3.2	Test market for new or revised products and services	آزمایش بازار برای محصولات و خدمات جدید یا بازنگری شده	Expanding on the marketplace analysis that took place earlier in the product development lifecycle by testing the market against offerings. The results from this in-depth analysis will help the organization finalize product/service characteristics and technical requirements and also identify any needed changes in the manufacturing and delivery processes that support market delivery. To prepare a detailed market study that accounts for any changes in the global environment, the organization may want to conduct a series of interviews, workshops, and focus groups with potential and existing customers.	توسعه تحلیل بازار که در مراحل اولیه چرخه عمر محصول انجام شده بود، با آزمایش بازار در برابر عرضه‌ها. نتایج این تحلیل عمیق به سازمان کمک می‌کند تا ویژگی‌های محصول/خدمت و نیازمندی‌های فنی را نهایی کند و همچنین تغییرات لازم در فرآیندهای تولید و تحویل که از تحویل بازار پشتیبانی می‌کنند را شناسایی نماید. برای تهیه یک مطالعه بازار دقیق که تغییرات محیط جهانی را در نظر می‌گیرد، سازمان ممکن است بخواهد مجموعه‌ای از مصاحبه‌ها، کارگاه‌ها و گروه‌های کانونی با مشتریان بالقوه و موجود برگزار کند. (یعنی: تحلیل بازار قبلی را با آزمایش بازار در برابر عرضه‌ها توسعه دهید. نتایج این تحلیل برای نهایی‌سازی ویژگی‌ها و نیازمندی‌های فنی و شناسایی تغییرات لازم در تولید و تحویل کمک می‌کند. برای این کار می‌توانید با مشتریان مصاحبه، کارگاه و گروه‌های کانونی برگزار کنید.)
10093	2.3.2.1	Prepare detailed market study	تهیه مطالعه دقیق بازار	Composing a detailed study of the market ecosystem in light of new products/services. Conduct a detailed analysis of the targeted market(s) in order to Introduce new products/services [10077]. Examine the competition, market size and growth rate, market trends, customer segments and their characteristics, market influencers, distribution channels, and profitability. Enlist in-house marketing and/or solutioning teams, or outsource to specialized professional services agencies.	تهیه یک مطالعه دقیق از اکوسیستم بازار با توجه به محصولات/خدمات جدید. تحلیل دقیق بازار(های) هدف را جهت معرفی محصولات/خدمات جدید انجام دهید [۱۰۰۷۷]. رقابت، اندازه بازار و نرخ رشد، روندهای بازار، بخش‌های مشتریان و ویژگی‌های آن‌ها، تأثیرگذاران بازار، کانال‌های توزیع و سودآوری را بررسی کنید. از تیم‌های بازاریابی و/یا راه‌حل‌یابی داخلی استفاده کنید یا به مشاوران خدمات حرفه‌ای تخصصی برون‌سپاری نمایید. (یعنی: مطالعه دقیقی از اکوسیستم بازار تهیه کنید و بازار هدف را برای معرفی محصولات جدید تحلیل نمایید. رقابت، اندازه بازار، روندها، مشتریان، کانال‌های توزیع و سودآوری را بررسی کنید و از تیم‌های داخلی یا مشاوران خارجی کمک بگیرید.)
10094	2.3.2.2	Conduct customer tests and interviews	انجام آزمایش‌ها و مصاحبه‌های مشتری	Conducting both qualitative and quantitative studies to determine the fit between the newly developed products/services and the customers. Conduct external tests of the new product/service, and then refine them to maximize the customer uptake. Gather feedback from prospective customers and targeted populations by conducting surveys, focus groups, interviews, and detailed studies. Enlist professional services such as public relations or market research organizations.	انجام مطالعات کیفی و کمی برای تعیین تناسب بین محصولات/خدمات توسعه‌یافته و مشتریان. آزمایش‌های خارجی از محصول/خدمت جدید را انجام دهید و سپس آن‌ها را برای به حداکثر رساندن پذیرش مشتری اصلاح نمایید. بازخورد را از مشتریان بالقوه و جمعیت‌های هدف با انجام نظرسنجی، گروه‌های کانونی، مصاحبه و مطالعات دقیق جمع‌آوری کنید. از خدمات حرفه‌ای مانند روابط عمومی یا سازمان‌های تحقیقاتی بازار استفاده نمایید. (یعنی: مطالعات کیفی و کمی را برای سنجش تناسب محصول با مشتری انجام دهید، محصول را در بازار خارجی آزمایش و اصلاح کنید، بازخورد مشتریان را از طریق نظرسنجی و مصاحبه جمع‌آوری کنید و از سازمان‌های تحقیقاتی بازار کمک بگیرید.)
10095	2.3.2.3	Finalize product/service characteristics and business cases	نهایی‌سازی ویژگی‌های محصول/خدمت و موارد تجاری	Finalizing the characteristics of new products/services by appropriately weighing feedback from prospective customers against a cost-benefit analysis in order to produce a profitable business proposition. Refine the attributes of the newly developed products/services, in light of the feedback and insights collected during Conduct customer tests and interviews [10094]. Revisit the high-level business case to justify the resources assigned to the product/service project against the anticipated benefits.	نهایی‌سازی ویژگی‌های محصولات/خدمات جدید با وزن‌دهی مناسب به بازخورد مشتریان بالقوه در برابر تحلیل هزینه-فایده جهت ایجاد یک پیشنهاد تجاری سودآور. ویژگی‌های محصولات/خدمات توسعه‌یافته جدید را با توجه به بازخورد و بینش‌های جمع‌آوری شده در حین انجام آزمایش‌ها و مصاحبه‌های مشتریان، اصلاح کنید [۱۰۰۹۴]. توجیه‌پذیری کلی پروژه را مجدداً بررسی کنید تا منابع اختصاص‌یافته به پروژه محصول/خدمت را در برابر منافع پیش‌بینی‌شده توجیه نمایید. (یعنی: ویژگی‌های محصولات جدید را با در نظر گرفتن بازخورد مشتریان و تحلیل هزینه-فایده نهایی کنید. ویژگی‌ها را بر اساس بازخورد مشتریان اصلاح نمایید و توجیه‌پذیری کلی پروژه را برای توجیه منابع و منافع یا زینینی کنید.)
10096	2.3.2.4	Finalize technical requirements	نهایی سازی الزامات فنی	Reassessing the technical requirements in light of the final product/service attributes. Revisit the technical assessment to revalidate the organization's capacity for progressing with new product/service projects, in light of the revised product/service characteristics.	ارزیابی مجدد الزامات فنی با توجه به ویژگی‌های نهایی محصول/خدمت. ارزیابی فنی را مجدداً بررسی کنید تا ظرفیت سازمان برای پیشرفت پروژه‌های محصول/خدمت جدید را با توجه به ویژگی‌های بازنگری‌شده محصول/خدمت، مجدداً تأیید نمایید. (یعنی: الزامات فنی را بر اساس ویژگی‌های نهایی محصول/خدمت مجدداً ارزیابی کنید و ارزیابی فنی را برای تأیید ظرفیت سازمان در پیشبرد پروژه‌های جدید با توجه به تغییرات محصول یا زینینی نمایید.)
19997	2.3.3	Prepare for production/service delivery	آماده‌سازی برای تولید/ارائه خدمت	Devising business plans and procedures for manufacturing/operations/production and delivery of services offered by the organization. Further in general terms the total amount of output that the manufacturing department is responsible to produce for each period.	طراحی و تدوین طرح‌ها و رویه‌های تجاری برای ساخت/عملیات/تولید و تحویل خدمات ارائه‌شده توسط سازمان. علاوه بر این به صورت کلی، کل حجم خروجی که بخش تولید مسئول تولید آن در هر دوره است را تعیین نمایید.
10099	2.3.3.1	Design and obtain necessary capabilities/materials and equipment	طراحی و تامین قابلیت‌ها/مواد و تجهیزات لازم	Developing and/or sourcing the essential machinery needed for creating purpose-built processes, as well as the raw materials, to produce the new products/services. Either design the equipment and materials needed internally, or source from external vendors. Obtain the feedstock or raw materials needed to prepare the finished products, as well as the machinery - hardware and software - needed to arrange production lines, factory operations, assemblies, and manufacturing processes. Revisit the technologies that underpin the new or revised products/services in order to source the right equipment and materials.	توسعه و/یا تأمین ماشین‌آلات ضروری مورد نیاز برای ایجاد فرآیندهای اختصاصی، و همچنین تأمین مواد اولیه برای تولید محصولات/خدمات جدید. تجهیزات و مواد مورد نیاز را به صورت داخلی طراحی کنید یا از فروشندگان خارجی تأمین نمایید. مواد اولیه یا خوراک مورد نیاز برای آماده‌سازی محصولات نهایی، و همچنین ماشین‌آلات - سخت‌افزار و نرم‌افزار - مورد نیاز برای چیدن خطوط تولید، عملیات کارخانه، مونتاژها و فرآیندهای تولید را به دست آورید. فناوری‌های زیربنایی محصولات/خدمات جدید یا بازنگری‌شده را مجدداً بررسی کنید تا تجهیزات و مواد مناسب را تأمین کنید. (یعنی: ماشین‌آلات و مواد اولیه را توسعه یا تأمین کنید، تجهیزات را طراحی کرده یا از بیرون تهیه نمایید، مواد اولیه و ماشین‌آلات لازم برای خطوط تولید را به دست آورید و فناوری‌های زیربنایی را برای تأمین تجهیزات و مواد مناسب یا زینینی کنید.)

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
10097	2.3.3.2	Identify requirements for changes to manufacturing/delivery processes	شناسایی نیازمندی‌های تغییرات در فرآیندهای تولید/تحويل	Identifying any changes that need to be effectuated in the organization's internal processes for manufacturing, and delivering the newly developed products/services. Determine if any changes need to be made to the production and distribution processes, in light of the new products/services. Begin production process planning. Prepare for factory layout planning. Generate shop-floor instructions and changes to the supply chain.	شناسایی هرگونه تغییراتی که باید در فرآیندهای داخلی سازمان برای تولید و تحويل محصولات/خدمات توسعه‌یافته جدید اعمال شود. تعیین اینکه آیا باید در فرآیندهای تولید و توزیع با توجه به محصولات/خدمات جدید، تغییراتی ایجاد شود یا خیر. برنامه‌ریزی فرآیند تولید را آغاز کنید. برای برنامه‌ریزی چیدمان کارخانه آماده شوید. دستورالعمل‌های کارگاهی و تغییرات زنجیره تأمین را ایجاد کنید.
11418	2.3.3.3	Request engineering/process change	درخواست تغییرات مهندسی/فرآیندی	Requesting changes in the production and/or delivery operations for processing the new or revised products/services. Rectify any problems identified in the manufacturing or delivery processes (through Monitor production runs [11417]). Seek changes in components, repair machinery, optimize production lines, and tweak factory assemblies through a formal notice to the concerned division, known as an engineering change order.	درخواست اعمال تغییرات در عملیات تولید و/یا تحويل برای پردازش محصولات/خدمات جدید یا بازنگری‌شده. هرگونه مشکل شناسایی‌شده در فرآیندهای تولید یا تحويل (از طریق «پایش اجرای تولید [۱۱۴۱۷]») را برطرف کنید. از طریق یک اطلاعیه رسمی به واحد ذی‌ربط که به «دستور تغییر مهندسی» شناخته می‌شود، تغییر در اجزا را پیگیری کنید، ماشین‌آلات را تعمیر کنید، خطوط تولید را بهینه‌سازی کنید و مونتاژهای کارخانه را تنظیم نمایید. (یعنی: برای تولید یا تحويل محصولات و خدمات جدید یا اصلاح‌شده تغییرات لازم را درخواست کنید، مشکلات فرایند تولید را برطرف کنید و با صدور دستور تغییر مهندسی، قطعات و تجهیزات و خطوط تولید را اصلاح و بهینه کنید.)
10100	2.3.3.4	Install and validate production/service delivery process	نصب و اعتبارسنجی فرآیند تولید/تحويل خدمت	Finalizing production process or methodology. Install and initiate the production process to manufacture the new products, using the equipment and machinery already assembled. In the case of new services, implement delivery processes and methodologies. Validate processes for the accuracy of their operation and proper functioning.	نهایی‌سازی فرآیند تولید/روش تولید. فرآیند تولید را نصب و راه‌اندازی کنید، محصولات جدید را با تجهیزات آماده‌شده تولید کنید. برای خدمات جدید، روش ها و فرآیندهای تحويل را اجرا کنید و فرآیندها را برای دقت و عملکرد صحیح اعتبارسنجی کنید. (یعنی: فرآیند تولید را نصب و راه‌اندازی کنید، محصولات جدید را تولید کنید، فرآیندهای تحويل را اجرا نمایید و فرآیندها را اعتبارسنجی کنید.)
11417	2.3.3.4.1	Monitor initial production runs	نظارت بر اجراهای اولیه تولید	Regularly monitoring production runs of the production and/or delivery operations.	نظارت منظم بر اجراهای تولید و/یا تحويل
19998	2.3.3.5	Validate launch procedures	اعتبارسنجی فرآیندهای راه‌اندازی	Verifying the measures/processes/techniques through systems and tools involved in the introduction of products and services.	اعتبارسنجی روش‌ها، فرآیندها و تکنیک‌های مورد استفاده در معرفی محصولات و خدمات از طریق سیستم‌ها و ابزارها

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
10004	3.0	Market and Sell Products and Services	بازاریابی و فروش محصولات و خدمات	Outlining process groups related to understanding markets, customers, and capabilities; developing marketing strategies; executing marketing plans; developing sales strategies; developing and managing marketing plans; and managing sales partners and alliances.	تعیین و تشریح گروه‌های فرایندی مرتبط با درک بازارها، مشتریان و قابلیت‌ها؛ توسعه استراتژی‌های بازاریابی؛ اجرای برنامه‌های بازاریابی؛ توسعه استراتژی‌های فروش؛ توسعه و مدیریت برنامه‌های بازاریابی؛ و مدیریت شرکای فروش و همکاری‌های تجاری. (یعنی: فرایندهای لازم برای شناخت بازار و مشتری را مشخص کنید، استراتژی‌ها و برنامه‌های بازاریابی و فروش را طراحی و اجرا کنید، و همکاری با شرکای فروش را به‌طور مؤثر مدیریت کنید.)
10101	3.1	Understand markets, customers, and capabilities	شناخت بازارها، مشتریان و قابلیت‌ها	Making sense of the market and customers to identify the right opportunities to be capitalized, given the organization's competencies. Discern trends and shift in the market and customers. Identify the right market opportunities that fit closely with the organization's capabilities and strategy by gathering intelligence on various attributes of different market/customer segments.	تحلیل و تفسیر بازار و مشتریان به‌منظور شناسایی فرصت‌های مناسب برای بهره‌برداری، با درنظرگرفتن شایستگی‌ها و توانمندی‌های سازمان. روندها و تغییرات بازار و مشتریان را تشخیص دهید. با جمع‌آوری اطلاعات و شناخت ویژگی‌های بخش‌های مختلف بازار و مشتریان، فرصت‌هایی را شناسایی کنید که بیشترین تناسب را با توانمندی‌ها و استراتژی سازمان دارند. (یعنی: بازار و مشتری را تحلیل کنید، تغییرات و روندها را بشناسید، و بر اساس توانمندی‌ها و استراتژی سازمان، فرصت‌هایی را انتخاب کنید که بیشترین تناسب را دارند.)
10106	3.1.1	Perform customer and market intelligence analysis	تحلیل هوشمندی مشتری و بازار	Gathering intelligence on the market and customers. Closely examine the inherent attributes and collective behavior of the various market and customer segments. Track trends in the market. Determine what drives the customers to make purchasing decisions in order to identify opportunities in the market.	گردآوری و تحلیل هوشمندی بازار و مشتری.ویژگی‌های ذاتی و رفتار جمعی بخش‌های مختلف بازار و مشتریان را با دقت بررسی کنید. روندهای بازار را رصد کنید. عوامل مؤثر بر تصمیم‌های خرید مشتریان را شناسایی کنید تا فرصت‌های موجود در بازار را تشخیص دهید. (یعنی: اطلاعات بازار و مشتریان را جمع کنید، رفتار و ویژگی بخش‌های مختلف را دقیق بررسی کنید، تغییرات بازار را زیر نظر بگیرید و بفهمید چه چیزهایی باعث خرید مشتری می‌شود تا بتوانید فرصت‌های بازار را پیدا کنید.)
10108	3.1.1.1	Conduct customer and market research	انجام پژوهش‌های مشتری و بازار	Carrying out research studies to understand the behavior of customers and the realities of the market. Undertake research to understand the market conditions as well as the characteristics, drives, and desires of prospective customers. Gather highly contextualized intelligence through primary and secondary research methods, with the objective of gaining insights over how to best seize a market opportunity. Consider assistance from professional research services.	انجام مطالعات پژوهشی برای درک رفتار مشتریان و واقعیت‌های بازار. برای درک شرایط بازار و همچنین ویژگی‌ها، محرک‌ها و خواسته‌های مشتریان بالقوه، پژوهش انجام دهید. از طریق روش‌های پژوهشی اولیه و ثانویه، اطلاعات عمیق و متناسب با زمینه را گردآوری کنید تا بینش لازم برای بهره‌برداری مؤثر از فرصت‌های بازار به دست آید. در صورت نیاز، استفاده از خدمات حرفه‌ای پژوهشی را مدنظر قرار دهید. (یعنی: درباره بازار و مشتریان بالقوه تحقیق کنید، رفتار و انگیزه‌های آن‌ها را بشناسید، با استفاده از منابع مختلف اطلاعات دقیق و کاربردی جمع‌آوری کنید تا بتوانید بهترین استفاده را از فرصت‌های بازار ببرید و در صورت لزوم از شرکت‌های تحقیقاتی کمک بگیرید.)
10114	3.1.1.1.1	Understand consumer needs and historical behaviors	درک نیازهای مصرف‌کنندگان و رفتارهای گذشته آن‌ها	Identifying the factors that drive the targeted market segment. Model customer purchasing patterns, and forecast their future purchasing behavior.	شناسایی عواملی که بخش بازار هدف را هدایت می‌کنند. الگوهای خرید مشتریان را مدل‌سازی کنید و رفتار خرید آینده آن‌ها را پیش‌بینی کنید. (یعنی: بفهمید چه عواملی بر بخش بازار هدف اثر می‌گذارند، الگوهای خرید مشتریان را تحلیل کنید و رفتار خرید آینده‌شان را حدس بزنید.)
21424	3.1.1.1.2	Predict customer purchasing behavior	پیش‌بینی رفتار خرید مشتریان	Using customer segmentation tools to examine past customer behavior to predict future purchasing patterns.	استفاده از ابزارهای تقسیم‌بندی مشتریان برای بررسی رفتار گذشته مشتریان به‌منظور پیش‌بینی الگوهای خرید آینده. (یعنی: با کمک ابزارهای بخش‌بندی، رفتار قبلی مشتریان را تحلیل کنید تا بتوانید خریدهای آینده آن‌ها را پیش‌بینی کنید.)
10109	3.1.1.2	Identify market segments	شناسایی بخش‌های بازار	Identifying a section of the customer population to target for marketing products/services. Create segments within the customer population for targeted marketing campaigns, which increase the efficacy of marketing outlay. Determine the right customer segments, craft effective marketing messages, and efficiently communicate them. Determine the optimal pricing mix. Consider assistance from professional services for market segmentation studies, with coordination and oversight from the marketing/sales functions.	شناسایی بخشی از جمعیت مشتریان برای هدف‌گیری در بازاریابی محصولات و خدمات. درون جمعیت مشتریان، بخش‌هایی برای اجرای کمپین‌های بازاریابی هدفمند ایجاد کنید تا اثربخشی هزینه‌های بازاریابی افزایش یابد. بخش‌های مناسب مشتریان را تعیین کنید، پیام‌های بازاریابی مؤثر تدوین کنید و آن‌ها را به‌صورت کارآمد منتقل کنید. ترکیب بهینه قیمت‌گذاری را مشخص کنید. در صورت نیاز، با هماهنگی و نظارت حوزه‌های بازاریابی و فروش، استفاده از خدمات حرفه‌ای برای مطالعات بخش‌بندی بازار را مدنظر قرار دهید. (یعنی: مشتریان را به گروه‌های مشخص تقسیم کنید، بهترین گروه‌ها را برای هدف‌گیری انتخاب کنید، پیام و قیمت مناسب هر گروه را تعیین کنید و در صورت لزوم از شرکت‌های تخصصی بخش‌بندی بازار کمک بگیرید.)
10115	3.1.1.2.1	Determine market share gain/loss	تعیین میزان افزایش یا کاهش (تعیین تغییرات) سهم بازار	Determining the increase or decrease of the company's sales volume in the targeted markets. Conduct an analysis to determine the factors and underlying causes that affect the changes in the demand for products or services offered. Consider changes in offerings or in the business strategy to regain or increase the market share.	تعیین میزان افزایش یا کاهش حجم فروش شرکت در بازارهای هدف. برای شناسایی عوامل و علل ریشه‌ای مؤثر بر تغییرات تقاضا برای محصولات یا خدمات ارائه‌شده، تحلیل انجام دهید. تغییرات لازم در سبد محصولات/خدمات یا در استراتژی کسب‌وکار را برای بازایی یا افزایش سهم بازار مدنظر قرار دهید. (یعنی: تغییرات فروش را بررسی کنید، دلایل افت یا رشد تقاضا را تحلیل کنید و با اصلاح محصول یا استراتژی، سهم بازار را دوباره به‌دست آورید یا افزایش دهید.)

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
10110	3.1.1.3	Analyze market and industry trends	تحلیل روندهای بازار و صنعت	Examining large-scale shifts and trends, with relevance to the organization's products/services. Vet the industrial and larger market landscape to identify broad-based movements that could have a direct or tangential impact on the uptake of the organization's products/services. Examine, among other things, the market capitalization of similar products, the profitability of organizations offering competing products/services, the stock price of key vendors/suppliers in the organizational value-chain, the rate and scale of innovation activity in the organization's product/service category, the price and availability of raw materials, and the shelf-life of similar products/services. Conduct primary and secondary research, and consider enlisting professional services.	بررسی جابه‌جایی‌ها و روندهای کلان با توجه به محصولات و خدمات سازمان. چشم‌انداز صنعت و بازار کلان را ارزیابی کنید تا حرکت‌های فراگیر و گسترده‌ای که می‌توانند به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم بر میزان پذیرش محصولات و خدمات سازمان اثر بگذارند شناسایی شوند. از جمله، ارزش بازار محصولات مشابه، سودآوری سازمان‌های ارائه‌دهنده محصولات یا خدمات رقیب، قیمت سهام فروشندگان و تأمین‌کنندگان کلیدی در زنجیره ارزش سازمان، نرخ و مقیاس فعالیت‌های نوآوری در دسته محصول/خدمت، قیمت و دسترسی‌پذیری مواد اولیه، و طول عمر محصولات یا خدمات مشابه را بررسی کنید. تحقیقات اولیه و ثانویه انجام دهید و استفاده از خدمات حرفه‌ای را مدنظر قرار دهید. (یعنی: روندهای کلان بازار و صنعت را بررسی کنید، عوامل اثرگذار بر موفقیت محصولات‌تان را بسنجید و با تحقیق و کمک متخصصان، تصویر روشنی از آینده بازار به دست آورید.)
				Examining the strengths and weaknesses of competing organizations. Assess competing organizations for offerings, product strategy, marketing and delivery channels, etc. Analyze the usability experience, durability, USP, and other key attributes of competing and substitute products. Gather competitive intelligence, and consider enlisting professional services.	بررسی نقاط قوت و ضعف سازمان‌های رقیب. سازمان‌های رقیب را از نظر پیشنهادات، استراتژی محصول، کانال‌های بازاریابی و ارائه، و سایر ابعاد مرتبط ارزیابی کنید. تجربه کاربری، دوام، مزیت منحصربه‌فرد (USP) و سایر ویژگی‌های کلیدی محصولات رقابتی و جایگزین را تحلیل کنید. اطلاعات رقابتی را جمع‌آوری کنید و استفاده از خدمات حرفه‌ای را مدنظر قرار دهید. (یعنی: رقبا را از نظر محصول، استراتژی، کانال‌ها و کیفیت بررسی کنید، مزیت‌ها و ضعف‌هایشان را بشناسید و در صورت نیاز از متخصصان برای تحلیل رقابتی کمک بگیرید.)
10111	3.1.1.4	Analyze competing organizations, competitive/substitute products/services	تحلیل سازمان‌های رقیب و محصولات /خدمات رقابتی/جایگزین	Examining the brands owned and products offered in the market. Determine the relative position of the existing products/brands in the marketplace.	بررسی برندهای تحت مالکیت و محصولات عرضه‌شده در بازار. جایگاه نسبی محصولات و برندهای موجود را در بازار تعیین کنید. (یعنی: برندها و محصولات فعلی‌تان را در بازار بررسی کنید و مشخص کنید هرکدام نسبت به رقا در چه موقعیتی قرار دارند.)
10112	3.1.1.5	Evaluate existing products/services	ارزیابی محصولات و خدمات موجود	Examining the brands owned and products offered in the market. Determine the relative position of the existing products/brands in the marketplace.	بررسی برندهای تحت مالکیت و محصولات عرضه‌شده در بازار. جایگاه نسبی محصولات و برندهای موجود را در بازار تعیین کنید. (یعنی: برندها و محصولات فعلی‌تان را در بازار بررسی کنید و مشخص کنید هرکدام نسبت به رقا در چه موقعیتی قرار دارند.)
10113	3.1.1.6	Assess internal and external business environment	ارزیابی محیط داخلی و خارجی کسب‌وکار	Understanding the culture and environment in which you're operating. Analyze how internal decision-making, thought processes, financial circumstances, and more affect the ability to bring new products to market. Survey or analyze the market into which the products would be introduced.	درک فرهنگ و محیطی که در آن فعالیت می‌کنید. بررسی کنید که تصمیم‌گیری‌های داخلی، الگوهای فکری، شرایط مالی و سایر عوامل چگونه بر توانایی عرضه محصولات جدید به بازار تأثیر می‌گذارند. بازاری را که محصولات قرار است در آن معرفی شوند، بررسی یا تحلیل کنید. (یعنی: محیط و فرهنگ سازمان و بازار را بشناسید، اثر عوامل داخلی بر عرضه محصول را بسنجید و بازار هدف را قبل از ورود محصول به‌دقت تحلیل کنید.)
10107	3.1.2	Evaluate and prioritize market opportunities	ارزیابی و اولویت‌بندی فرصت‌های بازار	Appraising market opportunities by quantifying and subjecting them to prioritization, as well as validation tests. Closely examine the market opportunities that have been identified by Perform customer and market intelligence analysis [10106]. Triangulate those opportunities to capitalize by finding a fit between identified opportunities and the composite of organizational capabilities and business strategy.	ارزیابی فرصت‌های بازار از طریق کمی‌سازی، اولویت‌بندی و انجام آزمون‌های اعتبارسنجی. فرصت‌های بازاری را که از طریق تحلیل اطلاعات مشتری و بازار شناسایی شده‌اند، به‌دقت بررسی کنید [۱۰۱۰۶]. این فرصت‌ها را با یافتن تناسب میان فرصت‌های شناسایی‌شده و ترکیب توانمندی‌های سازمان و استراتژی کسب‌وکار هم‌راستا کنید تا بتوان از آن‌ها بهره‌برداری کرد. (یعنی: فرصت‌های بازار را عددی و مقایسه‌پذیر کنید، آن‌ها را اعتبارسنجی و اولویت‌بندی کنید و فقط سراغ فرصت‌هایی بروید که با توان سازمان و استراتژی‌تان جور درمی‌آیند.)
10116	3.1.2.1	Quantify market opportunities	کمی‌سازی فرصت‌های بازار	Attaching quantifiable indicators to opportunities that have been identified in the market. Compute estimated figures of the approximate value that can be captured with the provision of existing products/services (i.e., the extent of financial benefits that can be reaped in the market).	الصاق شاخص‌های قابل کمی‌سازی به فرصت‌هایی که در بازار شناسایی شده‌اند. ارقام برآوردی ارزش تقریبی قابل تحقق از طریق ارائه محصولات/خدمات موجود را محاسبه کنید (یعنی میزان منافع مالی که می‌توان در بازار به‌دست آورد). (یعنی: برای هر فرصت بازار عدد و معیار مشخص کنید و حساب کنید با محصولات یا خدمات فعلی‌تان دقیقاً چقدر ارزش و سود مالی می‌توانید بدست آورید.)
10117	3.1.2.2	Determine target segments	تعیین بخش‌های هدف	Identifying the targeted segment of customers. Deduce those particular customer segments that are to be targeted from among the market segments.	شناسایی بخش هدف مشتریان. از میان بخش‌های بازار، بخش‌های خاص مشتری را که باید هدف قرار گیرند، استنتاج کنید. (یعنی: ابتدا بخش هدف مشتریان را مشخص کنید و سپس از بین همه بخش‌های بازار، آن بخش‌هایی را انتخاب کنید که باید تمرکز اصلی روی آن‌ها باشد.)
18941	3.1.2.2.1	Identify under-served and saturated market segments	شناسایی بخش‌های کم‌خدمت‌رسانی شده و اشباع شده بازار	Determining which groups of potential customers do not yet, or already do have access to the product or a service that the company produces or markets. Use those findings to create specialized product offerings and differentiated marketing campaigns.	تعیین این‌که کدام گروه‌های مشتریان بالقوه هنوز به محصول یا خدمتی که شرکت تولید یا عرضه می‌کند دسترسی ندارند و کدام گروه‌ها از پیش به آن دسترسی دارند. از این یافته‌ها برای ایجاد پیشنهادهای محصول تخصصی و کمپین‌های بازاریابی متمایز استفاده کنید. (یعنی: مشخص کنید چه گروه‌هایی هنوز پوشش داده نشده‌اند و چه گروه‌هایی اشباع شده‌اند، سپس بر اساس این تفاوت‌ها محصولات هدفمند و بازاریابی متفاوت طراحی کنید.)
10118	3.1.2.3	Prioritize opportunities consistent with capabilities and overall business strategy	اولویت‌بندی فرصت‌ها بر اساس توانمندی‌ها و استراتژی کلی کسب‌وکار	Creating an index of market opportunities, and arrange them in order of preference. Prioritize based on the opportunities' adherence to the overall business strategy. Correlate with the competencies and capacities that the organization, as a whole, processes.	میزان انطباقشان با استراتژی کلی کسب‌وکار اولویت‌بندی کنید؛ و آن‌ها را با شایستگی‌ها و ظرفیت‌هایی که سازمان در مجموع در اختیار دارد هم‌راستا کنید. (یعنی: فهرست‌بندی و اولویت‌بندی فرصت‌ها؛ یعنی فرصت‌های بازار را لیست کنید، آن‌هایی را که با استراتژی کلی و توانمندی‌های سازمان جور در می‌آیند در اولویت قرار دهید.)
10119	3.1.2.4	Validate opportunities	اعتبارسنجی فرصت‌ها	Confirming the practicability and reasonableness of the market opportunities that have been identified. Give substance to the real-time feasibility of the market opportunities.	تایید عملی بودن و معقول بودن فرصت‌های شناسایی شده بازار. به امکان‌پذیری واقعی و لحظه‌ای فرصت‌های بازار عینیت ببخشید. (یعنی: بررسی کنید فرصت‌های شناسایی‌شده واقع‌بینانه و منطقی هستند و نشان دهید که در شرایط واقعی بازار واقعاً قابلیت اجرا دارند.)

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
10120	3.1.2.4.1	Test with customers/consumers	آزمایش با مشتریان/مصرف کنندگان	Validating identified market opportunities by testing company's offerings on limited-size samples of the consumer population that are hypothesized to be representative of the target market at large and to have similar purchasing behavior. The feedback gained through consumer testing can be used to modify or reject product offerings before their full scale launch, saving the company valuable resources, should the initial offering not be successful.	اعتبارسنجی فرصت‌های شناسایی شده بازار با تست کردن پیشنهادات شرکت بر روی نمونه‌های محدودی از جمعیت مصرف‌کننده که فرض می‌شود نماینده بازار هدف در مقیاس بزرگ باشند و رفتار خرید مشابهی داشته باشند. بازخورد به دست آمده از طریق تست مصرف‌کننده می‌تواند برای اصلاح یا رد پیشنهادات محصول قبل از راه‌اندازی در مقیاس کامل استفاده شود و در صورت عدم موفقیت پیشنهاد اولیه، منابع ارزشمندی را برای شرکت ذخیره کند. (یعنی: تست کردن فرصت‌های بازار روی نمونه مشتریان؛ یعنی قبل از ورود به بازار بزرگ، محصولات را روی گروه کوچکی از مشتریان هدف امتحان کنید تا اگر مشکلی بود، با کمترین هزینه آن را اصلاح یا کنار بگذارید.) تأیید اینکه شرکت زیرساخت و منابع کافی برای ارائه پیشنهادات به موقع و مقرون به صرفه را دارد و قادر است نمونه‌های بازار کوچک استفاده شده برای تست مصرف‌کننده را به کل بخش بازار شناسایی شده تعمیم دهد.
10121	3.1.2.4.2	Confirm internal capabilities	تأیید توانمندی‌های داخلی	Verifying that the company has sufficient infrastructure and resources to deliver their offerings in a timely and cost-effective manner, and that it is able to scale up from the small-scale market samples, used for consumer testing, to the entire identified market segment.	(یعنی: بررسی توانایی اجرا و گسترش کار؛ یعنی مطمئن شوید که امکانات و منابع کافی برای ارائه محصولات/خدمات به‌موقع و مقرون‌به‌صرفه را دارید و می‌توانید کار را از مرحله تست به کل بازار هدف گسترش دهید.)
10102	3.2	Develop marketing strategy	تدوین استراتژی بازاریابی	Charting a strategic course for marketing products/services. This will include defining the value proposition, creating a mechanism for pricing, and determining the right mix of marketing channels. Create a specific positioning and branding for the organization's offerings. Enlist marketing head to lead, with inputs from the business development and sales functions.	ترسیم مسیر استراتژیک برای بازاریابی محصولات و خدمات که شامل تعریف پیشنهاد ارزش، ایجاد سازوکار قیمت‌گذاری و تعیین ترکیب مناسب کانال‌های بازاریابی است. این امر شامل تعریف پیشنهاد ارزش، ایجاد سازوکار قیمت‌گذاری و تعیین ترکیب مناسب کانال‌های بازاریابی خواهد بود. برای پیشنهاد‌های سازمان، موقعیت‌یابی و برندسازی مشخصی ایجاد کنید. مدیر بازاریابی را با دریافت ورودی از حوزه‌های توسعه کسب‌وکار و فروش، برای هدایت این فرایند به کار گیرید (مدیر بازاریابی تصمیم‌گیرنده اصلی است، اما تصمیم‌ها را با استفاده از اطلاعات، تحلیل‌ها و پیشنهادهایی که حوزه‌های توسعه کسب‌وکار و فروش می‌دهند، می‌گیرد). (یعنی: مسیر بازاریابی را مشخص کنید، پیشنهاد ارزش و مدل قیمت‌گذاری را شفاف کنید، کانال‌های مناسب را انتخاب کنید، جایگاه و برند روشنی بسازید و این کار را با رهبری مدیر بازاریابی و همکاری فروش و توسعه کسب‌وکار پیش ببرید.)
11168	3.2.1	Define offering and customer value proposition	تعریف پیشنهاد و ارزش پیشنهادی مشتری	Refining the attributes of organizational offerings to define their value proposition for the customer. Clearly define the suite of offerings in terms of the value delivered, from the perspective of what the customer desires. Validate the benefits delivered to the customers against target market segments, using techniques such as minimum viable product. Position brands for the respective products/services, in line with their unique value proposition and aligned with customers needs.	اصلاح ویژگی‌های پیشنهادات سازمان برای تعریف ارزش پیشنهادی آن‌ها برای مشتری. مجموعه پیشنهادات را از نظر ارزش تحویل داده شده، از منظر آنچه مشتری می‌خواهد، به وضوح تعریف کنید. مزایای تحویل داده شده به مشتریان را در برابر بخش‌های بازار هدف، با استفاده از تکنیک‌هایی مانند محصول حداقلی قابل قبول، اعتبارسنجی کنید. برندها را برای محصولات/خدمات مربوطه، مطابق با ارزش پیشنهادی منحصر به فرد آن‌ها و همسو با نیازهای مشتریان، موقعیت‌یابی کنید. (یعنی: بهبود محصول و تعریف ارزش آن؛ یعنی ویژگی‌های محصول را طوری تنظیم کنید که دقیقاً نیاز مشتری را برطرف کند، ارزش آن را مشخص نمایید، یا تست کردن نمونه اولیه مطمئن شوید که مشتری آن را می‌خواهد و در نهایت برند را متناسب با این ارزش در بازار جا بیندازید.) تعریف مسئله یا مسائلی که محصولات و خدمات سازمان برای مشتریان حل می‌کنند و از این طریق تعیین نحوه موقعیت‌یابی آن‌ها در بازار. مفاهیم محصول و خدمت را از منظر مشتریان اصلاح و دقیق‌سازی کنید. مسئله‌ای را که پیشنهاد‌های سازمان برای مشتریان حل می‌کنند به‌صورت موجز و قانع‌کننده تبیین کنید تا دلیل خرید محصول یا استفاده از خدمت برای مشتری روشن شود. ارزش منحصربه‌فرد پیشنهاد ارائه را تعریف کنید. (یعنی: مشکل واقعی مشتری را شناسایی کنید، محصول یا خدمت را از نگاه او بازطراحی کنید، خیلی شفاف بگویید چه مسئله‌ای را حل می‌کنید و چرا باید شما را انتخاب کند، و مزیت متمایز خودتان را مشخص کنید.) تقویت جذابیت محصولات و خدمات برای مشتریان هدف و ایجاد تصویر برند منحصربه‌فرد حول این ویژگی‌ها. ویژگی‌های محصول و خدمت را که جذابیت این پیشنهادها را برای این بخش از مشتریان تقویت می‌کنند شناسایی و تقویت کنید. ارزش ادراک شده‌ای را که به مشتریان ارائه می‌شود با تبیین شفاف میزان ارتباط و مطلوبیت این محصولات و خدمات برجسته کنید. پس از روشن شدن اینکه پیشنهاد‌های سازمان چگونه انتظارات مشتری را برآورده می‌کنند یا منافع مشخصی ارائه می‌دهند، برندها را حول این منافع موقعیت‌یابی کنید. (یعنی: افزایش جذابیت و جایگاه‌سازی برند؛ یعنی محصول را برای مشتری جذاب‌تر کنید، ویژگی‌های مثبت آن را تقویت نمایید، ارزش آن را برای مشتری روشن سازید و در نهایت بر نتان، را به اساس همین مزایا در ذهن مشتری جا بیندازید.)
11169	3.2.1.1	Define offering and positioning	تعریف پیشنهاد و موقعیت‌یابی	Defining problem(s) that the organization's products/services solve for the customers, thereby determining how they are positioned in the market. Refine the product/service concepts from the perspective of customers. Succinctly outline the problem the organization's offerings solves for the customers, making a case for why the customer should buy a product or use a service. Define the offering's unique value.	
11170	3.2.1.2	Develop value proposition including brand positioning for target segments	توسعه ارزش پیشنهادی شامل موقعیت‌یابی برند برای بخش‌های هدف	Boosting the attractiveness of products/services to the targeted customers, and creating a unique brand projection around these features. Identify and enhance those product/service features that reinforce the attractiveness of these offerings, for these segment of customers. Underscore the perceived value delivered to the customers by clearly specifying the relevance and desirability of these products/services. Once it has been clarified how the organization's offerings meet the customer's expectations or deliver specific benefits, position the brands around these benefits.	

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
11171	3.2.1.3	Validate value proposition with target segments	اعتبارسنجی ارزش پیشنهادی با بخش‌های هدف	Validating the desirability of the perceived value delivered by the organization's offerings, to the targeted customer segment. Substantiate the value of the benefits accrued to the customers through the organization's offerings. Justify the value proposition in light of the targeted segments by gathering feedback (using teaser demonstrations, surveys, interviews, primary research studies, and customer case studies). Corroborate the benefits of the organization's offerings.	مطلوبیت ارزش ادراک‌شده‌ای را که پیشنهادهای سازمان به بخش هدف مشتری ارائه می‌کند تأیید کنید. ارزش منافع را که مشتریان از پیشنهادهای سازمان به‌دست می‌آورند مستند و اثبات کنید. ارزش پیشنهادی را متناسب با بخش‌های هدف، از طریق جمع‌آوری بازخورد با استفاده از نمایش‌های آزمایشی، نظرسنجی‌ها، مصاحبه‌ها، مطالعات پژوهشی اولیه و مطالعات موردی مشتریان توجیه کنید. منافع ایجادشده توسط پیشنهادهای سازمان را به‌طور روشن و مستدل تأیید کنید. یعنی: بررسی کنید که آیا ارزش پیشنهادی شما واقعاً برای بخش هدف جذاب و مطلوب است. با بازخوردگیری مستقیم از مشتریان، منافع واقعی محصولات و خدمات را نشان دهید و ارزش پیشنهادی را به‌صورت قابل دفاع و معتبر اثبات کنید.}
11172	3.2.1.4	Develop new branding	توسعه برندسازی جدید	Creating branding collaterals and campaigns that carve a significant and differentiated presence for the organization's offerings. Create new collaterals, which include names, designs, and symbols, for their products/services. Ensure collaterals reflect the unique value proposition of the respective offerings through a consistent theme. Create advertising and promotion campaigns.	ایجاد اقلام و کمپین‌های برندسازی که حضوری معنادار و متمایز برای پیشنهادهای سازمان در بازار شکل می‌دهند. اقلام برندسازی جدید شامل نام‌ها، طراحی‌ها و نمادهای محصولات و خدمات را ایجاد کنید. اطمینان حاصل کنید که این اقلام، ارزش پیشنهادی منحصربه‌فرد هر یک از پیشنهادها را از طریق یک تم منسجم و یکپارچه بازتاب می‌دهند. کمپین‌های تبلیغاتی و ترویجی را طراحی و اجرا کنید. یعنی: ساخت ابزارهای برندینگ و کمپین؛ یعنی طراحی نام، لوگو و هویت بصری جدید برای محصولات، مطمئن شدن از اینکه این موارد ارزش محصول را نشان می‌دهند و راه اندازی کمپین‌های تبلیغاتی برای معرفی آن‌ها.}
10123	3.2.2	Define pricing strategy	تعریف استراتژی قیمت‌گذاری	Creating a pricing strategy and mechanism that aligns with the benefits of the products/services, as perceived by customers. Chart a strategic course and a methodology that can guide the pricing of products/services. Draw heavily from the customer value proposition, and balance the expectations of different divisions inside the organization, while delivering the maximum ROI.	ایجاد راهبرد و سازوکار قیمت‌گذاری متناسب با منافع که محصولات و خدمات از دید مشتریان ایجاد می‌کنند. مسیر استراتژیک و روش‌شناسی روشنی را ترسیم کنید که قیمت‌گذاری محصولات و خدمات را هدایت کند. به‌طور جدی بر ارزش پیشنهادی مشتری تکیه کنید و در عین حال انتظارات واحدهای مختلف داخل سازمان را متوازن سازید تا حداکثر بازگشت سرمایه محقق شود. یعنی: تدوین استراتژی قیمت‌گذاری؛ یعنی روشی برای قیمت‌گذاری پیدا کنید که هم ارزش محصول را برای مشتری نشان دهد، هم سودآوری داشته باشد و هم نظر همه بخش‌های سازمان را تأمین کند.}
13169	3.2.2.1	Conduct pricing analysis	انجام تحلیل قیمت‌گذاری	Analyzing marketing objectives, consumer demand, product attributes, competitors' pricing, and economic trends to determine optimum prices for the set of products and services that the company offers or intends to offer by delivering maximum ROI.	تحلیل اهداف بازاریابی، تقاضای مصرف‌کننده، ویژگی‌های محصولات و خدمات، قیمت‌گذاری رقبا و روندهای اقتصادی به‌منظور تعیین قیمت‌های بهینه برای مجموعه محصولات و خدماتی که شرکت ارائه می‌دهد یا قصد ارائه آن‌ها را دارد، با هدف تحقق حداکثر بازگشت سرمایه
10124	3.2.2.2	Establish guidelines for applying pricing and discounting of products/services	تدوین دستورالعمل‌های قیمت‌گذاری و تخفیف‌دهی برای محصولات و خدمات	Creating a framework that allows for a uniform methodology while determining the price of individual offerings. Devise a blueprint for establishing the pricing of specific products/services. Create guidelines that factor in the cost of production/servicing, price sensitivity, product lifecycle, and the price of competing/substitute products.	ایجاد چارچوبی که امکان به‌کارگیری یک روش‌شناسی یکسان را در تعیین قیمت هر یک از پیشنهادها فراهم می‌کند. نقشه راهی برای استقرار قیمت‌گذاری محصولات و خدمات مشخص تدوین کنید. دستورالعمل‌هایی ایجاد کنید که هزینه تولید یا خدمت‌رسانی، حساسیت قیمتی، چرخه عمر محصول و قیمت محصولات رقیب یا جایگزین را در نظر بگیرند. یعنی: ایجاد چارچوب و دستورالعمل قیمت‌گذاری؛ یعنی یک روش واحد برای قیمت‌گذاری طراحی کنید، برای هر محصول یا خدمت مسیر مشخص قیمت‌گذاری تعریف کنید و قوانینی وضع کنید که هزینه‌ها، حساسیت مشتری به قیمت، عمر محصول و قیمت رقبا را در نظر بگیرد.}
19999	3.2.2.3	Establish pricing targets	ایجاد اهداف قیمت‌گذاری	Determining optimum prices for individual products or services on the basis of the cost of producing, distributing and marketing the offerings, pricing analysis and general pricing strategy.	تعیین قیمت‌های بهینه برای هر یک از محصولات یا خدمات بر مبنای هزینه تولید، توزیع و بازاریابی پیشنهادها، تحلیل قیمت‌گذاری و استراتژی کلی قیمت‌گذاری. یعنی: تعیین بهترین قیمت برای هر محصول؛ یعنی با در نظر گرفتن هزینه‌های تولید، توزیع و تبلیغات، و همچنین بررسی تحلیل‌ها و استراتژی کلی قیمت، مناسب‌ترین قیمت را برای هر خدمت یا کالا تعیین کنید.}
10125	3.2.2.4	Approve pricing strategies/policies and targets	تصویب استراتژی‌ها، سیاست‌ها و اهداف قیمت‌گذاری	Confirming the strategy and specifications developed for pricing the organization's products/services. Approve pricing guidelines by vetting the soundness of the methodology and the guidelines' alignment with the value proposition.	تأیید استراتژی و مشخصات تدوین‌شده برای قیمت‌گذاری محصولات و خدمات سازمان. دستورالعمل‌های قیمت‌گذاری را با بررسی استحکام روش‌شناسی و میزان هم‌راستایی آن‌ها با ارزش پیشنهادی تصویب کنید. یعنی بررسی و تصویب روش‌ها و ضوابط قیمت‌گذاری برای اطمینان از اینکه روش کار درست است و با ارزش پیشنهادی برای مشتریان هم‌خوانی داشته باشد.}
20000	3.2.3	Define and manage channel strategy	تعریف و مدیریت استراتژی کانال‌ها	Establishing all the activities needed to identify the appropriate channels to market to different customer segments as defined in Determine target segments [10117]. This involves finding channel partners, ensuring that the channels align with organizational strategy for each segment, and the final channel selection process.	ایجاد و سامان‌دهی تمامی فعالیت‌های لازم برای شناسایی کانال‌های مناسب جهت بازاریابی به بخش‌های مختلف مشتری، آن‌گونه که در تعیین بخش‌های هدف تعریف شده‌اند [۱۰۱۱۷]. این امر شامل یافتن شرکای کانالی، اطمینان از هم‌راستایی کانال‌ها با استراتژی سازمان برای هر بخش، و اجرای فرایند نهایی انتخاب کانال است. یعنی: شناسایی و انتخاب کانال‌های فروش مناسب؛ یعنی انجام تمام کارهای لازم برای پیدا کردن بهترین راه‌های رسیدن به مشتریان هدف، هماهنگ کردن این راه‌ها با استراتژی شرکت و در نهایت انتخاب شرکای توزیع.}

توضیحات مولفه			نام	Element Description		
PCF ID	Hierarchy ID	Name				
20001	3.2.3.1	Determine channels to be supported	تعیین کانال‌هایی که باید پشتیبانی شوند	Deciding which distributors, wholesalers and retailers the company will use to promote its offerings and to distribute its products and services to the target market. Narrowing down which intermediaries the company will use will affect retail prices of individual products, and should therefore be included in the pricing analysis.	تصمیم‌گیری در مورد اینکه شرکت از چه توزیع‌کنندگان، عمده‌فروشان و خرده‌فروشان برای تبلیغ پیشنهادات خود و توزیع محصولات و خدماتش به بازار هدف استفاده خواهد کرد. محدود کردن واسطه‌هایی که شرکت استفاده می‌کند، بر قیمت خرده‌فروشی هر یک از محصولات تأثیر می‌گذارد و بنابراین باید در تحلیل قیمت‌گذاری گنجانده شود. (یعنی: انتخاب واسطه‌های توزیع و فروش؛ یعنی تصمیم بگیرید چه کسانی محصول شما را به دست مشتری می‌رسانند، چون این انتخاب روی قیمت نهایی محصول تأثیر دارد و باید در محاسبات قیمت لحاظ شود.)	
					شناسایی نقش هر یک از کانال‌های بازاریابی منتخب در شبکه توزیع کلان، با توجه به استراتژی بازاریابی سازمان. هزینه‌های واسطه‌ای مربوط به حمل، جابه‌جایی، انتقال، انبارداری، بیمه و بازاریابی را که در کانال توزیع ایجاد و انباشته می‌شوند تعیین کنید. (یعنی: مشخص کنید هر کانال چه نقشی در کل شبکه توزیع دارد و سپس همه هزینه‌هایی را که واسطه‌ها در مسیر توزیع ایجاد می‌کنند به‌صورت دقیق محاسبه و مستند کنید.)	
					کانال‌های مختلف را از نظر میزان ارتباط آن‌ها با بخش‌های هدف تحلیل کنید. کانالی را شناسایی کنید که بتواند با توجه به محرک‌ها، تمایلات و ویژگی‌های این جمعیت‌ها، میزان پذیرش، سطح تعامل، فراوانی استفاده و اثربخشی در برقراری ارتباط، به‌طور مؤثر به مشتریان هدف بازاریابی کند. (یعنی: بررسی کانال‌ها و انتخاب مناسب‌ترین آن‌ها؛ یعنی تحلیل اینکه کدام راه ارتباطی با توجه به نیازها، رفتار و ویژگی‌های مشتریان هدف، بهترین نتیجه را در جذب و تعامل با آن‌ها دارد.)	
10127	3.2.3.3	Determine channel role and fit with target segments	تعیین نقش کانال‌ها و {سنجش میزان} تناسب آن‌ها با بخش‌های هدف	Analyze the various channels for their relevance to the targeted segments. Identify the channel that can effectively market to the targeted customers in regard to the drives, desires, and characteristics of these populations, their uptake, extent of engagement, frequency of use, and effectiveness in communicating.	Choose the most pertinent marketing channel for the targeted segments (based on Determine channel fit with target segments [10127]).	
20003	3.2.3.5	Identify required channel capabilities	شناسایی قابلیت‌های مورد نیاز کانال‌ها	Determining the maximum output rate required from a distribution channel to optimally market and deliver the products and services the company offers or would like to offer. Ideally, a channel should be able to adapt to a certain degree of variability in the demand for the offerings, and able scale up if needed.	تعیین حداکثر نرخ خروجی موردنیاز از یک کانال توزیع برای بازاریابی و تحویل بهینه محصولات و خدماتی که شرکت ارائه می‌کند یا قصد ارائه آن‌ها را دارد. در حالت ایده‌آل، یک کانال باید بتواند تا حدی با نوسانات تقاضا برای پیشنهادهای سازگار شود و در صورت نیاز قابلیت مقیاس‌پذیری رو به بالا را داشته باشد. (یعنی: مشخص کنید هر کانال باید چه ظرفیتی داشته باشد تا بتواند محصولات و خدمات را به‌خوبی عرضه کند و در عین حال بتواند نوسان تقاضا را تحمل کند و در صورت رشد بازار، به‌سرعت توسعه پیدا کند.)	
					ارزیابی ویژگی‌های همه کانال‌های بازاریابی و سنجش شرکای کلیدی در این کانال‌ها. کانال‌های بازاریابی موجود را از نظر ویژگی‌های مختلف از جمله هزینه استفاده، ماندگاری اثر، میزان تناسب با محصولات و خدمات سازمان، زمان اجرا، میزان دخالت واسطه‌ها و نرخ تبدیل به‌دقت بررسی کنید و سپس شرکای کلیدی این کانال‌ها — از جمله شرکای فعلی یا بالقوه — را از نظر توانمندی‌ها، مقیاس و گستره عملیات و کیفیت پشتیبانی ارزیابی کنید. (یعنی: ابتدا مشخصات همه کانال‌های بازاریابی را بسنجید و بعد شرکای کانالی را از حیث توان عملیاتی، مقیاس و کیفیت همکاری به‌صورت نظام‌مند ارزیابی کنید.)	
					هماهنگ‌سازی تلاش‌های بازاریابی و توزیع در سراسر کانال‌های مختلفی که به‌خوبی با یکدیگر یکپارچه هستند، با ارزش‌های سازمان، هویت بصری و برند هم‌خوانی دارند و تجربه‌ای یکپارچه از خدمات مشتری ارائه می‌دهند که موجب وفاداری مشتری و تکرار خرید می‌شود. (یعنی طوری مدیریت کنید که تمام راه‌های ارتباطی و فروش با هم هماهنگ باشند، هویت برند شما را حفظ کنند و به مشتری حس یکپارچگی و کیفیت بدهند تا او دوباره برگردد.)	
10126	3.2.3.6	Evaluate channel attributes and potential partners	ارزیابی ویژگی‌های کانال‌ها و شرکای بالقوه	Assessing the attributes of all marketing channels, and evaluating the key partners in those channels. Closely examine the various characteristics of all available marketing channels such as the cost of using them, durability of impact, applicability to the organization's products/services, turn-around time, involvement of middlemen, and conversion rate. Analyze key partners in the marketing channels including those who have been associated with the organization; evaluate their capabilities, the scale and scope of their operations, quality of support provided, etc.		
20004	3.2.3.7	Orchestrate seamless customer experience across supported channels	هماهنگ‌سازی تجربه یکپارچه مشتری در کانال‌های پشتیبانی‌شده	Coordinating marketing and distribution efforts across different channels that integrate well with each other, are in conformance with company values, visual identity and branding, and offer uniform customer service experience that drives customer loyalty and repeat business.	تدوین یک استراتژی برای بازاریابی یکپارچه محصولات یا خدمات شرکت از طریق همه یا اغلب کانال‌هایی که در بازار هدف به‌طور گسترده مورد استفاده قرار می‌گیرند، به‌گونه‌ای که *دسترسی میان‌کانالی* به اولویت‌های مشتری و سوابق خرید او فراهم شود و امکان پذیرش کالای مرجوعی، ارائه بازپرداخت، حل مسائل پرداخت و پشتیبانی فنی به‌صورت یکپارچه وجود داشته باشد. (یعنی: تدوین استراتژی فروش یکپارچه در همه کانال‌ها؛ یعنی برنامه‌ای بریزید که مشتری بتواند از هر راهی (فروشگاه، سایت، اپلیکیشن و...) خرید کند و شما در همه این کانال‌ها به اطلاعات و سوابق او دسترسی داشته باشید تا خدمات پس از فروش، مرجوعی و پشتیبانی را به راحتی انجام دهید.) { *دسترسی میان‌کانالی: یعنی اگر مشتری در یک کانال کاری انجام داد، همان اطلاعات فوراً و کامل در کانال‌های دیگر هم در دسترس باشد؛ بدون این‌که مشتری مجبور شود دوباره توضیح بدهد یا کارش را از اول شروع کند. }	
					شناسایی پیش‌شرط‌های لازم که یک کانال باید برای انتخاب و پذیرش به‌عنوان یکی از کانال‌های مورد استفاده برآورده کند، از جمله ظرفیت عبور موردنیاز، توانمندی‌های خدماتی، قیمت‌گذاری رقابتی و هم‌سویی با استراتژی‌های بازاریابی سازمان. (یعنی: معیارهای حداقلی و الزامات کلیدی هر کانال را مشخص کنید تا فقط کانال‌هایی انتخاب شوند که از نظر ظرفیت، توان اجرا، قیمت و انطباق استراتژیک برای سازمان مناسب هستند.)	
					Identifying necessary preconditions that a channel should fulfill in order to be included as one of the adopted channels, such as required throughput capacities, service capabilities, competitive pricing, and alignment with organizational marketing strategies.	
16591	3.2.3.7.2	Define omni-channel requirements	تعریف الزامات چندکاناله			

توضیحات مولفه			Element Description	نام	Name	Hierarchy ID	PCF ID
تعیین سیاست‌ها و رویه‌های تفصیلی که هر یک از کانال‌ها باید برای هم‌سویی با استراتژی بازاریابی سازمان و ارائه تجربه خدمات مشتری یکپارچه رعایت کنند. (یعنی مشخص کردن دقیق مقررات و روش‌هایی که هر کانال باید رعایت کند تا هم با استراتژی شرکت هماهنگ باشد و هم تجربه یکسانی به مشتری بدهد)			Determining the detailed policies and procedures that each of the channels needs to follow in order to conform to the organizational marketing strategy and to provide seamless customer service experience.	تدوین سیاست‌ها و رویه‌های چندکاناله	Develop omni-channel policies and procedures	3.2.3.7.3	16592
تعیین اقدامات لازم برای اجرای موفق بازاریابی چندکاناله، شامل ترتیب، زمان‌بندی و وابستگی مراحل، و سازوکار حاکمیتی برای بازبینی و اصلاح پروتکل در صورت نیاز			Determining the actions that need to be taken for successful multichannel marketing, the ordering, timing and dependencies of the steps, and the governance mechanism for reviewing and changing the protocol, if needed.	تدوین و مدیریت نقشه‌راه اجرا	Develop and manage execution roadmap	3.2.3.8	20005
نظارت بر تلاش‌های بازاریابی و توزیع تمامی کانال‌ها به‌صورت جداگانه و به‌عنوان یک شبکه یکپارچه، تخصیص مجدد یا افزودن منابع به کانال‌هایی که بهتر از انتظار دارند عمل می‌کنند، حذف یا ادغام کانال‌های کم‌بازده و شناسایی جایگزین‌های امیدوارکننده‌تر. (یعنی: عملکرد کانال‌ها را هم به‌صورت فردی و هم شبکه‌ای رصد کنید، منابع را به کانال‌های موفق‌تر هدایت کنید، کانال‌های ضعیف را حذف یا ادغام کنید و به‌دنبال گزینه‌های کارآمدتر باشید.)			Monitoring marketing and distribution efforts of all channels individually and as a network. Re-distribute or add resources to channels that perform better than expected. Purge or consolidate under-performing channels, and find more promising replacements.	تحلیل و مدیریت عملکرد کانال‌ها	Analyze and manage channel performance	3.2.4	20006
تعیین پارامترهای قابل اندازه‌گیری برای مقایسه عملکرد کانال‌های مختلف بازاریابی. درباره معیارهای مرجع و مقادیر عملکرد بهینه یا مطلوب تصمیم‌گیری کنید. (یعنی مشخص کردن شاخص‌هایی برای مقایسه کارایی کانال‌ها و تعیین اعداد و اهدافی که نشان‌دهنده عملکرد مطلوب هستند.)			Determining measurable parameters to be used for comparing the performance of different marketing channels. Decide on benchmarks and values for optimum or desired performance.	تعیین شاخص‌ها و اهداف اختصاصی برای هر کانال	Establish channel-specific measures and targets	3.2.4.1	16573
پیگیری روندها و تغییرات عملکرد در داخل هر یک از کانال‌های بازاریابی و در کانال‌ها به‌صورت جمعی. نتایج را خلاصه‌سازی و مستندسازی کنید. ذی‌نفعان مرتبط را درباره انحراف‌های قابل توجه یا غیرمنتظره از رفتارهای مورد انتظار، مطلع کنید. (یعنی: پیگیری تغییرات عملکرد کانال‌ها و گزارش‌دهی؛ یعنی رصد کردن روند کار هر کانال و مجموع کانال‌ها، نوشتن نتایج و به اطلاع رساندن ذی‌نفعان مرتبط در صورت بروز تغییرات غیرمنتظره یا قابل توجه.)			Tracking trends and changes in performance inside individual marketing channels and in channels collectively. Summarize and document results. Alert relevant parties about significant or unexpected deviations from expected behaviors.	پایش و گزارش‌دهی عملکرد	Monitor and report performance	3.2.4.2	16574
تحلیل عوامل و شرایطی که بر نتایج مطلوب اثر می‌گذارند. یافته‌های اصلی را به ذی‌نفعان مرتبط منتقل کنید			Analyzing the factors and circumstances that influence desired outcomes. Communicate core findings to relevant parties.	پایش و گزارش‌دهی رویدادهای اثرگذار بر عوامل	Monitor and report events influencing factors	3.2.4.3	16575
انجام تحلیل برای بازبینی عملکرد کانال‌ها با توجه به معیارهای انتخاب‌شده، شاخص‌های مقایسه‌ای و اهداف عملکردی (۱۶۵۷۳). عملکرد کانال‌ها را با عملکرد گذشته و پیش‌بینی‌های انجام‌شده برای هر کانال مقایسه کنید. (یعنی: بررسی عملکرد کانال با مقایسه اعداد و ارقام؛ یعنی تحلیل کردن اینکه کانال چطور کار کرده است، مقایسه آن با اهداف و پیش‌بینی‌های قبلی و سنجش پیشرفت یا عقب‌ماندگی آن.)			Conducting an analysis to review channel performance with respect to chosen metrics, benchmarks and performance targets [16573]. Compare to past performance and forecasts for the channel.	تحلیل عملکرد کانال‌ها	Analyze channel performance	3.2.4.4	16500
تدوین یک مسیر عملی برای بهبود کانال‌های کم‌عملکرد و ترویج یا گسترش کانال‌هایی که فراتر از انتظار عمل می‌کنند. (یعنی: مجموعه‌ای از اقدامات مشخص و هدفمند را طراحی کنید تا کانال‌های ضعیف اصلاح شوند و کانال‌های موفق از طریق سرمایه‌گذاری، توسعه یا ترویج بیشتر، رشد یابند.)			Devising a course of action to be taken to improve under-performing channels and to promote or expand channels that surpass expectations.	تدوین برنامه‌ای برای بهبود کانال‌ها	Develop plan for channel improvements	3.2.4.5	16501
ایجاد ارتباطات بازاریابی که پیام‌های تبلیغاتی را به صورت هماهنگ از طریق چندین کانال بازاریابی مانند رسانه‌های چاپی، رادیو، تلویزیون، پست مستقیم، تبلیغات آنلاین یا موبایلی، ایمیل، رسانه‌های اجتماعی یا فروش حضوری ارائه می‌دهند. (یعنی: ارسال پیام‌های تبلیغاتی یکپارچه از طریق تمام راه‌های ممکن مثل رسانه‌های چاپی، صوتی و تصویری، فضای مجازی و فروش حضوری.)			Establishing marketing communications that deliver promotional messages, in a coordinated way, through multiple marketing channels, such as print, radio, television, direct mail, online or mobile advertising, email, social media or personal selling.	تدوین استراتژی ارتباطات بازاریابی	Develop marketing communication strategy	3.2.5	16848
زمان‌بندی و برنامه‌ریزی ارسال پیام‌های بازاریابی برای بیشینه‌سازی تأثیر آن‌ها بر رفتار خرید مشتریان. پیام‌های تکی را با کمپین‌های بازاریابی بزرگ‌تر و الگوهای خرید فصلی یکپارچه کنید. (یعنی: طوری برنامه‌ریزی کنید که پیام‌ها در بهترین زمان ارسال شوند، با کمپین‌های بزرگ و فصل‌های خرید هماهنگ باشند و رفتار خرید مشتری را بیشتر تحت تأثیر قرار دهند.)			Timing and scheduling the delivery of marketing messages to maximize their impact on customer purchasing behavior. Integrate individual messages to larger marketing campaigns and to seasonal purchasing patterns.	تدوین تقویم ارتباطات با مشتریان	Develop customer communication calendar	3.2.5.1	16849
تصمیم‌گیری در مورد اینکه چگونه تصویر عمومی مطلوبی از شرکت در دید کارکنان، مشتریان، سرمایه‌گذاران، تامین‌کنندگان، سیاستمداران یا عموم مردم ترویج و حفظ شود. این امر ممکن است شامل روش‌های مختلفی باشد اما اغلب از طریق اطلاع‌رسانی عمومی، آموزش، مسئولیت اجتماعی شرکتی، امور خیریه یا مشارکت‌های مدنی انجام شود. (یعنی: تعیین روش‌های حفظ وجهه عمومی شرکت؛ یعنی برنامه‌ریزی برای اینکه شرکت در نگاه کارکنان، مشتریان و جامعه همیشه محبوب و مثبت باشد، معمولاً با استفاده از تبلیغات، آموزش، کارهای خیریه و مسئولیت‌های اجتماعی، انجام می‌شود.)			Deciding how to promote and maintain a favorable public image of the company in the eyes of its employees, customers, investors, suppliers, politicians or the general public. This may involve various means but is frequently conducted through publicity, education, corporate social responsibility, charitable causes or civic engagements.	تعریف استراتژی روابط عمومی	Define public relations (PR) strategy	3.2.5.2	16850
طراحی یک نقشه کلان برای اینکه چگونه مشتریان بالقوه یا مشتریان واجد شرایط را برای پیشنهادات سفارشی‌شده انتخاب کنید و به صورت یک‌به‌یک از طریق چت، تلفن، ایمیل یا پست معمولی با آن‌ها تماس بگیرید. در مورد این استراتژی باید این نکته در نظر گرفته شود که شخصی‌سازی پیشنهادات و تماس فردی با مشتریان یک تکنیک بازاریابی موثر اما نیازمند منابع زیاد است و پیشنهادات هدف‌گیری‌نشده می‌تواند موجب نارضایتی و دوری مخاطبان شود.			Devising a master plan how to select potential customers or qualified clients for customized offers, and contact them on one-to-one basis through chat, phone, email or regular mail. The strategy would need to take into account that personalizing offers and contacting customers individually is an effective but resource-intensive marketing technique, and that ill-targeted offers risk at angering and alienating the contactees.	تعریف استراتژی بازاریابی مستقیم	Define direct marketing strategy	3.2.5.3	16851

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
16852	3.2.5.4	Define internal marketing communication strategy	تعریف استراتژی ارتباطات بازاریابی داخلی	Developing a program to promote the objectives, values, products and services of the company to its employees by treating them as potential customers, in order to extend company client base, increase employee engagement or to foster brand advocacy.	تدوین برنامه‌ای برای ترویج اهداف، ارزش‌ها، محصولات و خدمات شرکت در میان کارکنان با درنظرگرفتن آن‌ها به‌عنوان مشتریان بالقوه، به‌منظور گسترش پایگاه مشتریان شرکت، افزایش مشارکت کارکنان و تقویت هواداری از برند. (یعنی: برنامه‌ریزی برای بازاریابی داخلی؛ یعنی کارکنان را مثل مشتریان مهم ببینید و به آن‌ها اهداف و محصولات شرکت را معرفی کنید تا هم پایگاه مشتریان زیاد شود، هم کارکنان با انگیزه‌تر شوند و هم از برند شما حمایت کنند.)
16853	3.2.5.5	Identify new media for marketing communication	شناسایی رسانه‌های جدید برای ارتباطات بازاریابی	Finding emerging media based on digital or other technologies that would enable the company to increase the speed and volume of marketing communications, to make communications more interactive and to customize promotional messages more easily to the target audience, thus rendering them more effective.	شناسایی رسانه‌های نوظهور مبتنی بر فناوری‌های دیجیتال یا سایر فناوری‌ها که به شرکت امکان می‌دهند سرعت و حجم ارتباطات بازاریابی را افزایش دهد، تعامل‌پذیری ارتباطات را تقویت کند و شخصی‌سازی پیام‌های تبلیغاتی برای مخاطبان هدف را ساده‌تر و اثربخش‌تر سازد. (یعنی: کشف رسانه‌های جدید برای بازاریابی بهتر؛ یعنی استفاده از فناوری‌های نوین برای ارسال سریع‌تر و بیشتر پیام‌ها، ایجاد تعامل با مشتری و شخصی‌سازی تبلیغات به جهت افزایش تاثیرگذاری آن‌ها)
16854	3.2.5.6	Define new media communication strategy	تعریف استراتژی ارتباطات رسانه‌های نوین	Developing a marketing strategy that is maximally effective in a new or emerging media channel by capitalizing on its novel attributes and capabilities.	تدوین یک استراتژی بازاریابی که با بهره‌گیری از ویژگی‌ها و قابلیت‌های بدیع یک کانال رسانه‌ای جدید یا نوظهور، حداکثر اثربخشی را داشته باشد. ایجاد چارچوبی برای بازاریابی هماهنگ با هدف افزایش سودآوری و ارتقای آگاهی از برند در نقطه فروش که می‌تواند شامل پوسترهای تبلیغاتی روی قفسه‌ها یا استندهای جزیره‌ای، تبلیغات روی چرخ‌های خرید، برجسب‌های هدایت‌کننده روی کف فروشگاه به‌سوی محصول تبلیغ‌شده، پیشنهادهای خرید چندتایی و کوپن‌های درج‌شده روی رسید فروش باشد. (یعنی: مجموعه‌ای یکپارچه از ابزارهای ارتباطی در محل فروش طراحی و اجرا کنید تا توجه مشتری در لحظه خرید جلب شود، مسیر تصمیم‌گیری او هدایت گردد و هم‌زمان فروش و شناخت برند به‌طور مؤثر افزایش یابد.)
16855	3.2.5.7	Define point of sale (POS) communication strategy	تدوین استراتژی ارتباطی نقطه فروش (POS)	Establishing a framework for coordinated marketing to increase the profitability and increase brand awareness at the point of sale. This may include promotional posters on product shelves or island displays, advertisements in shopping carts, stickers on the floor that lead consumers to the promoted product, multi-buy promotions, coupons on sales receipts, etc.	ایجاد رویه‌های استاندارد برای ارتباطات اثربخش که بازگشت سرمایه را به حداکثر می‌رساند، آگاهی از برند را ارتقا می‌دهد و به مخاطبان احترام می‌گذارد، که در ساده‌ترین شکل خود شامل یک پیام، یک مخاطب هدف و یک رسانه یا کانال ارتباطی است. (یعنی: چارچوب‌های مشخصی تعریف کنید تا معلوم باشد چه پیامی، به چه کسی و از چه طریقی منتقل می‌شود، به‌گونه‌ای که ارتباطات منسجم، کارآمد و هم‌راستا با اهداف برند و کسب‌وکار اجرا گردد.)
18627	3.2.5.8	Define communication guidelines and mechanisms	تعریف دستورالعمل‌ها و سازوکارهای ارتباطی	Establishing standardized procedures for effective communication that maximizes ROI, promotes brand awareness and respects customers. In its simplest form, it includes a message (what is to be said), a target (to whom the message is reaching) and a medium or a channel (where the message is to be said).	ایجاد رویه‌های استاندارد برای ارتباطات اثربخش که بازگشت سرمایه را به حداکثر می‌رساند، آگاهی از برند را ارتقا می‌دهد و به مخاطبان احترام می‌گذارد، که در ساده‌ترین شکل خود شامل یک پیام، یک مخاطب هدف و یک رسانه یا کانال ارتباطی است. (یعنی: چارچوب‌های مشخصی تعریف کنید تا معلوم باشد چه پیامی، به چه کسی و از چه طریقی منتقل می‌شود، به‌گونه‌ای که ارتباطات منسجم، کارآمد و هم‌راستا با اهداف برند و کسب‌وکار اجرا گردد.)
18924	3.2.6	Design and manage customer loyalty program	طراحی و مدیریت برنامه وفاداری مشتریان	Creating and managing a customer loyalty program. The loyalty program is a key part of marketing, with an elaborate strategy and process for acquiring, retaining, and engaging with members. Members are engaged and acquainted to the loyalty program, thus growing relationship and adding value through the program.	ایجاد و مدیریت یک برنامه وفاداری مشتری. برنامه وفاداری بخش کلیدی بازاریابی است که دارای یک استراتژی و فرآیند دقیق برای جذب، حفظ و تعامل با اعضا می‌باشد. اعضا با برنامه وفاداری درگیر و آشنا می‌شوند، بنابراین روابط افزایش می‌یابد و از طریق این برنامه ارزش افزوده ایجاد می‌شود.
20007	3.2.6.1	Define customer loyalty program	تعریف برنامه وفاداری مشتریان	Devising procedures and mechanisms to retain existing customers, promote repeat business and increase the likelihood that previous customers to continue to buy products or services from the company. This may be achieved by rewarding customers for repeat business by means of gifts, discounts, redeemable "points", or prioritized access to new products, events or services.	تدوین رویه‌ها و سازوکارهایی برای حفظ مشتریان فعلی، ترویج خرید مجدد و افزایش احتمال ادامه خرید محصولات یا خدمات شرکت توسط مشتریان پیشین، از طریق پاداش‌دهی به مشتریان بابت تکرار خرید، از جمله ارائه هدایا، تخفیف‌ها، امتیازهای قابل استفاده یا دسترسی اولویت‌دار به محصولات، رویدادها یا خدمات جدید. (یعنی: باید مکانیزم‌هایی طراحی شود که مشتریان فعلی انگیزه داشته باشند بارها و بارها از شرکت خرید کنند و با دریافت مزایا و امتیازهای ملموس، ارتباط خود را با برند حفظ کرده و تقویت نمایند.)
18925	3.2.6.2	Acquire members to customer loyalty program	جذب اعضا به برنامه وفاداری مشتریان	Convincing customers to register their personal information with the company and be assigned a unique identifier that they use when making purchases. The identifier makes it easier for the company to track customer purchases. Customers are rewarded by various incentives that encourage repeat business [20007].	ترغیب مشتریان به ثبت اطلاعات شخصی خود نزد شرکت و اختصاص یک شناسه یکتا به آنان برای استفاده در زمان خرید، به‌منظور تسهیل ردیابی خریدهای مشتری، همراه با ارائه مشوق‌ها و پاداش‌های متنوع برای تشویق به تکرار خرید و استمرار تعامل [2۰۰۷]. (یعنی: مشتریان باید قانع شوند اطلاعات خود را در اختیار شرکت قرار دهند و با استفاده از یک شناسه مشخص خرید کنند تا شرکت بتواند رفتار خرید آنان را بهتر بشناسد و در مقابل، با پاداش‌ها و مزایای جذاب، انگیزه خرید مجدد و وفاداری را در آنان تقویت کند.)
18926	3.2.6.3	Build engagement and relationship with members	ایجاد تعامل و ارتباط با اعضا	Building deeper relationships between a customer and a brand in order to promote customer loyalty and derive repeat business. Besides making frequent purchases, highly engaged customers refer family, friends and colleagues to make purchases as well, consume and re-broadcast promotional materials, provide feedback to the purchases they make and do not support competing brands.	ایجاد روابط عمیق‌تر میان مشتری و برند به‌منظور ارتقای وفاداری مشتری و تکرار خرید. به‌گونه‌ای که مشتریان با تعامل بالا علاوه بر خرید مکرر، برند را به خانواده، دوستان و همکاران خود معرفی کنند، از محصولات تبلیغاتی استفاده و آنها را بازتشر دهند، در مورد خریدهای خود بازخورد ارائه کنند و از برندهای رقیب حمایت نکنند.
16633	3.2.6.4	Monitor customer loyalty program benefits to the enterprise and the customer	نظارت بر مزایای برنامه وفاداری مشتری برای سازمان و مشتری	Surveying and tracking the benefits of customer loyalty programs both for the company and for customers. Compare with comparable loyalty programs instituted in competitor companies. Propose changes as needed to keep up with market trends.	پایش و ردیابی منافع برنامه‌های وفاداری مشتریان برای سازمان و مشتریان، همراه با مقایسه آن‌ها با برنامه‌های وفاداری مشابه اجراشده در شرکت‌های رقیب و پیشنهاد اصلاحات و به‌روزرسانی‌های لازم به‌منظور همگام‌سازی با روندهای بازار. (یعنی: بررسی سود این برنامه برای خودتان و مشتریان، مقایسه آن با طرح‌های رقیبا و پیشنهاد تغییرات برای به‌روز بودن در بازار.)
18927	3.2.6.5	Optimize loyalty program value to both the enterprise and the customer	بهینه‌سازی ارزش برنامه وفاداری هم برای سازمان و هم برای مشتری	Enhancing the customer loyalty program so that it will yield maximum value both for the company and for the patrons enrolled in the program, increasing customer retention and continued engagement.	ارتقای برنامه وفاداری مشتریان به‌منظور ایجاد بیشترین ارزش برای سازمان و اعضای برنامه، با تمرکز بر افزایش حفظ مشتریان و تداوم تعامل آنان. (یعنی: بهبود برنامه وفاداری برای نفع همه؛ یعنی طرح را طوری اصلاح کنید که هم سود شرکت را بالا ببرد و هم مشتریان راضی باشند تا همیشه با شما بمانند و تعامل داشته باشند.)

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
20008	3.3	Develop and manage marketing plans	تدوین و مدیریت برنامه‌های بازاریابی	Creating specific plans to market offerings to customers. This process group includes processes for making budgets, identifying and developing media, pricing products and services, managing packaging, managing marketing content and promotional activities, tracking and responding to customer insight and monitoring measures established within "develop marketing strategy". Additionally, in this process group, organizations take action on plans made in earlier processes. Here, marketing and customers are managed and measured along with any supporting materials.	ایجاد برنامه‌های خاص برای ارائه پیشنهادات بازاریابی به مشتریان. این گروه فرایندی شامل فرآیندهایی برای تدوین بودجه‌ها، شناسایی و توسعه رسانه‌ها، قیمت‌گذاری محصولات و خدمات، مدیریت بسته‌بندی، مدیریت محتوای بازاریابی و فعالیت‌های تبلیغاتی، ردیابی و پاسخ‌گویی به بینش‌های مشتری و پایش شاخص‌هایی است که در فرایند "تدوین استراتژی بازاریابی" تعریف شده‌اند. همچنین در این گروه فرایندی، سازمان‌ها بر اساس برنامه‌های تدوین‌شده در فرآیندهای قبلی اقدام می‌کنند. در اینجا، بازاریابی و مشتریان به همراه هرگونه مواد پشتیبانی، مدیریت و اندازه‌گیری می‌شوند. یعنی: سازمان به‌طور عملی برنامه‌های بازاریابی را به اجرا درمی‌آورد، منابع و بودجه را تخصیص می‌دهد، ابزارها و رسانه‌ها را انتخاب می‌کند، محتوا و تبلیغات را مدیریت می‌کند و هم‌زمان با سنجش واکنش و رفتار مشتریان، عملکرد آنها را، اکتفا به اصلاح می‌نماید.}
				Determining what to achieve by marketing. Create qualitative and quantitative targets. Establish metrics to track performance (for individual Market segments [10109] and Channels for target segments [10129]). Enlist the head of marketing to determine marketing priorities and the related measures. (The decision in establishing these goals, objectives, and metrics is founded in Develop marketing strategy [10102] and takes cues from current priorities and organizational strategy.)	تعیین آنچه باید از بازاریابی محقق شود. اهداف کیفی و کمی ایجاد کنید. شاخص‌های سنجش عملکرد را (برای هر بخش بازار [1۰۱۰۹] و کانال‌های مربوط به بخش‌های هدف[۱۰۱۲۹]) تعیین کنید. مدیر بازاریابی را برای تعیین اولویت‌های بازاریابی و شاخص‌های مرتبط با آن‌ها درگیر کنید.(تسمیم‌گیری درباره تعیین این اهداف، مقاصد و شاخص‌ها مبتنی بر استراتژی بازاریابی تدوین‌شده [۱۰۱۰۲] بوده و از اولویت‌های جاری و استراتژی کلان سازمان نشأت می‌گیرد.) یعنی: تعیین اهداف بازاریابی و شاخص‌های سنجش؛ یعنی مشخص کنید بازاریابی باید چه نتایجی داشته باشد، اهداف عددی و کیفی تعیین کنید، معیارهای اندازه‌گیری برای هر بخش و کانال بسازید و با کمک مدیر بازاریابی، اولویت‌ها را مشخص کنید.}
				Creating a budget for the organization's marketing efforts, in line with the business-wide strategic outlook. Create a plan to distribute resources for achieving the marketing strategy in light of the overall business strategy. Make cost assumptions; calculate the estimated total revenue from the marketing activities against the costs/expenses of these activities. Forecast the return on investment. Attribute costs to the appropriate marketing activities such as promotional campaigns, advertising, marketing communications, PR campaigns, personnel, and office space. Enlist the financial and marketing functions.	ایجاد بودجه برای فعالیت‌های بازاریابی سازمان در راستای چشم‌انداز استراتژیک کلان کسب‌وکار. برنامه‌ای برای توزیع منابع به‌منظور تحقق استراتژی بازاریابی با توجه به استراتژی کلی سازمان تدوین کنید. فرضیات هزینه‌ای را تعیین کنید و درآمد کل برآوردی حاصل از فعالیت‌های بازاریابی را در مقابل هزینه‌ها و مخارج این فعالیت‌ها محاسبه نمایید. بازگشت سرمایه را پیش‌بینی کنید. هزینه‌ها را به فعالیت‌های بازاریابی مناسب از جمله کمپین‌های تبلیغاتی، آگهی‌ها، ارتباطات بازاریابی، کمپین‌های روابط عمومی، کارکنان و فضای اداری تخصیص دهید. حوزه‌های مالی و بازاریابی را برای این کار درگیر کنید. یعنی: سازمان باید بودجه بازاریابی را به‌صورت ساخت‌یافته و همسو با استراتژی کلان تعیین کند، منابع را هدفمند تخصیص دهد، هزینه و درآمد فعالیت‌های بازاریابی را مقایسه کند، بازگشت سرمایه را بسنجد و با همکاری مالی و بازاریابی، هزینه‌ها را شفاف و قابل مدیریت نماید.}
10149	3.3.2	Establish marketing budgets	تعیین بودجه‌های بازاریابی	Ensuring corroboration of the marketing strategy and the organizational strategy. Ensure the organization's marketing strategy/plan aligns with the overall business strategy. Fine-tune the marketing plan according to the organizational strategy.	تأیید همسویی استراتژی بازاریابی با استراتژی کسب‌وکار
10156	3.3.2.2	Determine costs of marketing	تعیین هزینه‌های بازاریابی	Calculating the total cost of marketing the organization's portfolio of products/services. Calculate the total outlay needed for promoting, selling, and delivering the organization's products/services to customers. Account for all costs to acquire customers and sustain a relationship with them. Include the expenses needed for promotional actives, warehousing, transactional costs, and distribution of the organization's offering.	محاسبه هزینه کل بازاریابی سبد محصولات و خدمات سازمان. کل مخارج موردنیاز برای ترویج، فروش و تحویل محصولات و خدمات سازمان به مشتریان را محاسبه کنید. تمامی هزینه‌های مرتبط با جذب مشتری و حفظ و تداوم رابطه با او را منظور نمایید. هزینه‌های لازم برای فعالیت‌های تبلیغاتی، انبارداری، هزینه‌های تراکنش و توزیع پیشنهادات سازمان را لحاظ کنید. یعنی جمع زدن همه پولی که برای تبلیغ، فروش، ارسال کالا، انبار، جذب مشتری و نگهداری رابطه با او خرج می‌شود.}
10157	3.3.2.3	Create marketing budget	ایجاد بودجه بازاریابی	Estimating the outlay required for promoting, selling, and distributing the products/services of the organization. Add up the expenses of all activities necessitated in marketing, such as promotional campaigns, advertising, marketing communications, PR campaigns, employing skilled personnel, and office space.	هزینه‌های موردنیاز برای ترویج، فروش و توزیع محصولات و خدمات سازمان را برآورد کنید. تمام مخارج فعالیت‌های ضروری بازاریابی از جمله فعالیت‌های تبلیغاتی، آگهی‌ها، ارتباطات بازاریابی، کمپین‌های روابط عمومی، به‌کارگیری نیروی انسانی متخصص و فضای اداری را جمع‌نمایید.
17683	3.3.2.4	Determine projected ROI for marketing investment	تعیین نرخ بازگشت سرمایه (ROI) پیش‌بینی‌شده برای سرمایه‌گذاری بازاریابی	Estimating how much profit the company would generate for its expenses on marketing . Forecasted return on investment, used as a metric to gauge the efficiency of marketing, is beneficial in revising marketing budgets and adjusting costs to improve the overall yield.	برآورد میزان سودی که شرکت در ازای هزینه‌های بازاریابی خود تولید خواهد کرد. بازگشت سرمایه پیش‌بینی‌شده به‌عنوان معیاری برای سنجش کارایی بازاریابی استفاده می‌شود و در بازنگری بودجه‌های بازاریابی و تعدیل هزینه‌ها به‌منظور بهبود بازده کلی، مفید است. یعنی: محاسبه می‌شود که هزینه‌های بازاریابی چه مقدار سود و ارزش اقتصادی ایجاد می‌کنند و از شاخص بازگشت سرمایه برای ارزیابی اثربخشی این هزینه‌ها و اصلاح بودجه و مخارج به‌منظور افزایش بهره‌وری استفاده می‌شود.}
20593	3.3.3	Develop and manage pricing	توسعه و مدیریت قیمت‌گذاری	Determining and maintaining a pricing mechanism based on forecasted sales and that enables a pricing equilibrium for the lifecycles of products/services. Create a pricing mechanism, factoring in attributes relating to the market, customers, sales, and the cost of production. Implement this pricing mechanism over all products/services. Analyze its performance, and adjust accordingly.	تعیین و حفظ سازوکار قیمت‌گذاری مبتنی بر فروش پیش‌بینی‌شده به‌گونه‌ای که تعادل قیمتی را در طول چرخه عمر محصولات و خدمات برقرار سازد. سازوکار قیمت‌گذاری را با در نظر گرفتن ویژگی‌های بازار، مشتریان، فروش و هزینه‌های تولید طراحی کنید. این سازوکار قیمت‌گذاری را برای تمامی محصولات و خدمات اجرا نمایید. عملکرد آن را تحلیل کنید و در صورت لزوم تعدیل و اصلاح کنید. یعنی: تعیین و مدیریت سیستم قیمت‌گذاری؛ یعنی روشی برای قیمت‌گذاری پیدا کنید که با توجه به پیش‌بینی فروش، شرایط بازار، مشتری و هزینه تولید، تعادل را در طول عمر محصول حفظ کند، آن را اجرا کنید و اگر لازم شد اصلاح نمایید.}

توضیحات مولفه		Element Description		نام	Name	Hierarchy ID	PCF ID
تعیین هزینه‌های تولید و توزیع برای هر محصول یا خدمت و برای هر کانال یا روش ارائه به‌عنوان عوامل مؤثر در تعیین قیمت‌گذاری کلی. {یعنی: مشخص کردن هزینه‌های مربوط به ساخت و رساندن هر محصول یا خدمت به مشتری، از طریق هر روش، تا بتوانید قیمت نهایی را تعیین کنید.}		Determining the production and distribution costs for each product or service, and each channel or method as factors in determining overall pricing.		درک و شناسایی الزامات منابع موردنیاز برای هر محصول یا خدمت و برای هر کانال یا روش ارائه و تحویل	Understand resource requirements for each product/service and delivery channel/method	3.3.3.1	20009
معرفی مشوق‌های مالی مانند تخفیف برای توزیع‌کنندگان، واسطه‌گران فروش یا دست‌فروشان به‌منظور ترغیب آن‌ها به اولویت دادن به فروش محصولات یا خدمات سازمان نسبت به رقبای آن.		Introducing financial inducements, such as discounts, to distributors, resellers or vendors as a motivation to prioritize selling company's products or services over those of its competitors.		تعیین مشوق‌های سازمانی	Determine corporate incentives	3.3.3.2	18948
ایجاد و استقرار یک سازوکار پویا برای قیمت‌گذاری پیشنهادات سازمان که قیمت‌ها را بر اساس تعداد واحدهای تولیدی تنظیم می‌کند. سیستمی را برای تعیین نقطه قیمت بهینه هر محصول یا خدمت طراحی و تدوین کنید و این سیستم را بر پایه پیش‌بینی حجم فروش مورد انتظار هر محصول یا خدمت و هزینه‌های متغیر آن بنا کنید. {یعنی: یک مدل قیمت‌گذاری تعریف شود که با تغییر تعداد تولید و حجم فروش پیش‌بینی‌شده، قیمت‌ها را به‌صورت پویا تنظیم کند و با لحاظ هزینه‌های متغیر هر محصول یا خدمت، به تعیین قیمت بهینه و سودآور کمک نماید.}		Establishing a dynamic pricing mechanism for the organization's offerings that is supported by the number of units in production. Outline a system for determining the optimum price point for each product/service. Based this model on an estimation of the volume of anticipated sales for each offering and variable costs.		تعیین قیمت‌گذاری بر اساس پیش‌بینی حجم یا تعداد واحد فروش	Determine pricing based on volume/unit forecast	3.3.3.3	10163
پیاده‌سازی سازوکار قیمت‌گذاری برای تعیین قیمت تمامی محصولات و خدمات در سید سازمان. قیمت تمامی محصولات و خدمات را بر اساس روش‌شناسی مصوب و ساختارهای فرمول‌بندی‌شده تعریف‌شده محاسبه کنید. {یعنی: مکانیزم قیمت‌گذاری طراحی‌شده را روی تک‌تک محصولات و خدمات سازمان اجرا کنید و با استفاده از فرمول‌ها و قواعد مشخص، قیمت هر محصول یا خدمت را به‌صورت دقیق و یکپارچه تعیین نمایید.}		Implementing the pricing mechanism to determine prices for all individual offerings in the organizational portfolio. Calculate the prices of all offerings based on the established methodology and/or formulaic structure.		اجرای طرح قیمت‌گذاری	Execute pricing plan	3.3.3.4	10164
ارزیابی گارابی قیمت‌گذاری با هدف شناسایی هر گونه انحراف از قیمت‌های تعادلی و جلوگیری از هر گونه زیان رفاهی {یا همان زیان خالص اقتصادی: زمانی که بدون ایجاد منفعت متناظر برای هیچ‌کدام از طرف‌ها به وجود می‌آید}. عملکرد طرح قیمت‌گذاری را از طریق پایش رشد درآمد و یا افزایش جذب مشتری که در نتیجه قیمت‌های جدید حاصل شده است بسنجید و به‌صورت دوره‌ای سود ایجادشده از فروش هر یک از محصولات و خدمات سازمان را با در نظر گرفتن رویدادها و عواملی که ممکن است بر میزان پذیرش یک کالا یا خدمت توسط پایگاه مشتریان اثر گذاشته باشند بررسی کنید. {یعنی: بررسی کنید آیا قیمت‌ها به سطح بهینه بازار نزدیک هستند یا نه، اثر قیمت‌های جدید بر درآمد و جذب مشتری را دنبال کنید و مرتباً بسنجید هر محصول یا خدمت چه میزان سود ایجاد کرده و چه عوامل بیرونی یا درونی بر تقاضای آن، اثر گذاشته‌اند.}		Examining the efficiency of pricing with the objective of identifying any divergence from the equilibrium prices and avoiding any deadweight loss. Gauge the performance of the pricing plan by tracking growth in the revenue and/or customer uptake, secured as a result of new prices. Measure the performance of pricing by periodically checking the profits generated from the sale of each of the organization's offerings against the backdrop of any events that may have influenced the uptake of a certain good/service by the customer base.		ارزیابی عملکرد قیمت‌گذاری	Evaluate pricing performance	3.3.3.5	10165
اصلاح سازوکار قیمت‌گذاری با هدف ایجاد قیمت‌های منصفانه برای تمامی محصولات و خدمات و حداکثرسازی سودآوری و یا جذب مشتری. سازوکار قیمت‌گذاری را بازتنظیم کنید تا به تعادل قیمتی دست یابد و قیمت تمامی محصولات و خدمات سازمان را با استفاده از بینش‌های حاصل از تحلیل میزان سود یا جذب مشتری ایجادشده توسط استراتژی قیمت‌گذاری فعلی تعدیل نمایید. {یعنی: مکانیزم قیمت‌گذاری را طوری اصلاح کنید که قیمت‌ها هم منصفانه و متعادل باشند و هم بیشترین سود یا استقبال مشتری را ایجاد کنند، و بر اساس نتایج واقعی فروش و واکنش مشتریان، قیمت‌ها را به‌صورت آگاهانه تنظیم کنید.}		Refining the pricing mechanism to create equitable prices for all products/services with the objective of maximizing the profits and/or customer uptake of these offerings. Reconcile the pricing mechanism in order to achieve equilibrium pricing. Adjust the prices for all of the organization's offerings, using the insights gleaned from examining how much profit or customer uptake is generated by the present pricing strategy.		اصلاح قیمت‌گذاری در صورت نیاز	Refine pricing as needed	3.3.3.6	10166
مدیریت طرح‌هایی که برای مدت محدود قیمت پایین‌تری را به عنوان مشوق تبلیغاتی و فروش، در زمان عرضه یک محصول یا خدمت جدید ارائه می‌دهند		Managing schemes that offer lower pricing for a limited time as a promotional and sales incentive when launching a new product or a service.		اجرای برنامه‌های قیمت‌گذاری تبلیغاتی	Implement promotional pricing programs	3.3.3.7	11495
تعیین قیمت بهینه مصرف‌کننده برای هر محصول یا خدمت در نقطه فروش بر اساس هزینه‌های تولید و توزیع و حجم فروش برآوردشده		Determining the optimum consumer pricing for each product or service at the point of sale, based on production and distribution costs and estimated sales volume.		پیاده‌سازی سایر برنامه‌های قیمت‌گذاری خرده‌فروشی	Implement other retail pricing programs	3.3.3.8	11496
تخصیص قیمت‌های جدید یا تعدیلات قیمتی به محصولات یا خدمات برای جایگزینی قیمت‌های پایه قبلی. قیمت‌های جدید را در کاتالوگ‌ها و پایگاه‌های داده محصولات به‌روزرسانی کنید و اطلاعات مربوطه را از طریق تمامی کانال‌های توزیع و بازاریابی مرتبط اطلاع‌رسانی و اعمال نمایید تا اجرای یکپارچه تضمین شود. {یعنی: قیمت‌های تازه یا اصلاح‌شده را جای قیمت‌های قبلی بگذارید، همه سیستم‌ها و کاتالوگ‌ها را آپدیت کنید و خبرش را در تمام کانال‌های فروش و بازاریابی پخش و اجرا کنید.}		Assigning new prices or pricing adjustments to products or services to replace the original base prices. Update the prices in product catalogs and databases, and disseminate the information through all involved distribution and marketing channels.		اطلاع‌رسانی و اعمال تغییرات قیمت	Communicate and implement price changes	3.3.3.9	11497
اخذ تأییدیه‌های داخلی قیمت و تأییدیه‌های دولتی موردنیاز برای محصولات دارای مجوز و محصولاتی که مشمول بازپرداخت یا جبران هزینه توسط دولت هستند.		Obtaining internal price approvals and governmental approvals that are required for licensed products and for products that can be reimbursed by the government.		کسب تأییدیه نظارتی برای قیمت‌گذاری	Achieve regulatory approval for pricing	3.3.3.10	17684
مفهوم‌سازی، آزمایش و اجرای تبلیغات محصول/خدمات/برند. پس از راه‌اندازی یک تبلیغ، این فرآیند همچنان ادامه می‌یابد، زیرا سازمان بخش‌هایی از تبلیغ را اصلاح می‌کند یا تصمیم می‌گیرد از ایده‌ها یا درس‌های آموخته‌شده در طول تبلیغ در فعالیتهای آینده استفاده کند.		Conceptualizing, testing, and executing product/service/brand promotions. Once a promotion has launched, this process continues as the organization tweaks parts of the promotion or chooses to use ideas or lessons learned during the promotion in future activities. The promotion's performance according to organizational measures is also evaluated in this process. Determine early on whether you need third party help with promotion. Purchase lists, consult with social media experts, hire seasonal staff, or pay for additional research.		توسعه و مدیریت فعالیت‌های تبلیغاتی	Develop and manage promotional activities	3.3.4	20010

توضیحات مولفه			نام	Element Description	
PCF ID	Hierarchy ID	Name			
10167	3.3.4.1	Define promotional concepts and objectives	تعریف مفاهیم و اهداف تبلیغاتی	تدوین یک چارچوب مفهومی برای تمامی فعالیت‌های تبلیغاتی به‌منظور ایجاد یک جهت‌گیری مشترک و هماهنگ‌سازی پیام‌ها و فعالیت‌های تبلیغاتی. طرحی برای اجرای برنامه‌های تبلیغاتی و طراحی فعالیت‌های مرتبط به‌منظور افزایش دیده‌شدن یا افزایش فروش ایجاد کنید. مشخص کنید سازمان چگونه میزان دستیابی به اهداف این فعالیت‌ها را می‌سنجد، چه نوع پیام‌هایی را مجاز به انتشار می‌داند و از چه کانال‌هایی قصد استفاده دارد. {یعنی: یک نقشه فکری و چارچوب واحد بسازید تا همه تبلیغات زیر یک هدف و تصویر مشترک حرکت کنند و ناهماهنگ نباشند. مشخص کنید چه برنامه‌های تبلیغاتی اجرا می‌شود و هر کدام چه اقداماتی دارد تا دیده‌شدن یا فروش بیشتر شود. از قبل معلوم کنید موفقیت چگونه اندازه‌گیری می‌شود، چه پیام‌هایی قابل انتشار است و تبلیغات از چه کانال‌هایی انجام می‌شود.}	
				تدوین پیام‌های محوری برای بخشی از مشتریان. بیانیه‌های مختصری تهیه کنید که ارزش پیشنهادی تک تک هر یک از محصولات/خدمات را حول دغدغه‌های مبرم بازار قرار دهد و از این طریق نشان دهد که چگونه پیشنهادات سازمان برای مشتریان مناسب است. {یعنی: نوشتن پیام‌های اصلی تبلیغاتی؛ یعنی جملات کوتاه و تاثیرگذار بنویسید که نشان دهد محصول شما دقیقاً چه مشکلی از مشتری را حل می‌کند و چرا بهترین گزینه برای اوست.}	
				تدوین پیام‌های محوری برای بخشی از مشتریان. بیانیه‌های مختصری تهیه کنید که ارزش پیشنهادی تک تک هر یک از محصولات/خدمات را حول دغدغه‌های مبرم بازار قرار دهد و از این طریق نشان دهد که چگونه پیشنهادات سازمان برای مشتریان مناسب است. {یعنی: نوشتن پیام‌های اصلی تبلیغاتی؛ یعنی جملات کوتاه و تاثیرگذار بنویسید که نشان دهد محصول شما دقیقاً چه مشکلی از مشتری را حل می‌کند و چرا بهترین گزینه برای اوست.}	
10160	3.3.4.3	Define target audience	تعریف مخاطب هدف	Determining the appropriate audience to direct marketing efforts at. Identify the particular group of customers to target. Discover the appropriate customer groups at a micro-level. Use techniques such as segmentation analysis, whereby the entire population is sliced according to certain demographic or behavioral attributes.	
				تدوین روش‌های جمعیت‌شناختی یا رفتاری به بخش‌های مشخص تقسیم می‌شود. {یعنی: انتخاب مخاطب مناسب برای بازاریابی؛ یعنی مشخص کنید دقیقاً چه کسانی مشتری هدف شما هستند، با استفاده از روش‌های دسته‌بندی، گروه‌های کوچک و دقیقی از مشتریان را بر اساس رفتار و ویژگی‌های جمعیتی، شناسایی کنید.}	
				تدوین روش‌های جمعیت‌شناختی یا رفتاری به بخش‌های مشخص تقسیم می‌شود. {یعنی: انتخاب مخاطب مناسب برای بازاریابی؛ یعنی مشخص کنید دقیقاً چه کسانی مشتری هدف شما هستند، با استفاده از روش‌های دسته‌بندی، گروه‌های کوچک و دقیقی از مشتریان را بر اساس رفتار و ویژگی‌های جمعیتی، شناسایی کنید.}	
10168	3.3.4.4	Plan and test promotional activities	برنامه‌ریزی و تست فعالیت‌های تبلیغاتی	Developing a scheme for executing the promotional programs and campaigns, and testing these on sample audiences. Create a program plan, and carry out trials for promotional activities. Develop a scheme for how, when, where, and by whom the promotional schemes and campaigns will be deployed. Design incentives that convince or tempt the consumer to take up the organization's offerings. Conduct focus groups and pilot programs that reach out to a smaller number of people from among the target audiences to validate effectiveness.	
				تدوین روش‌های جمعیت‌شناختی یا رفتاری به بخش‌های مشخص تقسیم می‌شود. {یعنی: انتخاب مخاطب مناسب برای بازاریابی؛ یعنی مشخص کنید دقیقاً چه کسانی مشتری هدف شما هستند، با استفاده از روش‌های دسته‌بندی، گروه‌های کوچک و دقیقی از مشتریان را بر اساس رفتار و ویژگی‌های جمعیتی، شناسایی کنید.}	
				تدوین روش‌های جمعیت‌شناختی یا رفتاری به بخش‌های مشخص تقسیم می‌شود. {یعنی: انتخاب مخاطب مناسب برای بازاریابی؛ یعنی مشخص کنید دقیقاً چه کسانی مشتری هدف شما هستند، با استفاده از روش‌های دسته‌بندی، گروه‌های کوچک و دقیقی از مشتریان را بر اساس رفتار و ویژگی‌های جمعیتی، شناسایی کنید.}	
10169	3.3.4.5	Execute promotional activities	اجرای فعالیت‌های تبلیغاتی	Executing promotional programs in the market for reaching out to the desired customer segments. Implement the promotional schemes and campaigns. Create collaterals for the dissemination of information about the product, product line, brand, or company to the target audiences in an effective manner. Leverage relationships with distributors, vendors, and retailers. Consider enlisting professional services such as design, PR, and advertising firms.	
				تدوین روش‌های جمعیت‌شناختی یا رفتاری به بخش‌های مشخص تقسیم می‌شود. {یعنی: انتخاب مخاطب مناسب برای بازاریابی؛ یعنی مشخص کنید دقیقاً چه کسانی مشتری هدف شما هستند، با استفاده از روش‌های دسته‌بندی، گروه‌های کوچک و دقیقی از مشتریان را بر اساس رفتار و ویژگی‌های جمعیتی، شناسایی کنید.}	
				تدوین روش‌های جمعیت‌شناختی یا رفتاری به بخش‌های مشخص تقسیم می‌شود. {یعنی: انتخاب مخاطب مناسب برای بازاریابی؛ یعنی مشخص کنید دقیقاً چه کسانی مشتری هدف شما هستند، با استفاده از روش‌های دسته‌بندی، گروه‌های کوچک و دقیقی از مشتریان را بر اساس رفتار و ویژگی‌های جمعیتی، شناسایی کنید.}	
10170	3.3.4.6	Evaluate promotional performance metrics	ارزیابی شاخص‌های عملکرد برنامه‌های تبلیغاتی	Evaluating the success of promotional programs through metrics that track the impact of these activities. Examine the performance of promotional activities. Measure the success of these programs through metrics representative of customer uptake, market penetration, sustenance of impact created, revenue growth through offerings marketed, etc. Measure through primary data collection. Analyze through various statistical techniques to generate insights.	
				تدوین روش‌های جمعیت‌شناختی یا رفتاری به بخش‌های مشخص تقسیم می‌شود. {یعنی: انتخاب مخاطب مناسب برای بازاریابی؛ یعنی مشخص کنید دقیقاً چه کسانی مشتری هدف شما هستند، با استفاده از روش‌های دسته‌بندی، گروه‌های کوچک و دقیقی از مشتریان را بر اساس رفتار و ویژگی‌های جمعیتی، شناسایی کنید.}	
				تدوین روش‌های جمعیت‌شناختی یا رفتاری به بخش‌های مشخص تقسیم می‌شود. {یعنی: انتخاب مخاطب مناسب برای بازاریابی؛ یعنی مشخص کنید دقیقاً چه کسانی مشتری هدف شما هستند، با استفاده از روش‌های دسته‌بندی، گروه‌های کوچک و دقیقی از مشتریان را بر اساس رفتار و ویژگی‌های جمعیتی، شناسایی کنید.}	
10171	3.3.4.7	Refine promotional performance metrics	اصلاح شاخص‌های عملکرد برنامه‌های تبلیغاتی	Fine-tuning promotional activities by employing the insights gleaned from the quantitative, as well as any qualitative, performance evaluations. Change certain attributes of the schemes, campaigns, and programs deployed in order to increase the impact generated, in terms of measures already agreed upon such as customer uptake, market penetration, sustenance of impact created, and revenue growth through offerings marketed.	
				تدوین روش‌های جمعیت‌شناختی یا رفتاری به بخش‌های مشخص تقسیم می‌شود. {یعنی: انتخاب مخاطب مناسب برای بازاریابی؛ یعنی مشخص کنید دقیقاً چه کسانی مشتری هدف شما هستند، با استفاده از روش‌های دسته‌بندی، گروه‌های کوچک و دقیقی از مشتریان را بر اساس رفتار و ویژگی‌های جمعیتی، شناسایی کنید.}	
				تدوین روش‌های جمعیت‌شناختی یا رفتاری به بخش‌های مشخص تقسیم می‌شود. {یعنی: انتخاب مخاطب مناسب برای بازاریابی؛ یعنی مشخص کنید دقیقاً چه کسانی مشتری هدف شما هستند، با استفاده از روش‌های دسته‌بندی، گروه‌های کوچک و دقیقی از مشتریان را بر اساس رفتار و ویژگی‌های جمعیتی، شناسایی کنید.}	

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
10172	3.3.4.8	Incorporate learning into future/planned consumer promotions	به کارگیری آموخته‌ها در برنامه‌های تبلیغاتی آتی/برنامه‌ریزی‌شده مصرف‌کننده	Incorporating the understanding developed by studying promotional activities as well as refining them. Include the best practices and value-enhancing attributes identified in Refine promotional activities [10171] into similarly planned schemes, programs, and campaigns. Adjust promotional activities to further increase the effectiveness of the overall promotional efforts.	ادغام درک حاصل از مطالعه فعالیت‌های تبلیغاتی و همچنین اصلاح آنها. بهترین شیوه‌ها و ویژگی‌های ارزش‌افزای شناسایی‌شده در اصلاح فعالیت‌های تبلیغاتی [۱۰۱۷۱] را در طرح‌ها، برنامه‌ها و کمپین‌های برنامه‌ریزی‌شده مشابه بگنجانید. فعالیت‌های تبلیغاتی را به گونه‌ای تعدیل کنید که اثربخشی کلی تلاش‌های تبلیغاتی بیش‌ازپیش افزایش یابد (یعنی آموخته‌ها و بهترین تجربه‌های به‌دست‌آمده از بررسی و بهبود تبلیغات قبلی را در برنامه‌ها و کمپین‌های بعدی اعمال کنید و با اصلاح آن‌ها، اثرگذاری کلی تبلیغات را بیشتر کنید.) تجمیع کلیه معیارهای مشتری‌محور با هدف ایجاد نمایی کلی از ذهنیت مشتریان و رفتار آن‌ها در ارتباط با پیشنهادهای سازمان. (یعنی همه معیارهای مرتبط با مشتری را یکجا جمع‌آوری کنید تا تصویر جامعی از طرز فکر و رفتار مشتریان نسبت به محصولات و خدمات سازمان به‌دست آید.) برآورد میزان وفاداری مشتریان و متوسط سهم آن‌ها در ایجاد درآمد طی طول عمر ارتباط آنها با سازمان. از معیارها برای کمی‌سازی میزان تعهد مشتریان به پیشنهادهای سازمان استفاده کنید، از جمله شاخص‌های تمایل به تغییر برند یا تامین‌کننده، تعداد/نسبت مشتریان بازگشتی و تعداد مشتریانی که از چندین پیشنهاد قابل جایگزین استفاده می‌کنند. (یعنی محاسبه کنید چقدر مشتری به شما وفادار می‌ماند و در طول زمان چقدر درآمد برایتان تولید می‌کند و آن را با شاخص‌های رفتاری و درآمدی بسنجید.) تحلیل جریان درآمدی حاصل از فروش محصولات و خدمات سازمان به‌منظور شناسایی روندهای موجود در آن. داده‌های مربوط به ورود درآمد از سوی مشتریان منفرد یا گروه‌های مشتریان را بررسی کنید تا الگوهای ایجاد و حفظ دریافت‌ها شناسایی شود. تحلیل‌های آماری را بر جریان درآمد تحقیق‌یافته و نقطه منشأ هر واحد فروش انجام دهید، با استفاده از شاخص‌هایی مانند نرخ بازگشت حسابداری، درآمد شناسایی‌شده طبق استانداردهای GAAP در یک دوره معین، و درآمد طول عمر مشتری. (یعنی روندهای درآمدی مشتریان را در طول زمان بررسی کنید و با تحلیل داده‌ها و شاخص‌های مالی، الگوهای ایجاد و پایداری درآمد را بشناسید.)
10173	3.3.5.1	Determine customer lifetime value	تعیین ارزش طول عمر مشتری	Estimating customer loyalty and the average contribution made by them to revenues, over their lifespan. Use metrics to quantify the commitment of customers to the offerings of the organization, such as measures of tendency to switch brands/providers, number/propotion of return customers, and the number of customers using multiple substitutable offerings.	محاسبه شاخص‌هایی که نسبت مشتریان حفظ‌شده به مشتریان ازدست‌رفته توسط سازمان را نشان می‌دهد. معیارهایی مانند تمایل به تغییر برند/تامین‌کننده و نسبت مشتریان بازگشتی را محاسبه کنید تا روندهای موجود در نرخ‌های ریزش و حفظ مشتری شناسایی شود. (یعنی: محاسبه نسبت حفظ و ریزش مشتری؛ یعنی اندازه‌گیری اینکه چند مشتری را نگه داشته‌اید و چند را از دست داده‌اید، با بررسی تمایل مشتریان به رفتن به سراغ رقیب و نرخ بازگشت آن‌ها)
10174	3.3.5.2	Analyze customer revenue trend	تحلیل روند درآمد حاصل از مشتریان	Analyzing the revenue stream generated by the sale of the organization's products/services in order to identify trends therein. Examine data relating to the inflow of revenue from individual/groups of customers in order to identify patterns in the generation and sustenance of receivables. Conduct statistical analysis over the stream of revenue collected and the point of origin associated with each unit of sale through metrics such as the accounting rate of return, the GAAP revenue over a given period, and customer lifetime revenue.	مطالعه تمامی معیارهای رفتار و کنش مشتریان نسبت به پیشنهادهای سازمان به‌منظور استخراج بینش و شناسایی الگوهای تصمیم‌گیری آن‌ها. تمامی دسته‌های مجموعه‌داده در سطح پایگاه مشتریان را به‌دقت بررسی کنید. نقاط داده مرتبط با وفاداری، حفظ، ارزش، تبدیل، سطح رضایت و ریزش مشتریان را تحلیل کنید. شاخص‌هایی جامع و یکپارچه تدوین کنید تا تصویری کلان از رفتار و ذهنیت مشتریان نسبت به محصولات و خدمات سازمان ارائه شود. (یعنی همه شاخص‌های رفتاری و عملکردی مشتریان را بررسی کنید تا الگوهای تصمیم‌گیری آن‌ها مشخص شود و یک نمای کلی و جامع از ذهنیت و رفتار مشتری به دست آید.)
10175	3.3.5.3	Analyze customer attrition and retention rates	تحلیل نرخ ریزش و حفظ مشتریان	Calculating measures that capture the proportion of customers the organization is able to retain to those it is losing. Compute metrics such as the tendency to switch brands/providers and the proportion of return customers to comprehend the trends within the customer attrition and retention rates.	بازبینی و ارزیابی مجدد استراتژی‌ها، اهداف و برنامه‌ها برای تمامی فرآیندهای مشتری‌محور. تمامی فرآیندها و فعالیت‌های متمرکز بر مشتری—مرتبط با جذب، تبدیل و نگهداشت—را با هدف اصلاح آن‌ها بر اساس تحلیل مشتریان بازنگری کنید. اصلاحات لازم را متناسب با نتایج انجام دهید. (یعنی استراتژی‌ها و برنامه‌های مشتری‌محور را با تکیه بر تحلیل داده‌ها و رفتار مشتریان بازبینی کرده و در صورت نیاز به‌روزرسانی کنید تا اثربخشی آن‌ها افزایش یابد.)
10176	3.3.5.4	Analyze customer metrics	تحلیل شاخص‌های مشتری	Studying all measures of the customer's behavior and conduct toward the organization's offerings in order to glean insight and identify patterns into their decision making. Closely examine all categories of data sets over a customer base. Analyze data points related to customer loyalty, retention, value, conversion, level of satisfaction, attrition, etc. Flesh out measures for an all-encompassing analysis that provides a macro-level picture of the customer's behavior and mindset related to the organization's products/services.	بازبینی و پاسخ‌گویی به بازخوردهای مشتریان. برای آغاز رفع اشکالات یا پیشنهاد به‌روزرسانی قابلیت‌ها، تیکت ایجاد کنید. پیشرفت اقدامات را پایش و ردیابی کنید.
10177	3.3.5.5	Revise customer strategies, objectives, and plans based on metrics	بازنگری استراتژی‌ها، اهداف و برنامه‌های مشتری‌محور بر اساس شاخص‌ها.	Reviewing and reappraising the strategies, objectives, and plans for all customer-centered processes. Revisit all customer-focused processes and activities—which relate to their acquisition, conversion, and retention—with the objective of revising them in light of customer analysis. Revise accordingly.	دنبال کردن انتشار محتوا در رسانه‌های اجتماعی به‌منظور ترویج محصولات و خدمات، افزایش آگاهی از برند، تعامل با مشتریان، افزایش مشارکت مشتری و وفاداری به برند، پاسخ‌گویی به پرسش‌ها، سنجش احساسات نسبت به محصولات یا خدمات شرکت، و استخراج بینش‌های مشتری. (یعنی: فعالیت در شبکه‌های اجتماعی برای تعامل و بازاریابی؛ یعنی پست‌ها را دنبال کنید تا محصولات را تبلیغ کنید، برند را معروف کنید، با مشتریان صحبت کنید، به سوالات جواب دهید، بفهمید مردم چه حسی نسبت به شما دارند و نیازهایشان را بشناسید.)
16613	3.3.6	Analyze and respond to customer insight	تحلیل و واکنش به بینش‌های مشتری	Reviewing and responding to customer feedback. Create tickets to initiate bug fixes or to propose feature updates. Monitor and track progress.	
16627	3.3.6.1	Monitor and respond to social media activity	پایش و پاسخ‌گویی به فعالیت‌های رسانه‌های اجتماعی	Following postings on social media to promote offerings, raise brand awareness, interact with customers, increase customer engagement and brand loyalty, respond to queries, gauge sentiment regarding company's products or services, and to derive customer insight.	

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
16614	3.3.6.2	Analyze customer website activity	تحلیل فعالیت مشتریان در وبسایت.	Examining user activity on company, vendor or reseller websites to improve traffic on and to the website, improve user experience on the website to simplify purchasing process and encourage repeat purchases, and to increase the site's visibility in search engine results. Various metrics can be used to measure user activity, such as number of users who are new, returning or unique, time spent on page, session duration, bounce rate, click through rate, conversion rate, and others.	بررسی فعالیت کاربران در وبسایت‌های شرکت، فروشندگان یا نمایندگان‌های فروش به‌منظور بهبود ترافیک وبسایت و هدایت ترافیک به آن، ارتقای تجربه کاربری در وبسایت برای ساده‌سازی فرآیند خرید و تشویق به خریدهای تکراری، و افزایش میزان دیده‌شدن وبسایت در نتایج موتورهای جستجو. برای اندازه‌گیری فعالیت کاربران، می‌توان از شاخص‌های مختلفی مانند تعداد کاربران جدید، تعداد کاربران بازگشتی یا یکتا، مدت‌زمان حضور در صفحه، مدت‌زمان نشست، نرخ پرش، نرخ کلیک و نرخ تبدیل و سایر معیارهای مرتبط استفاده کرد. {یعنی رفتار کاربران در وبسایت را تحلیل کنید تا هم تجربه خرید بهبود یابد، هم بازگشت مشتریان افزایش پیدا کند و هم با استفاده از شاخص‌های ترافیکی و رفتاری، عملکرد وبسایت در جذب و تبدیل کاربران، بهتر شود.}
				Conducting analyses to uncover customer purchasing habits. Detect patterns and categorize users based on similar characteristics and behaviors, demographic information, geographic location, search history, etc.	انجام تحلیل‌ها برای کشف عادات خرید مشتریان، الگوها را شناسایی کنید و کاربران را بر اساس ویژگی‌ها و رفتارهای مشابه، اطلاعات جمعیت‌شناختی، موقعیت جغرافیایی، تاریخچه جستجو و غیره دسته‌بندی نمایید.
				Creating formulas for personalized offers, purchasing recommendations and targeted advertisements for customers on the basis of previously detected purchase patterns [16615].	ایجاد فرمول‌هایی برای پیشنهادات شخصی‌سازی شده، توصیه‌های خرید و تبلیغات هدفمند برای مشتریان بر اساس الگوهای خرید شناسایی شده قبلی [۱۶۶۱۵]. {یعنی با تکیه بر الگوهای رفتاری و خریدی که قبلاً شناسایی شده‌اند، قواعد و فرمول‌هایی طراحی شود تا پیشنهادات، توصیه‌ها و تبلیغات متناسب با هر مشتری به‌صورت هدفمند ارائه گردد.}
16617	3.3.6.5	Monitor effectiveness of personalized offers and adjust offers accordingly	پایش اثربخشی پیشنهادهای شخصی‌سازی‌شده و تعدیل پیشنهادهای بر اساس نتایج به‌دست‌آمده	Analyzing how well the targeted offers perform to see whether they result in an increased conversion rate. Reanalyze the purchase patterns or modify those business rules that are produce effective recommendations.	تحلیل میزان اثربخشی پیشنهادهای هدفمند برای سنجش این‌که تا چه حد منجر به افزایش نسبت تبدیل مخاطبان به انجام اقدام موردنظر (مانند خرید یا ثبت‌نام) می‌شوند. الگوهای خرید مشتریان را مجدداً تحلیل کنید یا قواعد کسب‌وکار تعیین‌کننده پیشنهادهای فروش محصولات و خدمات به مشتریان را اصلاح نمایید تا پیشنهادهای ارائه‌شده اثربخش‌تر شوند. {یعنی بررسی کنید آیا پیشنهادهای شخصی‌سازی‌شده واقعاً باعث خرید بیشتر مشتریان می‌شوند یا نه؛ و اگر نه، با تحلیل دوباره رفتار خرید یا تغییر قواعدی که مشخص می‌کنند چه محصول یا خدمتی به هر مشتری پیشنهاد شود، اثربخشی پیشنهادهای را افزایش دهید.}
				C reating, execut ing, and administer ing a strategic road map for packaging products/services. Determine how to package products/services into finished offerings that can be directly marketed to prospective customers.	ایجاد، اجرا و اداره یک نقشه راه استراتژیک برای بسته‌بندی محصولات و خدمات. نحوه بسته‌بندی محصولات و خدمات را به‌گونه‌ای تعیین کنید که به پیشنهادهای نهایی تکمیل‌شده تبدیل شوند و امکان بازاریابی مستقیم آن‌ها به مشتریان بالقوه فراهم شود. ویژگی‌های فیزیکی، میزان فسادپذیری و طول عمر ماندگاری محصولات و خدمات را در نظر بگیرید. یک استراتژی بسته‌بندی محصولات و خدمات تدوین کنید. گزینه‌های مختلف بسته‌بندی را آزمون کنید.
				C onsider physical ity, perishability, and shelf -life. Develop a strategy for packaging products/services. Test alternatives. C ollect feedback. R efine the option chosen for execution. Have marketing, product development, and supply chain functions work together to develop sound packaging	بازخورد مربوط به گزینه‌های آزمایش‌شده را جمع‌آوری کنید. گزینه منتخب بسته‌بندی را برای اجرا اصلاح و بهینه‌سازی نمایید. همکاری و هماهنگی میان حوزه‌های بازاریابی، توسعه محصول و زنجیره تأمین را برقرار کنید تا بسته‌بندی اصولی، عملیاتی و اثربخش توسعه یابد. {یعنی: طراحی و مدیریت استراتژی بسته‌بندی؛ یعنی نقشه راهی برای بسته‌بندی محصولات بکشید، مشخص کنید چطور محصول را آماده بازار کنید، به ویژگی‌های فیزیکی و عمر آن توجه کنید، گزینه‌ها را تست کنید، نظر بگیرید و با همکاری تیم‌های بازاریابی و تولید، بسته‌بندی نهایی را اصلاح کنید.}
10154	3.3.7	Develop and manage packaging strategy	توسعه و مدیریت استراتژی بسته‌بندی	C reating a strategic road map for how to package products/services into desirable solutions while increasing profitability. Create a scheme for how the organization will bundle and wrap its products/services into a presentable and sellable offering. Consider what aspects or components of an offering the organization can extract the maximum revenue from, and reduce the less profitable constituents while maintaining a high perceptible value for the customers. Balance maximizing profit with benefits to the customer.	ایجاد یک نقشه راه استراتژیک برای نحوه بسته‌بندی محصولات و خدمات در قالب راهکارهای مطلوب، به‌گونه‌ای که سودآوری افزایش یابد. یک سازوکار مشخص برای شیوه ترکیب و بسته‌بندی و ارائه محصولات و خدمات سازمان طراحی کنید تا به یک پیشنهاد قابل ارائه و قابل فروش در بازار تبدیل شوند. بررسی کنید کدام جنبه‌ها یا اجزای یک پیشنهاد بیشترین درآمد را برای سازمان ایجاد می‌کنند و در عین اینکه از نظر مشتری همچنان ارزشمند باقی بماند، اجزای کم‌سودتر را کاهش دهید. میان حداکثرسازی سود و منافع مشتری تعادل برقرار کنید. {یعنی: طراحی استراتژی بسته‌بندی برای سود و رضایت؛ یعنی نقشه‌ای بکشید که محصولات را به صورت جذاب و قابل فروش بسته‌بندی کند، بخش‌های پرسود را برجسته کند، بخش‌های کم‌سود را کم کند بدون اینکه مشتری متوجه افت کیفیت شود و بین سود و رضایت مشتری تعادل برقرار سازد.}
				Piloting the packaged products/services in the market with a test audience. Create trial runs using techniques such as focus groups of the final product, wrapped and bundled.	اجرای آزمایشی محصولات و خدمات بسته‌بندی‌شده در بازار با استفاده از یک مخاطب آزمایشی. دوره‌های آزمایشی را با به‌کارگیری روش‌هایی مانند گروه‌های کانونی برای محصول نهایی که بسته‌بندی شده و در قالب بسته‌های پیشنهادی ارائه می‌شود، اجرا کنید. {یعنی محصولات و خدمات نهایی را که هم بسته‌بندی شده‌اند و هم به‌صورت ترکیبی در قالب یک پیشنهاد مشخص عرضه می‌شوند، با گروهی از مشتریان هدف امتحان کنید تا قبل از عرضه گسترده، بازخورد واقعی بازار و نقاط قابل اصلاح را شناسایی کنید.}
				Implementing the final packaging. Put into action the packaging strategy in light of the insights accumulated from testing various options.	پیاده‌سازی بسته‌بندی نهایی. استراتژی بسته‌بندی را با توجه به بینش‌ها و آموخته‌های حاصل از آزمون گزینه‌های مختلف به‌صورت عملیاتی اجرا کنید. {یعنی: اجرای نهایی طرح بسته‌بندی؛ یعنی با توجه به نتایج و آموخته‌های حاصل از تست مدل‌های مختلف، استراتژی بسته‌بندی را عملی کنید و بسته‌بندی نهایی را اجرا نمایید.}

توضیحات مولفه			Element Description	نام	Name	Hierarchy ID	PCF ID
بهینه سازی و اصلاح بسته بندی توسعه یافته و آزمون شده با استفاده از بینش های حاصل از بازخوردها. (یعنی: با توجه به نظراتی که در مرحله تست گرفته اید، بسته بندی را دقیق تر و بهتر کنید.)			Fine-tuning the packaging that has been developed and tested using insights gleaned from feedback.	اصلاح بسته بندی	Refine packaging	3.3.7.4	10181
ایجاد و تدوین برنامه ای که به طور دقیق تشریح می کند شرکت چگونه عرضه موفق محصول، ترویج آن و در نهایت فروش به مشتریان را اجرا خواهد کرد.			Creation of a plan detailing how a company plans to execute a successful product release and promotion, and ultimately its sale to customers.	تدوین استراتژی عرضه به بازار	Develop go-to-market strategy	3.3.8	21425
ایجاد توضیحات محصول با محتوای تبلیغاتی و اطلاع رسانی و با هدف آغاز و افزایش فروش. محتوای بازاریابی شامل متن است و در صورت نیاز می تواند شامل تصاویر نیز باشد. (یعنی توضیحاتی برای محصولات تهیه می کنید که هم اطلاعات لازم را بدهد و هم مشتری را به خرید ترغیب کند؛ این محتوا معمولاً متنی است و در صورت لزوم با تصویر تکمیل می شود.)			Creating descriptions of products that are promotional and informative in content in order to initiate and increase sales. Marketing content consists of text, and optionally, images.	مدیریت محتوای بازاریابی محصول	Manage product marketing material	3.3.9	16629
تولید یا نظارت بر ایجاد یا تهیه عکس ها، تصاویر و گرافیک ها برای توصیف محصول، تبلیغات یا وبسایت. همانند متن [۱۸۱۳۱]، تصاویر محصول انتخاب و ویرایش می شوند تا توصیف محصول را تقویت کرده و مصرف کنندگان را به خرید ترغیب کنند. تالیف یا نظارت بر ایجاد بخش نوشتاری توصیف محصول. تبلیغات یا صفحه وب، شامل تیترو بدنه متن، ویژگی های محصول و اطلاعات برند یا تبلیغ کننده. متن تبلیغاتی به گونه ای طراحی می شود که اطلاعات لازم درباره محصول را ارائه دهد و توجه خریداران بالقوه را به اندازه ای جلب و حفظ کند که آن ها را به خرید ترغیب کند. متن وبسایت، محتوای آن وبسایت محسوب می شود. (یعنی مسئول نوشتن یا مدیریت تمام متون مرتبط با معرفی محصول هستید تا آن متون، هم پیام محصول را منتقل کند و هم مشتری را جذب و ترغیب به خرید کند.)			Producing or overseeing the creation or acquisition of photos, images and graphics for a product description, advertisement or a website. Like the copy [18131], product images are chosen and edited to enhance the product description and to convince consumers to purchase the product.	مدیریت تصاویر محصول	Manage product images	3.3.9.1	16630
تدوین برنامه های عملیاتی مشخص برای هدایت و پشتیبانی از حوزه فروش. نقشه راه واحد فروش را ترسیم کنید، شامل تحلیل داده های تاریخی فروش برای انجام پیش بینی فروش مورد انتظار، تعیین اهداف فروش، ایجاد مشارکت با سایر بازیگران اقتصادی برای تقویت فروش، تدوین بودجه این واحد، و تعیین شاخص هایی برای سنجش فعالیت های مدیریت مشتری و پیشرفت در دستیابی به اهداف فروش. (یعنی نقشه راهی برای فروش بکشید که با استفاده از داده های گذشته شامل پیش بینی فروش، تعیین اهداف، همکاری با دیگران برای افزایش فروش، بودجه بندی و تعیین شاخص هایی برای سنجش پیشرفت و مدیریت مشتری باشد.)			Authoring or overseeing the creation of the textual portion of a product description, advertisement, or web page, including the headline, body, product attributes, and brand or advertiser information. A copy is designed to provide information about the product and to catch and hold the interest of prospective buyers long enough to persuade them to make a purchase. The copy of a website is called its content.	مدیریت محتوای متنی محصول	Manage product copy	3.3.9.2	18130
تدوین پیش بینی فروش برای سبد محصولات و خدمات سازمان، با در نظر گرفتن تأثیر رویدادهای تبلیغاتی و تنظیم دقیق آن ها در چارچوب پیش بینی جدید. تقاضای آتی برای محصولات و خدمات سازمان را با تحلیل اطلاعات تاریخی و هرگونه فعالیت تبلیغاتی برآورد کنید. (یعنی با توجه به تجربه های گذشته و تأثیر برنامه های تبلیغاتی، میزان تقاضای آینده تخمین زده می شود و پیش بینی فروش متناسب با آن به روزرسانی می گردد.)			Developing concrete plans for guiding and providing support to the sales function. Chart a road map for the sales function, including an analysis of historical sales data to create forecasts for anticipated sales, forming sales targets, forging partnerships with other economic agents to boost sales, devising a budget for this function, and determining metrics to measure customer management activities as well as progress in achieving sales targets.	تدوین استراتژی فروش	Develop sales strategy	3.4	10103
گردآوری همه اطلاعات مربوط به سفارش های فروش در قالب یک فهرست. فهرستی از همه سفارش های فروش، چه باز و چه انجام شده، ایجاد کنید. ثبت کنید چه محصول یا خدمتی سفارش داده شده، چه تعدادی سفارش شده، چه کسی سفارش داده، تاریخ تحویل، روش ارسال، قیمت واحد و جمع هر ردیف، شرایط پرداخت، و هر تخفیف اعمال شده. (یعنی همه سفارش های فروش را یکجا جمع می کنید، برایشان یک فهرست کامل می سازید و تمام جزئیات هر سفارش را به صورت منظم ثبت و قابل پیگیری می کنید.)			Developing a sales forecast for the organization's portfolio of offerings, bearing in mind the effect of promotional events, and fine-tuning these in the context of the new forecast. Estimate the future demand for the organization's products/services by analyzing historical information and any promotional activity.	تدوین پیش بینی فروش	Develop sales forecast	3.4.1	10129
تحلیل داده های سفارش های فروش برای شناسایی الگوها به منظور بهره برداری از روندهای نوظهور در صنعت یا اقتصاد. فهرست سفارش های فروش را به دقت بررسی کنید. از این فهرست که نمایانگر تقاضا برای محصولات و خدمات سازمان است، الگوها را استخراج کنید. روندها را در میان بخش های مختلف پایگاه مشتریان سازمان شناسایی کنید تا مبنای پیش بینی ها قرار گیرند. الگوهای به دست آمده از این تحلیل را استخراج کنید، از جمله تطبیق و مقایسه بخش هایی که بیشترین رشد تقاضا را نشان می دهند یا بیشترین افت درآمد را دارند، روندهای کلان صنعت مانند کاهش یا افزایش کلی تقاضا، و هر روند غیر معمولی که خارج از انتظارات سازمان قرار دارد. (یعنی با بررسی منظم داده های سفارش ها، الگوهای تقاضا شناسایی می شود تا هم روندهای روبه رشد و نزولی در بخش های مختلف مشتریان و کل صنعت مشخص شود و هم نشانه های غیرمنتظره برای تصمیم گیری و پیش بینی بهتر آشکار گردد.)			Gathering all information about sales orders into an index. Create a directory of all sales orders, whether open or those which have been fulfilled. Track what product/service was ordered, the quantity ordered, who ordered it, the delivery date, the shipping method, the unit price and line total, payment terms, and any discount applied.	گردآوری اطلاعات سفارشات جاری و قدیمی	Gather current and historic order information	3.4.1.1	10134
محاسبه تقاضای آتی برای محصولات و خدمات سازمان. از روندها و الگوهای شناسایی شده در داده های فروش برای برآورد تقاضای آینده استفاده کنید. از پیش بینی برای آمادگی در برابر تقاضای آتی مشتری و بازتنظیم مسیر استراتژیک حوزه ها و واحدهای کسب و کار بهره گیرید. (یعنی: تقاضای آینده را با تحلیل الگوهای فروش تخمین بزنید، برای نیازهای آینده مشتریان آماده شوید و مسیر راهبردی واحدها را بر اساس پیش بینی ها تنظیم کنید.)			Analyzing sales order data to identify patterns in order to capitalize on emerging trends in the industry or the economy. Closely examine the directory of sales orders. Discern any patterns from this index, which is representative of the demand for the organization's offerings. Identify trends among the various segments of the organization's customer base to create forecasts. Glean patterns from this analysis, including the triangulation of segments that are showing the most growth in demand or those that represent the highest decline revenue, industry-wide trends such as decline/boost in overall demand, and any unusual trends that lie outside of the organization's expectations.	تحلیل روندها و الگوهای فروش	Analyze sales trends and patterns	3.4.1.2	10135
محاسبه تقاضای آتی برای محصولات و خدمات سازمان. از روندها و الگوهای شناسایی شده در داده های فروش برای برآورد تقاضای آینده استفاده کنید. از پیش بینی برای آمادگی در برابر تقاضای آتی مشتری و بازتنظیم مسیر استراتژیک حوزه ها و واحدهای کسب و کار بهره گیرید. (یعنی: تقاضای آینده را با تحلیل الگوهای فروش تخمین بزنید، برای نیازهای آینده مشتریان آماده شوید و مسیر راهبردی واحدها را بر اساس پیش بینی ها تنظیم کنید.)			Calculating the future demand for the organization's products/services. Use the trends and patterns identified in the sales data to estimate future demand. Use forecast to prepare for future customer demand and to recalibrate the strategic course of functions and business units.	ایجاد پیش بینی فروش	Generate sales forecast	3.4.1.3	10136

توضیحات مولفه			Element Description			نام	Name	Hierarchy ID	PCF ID
بررسی تأثیر فعالیت‌های تبلیغاتی بر سفارشات فروش. همه رویدادها و کمپین‌های تبلیغاتی که سازمان تاکنون اجرا کرده یا در حال برنامه‌ریزی برای اجرای آن‌هاست را تحلیل کنید.			Reviewing promotional activities' effect on the sales orders. Analyze all promotional events and campaigns that the organization has already employed or is planning to deploy.			تحلیل برنامه‌های تبلیغاتی و رویدادهای گذشته و برنامه‌ریزی‌شده	Analyze historical and planned promotions and events	3.4.1.4	10137
پروورش و توسعه شبکه‌ای از شرکا از طریق شناسایی، تحلیل، مذاکره و مدیریت شراکت‌ها با سایر بازیگران اقتصادی. {یعنی ایجاد و تقویت همکاری‌های ساخت‌یافته با شرکای مختلف از راه انتخاب، ارزیابی و مدیریت فعال روابط کاری.}			Cultivating an alliance of partners by identifying, analyzing, negotiating, and managing partnerships with other economic agents.			توسعه روابط با شرکای فروش و همکاری‌ها. {توسعه شراکت‌های فروش و همکاری‌های راهبردی}	Develop sales partner/alliance relationships	3.4.2	10130
شناسایی فرصت‌های همکاری برای فروش، بازاریابی و توزیع محصولات و خدمات سازمان. ظرفیت‌ها و زمینه‌های همکاری با سایر بازیگران اقتصادی را با هم‌افزایی در بازاریابی، فروش و یا توزیع محصولات و خدمات سازمان تعیین کنید. آن دسته از فرصت‌های همکاری را شناسایی کنید که بخش‌های مشتری علاقه‌مند را هدف قرار می‌دهند. {یعنی فرصت‌های همکاری مرتبط با فروش، بازاریابی و توزیع را پیدا کنید، امکان شراکت مؤثر با دیگران را بسنجید و همکاری‌های، را انتخاب کنید که برای مشتریان، هدف جذاب است.}			Identifying collaboration opportunities for selling, marketing, and distributing the organization's products/services. Determine any scope for partnering with other economic agents, with synergies for the marketing, sales, and/or distribution of the organization's products/services. Identify alliance opportunities that target customer segments who would be interested.			شناسایی فرصت‌های همکاری	Identify alliance opportunities	3.4.2.1	10138
ایجاد چارچوب‌های موردنیاز برای انتخاب شرکای همکاری و حفظ روابط با آن‌ها. یک چارچوب برای برنامه‌های ساختاریافته طراحی کنید که بتواند چندین همکاری را پشتیبانی و مدیریت کند. مسئولیت‌ها و منافع شرکای همکاری را به‌طور شفاف مشخص کنید. چارچوب‌هایی برای انتخاب درست شرکای همکاری ایجاد کنید و روابط با آن‌ها را حفظ کنید. تیم‌های مدیران روابط با شرکا را ایجاد یا بازطراحی کنید و یک روش مشخص برای انتخاب شرکای همکاری تدوین کنید. {یعنی سازوکارهای مشخصی برای انتخاب، پشتیبانی و مدیریت همکاری‌ها تعریف شود، نقش‌ها و منافع شرکا روشن باشد و تیم‌های مسئول این روابط به‌صورت نظام‌مند عمل کنند.}			Creating the frameworks needed to select alliance partners, and maintaining relationships with them. Create a framework for structured programs that can receive and support multiple alliances. Clearly outline the responsibilities and benefits of the alliance partners. Create frameworks for selecting the right alliance partners, and maintain a relationship with them. Create or repurpose teams of relationship managers and outline a methodology for selecting alliance partners.			طراحی برنامه‌های همکاری و روش‌های انتخاب و مدیریت روابط	Design alliance programs and methods for selecting and managing relationships	3.4.2.2	10139
انتخاب شرکای همکاری با استفاده از برنامه‌ها و روش‌های انتخاب‌شده. سودآورترین و عملی‌ترین شرکای همکاری را بر اساس «طراحی برنامه‌های همکاری و روش‌های انتخاب و مدیریت روابط» [۱۰۱۳۹] و با بررسی دقیق همکاری‌های بالقوه انتخاب کنید. {یعنی با تکیه بر چارچوب‌ها و روش‌های تعریف‌شده، همکاری‌هایی گزینش شوند که هم امکان اجرا داشته باشند و هم بیشترین ارزش و سود را ایجاد کنند.}			Choosing alliance partners using the selected programs and methodology. Select the most feasible and profitable alliance partners, based on Design alliance programs and methods for selecting and managing relationships [10139] and through a careful scrutiny of the potential alliance.			انتخاب شرکای همکاری	Select alliances	3.4.2.3	10140
پیاده‌سازی استراتژی‌های مدیریت دسته‌بندی برای مشتریان با استفاده از بینش‌های مصرف‌کننده و درک ویژگی‌ها و نیازهای خاص مشتریان. ببینش‌های مصرف‌کننده و کانال‌ها را توسعه دهید. استراتژی‌ها، اهداف و مقاصد بلندمدت را در سطح برند تعیین کنید. {یعنی با شناخت دقیق مشتری و بازار، استراتژی‌های بلندمدت و اهداف مشخصی برای برند تعیین کنید تا مدیریت دسته‌بندی محصولات به درستی انجام شود.}			Implementing category management strategies for customers through the use of consumer insights and understanding of customer specifics. Develop consumer and channel insights. Establish long term strategies, objectives and targets across the brand.			توسعه استراتژی تجارت مشتری و اهداف/هدف‌گذاری‌های مشتری	Develop customer trade strategy and customer objectives/targets	3.4.2.4	11465
ایجاد کمپین‌های بازاریابی بین‌شرکتی و مشوق‌های مالی برای عمده‌فروشان، نمایندگان، توزیع‌کنندگان و سایر واسطه‌هایی که سازمان برای توزیع محصولات یا خدمات خود از آن‌ها استفاده می‌کند. {یعنی طراحی و اجرای کمپین‌ها و مشوق‌های مالی برای ترغیب و توانمندسازی شرکای کانال به اولویت‌دادن به فروش و توزیع محصولات یا خدمات سازمان.}			Establishing business-to-business marketing campaigns and financial incentives for wholesalers, dealers, distributors and other intermediaries that the company uses to distribute its products or services.			تعریف برنامه‌های تجاری و گزینه‌های تأمین مالی	Define trade programs and funding options	3.4.2.5	11521
برگزاری جلسات با شرکای تجاری برای هماهنگی لجستیک، مدیریت منابع حیاتی، رفع گلوگاه‌ها و برنامه‌ریزی امور فوری یا حساس به زمان			Arranging meetings with trade partners to coordinate logistics, manage critical resources, resolve bottlenecks, and schedule urgent or time-sensitive matters.			انجام فعالیت‌های برنامه‌ریزی برای مشتریان تجاری اصلی	Conduct planning activities for major trade customers	3.4.2.6	11466
طراحی استراتژی‌هایی برای مدیریت مؤثر، شناسایی و مقابله با چالش‌های احتمالی ناشی از همکاری‌های شکل‌گرفته. یک نقشه‌راه استراتژیک برای مدیریت همکاری‌های ایجادشده از طریق برنامه‌ها و روش‌های طراحی همکاری و تعریف چارچوب‌های انتخاب و مدیریت روابط تدوین کنید[۱۰۱۳۹]. مشخص کنید این همکاری‌ها به چه سمتی حرکت می‌کنند، چه مشکلات یا مقاومت‌های احتمالی از سوی شرکا وجود دارد، این چالش‌ها چگونه قابل مقابله هستند، این همکاری‌ها در آینده چگونه تکامل می‌یابند، و در چه موارد کسب‌وکاری دیگری می‌توان از این همکاری‌ها استفاده کرد. {یعنی شما باید برای مدیریت و توسعه همکاری‌ها برنامه‌ریزی کنید، مسیر آینده آن‌ها را ببینید، چالش‌ها و واکنش‌های احتمالی شرکا را پیش‌بینی کنید و از قبل راه‌حل‌های مناسب برای گسترش و استفاده بهتر از این روابط داشته باشید.}			Designing strategies for effectively managing, identifying, and countering any possible issues from the alliance partnerships formed. Create a strategic road map for managing the partnerships forged through Design alliance programs and methods for selecting and managing relationships [10139]. Determine where the alliance partnerships are headed, possible problems or pushback from the partners, how these issues might be countered, how these alliance partnerships would evolve in the future, any other business cases where these partnerships might be deployed, etc.			توسعه استراتژی‌های مدیریت شرکا و همکاری‌ها	Develop partner and alliance management strategies	3.4.2.7	10141
تعیین اهداف دستیابی سازمانی. این اهداف شامل آن چیزی است که سازمان می‌خواهد از هر شریک به‌صورت فردی و از مجموعه همکاری‌ها در کل به دست آورد و نحوه‌ای که می‌خواهد این روابط را مدیریت کند. اهداف کوتاه‌مدت تا بلندمدت را مشخص کنید، از جمله اهداف درآمدی، میزان نفوذ در بازار، تعداد بازدیدکنندگان، و گستره پوشش جغرافیایی را تعیین کنید. {یعنی باید مشخص شود سازمان دقیقاً از هر همکاری چه می‌خواهد، چگونه آن را اداره می‌کند، و چه اهداف کمی و زمانی‌ای را دنبال کرده و در چه محدوده‌ای آن‌ها را محقق می‌سازد.}			Setting targets for organizational achievement. This includes what the organization aims to achieve from and how it wishes to manage both the individual partners and the alliance as a whole. Set immediate through long-term goals including revenue targets, market penetration, footfall numbers, and geographical coverage.			تعیین اهداف مدیریت شرکا و همکاری‌ها	Establish partner and alliance management goals	3.4.2.8	10142
ایجاد همکاری‌های راهبردی با شرکای تجاری کلیدی و تصویب و نهایی‌سازی توافق‌نامه‌های شراکت			Setting up strategic alliances with key trade partners and ratifying partnership agreements.			ایجاد توافق‌نامه‌های همکاری با شرکا	Establish partner and alliance agreements	3.4.2.9	18629

توضیحات مولفه			Element Description		نام	Name	Hierarchy ID	PCF ID
یکپارچه‌سازی رویدادهای زمان‌بندی‌شده ^۱ تبلیغاتی، مدیریت دسته‌بندی و بازاریابی تجاری در قالب تقویم‌های یکپارچه. تقویم‌ها را به‌روزرسانی کنید و رویدادهای جدید را ثبت کنید. {یعنی همه فعالیت‌های تبلیغاتی، مدیریت دسته‌بندی و بازاریابی تجاری را در یک برنامه زمانی منسجم کنار هم بیاورید، تغییرات را اعمال کنید و برنامه‌های جدید را به‌صورت منظم اضافه کنید.}			Combining scheduled promotional, category management and trade marketing events into unified timetables. Update the calendars. Register new events.		توسعه تقویم‌های تبلیغاتی و مدیریت دسته‌بندی (تقویم‌های بازاریابی تجاری)	Develop promotional and category management calendars (trade marketing calendars)	3.4.2.10	11522
تدوین برنامه‌های فروش بلندمدت مشتریان به‌منظور ارزیابی فروش فعلی و تعیین اهداف فروش آتی، راهبردهای دستیابی به اهداف و منابع در دسترس. {یعنی برنامه‌هایی برای فروش به مشتریان بنویسید که وضعیت فعلی را بررسی کند، اهداف آینده را تعیین نماید و راهکار و منابع رسیدن به آن‌ها را مشخص سازد.}			Establishing long term customer sales plans to assess current sales and to determine future sales objectives, strategies for achieving the goals, and available resources.		تدوین برنامه‌های فروش راهبردی و تاکتیکی بر اساس مشتری	Create strategic and tactical sales plans by customer	3.4.2.11	11523
ارسال دعوت‌نامه‌ها و توزیع اطلاعات مربوط به رویدادهای پیش‌رو برای تیم‌های مشتری و سایر ذی‌نفعان مرتبط			Sending invitations and distributing information about upcoming events to customer teams and other involved entities.		انتقال اطلاعات برنامه‌ریزی به تیم‌های مشتری	Communicate planning information to customer teams	3.4.2.12	11468
تدوین برنامه مالی برای حوزه فروش. درآمد و هزینه‌های برآوردی فروش را محاسبه کنید که مبنای محاسبه سود خالص کلی باشد و با مقایسه پیش‌بینی‌ها با داده‌های گذشته، برنامه‌ای منسجم برای تخصیص منابع ایجاد کنید. {یعنی یک چارچوب مالی دقیق برای فروش تعریف کنید، درآمد و هزینه‌ها را برآورد کنید تا سود خالص مشخص شود و با اتکا به داده‌های گذشته، تخصیص منابع را بهینه‌سازی کنید.}			Setting up a financial plan for the sales function. Calculate the estimated sales revenue and costs, which helps in calculating the overall net profit. Create a sound plan for resource outlay by comparing the forecast with historical data.		تعیین بودجه‌های کلی فروش	Establish overall sales budgets	3.4.3	10131
تعیین درصد سهم یک محصول از کل حجم فروش بازار. {یعنی محاسبه میزان سهم هر محصول از مجموع فروش بازار به‌منظور سنجش جایگاه رقابتی و عملکرد آن در بازار هدف.}			Determining the percentage of total sales volume in the market for a particular product.		محاسبه سهم بازار محصول	Calculate product market share	3.4.3.1	17682
برآورد درآمد حاصل از فروش محصولات/خدمات. میزان فروش مورد انتظار محصولات/خدمات را برآورد کنید و آن را در قیمت فروش هر محصول یا خدمت ضرب کنید. (که بیانگر کل مبلغ دریافتی سازمان از محل فروش سبد پیشنهادهای آن است.) {یعنی محاسبه درآمد با پیش‌بینی حجم فروش و اعمال قیمت هر محصول یا خدمت برای به‌دست‌آوردن کل درآمد فروش سازمان.}			Estimating revenue from the sale of products/services. Approximate the anticipated sale of products/services and multiply it by the selling price of the respective offering. (This represents the total amount of money that the organization receives from the sale of its portfolio of offerings.)		محاسبه درآمد محصول	Calculate product revenue	3.4.3.2	10143
محاسبه هزینه‌های متغیر تولید، هزینه‌هایی که به حجم محصولات/خدمات تولیدشده توسط سازمان وابسته‌اند را برآورد کنید			Calculating the variable costs of production. Approximate those costs that depend on the volume of products/services produced by the organization.		تعیین هزینه‌های متغیر	Determine variable costs	3.4.3.3	10144
محاسبه هزینه‌های سربار مرتبط با فروش محصولات/خدمات سازمان. هزینه‌های ثابتی را که به‌طور مستقیم به حجم محصولات/خدمات پردازش‌شده یا فروش این پیشنهادها مرتبط نیستند تعیین کنید (برای مثال هزینه‌های مربوط به ماشین‌آلات و تجهیزات)			Calculating the overhead costs associated with selling the organization's products/services. Determine fixed costs that are not directly related to the volume of products/services processed or the sale of these offerings (e.g., expense over machinery and equipment).		تعیین هزینه‌های سربار و ثابت	Determine overhead and fixed costs	3.4.3.4	10145
محاسبه درآمد خالص. سودآوری سازمان را با در نظر گرفتن تعیین هزینه‌های سربار و ثابت [۱۰۱۴۵] و تعیین هزینه‌های متغیر [۱۰۱۴۴] محاسبه کنید			Calculating the net income. Calculate the organization's profitability by accounting for Determine overhead and fixed costs [10145] and Determine variable costs [10144].		محاسبه سود خالص	Calculate net profit	3.4.3.5	10146
ایجاد برنامه‌ای کمی و قابل اندازه‌گیری برای مخارج مالی که تخصیص منابع برای پیش‌بینی فروش را به‌درستی منعکس کند. مخارج سرمایه‌ای، منابع انسانی، مواد اولیه و تدارکات موردنیاز برای دستیابی به اهداف فروش را در نظر بگیرید			Creating a plan in measurable terms for the financial outlay that best captures resource allocation for the sales forecast. Consider the outlay of capital, HR, raw materials, and provisions needed to reach sales targets.		ایجاد بودجه	Create budget	3.4.3.6	10147
تعیین معیارهای کمی و کیفی مشخص برای تحقق اهداف فروش. اهداف فروش را با تحلیل داده‌های گذشته فروش و مقایسه پیش‌بینی‌ها با نتایج، با در نظر گرفتن بینش‌های مشتری و بازار ایجاد کنید. عملکرد نیروی فروش را با توجه به فرصت‌های بازار بررسی کنید. بر مبنای این بازبینی، اهداف فروش را به‌همراه معیارهایی برای کمی‌سازی این اهداف، هم‌راستا با استراتژی کلی کسب‌وکار تعیین کنید {یعنی: با بررسی فروش‌های گذشته، پیش‌بینی‌ها و شرایط بازار، اهداف مشخصی برای فروش تعیین کنید و معیارهایی برای سنجش آن‌ها تعیین نمایید که با استراتژی کلی شرکت هماهنگ باشد.}			Establishing specific quantitative and qualitative measures of realizing sales targets. Create sales targets by analyzing historical sales data and comparing the forecasts to results, in light of customer and market intelligence. Examine the performance of sales personnel in light of market opportunities. Based on this review, establish sales targets along with metrics to quantify these goals, corresponding with the overall business strategy.		تعیین اهداف و معیارهای فروش	Establish sales goals and measures	3.4.4	10132
شناسایی معیارهای مناسب که بتوانند ویژگی‌های کلیدی حوزه مدیریت مشتری را نشان دهند. معیارهایی را برای ردیابی فعالیت مشتری، بازخورد، رضایت، میزان پاسخ‌گویی سازمان به نیازهای مشتری و داده‌های کلی مربوط به نحوه مدیریت حساب‌ها، سرنخ‌ها و مخاطبان مشتری انتخاب کنید. با اتکا به بینش‌های مشتری و بازار، شاخص‌هایی را برای سنجش ابعاد مرتبط با مدیریت مشتری شناسایی کنید. معیارها را بر اساس ماهیت کسب‌وکار، نوع و اندازه پایگاه مشتری، اهداف راهبردی و مدلی که برای ساختاردهی فروش و روابط با مشتری به‌کار گرفته می‌شود انتخاب کنید {یعنی ابتدا شاخص‌های هسته‌ای مدیریت مشتری تعریف شود و سپس با استفاده از داده‌ها و بینش‌های بازار، مجموعه‌ای از معیارهای متناسب با استراتژی، ساختار فروش و ویژگی‌های پایگاه مشتری برای پایش و بهبود مدیریت مشتری برگزیده شود.}			Identifying the appropriate measures that can represent key attributes of the customer management function. Select measures to track customer activity, feedback, satisfaction, organizational responsiveness to customer needs, and general data on how the organization is managing customer accounts, leads, and contacts. Build on customer and market intelligence to identify metrics gauging aspects related to customer management. Select measures based on the nature of the business, the type and size of customer base, strategic goals, and the model used to structure sales and customer relationships.		تعیین معیارهای مدیریت مشتری	Establish customer management measures	3.4.5	10133
فروش محصولات/خدمات. انتظارات مناسب مشتریان را تعیین کنید. با مشتریان بر اساس همان زمان‌بندی‌ای که حوزه‌های توسعه محصول یا خدمت، تولید، و خدمات مشتریان دنبال می‌کنند، همکاری کنید. کارکنان فروش و همکاری‌ها/شرکت‌های فروش را مدیریت کنید. {یعنی: محصولات و خدمات را بفروشید، انتظارات واقع‌بینانه برای مشتریان مشخص کنید،هماهنگ با زمان‌بندی واحدهای توسعه، تولید و خدمات با مشتریان کار کنید و تیم فروش و شرکای فروش را مدیریت کنید.}			Selling products/services. Set appropriate customer expectations. Work with customers using the same schedule that product/service development, production, and customer service functions follow. Manage sales personnel and sales partnerships/alliances.		تدوین و مدیریت برنامه‌های فروش	Develop and manage sales plans	3.5	10105

توضیحات مولفه			Element Description		نام	Name	Hierarchy ID	PCF ID
تولید سرخ از مشتریان بالقوه را برای رشد کسب و کار سازمان انجام دهید. مشتریان بالقوه را بر اساس تحقیقات بازار و مشتری شناسایی کنید. سرخ ها را از طریق برنامه های فناوری اطلاعات، تماس های سرد (تماس ناگهانی با مشتری ناشناس)، توسعه ارجاع یا شبکه (شبکه سازی) و سایر تکنیک های فروش و توسعه کسب و کار کشف کنید. با استفاده از یک مدل امتیازدهی، مشتریان بالقوه را به سرخ های واجد شرایط تبدیل کرده و آن ها را اولویت بندی کنید. (یعنی: برای رشد کسب و کار، مشتریان بالقوه را بر پایه داده های بازار و تحقیقات مشتری شناسایی کنید، از ابزارهای فناوری، تماس سرد و شبکه سازی برای کشف سرخ های جدید بهره ببرید، سپس با مدل امتیازدهی، مشتریان واجد شرایط را انتخاب کرده و تمرکز خود را بر			Generating leads of prospective customers to grow the organization's business. Identify viable customers based on customer and market research. Discover leads through IT applications, cold calling, reference/network development, or other sales and business development techniques. Employ a scoring model qualify the prospective customers into leads, and prioritize them.		مدیریت سرخ ها/فرصت ها	Manage leads/opportunities	3.5.1	10182
شناسایی افرادی که می توانند به مشتری تبدیل شوند. با بهره گیری از شبکه های شخصی و حرفه ای، تحقیقات کسب و کار در پایگاه های داده و دایرکتوری ها و پژوهش های ثانویه این کار را انجام دهید. (یعنی: افراد مستعد تبدیل به مشتری را شناسایی کنید و با استفاده از شبکه های ارتباطی، منابع اطلاعاتی و تحقیقات ثانویه آن ها را پیدا و ارزیابی کنید.)			Identifying people who can be converted into customers. Leverage personal and professional networks, business research over databases and directories, and secondary research.		شناسایی مشتریان بالقوه	Identify potential customers	3.5.1.1	10188
پیشنهادهای سازمان . با تلفیق و تحلیل چندمنبعی سرخ ها، کارایی تلاش های فروش و بازاریابی را افزایش دهید. پرو قابل دقیقی از مشتریان بالقوه ایجاد کنید و مشخص کنید از چه محصولات یا خدماتی در حال حاضر استفاده می کنند، آیا اختیار تصمیم گیری دارند، دیدگاهشان نسبت به محصولات یا خدمات فعلی چیست، تا چه اندازه تمایل به تغییر دارند، و آیا راهکارهای سازمان از برخی جنبه ها برایشان مزیت رقابتی دارد یا خیر. (یعنی: سرخ ها را با تحلیل رفتار مشتریان در برابر محصولات سازمان، ارزیابی و امتیازدهی کنید؛ سپس با ترکیب داده های چندمنبعی، کارایی تیم فروش و بازاریابی را بالا ببرید. برای هر مشتری بالقوه، تصویر جامعی از وضعیت محصولات فعلی، نقش تصمیم گیری، نگرش نسبت به برند حاضر و میزان تمایل به تغییر بسازید تا بفهمید آیا راهکار سازمان شما در مقایسه با گزینه های فعلی			Qualifying the prospective customers into credible leads by gauging their behavior against the organization's offering. Triangulate leads to increase the efficiency of sales and marketing efforts. Build a detailed profile of the prospects. Determine what products/services they already use, if they have decision-making authority, their views on the products/services they already use, how prone they are to switch, if the organization's solution better in some attributes than those prospects currently use, etc.		شناسایی/دریافت سرخ ها/فرصت ها	Identify/receive leads/opportunities	3.5.1.2	10189
بازبینی مجموعه مشتریان بالقوه و فرصت های فروش. سرخ هایی را که الزامات شرکت برای کسب و کارهای جدید را برآورده می کنند، تأیید کنید. (یعنی: کل فهرست مشتریان بالقوه و فرصت های فروش را بررسی کنید و تنها سرخ هایی را که با معیارها و شرایط تعریف شده شرکت برای توسعه کسب و کار جدید هم خوانی دارند، برای ادامه فرایند فروش بپذیرید.)			Reviewing the set of potential customers and sales opportunities. Approve the leads that meet company requirements on new businesses.		اعتبارسنجی و واجد شرایط کردن سرخ ها / فرصت ها	Validate and qualify leads/opportunities	3.5.1.3	18115
همسو کردن سرخ های فروش با اهداف کسب و کار			Aligning sales leads with business objectives.		تطبیق فرصت ها با استراتژی کسب و کار	Match opportunities to business strategy	3.5.1.4	11773
ایجاد برنامه هایی برای نحوه نهایی سازی سرخ ها و پیروزی در فرصت های فروش. (یعنی: برنامه هایی طراحی شود که به طور مشخص توضیح دهد چگونه سرخ ها به قرارداد تبدیل شوند، موانع بسته شدن فروش برطرف گردد و مسیر برد در هر فرصت فروش به صورت عملیاتی مشخصی شود.)			Creating plans about how to close leads and win sales opportunities.		تدوین برنامه های موفقیت در کسب فرصت ها	Develop opportunity win plans	3.5.1.5	18116
نظارت و برنامه ریزی برای جذب مشتریان جدید			Overseeing and planning the acquisition of new customers.		مدیریت خط لوله فرصت ها	Manage opportunity pipeline	3.5.1.6	20011
برنامه ریزی برای توزیع نیروی انسانی در میان حوزه های مختلف فروش . توانمندی های هر یک از کارکنان را با مهارت های مورد نیاز نقش های مشخص تطبیق دهید و از واحد منابع انسانی کمک بگیرید. (یعنی: نیروها را در نقش های مختلف فروش درست تقسیم کنید، مهارت های هر نفر را با نیاز هر جایگاه سازمانی هماهنگ سازید و برای انتخاب بهتر از منابع انسانی یاری			Planning the distribution of personnel across various sales functions. Match the capabilities of individual employees with the skill sets needed for specific roles. Seek assistance from HR.		تعیین تخصیص منابع فروش	Determine sales resource allocation	3.5.1.7	10209
بگیرید.)			Managing the entire sales process, from using leads to open sales to closing sales and creating records. Govern all sales activities. Make sales calls based on leads and preparatory work (drafting terms of the sale, creating proposals, suggesting prices, etc.). Close the sale, along with any administrative activities related to data entry and the processing of the sale.		مدیریت مکالمات فروش با مشتری	Manage customer sales calls	3.5.1.8	10184
انجام دهید.)			Communicating with customers and prospects with the intent of creating sales opportunities. Reach out to existing and prospective customers through alternate media and networking channels, apart from cold calling/emailing.		انجام مکالمات فروش	Perform sales calls	3.5.1.8.1	10190
برقراری ارتباط با مشتریان و مشتریان بالقوه با هدف ایجاد فرصت های فروش. از طریق رسانه های جایگزین و کانال های شبکه سازی، به جز تماس سرد (تماس ناگهانی با مشتری ناشناس) یا ایمیل، با مشتریان فعلی و بالقوه ارتباط برقرار کنید. (یعنی: با مشتریان فعلی و احتمالی صحبت کنید، نه فقط با تماس سرد یا ایمیل، بلکه از طریق شبکه سازی و راه های ارتباطی دیگر با آن ها در تماس باشید تا فرصت فروش بسازید.)								

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
10191	3.5.1.8.2	Perform pre-sales activities	انجام فعالیت‌های پیش‌فروش	Capitalizing on sales calls by pitching on bids and closing deals. Outline the nature and scope of the work, draft agreement terms, prepare proposals and agreements, and propose timelines and prices.	استفاده از تماس‌های فروش برای ارائه پیشنهاد در مناقصه‌ها و نهایی‌سازی معاملات. ماهیت و دامنه کار را تبیین کنید، پیش‌نویس شرایط قرارداد را تهیه نمایید، پیشنهادها و توافق‌نامه‌ها را آماده کنید و زمان‌بندی‌ها و قیمت‌ها را پیشنهاد دهید. {یعنی: از تماس‌های فروش برای تبدیل فرصت به معامله بهره ببرید، جزئیات و توافقات را روشن کنید و با آماده‌سازی اسناد و پیشنهاد زمان و قیمت مناسب معامله را به سرانجام برسانید.}
20012	3.5.1.8.3	Manage customer meetings/workshops	مدیریت جلسات/کارگاه‌های مشتری	Arranging and leading meetings, seminars, workshops and training events with customers to educate them about current offerings, best practices and technological advances to provide more value to customers and to increase their attrition and loyalty.	سامان‌دهی و هدایت جلسات، سمینارها، کارگاه‌ها و رویدادهای آموزشی با مشتریان برای آموزش آن‌ها در مورد پیشنهادات {محصولات و خدمات} فعلی، بهترین شیوه‌ها و پیشرفت‌های تکنولوژیکی برای ایجاد ارزش بیشتر برای مشتریان و افزایش ماندگاری و وفاداری آنان. {یعنی: با برگزاری و مدیریت رویدادهای آموزشی برای مشتریان، آن‌ها را با راهکارها و فناوری‌های جدید آشنا کنید تا ارزش بیشتری دریافت کنند و ارتباطشان با سازمان عمیق‌تر و پایدارتر شود.}
10192	3.5.1.8.4	Close the sale	بستن فروش {یعنی: نهایی کردن فروش}	Formalizing a sale by reaching an agreement on terms of the deal. Negotiate on the price, and reach a consensus on the terms and conditions.	فروش را با دستیابی به توافق بر سر شرایط معامله نهایی کنید؛ بر سر قیمت مذاکره کنید و بر شرایط و ضوابط به اجماع برسید. {یعنی: با مذاکره مؤثر درباره قیمت و جمع‌بندی شرایط و ضوابط، توافق نهایی را شکل دهید و معامله را به‌طور رسمی قطعی کنید.}
10193	3.5.1.8.5	Record outcome of sales process	ثبت نتیجه فرآیند فروش	Completing all the paper-work associated with the sale of its products/services. Exchange any pertinent legal/financial information required for completing the sale, signing of a contract/work-order, and issuing copies of bills/invoices.	تکمیل کلیه امور اداری و مستندسازی مرتبط با فروش محصولات/خدمات؛ هرگونه اطلاعات حقوقی و مالی مرتبط و موردنیاز برای تکمیل فروش را تبادل کنید، قرارداد/سفارش کار را امضا کنید و کپی‌های صورتحساب‌ها و فاکتورها را صادر کنید. {یعنی: با انجام کامل کارهای اداری فروش و ردوبدل کردن مدارک حقوقی و مالی، قرارداد یا سفارش کار را رسمی کنید و با صدور کپی از فاکتور و صورتحساب، فرایند فروش را به‌طور کامل ببندید.}
10183	3.5.2	Manage customers and accounts	مدیریت مشتریان و حساب‌ها	Managing the customer's expectations, with the intent of responsibly increasing the sale of the organization's products/services. Create a systematic method for governing sales, using sales forecasts and customer management measures. Develop a blueprint to manage relationships with customers and the data it holds on them, as well as the sale of its products/services to these customers. Devise a recipe for handling the organization's key customers in order to manage their expectations with tact and responsibility while maximizing revenue.	مدیریت انتظارات مشتریان با هدف افزایش مسئولانه فروش محصولات/خدمات سازمان؛ با اتکا بر پیش‌بینی‌های فروش و معیارهای مدیریت مشتری، یک روش نظام‌مند برای راهبری فروش ایجاد کنید. نقشه‌راهی برای مدیریت روابط سازمان با مشتریان و داده‌هایی که از آنها در اختیار دارد و همچنین فروش محصولات/خدمات سازمان به این مشتریان تدوین کنید. یک چارچوب اجرایی برای مدیریت مشتریان کلیدی سازمان طراحی کنید تا ضمن مدیریت هوشمندانه و مسئولانه انتظارات آن‌ها، درآمد به حداکثر برسد. {یعنی: انتظارات مشتریان را آگاهانه و حرفه‌ای مدیریت می‌کنید تا فروش به‌صورت پایدار رشد کند؛ با استفاده از پیش‌بینی فروش و شاخص‌های مدیریت مشتری، فروش را سامان‌دهی نمایید، روابط و داده‌های مشتریان را ساختارمند مدیریت کنید و با تمرکز ویژه بر مشتریان کلیدی، هم رضایت آن‌ها را حفظ کنید و هم بیشترین بازده درآمدی، با محقق مسسازید.}
20013	3.5.2.1	Select key customers/accounts	انتخاب مشتریان/حساب‌های کلیدی	Choosing principal clients that are vital for the company.	هم‌بستگی: بازده درآمدی، با محقق مسسازید.}
11173	3.5.2.2	Develop sales/key account plan	تدوین برنامه حساب‌های فروش/ کلیدی	Creating a plan for managing the accounts of key customers in order to better maintain relationships with them. Chart a scheme for managing sales. Create a plan for administering accounts of the significant and most important customers of the organization. Coordinate the accounts of principal clients.	انتخاب مشتریان اصلی که برای شرکت حیاتی هستند
20014	3.5.2.3	Manage sales/key account plan	مدیریت برنامه حساب‌های فروش/ کلیدی	Handling the accounts of important clients.	تدوین برنامه‌ای برای مدیریت حساب‌های مشتریان کلیدی به منظور حفظ و تقویت روابط با آن‌ها. طرحی برای مدیریت فروش ترسیم کنید. برنامه‌ای برای اداره حساب‌های مهم‌ترین و اثرگذارترین مشتریان سازمان ایجاد کنید. حساب‌های مشتریان اصلی را هماهنگ و یکپارچه مدیریت کنید. {یعنی نقشه‌ای برای مدیریت فروش و حساب مشتریان مهم بکشید تا روابط با آن‌ها حفظ شود و هماهنگی لازم بین حساب‌های مشتریان اصلی برقرار گردد.}
11174	3.5.2.4	Manage customer relationships	مدیریت روابط با مشتریان	Managing the organization's relationship with its customers, by systematically coordinating interactions over multiple touch points, on a regular basis. Coordinate the organization's efforts to reach out to its customers. Create and manage effective touch points for interactions from the customers, which could include emails, social-media interactions, newsletters, and direct conversations.	مدیریت حساب‌های مشتریان مهم
14208	3.5.2.5	Manage customer master data	مدیریت داده‌های اصلی مشتریان	Managing the corpus of data relating all customers acquired over time. Manage the storage, maintenance, access, revision, and usage of all data on customers. Ensure its security, and determine legitimate use cases that are beneficial to the organization.	مدیریت روابط سازمان با مشتریان، از طریق هماهنگ‌سازی نظام‌مند تعاملات در نقاط تماس متعدد و به‌صورت مستمر. تلاش‌های سازمان برای ارتباط و تعامل با مشتریان را هماهنگ کنید. نقاط تماس مؤثر برای تعامل با مشتریان را ایجاد و مدیریت کنید؛ این نقاط تماس می‌توانند شامل ایمیل‌ها، تعاملات در شبکه‌های اجتماعی، خبرنامه‌ها و گفت‌وگوهای مستقیم باشند. {یعنی: با هماهنگی منظم تمام راه‌های ارتباطی (ایمیل، شبکه اجتماعی، تماس تلفنی و...) با مشتریان در ارتباط باشید و نقاط تماس مؤثری برای تعامل با آن‌ها ایجاد کنید.}
16598	3.5.2.5.1	Collect and merge internal and third-party customer information	گردآوری و ادغام اطلاعات مشتریان از منابع داخلی و منابع بیرونی یا شخص ثالث	Gathering the data about customers. Combine the information available locally with the data obtained from external sources.	مدیریت مجموعه داده‌های مربوط به تمام مشتریانی که در طول زمان به دست آمده‌اند. ذخیره‌سازی، نگهداشت، دسترسی، به‌روزرسانی و استفاده از تمامی داده‌های مشتریان را مدیریت کنید. امنیت این داده‌ها را تضمین کنید و موارد استفاده مجاز و مشروعی را که برای سازمان ارزش‌آفرین هستند تعیین کنید. {یعنی: نگهداری، امنیت، دسترسی و استفاده صحیح از تمام داده‌های مشتریان را مدیریت کنید تا اطلاعات هم امن بماند و هم به نفع شرکت استفاده شود.}
16599	3.5.2.5.2	De-duplicate customer data	حذف داده‌های تکراری مشتریان	Eliminating redundant information in customer data.	گردآوری داده‌های مربوط به مشتریان. اطلاعات در دسترس در منابع داخلی را با داده‌های به‌دست‌آمده از منابع خارجی ادغام کنید.
					حذف اطلاعات زائد در داده‌های مشتریان

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
11779	3.5.3	Develop and manage sales proposals, bids, and quotes	تدوین و مدیریت پیشنهادات فروش، مناقصات و پیش‌فاکتورها	Understanding and refining the customer requirements as provided in a RFP (Request for Proposal) or RFI (Request for Information). When compiling the response, they must take into consideration whether the requirements are a match with the strategic or tactical plans of the organization and whether they are able to submit a bid/proposal that is competitive based on an understanding of the offerings of other competing organizations. The next step will be to define the pricing and scheduling of the proposed solution and determine whether the proposal will be profitable for the company if accepted. The bid is then submitted and a notification of whether or not it was successful is received.	درک و اصلاح الزامات مشتری همان‌گونه که در RFP (درخواست ارائه پیشنهاد) یا RFI (درخواست اطلاعات) ارائه شده است. هنگام تدوین پاسخ، باید بررسی شود که آیا این الزامات با برنامه‌های استراتژیک یا تاکتیکی سازمان هم‌خوانی دارد یا خیر و آیا امکان ارائه یک پیشنهاد یا مناقصه رقابتی، بر اساس شناخت پیشنهادهای و توانمندی‌های سایر سازمان‌های رقیب، وجود دارد یا نه. قیمت‌گذاری و زمان‌بندی راهکار پیشنهادی را تعریف کنید و تعیین کنید که آیا در صورت پذیرش، این پیشنهاد برای شرکت سودآور خواهد بود یا خیر. سپس پیشنهاد یا مناقصه ارسال می‌شود و اعلامی مبنی بر موفقیت یا عدم موفقیت آن دریافت می‌شود. {یعنی: ابتدا نیازهای اعلام‌شده مشتری در اسناد RFP/RFI را به‌دقت تحلیل و شفاف کنید، آن‌ها را با راهبردها و توان رقابتی سازمان بسنجید، با توجه به رقبا پیشنهاد رقابتی بدهید، درباره قیمت و زمان اجرا تصمیم بگیرید و سودآوری پیشنهاد را ارزیابی کنید؛ در نهایت پیشنهاد را ارسال کرده و نتیجه پیشنهاد را ارسال و نتیجه را پیگیری کنید.}
					پذیرش پیشنهادهای تدارکاتی
					شفاف‌سازی جزئیات درخواست‌های تدارکاتی، از جمله دامنه و محدوده کار، جدول زمانی، منابع داده، نوع و ویژگی‌های کالاها یا خدمات قابل ارائه، معیارهای ارزیابی و هرگونه شروط، ضوابط یا الزامات ویژه دیگر. جزئیات مبهم یا ناقص را مشخص کنید و الزامات را به‌گونه‌ای دقیق و قابل‌ارزیابی تعریف کنید. {یعنی: تمام جزئیات درخواست مشتری مثل محدوده کار، زمان‌بندی، منابع داده، نوع کالا، معیارهای ارزیابی و شرایط خاص را شفاف و مشخص کنید.}
					ارزیابی نقاط قوت و ضعف درخواست‌های قیمت و تحویل به صورت جداگانه؛ تحلیل کنید که پیشنهادهای {مناقصات} ارائه‌شده تا چه حد به الزامات ذکر شده در RFP ها نزدیک هستند {یعنی: بررسی کنید که هر پیشنهاد چقدر با نیازهای درخواست شده همخوانی دارد و چه مزایا و معایبی دارد.}
					مقایسه پیشنهادهای ارائه‌شده توسط مناقصه‌دهندگان مختلف از نظر هزینه، کارایی و ارزش
					ارزیابی استراتژی کسب‌وکار، عملکرد پیش‌بینی شده، تامین مالی و جریان نقدینگی پیشنهادات. { یعنی: سنجش اینکه آیا پیشنهادهای با استراتژی شرکت جور در می‌آیند، سودآور هستند و وضعیت مالی آن‌ها مناسب است یا خیر.}
					تعمیق دانش در مورد حوزه عملیاتی مشتری و نیازهای تجاری او
					ایجاد برنامه‌ای با مراحل تفصیلی در مورد اینکه چگونه کالاها یا خدمات تولید و تحویل داده شوند.
					تعیین نیازها به منابع داخلی و موقعیت‌های شغلی {پست سازمانی} خالی
					تعیین هزینه‌های پیش‌بینی‌شده تحویل، کارمزدها و زمان‌بندی‌ها
11780	3.5.3.2	Refine customer requirements	اصلاح الزامات مشتری	Clarifying the details about procurement requests, such as the scope, timeline, data sources, type and characteristics and evaluation criteria for the goods or services to be delivered, and any additional terms, conditions or special requirements.	
11782	3.5.3.3	Review RFP/RFQ request	ارزیابی درخواست RFP / RFQ. { بازبینی درخواست ارائه پیشنهاد یا درخواست قیمت دریافتی }	Evaluating individual price and delivery solicitations for their strengths and weaknesses. Analyze how closely the submitted bids respond to the requirements outlined in the RFPs.	
11783	3.5.3.4	Perform competitive analysis	انجام تحلیل رقابتی	Comparing the proposals submitted by different bidders in terms of cost, efficiency and value.	
11784	3.5.3.5	Validate with strategy/business plans	اعتبارسنجی انطباق با استراتژی و برنامه‌های کسب‌وکار	Assessing the business strategy, forecasted performance, financing and cash flow of the proposals.	
11785	3.5.3.6	Understand customer business and requirements	درک کسب‌وکار و الزامات مشتری	Deepening knowledge about the customer's field of operation and business needs.	
20015	3.5.3.7	Develop solution and delivery approach	توسعه رویکرد تحویل و راهکار.	Creating a plan with detailed steps about how produce and deliver the goods or services.	
11787	3.5.3.8	Identify staffing requirements	شناسایی نیازهای نیروی انسانی	Determining the needs for internal resources and vacancies.	
11788	3.5.3.9	Develop pricing and scheduling estimates	توسعه برآوردهای قیمت‌گذاری و زمان‌بندی	Establishing predicted delivery costs, fees and timelines.	
11789	3.5.3.10	Conduct profitability analysis	انجام تحلیل سودآوری	Reviewing profitability data. Analyze systematically all relevant metrics and parameters. Report findings and make recommendations for changes to operational strategies.	
20016	3.5.3.11	Manage internal reviews	مدیریت بازبینی‌های داخلی	Overseeing the internal review process.	
20017	3.5.3.12	Manage internal approvals	مدیریت تأییدیه‌های داخلی	Obtaining required company-internal authorizations.	
11790	3.5.3.13	Submit/present bid/proposal/quote to customer	ارائه/ارائه مناقصه/پیشنهاد/پیشنهاد قیمت به مشتری.	Delivering the proposal to the potential client.	
20018	3.5.3.14	Revise bid/proposal/quote	بازنگری مناقصه/پیشنهاد/پیشنهاد قیمت	Amending bids, proposals or quotes with more accurate time, cost or delivery estimates.	
11793	3.5.3.15	Manage notification outcome	مدیریت نتیجه اعلان	Handling proposals depending on whether they were accepted or rejected.	
10185	3.5.4	Manage sales orders	مدیریت سفارشات فروش	Taking, receiving, processing, and acknowledging new customer orders or amendments to outstanding customer orders. Monitoring status from order receipt to customer delivery/customer invoicing.	
10194	3.5.4.1	Accept and validate sales orders	پذیرش و اعتبارسنجی سفارشات فروش	Receiving and confirming orders from customers. Verify that no extra expenses have to be disbursed on part of the organization for labor or inventory when processing the order.	

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
					جمع‌آوری و نگهداشت تمامی اطلاعات حساب‌ها. اطلاعات مربوط به خرید، ارائه خدمات، مرجوعی و/یا تعهد هرگونه محصول/خدمت ارائه‌شده از سوی سازمان به مشتریان را جمع‌آوری کنید. اطلاعات را از واحدهای مختلف سازمان جمع کرده و به‌صورت دوره‌ای به‌روزرسانی نمایید. (یعنی: تمام اطلاعات مربوط به خرید، خدمات، مرجوعی و تعهدات را از بخش‌های مختلف جمع کنید و به‌روز نگه دارید تا پروفایل کامل مشتری داشته باشید.) مدیریت اطلاعات ضروری حساب‌های مشتریان. دریافت اطلاعات دقیق در مورد مشتریان تغییر اطلاعات در مورد طرف‌های درگیر مستندسازی اطلاعات آدرس مستندسازی اطلاعات تماس
10195	3.5.4.2	Collect and maintain account information	جمع‌آوری و نگهداشت اطلاعات حساب‌ها	Collecting and maintaining all account information. Collect information about the purchase, servicing, return, and/or commitment of any products/services on part of the organization to its customers. Bring together information from various organizational divisions, and update periodically.	
10201	3.5.4.2.1	Administer key account details	مدیریت جزئیات حساب‌های کلیدی	Managing essential information of customer accounts.	
10202	3.5.4.2.2	Retrieve full customer details	بازیابی جزئیات کامل مشتری	Obtaining detailed information about customers.	
10203	3.5.4.2.3	Modify involved party details	اصلاح جزئیات طرف‌های درگیر	Altering information about involved parties.	
10204	3.5.4.2.4	Record address details	ثبت جزئیات آدرس	Documenting address information.	
10205	3.5.4.2.5	Record contact details	ثبت جزئیات تماس	Documenting contact information.	
10206	3.5.4.2.6	Record key customer communication profile details	ثبت جزئیات پروفایل ارتباطی مشتریان کلیدی	Providing information about important business rules regarding communicating with customers.	ارائه اطلاعات در مورد قوانین کسب‌وکار مهم در مورد ارتباط با مشتریان
10207	3.5.4.2.7	Review involved party information	بازبینی اطلاعات طرف‌های درگیر	Revising information about involved parties.	بازبینی و اصلاح اطلاعات در مورد طرف‌های درگیر
10208	3.5.4.2.8	Terminate involved party information	حذف اطلاعات طرف‌های درگیر	Dismissing information about involved parties.	کنار گذاشتن اطلاعات طرف‌های درگیر
10196	3.5.4.3	Determine availability	تعیین در دسترس بودن (موجودی)	Ascertaining the volume or scale of products/services to provide to customers to fulfill sales orders. Check the finished products stored in warehouses, the production capacity, and (in the case of services) the processing speed, as well as work force availability.	تعیین حجم یا مقیاس محصولات/خدماتی که باید به مشتریان ارائه شود تا سفارشات فروش را برآورده کند. محصولات تکمیل شده ذخیره شده در انبارها، ظرفیت تولید و (در مورد خدمات) سرعت پردازش، و همچنین در دسترس بودن نیروی کار را بررسی کنید. (یعنی: بررسی موجودی و توانایی برای تامین سفارش؛ یعنی ببینید انبار چقدر جنس دارد، ظرفیت تولید چقدر است، نیروی کار آزاد هست یا نه تا بتوانید سفارش مشتری را جواب دهید.) طراحی یک نقشه‌راه برای تکمیل سفارشات. نمودار جریانی که شامل تمام فعالیت‌ها برای تحویل سفارشات به مشتریان باشد ایجاد کنید. رویه‌ای برای برآورده کردن این سفارشات با پاسخ دادن به سوالاتی در مورد اینکه چه اتفاقی باید به ترتیب رخ دهد تا یک سفارش محقق شود، ترسیم کنید. (یعنی: برای اجرای سفارشات برنامه‌ریزی کنید، با طراحی یک فرآیند کامل که تمام مراحل ارسال کالا به مشتری را به ترتیب مشخص کند.) پردازش هر سفارش انجام‌نشده‌ای، و به‌روزرسانی وضعیت هر سفارشی که پذیرفته شده و در حال رسیدگی است. به هر سفارش خریدی که به دلیل عدم موقت دسترسی به محصول/خدمت بدون خدمات مانده است، عمل کنید. هر به‌روزرسانی‌ای روی سفارشات فروش را مدیریت کنید. وضعیت آن‌ها را در سیستم سفارش بازبینی کنید. (یعنی: رسیدگی به سفارشات باقی‌مانده و تغییر وضعیت آن‌ها در سیستم، همچنین انجام سفارشات که به دلیل نبود کالا معطل شده‌اند و مدیریت کلی تغییرات مربوط به سفارشات فروش.) رسیدگی به هر پرسشی که از مشتریان دریافت شده، حتی پس از اینکه یک سفارش فروش انجام شده است. برای مدیریت این درخواست‌ها، پرسنل ویژه و موقتی اختصاص دهید. (یعنی: پاسخ به سوالات مشتریان حتی بعد از اتمام سفارش و استفاده از نیروهای موقت برای رسیدگی به این درخواست‌ها.) مدیریت شرکا و همکاری‌های سازمان، با هدف به حداکثر رساندن درآمد. شرکا را در مورد سبد محصولات/خدمات سازمان آموزش دهید. پیش‌بینی‌های فروش تدوین کنید. عملکرد آن‌ها را بررسی کنید. تمام داده‌هایی را که سازمان درباره این شرکا دارد، مدیریت کنید. (یعنی: نظارت بر شرکای تجاری برای افزایش سودآوری، آموزش آن‌ها در زمینه محصولات، تدوین پیش‌بینی فروش، ارزیابی عملکرد و مدیریت اطلاعات مربوط به شرکا.) ارائه راهنمایی و آموزش به شرکای فروش/همکاری‌ها درباره محصولات/خدمات. اسناد و مطبوعات مربوط به محصولات/خدمات سازمان را توزیع کنید. کارگاه‌های آموزشی برگزار کنید. محتوای رسانه‌ای مفید را به‌منظور جذب و آگاهی‌بخشی به شرکا منتشر کنید. از طریق تعاملات گروهی جامعه‌سازی کنید. (یعنی: آموزش شرکای تجاری در زمینه محصولات، توزیع بروشور، برگزاری ورکشاپ‌ها، اشتراک‌گذاری محتوای آموزشی و تشکیل گروه‌های کاری برای تعامل بیشتر.)
10197	3.5.4.4	Determine fulfillment process	تعیین فرایند انجام سفارش	Devising a blueprint for order fulfillment. Create a schematic flow encompassing all activities to deliver orders to the customers. Outline a procedure for satisfying these orders by answering questions about what needs to happen in sequence to realize an order.	
10199	3.5.4.5	Process back orders and updates	پردازش سفارشات معوق و به‌روزرسانی‌ها	Processing any unfulfilled orders, and updating the status of any orders that have been accepted and are being attended to. Deliver on any purchase orders that remain unserved due to temporary unavailability of the product/service. Manage any updates to the sales orders. Revise their status in the order system.	
10200	3.5.4.6	Handle sales order inquiries including post-order fulfillment transactions	رسیدگی به درخواست های سفارش فروش شامل معاملات پس از انجام سفارش	Attending to any queries received from the customers, even after a sales order has been serviced. Deploy ad hoc personnel for managing these enquiries.	
10187	3.5.5	Manage sales partners and alliances	مدیریت شرکای فروش و همکاری‌ها	Managing the organization's partners and alliances, with the objective of maximizing revenue. Train partners regarding the organization's portfolio of products/services. Craft sales forecasts. Examine their performance. Manage all data held by the organization on these partners.	
10211	3.5.5.1	Provide sales and product/service training to sales partners/alliances	ارائه آموزش فروش و محصول/خدمات به شرکای فروش/همکاری‌ها	Imparting guidance and instruction to sales partners/alliances concerning products/services. Distribute literature about the organization's products/services. Conduct workshops. Disseminate useful media content to engage and enlighten partners. Create communities through group engagements.	
20019	3.5.5.1.1	Provide certification enablement training	ارائه آموزش جهت توانمندسازی گواهی‌دهی	Provide training and certification to develop strategies for marketing-driven sales.	ارائه آموزش و گواهی‌دهی برای توسعه استراتژی‌های فروش مبتنی بر بازاریابی
20020	3.5.5.1.2	Manage certifications and skills	مدیریت گواهی‌ها و مهارت‌ها	Reviewing, processing and issuing certifications and accrediting skills and competencies.	بازبینی، پردازش و صدور گواهی‌نامه‌ها و اعتباربخشی به مهارت‌ها و شایستگی‌ها
20021	3.5.5.1.3	Provide support to partners/alliances	ارائه پشتیبانی به شرکا/همکاری‌های تجاری	Backing sales partners and strategic alliances.	حمایت از شرکای فروش و همکاری‌های استراتژیک
18641	3.5.5.2	Provide marketing materials to sales partners/alliances	ارائه اقلام بازاریابی به شرکای فروش/همکاری‌ها	Distributing marketing materials and sales brochures to entities that the company partners with.	توزیع اقلام بازاریابی و بروشورهای فروش به نهادهایی که شرکت با آن‌ها شریک است
10214	3.5.5.3	Evaluate partner/alliance results	ارزیابی نتایج شرکای فروش/همکاری‌ها	Examining the performance of its partners/alliances in selling its products/services. Use metrics such as growth in revenue generated, conversion rate, and total outreach to customers for assessing the performance results.	بررسی عملکرد شرکای فروش/همکاری‌ها در فروش محصولات/خدمات شرکت. از معیارهایی مانند رشد درآمد ایجاد شده، نرخ تبدیل و میزان دسترسی به مشتریان برای ارزیابی نتایج عملکرد استفاده کنید.

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
14209	3.5.5.4	Manage sales partner/alliance master data	مدیریت داده‌های اصلی شرکای فروش/همکاری‌ها	Managing the repository of data relating to the organization's partners/alliances over time. Store, maintain, access, revise, and use all data on partners/alliances. Manage data. Ensure its security. Determine legitimate use cases that are beneficial to the organization.	مدیریت مخزن داده‌های مربوط به شرکا/همکاری‌های سازمان در طول زمان. تمام داده‌های مربوط به شرکا/همکاری‌ها را ذخیره، نگهداری، دسترسی، بازبینی و استفاده کنید. داده‌ها را مدیریت کنید. از امنیت آن‌ها اطمینان حاصل کنید. موارد استفاده مجاز که برای سازمان سودمند هستند را تعیین کنید.
21427	3.5.6	Perform sales at physical outlets	انجام فروش حضوری در فروشگاه‌ها	Execution of sales at physical / brick and mortar locations.	اجرای فرایند فروش در مکان‌های فیزیکی یا فروشگاه‌های حضوری.
21428	3.5.7	Perform field sales	انجام فروش میدانی	Execution of sales within field/remote locations. This could be any location that is not part of a headquarters location.	اجرای فروش در مکان‌های میدانی/دور از دفتر مرکزی. این می‌تواند هر مکانی باشد که بخشی از محل مقر اصلی یا دفتر مرکزی نیست. {یعنی: انجام فعالیت‌های فروش در مناطق خارج از دفتر مرکزی و محل‌های دور از شرکت.}
21429	3.5.8	Perform digital sales	انجام فروش دیجیتال	Execution of sales in an online environment.	اجرای فروش در محیط آنلاین

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
20022	4.0	Manage Supply Chain for Physical Products	مدیریت زنجیره تأمین برای محصولات فیزیکی	Performing supply chain activities include planning supply chain, procuring materials and services, and managing logistics.	انجام فعالیت‌های زنجیره تأمین شامل برنامه‌ریزی زنجیره تأمین، تأمین مواد و خدمات، و مدیریت لجستیک.
10215	4.1	Plan for and align supply chain resources	برنامه ریزی و هماهنگی منابع زنجیره تأمین	Creating strategies for production and materials. Handle the demand for the products of the organization. Develop plans for handling materials. Develop and administer the schedule for master production. Plan for distribution requirements and its constraints by reviewing and assessing distribution policies and performance and by establishing quality standards and procedures.	ایجاد استراتژی‌ها برای تولید و مواد. تقاضا برای محصولات سازمان را مدیریت کنید. برنامه‌هایی برای مدیریت مواد تدوین کنید. برنامه زمان‌بندی اصلی تولید را توسعه دهید و اجرا کنید. با بررسی و ارزیابی سیاست‌ها و عملکرد توزیع و با ایجاد استانداردها و رویه‌های کیفی، برای الزامات و محدودیت‌های توزیع برنامه‌ریزی کنید. {یعنی: تدوین راهبردهای تولید و مواد، مدیریت تقاضای محصولات، برنامه‌ریزی برای مواد اولیه و زمان‌بندی تولید، و همچنین برنامه‌ریزی برای توزیع با در نظر گرفتن سیاست‌ها، عملکرد و استانداردهای کیفی.}
10221	4.1.1	Develop production and materials strategies	تدوین استراتژی‌ها برای فرآیند تولید و تأمین مواد	Creating strategies for production processes, as well as the process of managing materials. Define production and supply constraints. Design a blueprint of the workplace. Establish rules and regulations regarding the employees, outsourcing of services, and the expenditure to be incurred on the manufacturing capital.	ایجاد استراتژی‌ها برای فرآیندهای تولید، و همچنین فرآیند مدیریت مواد. محدودیت‌های تولید و تأمین را تعریف کنید. نقشه‌ای از محل کار طراحی کنید. قوانین و مقرراتی در مورد کارکنان، برون‌سپاری خدمات و هزینه‌هایی که باید برای سرمایه تولیدی متحمل شود، وضع کنید. {یعنی: تدوین راهبردهای تولید و مدیریت مواد، مشخص کردن محدودیت‌ها، طراحی چیدمان کارخانه و تعیین قوانین کار، برون‌سپاری و بودجه سرمایه‌ای تولید.}
10229	4.1.1.1	Define manufacturing goals	تعریف اهداف تولید	Creating quantifiable strategic objectives for each manufacturing segment in conjunction with sales projections.	ایجاد اهداف استراتژیک قابل اندازه‌گیری برای هر بخش تولید به‌همراه پیش‌بینی‌های فروش. {یعنی: تدوین اهداف عملکردی کمی و مشخص برای هر واحد تولیدی، به‌نحوی که این اهداف مستقیماً از تحلیل و توافق با برآوردهای درآمدی و فروش آتی استخراج و با آن همسو شوند تا هماهنگی عملیاتی و مالی تضمین گردد.}
10230	4.1.1.2	Define labor and materials policies	تعیین سیاست‌های نیروی کار و مواد اولیه	Setting up internal rules and regulations regarding the employees and the materials.	تنظیم قوانین و مقررات داخلی مربوط به کارمندان و مواد اولیه.
10231	4.1.1.3	Define outsourcing policies	تعریف سیاست‌های برون‌سپاری. {یعنی: وضع قوانین و مقررات برای واگذاری کار به بیرون از سازمان.}	Creating rules and regulations regarding contracting out of a business process to another party in order to reduce costs.	ایجاد قوانین و مقررات در مورد واگذاری یک فرآیند کسب‌وکار به طرف دیگر به منظور کاهش هزینه‌ها. {یعنی: تدوین اصول و ضوابط برای برون‌سپاری کارها به سایرین با هدف کم کردن هزینه‌ها.}
10232	4.1.1.4	Define capital expense policies	تعیین سیاست‌های هزینه سرمایه‌ای	Designing rules and regulations pertaining to the expenditure incurred in acquiring or upgrading the existing stock of manufacturing capital.	طراحی قواعد و مقررات مربوط به هزینه‌های متحمل‌شده در تملک یا ارتقاء موجودی سرمایه تولیدی. {یعنی: تدوین دستورالعمل‌های مشخص برای نظارت بر کلیه مخارجی که مستقیماً صرف خرید دارایی‌های فیزیکی جدید یا به‌روزرسانی تجهیزات و زیرساخت‌های تولیدی موجود می‌شوند، با تأکید بر ضرورت توجیه اقتصادی این سرمایه‌گذاری‌ها.}
10233	4.1.1.5	Define capacities	تعریف ظرفیت‌ها	Outlining the manufacturing and processing capacities of the organization. Delineate the capabilities required for optimizing output with available resources. Analyze capabilities possessed by the organization concerning the raw materials required and the process necessitated for producing finished products.	تعیین کردن ظرفیت‌های تولید و پردازش سازمان. قابلیت‌هایی را که برای بهینه‌سازی خروجی با منابع موجود مورد نیاز می‌باشند، تشریح نمایید. قابلیت‌های موجود سازمان در رابطه با مواد اولیه مورد نیاز و فرآیندی که برای تولید محصولات نهایی لازم است، تحلیل نمایید. {یعنی: تعیین توان تولید و پردازش، مشخص کردن امکانات لازم برای حداکثر بهره‌وری با منابع موجود، و بررسی توانایی‌های سازمان در زمینه مواد اولیه و فرآیند ساخت محصول نهایی.}
10234	4.1.1.6	Define production network and supply constraints	تعریف کردن شبکه تولید و محدودیت‌های {زنجیره} تأمین	Defining limitations in the ability of the organization's supply chain to deliver a new stock, and creating a network of production stakeholders. Frame and manage relationships within the flow of manufacturing and processing operations. Identify probable supply issues.	تعیین کردن محدودیت‌های توانایی زنجیره تأمین سازمان برای تحویل موجودی جدید و ایجاد شبکه‌ای از ذی‌نفعان تولید. روابط در جریان عملیات ساخت و پردازش را مدیریت و شکل‌دهی نمایید. مشکلات احتمالی زنجیره تأمین را شناسایی نمایید. {یعنی: مشخص کردن نقاط ضعف زنجیره تأمین برای تأمین کالای جدید، تشکیل شبکه تولیدکنندگان، مدیریت روابط در فرآیند ساخت و پیش‌بینی مشکلات احتمالی تأمین.}
14193	4.1.1.7	Define production process	تعریف کردن فرآیند تولید	Outlining the scheme of processing inventory into finished products/services. This includes the use of raw materials, machinery, skill sets, and knowledge to create new offerings.	ترسیم نمودن طرح کلی پردازش موجودی به محصولات/خدمات نهایی. که شامل استفاده از مواد اولیه، ماشین‌آلات، مجموعه مهارت‌ها و دانش برای ایجاد پیشنهادات جدید است. {یعنی: مشخص کردن روش تبدیل مواد اولیه به کالای نهایی با استفاده از تجهیزات، تخصص و دانش فنی.}

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
19551	4.1.1.8	Define standard operating procedures	تعریف کردن رویه‌های عملیاتی استاندارد	Establishing or prescribing methods to be followed routinely for the performance of designated operations or in designated situations. This may include step-by-step instructions to help workers carry out complex routine operations. The goal is to improve efficiency, quality, and uniformity of performance, while reducing miscommunication, failure, or rework.	ایجاد یا تجویز روش‌هایی که باید به طور روتین برای اجرای عملیات تعیین‌شده یا در موقعیت‌های مشخص دنبال شوندکه ممکن است شامل دستورالعمل‌های گام‌به‌گام برای کمک به کارکنان در انجام عملیات پیچیده و روتین باشد. هدف، بهبود کارایی، کیفیت، و یکنواختی عملکرد، به صورتیکه کاهش سوءتفاهم، خطا، یا دوباره‌کاری را در پی داشته باشد است. {یعنی: مستندسازی دقیق و رسمی نحوه انجام کارهای تکراری یا موقعیت‌های خاص با جزئیات مرحله به مرحله، تا اطمینان حاصل شود همه کارها با بالاترین کیفیت و بدون اشتباه انجام می‌شوند.}
14194	4.1.1.9	Define production workplace layout and infrastructure	تعریف چیدمان محل کار و زیرساخت‌های تولید	Determining the floor plans for the processing facility that is meant for delivering finished products/services. Identify the totality of infrastructure needed for using this space in the manufacturing process, including machinery, factory floors, offices, and furniture.	تعیین نقشه‌های طبقات برای تأسیسات تولیدی که برای تحویل محصولات/خدمات نهایی در نظر گرفته شده است. مجموعه زیرساخت‌های مورد نیاز برای استفاده از این فضا در فرآیند تولید، شامل ماشین‌آلات، کف کارخانه، دفاتر و اثاثیه را شناسایی کنید. {یعنی: طراحی پلان فضای تولید و شناسایی تمام امکانات و تجهیزات لازم مانند ماشین‌آلات، سالن‌ها و دفاتر برای راه‌اندازی خط تولید.}
10222	4.1.2	Manage demand for products	مدیریت کردن تقاضا برای محصولات	Forecasting demand for products using secondary research and customer feedback. Refine these forecasts. Inspect the approach used in creating forecasts, and determine its accuracy.	پیش‌بینی تقاضا برای محصولات با استفاده از تحقیقات ثانویه و بازخورد مشتریان. این پیش‌بینی‌ها را اصلاح کنید. رویکرد استفاده شده در ایجاد پیش‌بینی‌ها را بازرسی و دقت آن را تعیین نمایید. {یعنی: برآورد نیاز بازار به محصولات از طریق بررسی اطلاعات و نظرات مشتریان، بهبود پیش‌بینی‌ها و ارزیابی روش و دقت محاسبات انجام شده.}
10235	4.1.2.1	Develop baseline demand forecasts	تدوین پیش‌بینی‌های تقاضای پایه	Identify the bedrock levels of market demand anticipated for the organization's products/services. Estimate future demand for product and services using historical data, analysis of the market environment and any externalities, etc. to create ex ante approximations.	سطوح بنیادین تقاضای بازار مورد انتظار برای محصولات/خدمات سازمان را شناسایی کنید. تقاضای آینده برای محصولات و خدمات را با استفاده از داده‌های قبلی، تحلیل محیط بازار و هر گونه عامل خارجی و غیره برای ایجاد تقریب‌های مقدماتی تخمین بزنید. {یعنی: تعیین میزان پایه نیاز بازار به محصولات شرکت و برآورد تقاضای آینده بر اساس داده‌های گذشته، شرایط بازار و عوامل بیرونی.}
10236	4.1.2.2	Collaborate demand with customers	همکاری در تقاضا با مشتریان	Working closely with the organization's customers to understand their drives and behavior, with the objective of estimating future demand. Reach out to customers through various means to understand their behavior patterns, usage elasticity, and degree of variability--and ultimately determine demand for each offering.	کار نزدیک با مشتریان سازمان برای درک انگیزه‌ها و رفتار آن‌ها، با هدف برآورد تقاضای آینده. از طریق روش‌های مختلف با مشتریان تماس بگیرید تا الگوهای رفتاری، کشش مصرفی و درجه تغییرپذیری آن‌ها را درک کنید و در نهایت تقاضا برای هر پیشنهاد را تعیین نمایید. {یعنی: تعامل نزدیک با مشتریان برای شناخت رفتار و انگیزه‌های آن‌ها جهت پیش‌بینی نیاز آینده، و بررسی الگوهای مصرف و نوسانات برای تعیین دقیق تقاضای هر محصول.}
10237	4.1.2.3	Develop demand consensus forecast	تدوین پیش‌بینی اجماع تقاضا	Arriving at a consensus over the forecasted levels of demand for products/services. Consensus is achieved by juxtaposing decisions developed in the baseline forecast with those reached at by collaborating with customers. Enlist senior-level decision makers of the sales and marketing functions.	رسیدن به اجماع بر سطوح پیش‌بینی‌شده تقاضا برای محصولات/خدمات. اجماع با قرار دادن تصمیمات توسعه‌یافته در پیش‌بینی پایه در کنار تصمیماتی که از طریق همکاری با مشتریان به آن‌ها رسیده است، به دست می‌آید. تصمیم‌گیرندگان ارشد حوزه‌های فروش و بازاریابی را در این بخش مشارکت دهید. {یعنی: دستیابی به توافق درباره میزان تقاضا با ترکیب پیش‌بینی‌های پایه و نظرات مشتریان و دخالت دادن مدیران ارشد فروش و بازاریابی.}
10238	4.1.2.4	Determine available to promise	تعیین موجودی قابل تعهد	Identify the volume of products/services that may be committed for delivery to fulfill sales. Figure out the amount of stock available. Forecast its volumes.	حجم محصولات/خدماتی که ممکن است برای تکمیل فروش متعهد شوند را تعیین نمایید. مقدار موجودی در دسترس را مشخص نمایید. حجم آن را پیش‌بینی نمایید. {یعنی: تعیین تعداد کالا یا خدماتی که می‌توان به مشتری قول داد و تحویل داد، با بررسی موجودی فعلی و پیش‌بینی میزان آن در آینده.}
10239	4.1.2.5	Monitor activity against demand forecast and revise forecast	نظارت بر فعالیت‌ها در مقابل پیش‌بینی تقاضا و بازبینی پیش‌بینی	Picking out any activity that deviates from the forecast, and adjusting it. Closely track and study the levels of demand as they emerge. Refine the consensus forecast as needed.	هر فعالیتی را که از پیش‌بینی منحرف می‌شود، انتخاب و آن را تنظیم نمایید. سطوح تقاضا را همان‌طور که ظاهر می‌شوند، به دقت پیگیری و مطالعه کنید. پیش‌بینی اجماعی را در صورت نیاز اصلاح نمایید. {یعنی: شناسایی و اصلاح هرگونه عملکردی که با تخمین‌های تقاضا همخوانی ندارد، همچنین پیگیری دقیق تقاضای واقعی و به‌روزرسانی پیش‌بینی توافقی بر اساس نیاز.}

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
10240	4.1.2.6	Evaluate and revise demand forecasting approach	ارزیابی و بازبینی رویکرد پیش‌بینی تقاضا	Examining the methodology used to estimate future demand. Refine it in light of current market realities and demand.	بررسی متدولوژی به‌کاررفته برای برآورد تقاضای آینده. آن را در پرتو واقعیت‌های کنونی بازار و تقاضا اصلاح کنید. {یعنی: سنجش دقیق روش‌های مورد استفاده برای تخمین تقاضای آینده، و به‌روزرسانی و بهبود آن روش‌ها بر اساس شرایط واقعی بازار و میزان تقاضا.}
10241	4.1.2.7	Measure demand forecast accuracy	اندازه‌گیری کردن دقت پیش‌بینی تقاضا	Calculating and inspecting the accuracy of demand forecasts. Use metrics to check the reliability of the forecasts created.	محاسبه و بازبینی دقت پیش‌بینی‌های تقاضا. از معیارها برای بررسی قابلیت اعتماد پیش‌بینی‌های ایجاد شده استفاده کنید. {یعنی: محاسبه و بررسی صحت پیش‌بینی‌های انجام شده و استفاده از شاخص‌ها برای سنجش میزان اطمینان به آن‌ها.}
10223	4.1.3	Create materials plan	تدوین طرح مواد اولیه	Developing a scheme that allows for advance planning for the availability of raw materials and spares. Start with an unconstrained plan, and refine based on supply chain realities by identifying critical materials required for production, checking material specifications, and collaborating with all vendors over the supply.	توسعه طرحی که امکان برنامه‌ریزی پیشرفته برای دسترسی به مواد اولیه و قطعات یدکی را فراهم آورد. با یک برنامه نامحدود شروع نمایید و آن را با شناسایی مواد حیاتی مورد نیاز برای تولید، بررسی مشخصات مواد و همکاری با همه فروشندگان در مورد تأمین، بر اساس واقعیت‌های زنجیره تأمین اصلاح کنید. {یعنی: تدوین برنامه‌ریزی برای تأمین مواد اولیه و قطعات یدکی، که ابتدا بدون در نظر گرفتن محدودیت‌ها انجام شده و سپس با توجه به مواد کلیدی، استانداردها و همکاری با تأمین‌کنندگان بر اساس واقعیت‌های زنجیره تأمین تنظیم می‌شود.}
10242	4.1.3.1	Create unconstrained plan	ایجاد برنامه نامحدود	Developing a plan for raw materials and other inventory items in order to meet market demand. Ensure the availability of all inventory items such as raw materials and spares. Create a blueprint in line with Define labor and materials policies [10230].	توسعه برنامه‌ای برای مواد اولیه و سایر اقلام موجودی به منظور برآورده ساختن تقاضای بازار. از موجود بودن تمام اقلام موجودی مانند مواد اولیه و قطعات یدکی اطمینان حاصل کنید. نقشه‌ای مطابق با تعریف سیاست‌های نیروی کار و مواد [۱۰۲۳۰] ایجاد کنید. {یعنی: تدوین طرحی برای تأمین مواد اولیه و کالا جهت پاسخگویی به نیاز بازار، تضمین موجودی همه اقلام و تنظیم برنامه بر اساس قوانین کار و مواد.}
10243	4.1.3.2	Collaborate with supplier and contract manufacturers	همکاری با تأمین‌کننده‌ها و تولیدکنندگان قراردادی	Collaborating with vendors and contractual manufacturers with the objective of ensuring a continual supply of raw materials and spares. Leverage long-term connections/relationships with various suppliers, and cultivate new ones. Track the activities of all vendors. Receive regular updates to prepare for any fluctuations in supply.	همکاری با فروشندگان و تولیدکنندگان قراردادی با هدف تضمین تأمین مستمر مواد اولیه و قطعات یدکی. از ارتباطات/روابط بلندمدت با تأمین‌کنندگان مختلف بهره ببرید و روابط جدیدی را پرورش دهید. فعالیت‌های همه فروشندگان را پیگیری کنید. به‌روزرسانی‌های منظم را دریافت کنید تا برای هرگونه نوسان در عرضه آماده شوید. {یعنی: هماهنگی با تأمین‌کنندگان و تولیدکنندگان پیمانکاری برای تضمین عرضه مداوم مواد، استفاده از روابط قدیمی و ایجاد روابط جدید، نظارت بر عملکرد فروشندگان و دریافت گزارش‌های دوره‌ای برای آمادگی در برابر تغییرات عرضه.}
10244	4.1.3.3	Identify critical materials and supplier capacity	شناسایی کردن مواد حیاتی و ظرفیت تأمین‌کنندگان	Identifying principal materials needed for the manufacturing process and the levels of supply that may be ensured for them. Determine the essential and crucial inventory items required for the smooth functioning of all manufacturing processes. Estimate the average, peak, and baseline capacities of various vendors and suppliers. Establish the capability of individual suppliers from the market and the vendors.	شناسایی مواد اصلی مورد نیاز برای فرآیند تولید و سطوح تأمیننی که می‌توان برای آن‌ها تضمین کرد {میزانی از تأمین مواد که می‌توان با اطمینان روی آن حساب کرد و برنامه‌ریزی تولید را بر اساس آن انجام داد}. اقلام موجودی ضروری و حیاتی مورد نیاز برای عملکرد روان تمام فرآیندهای تولید را تعیین کنید. ظرفیت‌های متوسط، اوج و پایه فروشندگان و تأمین‌کنندگان مختلف را برآورد کنید. توانمندی هر یک از تأمین‌کنندگان را به‌صورت جداگانه از بازار و فروشندگان مشخص کنید. {یعنی: مشخص کردن مواد کلیدی لازم برای تولید، تعیین اقلام حیاتی موجودی، ارزیابی میزان توان تأمین‌کنندگان در شرایط مختلف تقاضا، و سنجش قابلیت هر تأمین‌کننده برای تأمین پایدار این مواد.}
10245	4.1.3.4	Monitor material specifications	نظارت بر مشخصات مواد	Observing and surveying all inventory items in order to check for the veracity of their specifications. Monitor various attributes and characteristics for respective inventory items such as density, volume, and size, as well as contextualized specifications particular to the respective materials.	مشاهده و بررسی تمام اقلام موجودی به منظور بررسی صحت مشخصات آن‌ها. ویژگی‌ها و خصوصیات مختلف مربوط به اقلام موجودی مانند چگالی، حجم و اندازه، و همچنین مشخصات بافتی خاص { یعنی الزامات کیفی و فنی‌ای که به‌خاطر کاربرد خاص ماده در پروژه شما، به مشخصات عمومی آن اضافه می‌شود و باید در فرآیند پایش لحاظ گردد} مربوط به مواد مربوطه را پایش کنید. {یعنی: تمام اقلام انبار را بازرسی و بررسی کنید تا مطمئن شوید مشخصات ثبت‌شده برای آن‌ها درست است؛ همچنین ویژگی‌های گوناگون نظیر وزن حجمی، ابعاد، چگالی و مشخصات تخصصی وابسته به جنس و نوع هر کالا را به‌دقت زیر نظر بگیرید.}

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
10246	4.1.3.5	Generate constrained plan	تولید برنامه محدودشده	Generating a bounded plan that takes stock of the actual supply chain scenario. Take stock of all information collected while creating an inventory supply plan.	تولید نمودن برنامه‌ای محدودشده که وضعیت واقعی زنجیره تأمین را در نظر بگیرد. تمامی اطلاعاتی را که هنگام تدوین برنامهٔ تأمین موجودی جمع‌آوری شده‌اند، بررسی نمایید. {یعنی: برای نهایی‌سازی برنامهٔ موجودی، باید تمامی داده‌های جمع‌آوری‌شده را بررسی کنید تا از واقع‌بینانه بودن نقشه اطمینان حاصل نمایید.}
14196	4.1.3.6	Define production balance and control	تعریف تعادل تولید و کنترل آن	Defining an equitable volume for the production of products/services that adheres to an equilibrium value, and creating a scheme of control for processing items. Create schematics for systematically planning, coordinating, and directing the manufacturing activities in line with the production balance determined.	تعریف کردن حجم متعادل برای تولید محصولات/خدمات که از ارزش تعادلی پیروی کند {منظور این است که حجم تولید باید طوری تعریف شود که نه زیاد باشد و نه کم؛ بلکه دقیقاً به اندازه‌ای باشد که برای حفظ سلامت کلی سیستم تولید و زنجیره تأمین، در وضعیت «تعادل پایدار» باقی بماند} و ایجاد طرحی برای کنترل پردازش اقلام. طرح‌هایی را تدوین نمایید که به صورت سیستماتیک فعالیت‌های تولیدی را برای برنامه‌ریزی، هماهنگ‌سازی و هدایت، بر اساس توازن تولید تعیین‌شده، هماهنگ کند. {یعنی: تعیین کنید که مقدار تولید شما چقدر باید باشد تا با تعادل و تقاضا همخوانی داشته باشد، سپس طرح‌هایی بکشید تا تولید را بر اساس همان تعادل، به صورت منظم و هدفمند هماهنگ و هدایت کنید.}
10224	4.1.4	Create and manage master production schedule	ایجاد و مدیریت برنامه زمان‌بندی تولید اصلی	Taking care of the master production plan. The master production includes creation and implementation of the site-level production plan, as well as management of the inventory that is currently in the production process.	رسیدگی کردن به برنامه اصلی تولید. برنامه اصلی تولید، شامل ایجاد و اجرای برنامه تولید در سطح سایت {یعنی برنامه‌ای که به طور خاص برای همان کارخانه یا واحد تولیدی تنظیم می‌شود، نه برای کل شرکت یا همه کارخانه‌ها} و نیز مدیریت موجودی‌ای که در حال حاضر در فرایند تولید قرار دارد، می‌باشد. {یعنی: برنامه اصلی تولید کارخانه را پیاده‌سازی و اداره کنید و همزمان موجودی‌هایی را که در جریان تولید هستند مدیریت و کنترل کنید.}
20023	4.1.4.1	Model production network to enable simulation and optimization	مدل‌سازی شبکه تولید به‌منظور امکان‌پذیر ساختن شبیه‌سازی و بهینه‌سازی	Create representative logical system that provides the framework to attain strategic objectives based on resources, product volumes, and processes. Provides the general sequential flow and capacity requirement relationships among raw materials, parts, resources, finished products, and product families.	یک سیستم منطقی نمادین ایجاد نمایید که بر پایه منابع، حجم محصولات و فرایندها، چارچوبی برای دستیابی به اهداف استراتژیک فراهم کند. این مدل سازی، جریان کلی توالی عملیات و روابط نیازمندی‌های ظرفیت میان مواد اولیه، قطعات، منابع، محصولات نهایی و خانواده‌های محصول را فراهم می نماید {یعنی: یک مدل منطقی از کل سیستم تولید طراحی کنید که نشان دهد با توجه به منابع، مقدار تولید و فرایندها چگونه می‌توان به اهداف استراتژیک رسید و همچنین مشخص کند مواد اولیه، قطعات، منابع و محصولات در چه توالی و با چه ظرفیتی به هم مرتبط هستند.}
20024	4.1.4.2	Create master production schedule	ایجاد برنامه زمان‌بندی تولید اصلی	Creating the plan for internal activities such as production, inventory, and staffing. Include forecasted quantity of items to produce based on inputs from sales planning, demand planning/forecasting, and supply chain partners.	ایجاد برنامه برای فعالیت‌های داخلی مانند تولید، موجودی و نیروی انسانی. مقدار پیش‌بینی‌شده اقلامی را که باید بر اساس ورودی‌های برنامه‌ریزی فروش، برنامه‌ریزی/پیش‌بینی تقاضا و شرکای زنجیره تأمین تولید شوند در آن لحاظ نمایید. {یعنی: یک برنامه داخلی تنظیم کنید که فعالیت‌های تولید، سطح موجودی و تعداد نیروی موردنیاز را مشخص کند و همچنین مقدار محصولی را که باید با توجه به پیش‌بینی فروش و اطلاعات شرکای زنجیره تأمین تولید شود تعیین کنید.}
17041	4.1.4.3	Maintain master production schedule	نگهداری برنامه زمان‌بندی تولید اصلی	Supervising and overseeing the plan for internal activities such as production, inventory, and staffing. Set the quantity of items to produce each week of a short-range planning horizon.	نظارت و سرپرستی برنامه فعالیت‌های داخلی مانند تولید، موجودی و نیروی انسانی. مقدار اقلامی را که باید در هر هفته از افق برنامه‌ریزی کوتاه‌مدت تولید شوند تعیین نمایید. {یعنی: اجرای برنامه داخلی کارخانه را کنترل کنید و مشخص کنید در هر هفته از دوره برنامه‌ریزی کوتاه‌مدت چه تعداد محصول باید تولید شود.}

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
17042	4.1.5	Plan distribution requirements		Maintaining master data of finished products and inventory. Identify the requirements of finished products at the destination, as well as partner requirements. Calculate the consolidation at source. Manage replenishment planning. Create and administer a dispatch plan. Calculate load plans for destinations and partners. Manage the cost of supplying these products. Ensure effective utilization of capacity.	نگهداری کردن داده‌های اصلی محصولات نهایی و موجودی. نیازمندی‌های محصولات نهایی در مقصد و همچنین نیازمندی‌های شرکا را شناسایی نمایید، تجمع در مبدأ را محاسبه نمایید، برنامه‌ریزی تأمین مجدد را مدیریت نمایید، برنامه ارسال را ایجاد و اداره نمایید، طرح‌های بارگیری برای مقاصد و شرکا را محاسبه نمایید، هزینه تأمین این محصولات را مدیریت نمایید و از استفاده مؤثر از ظرفیت اطمینان حاصل نمایید. {یعنی: اطلاعات پایه محصولات و موجودی را به‌روز نگه دارید، نیاز هر مقصد و شریک را مشخص کنید، مقدار کالاهایی را که باید از مبدأ تجمع و ارسال شوند محاسبه کنید، برنامه تأمین مجدد و ارسال کالا را مدیریت کنید، نحوه بارگیری برای مقاصد مختلف را برنامه‌ریزی کنید، هزینه‌های تأمین را کنترل کنید و مطمئن شوید ظرفیت حمل و توزیع به شکل مؤثر استفاده می‌شود.}
10252	4.1.5.1	Maintain master data		Maintaining and preserving the master data plan for distribution requirements. Create a systematic collection of facts and figures regarding the distribution of the inventories. Maintain policies, processes, and tools covering the distribution function.	نگهداری برنامه داده‌های اصلی برای الزامات توزیع. مجموعه‌ای نظام‌مند از واقعیت‌ها و ارقام مربوط به توزیع موجودی‌ها را ایجاد نمایید و خط‌مشی‌ها، فرایندها و ابزارهای مرتبط با حوزه توزیع را نگهداری نمایید. {یعنی: اطلاعات پایه و برنامه‌های مربوط به توزیع کالا را به‌روز نگه دارید، داده‌های منظم درباره نحوه توزیع موجودی‌ها جمع‌آوری کنید و قوانین، روش‌ها و ابزارهای لازم برای مدیریت توزیع را حفظ و مدیریت کنید.}
10253	4.1.5.2	Determine finished goods inventory requirements at destination	تعیین نیازمندی‌های موجودی محصولات نهایی در مقصد	Interact with the concerned person at the destination to validate the requirements and to avoid any miscommunication of information.	تامل با فرد مسئول در مقصد به‌منظور اعتبارسنجی نیازمندی‌ها و جلوگیری از هرگونه سوءتفاهم اطلاعاتی. {یعنی: با مسئول مقصد هماهنگ کنید تا مطمئن شوید نیازها درست درک شده‌اند و اطلاعات بدون اشتباه یا سوءتفاهم منتقل می‌شوند.}
19555	4.1.5.3	Determine product storage facility requirements	تعیین نیازمندی‌های تأسیسات نگهداری {انبار} محصول	Evaluate constraints, needs, parameters, and conditions for physical storage and retrieval of components or products for future use or shipment in a storage facility within a certain timeframe.	ارزیابی محدودیت‌ها، نیازها، پارامترها و شرایط برای ذخیره‌سازی فیزیکی و بازایی قطعات یا محصولات برای استفاده آتی یا حمل‌ونقل در یک تأسیسات {انبار} ذخیره‌سازی در بازه زمانی مشخص. {یعنی: بررسی شرایط و نیازهای لازم برای نگهداری و خارج کردن کالا از انبار جهت ارسال یا استفاده در آینده.}
10254	4.1.5.4	Calculate requirements at destination	محاسبه نیازمندی‌ها در مقصد	Interact with the concerned authority at the destination to reach a specific figure that correctly represents requirements.	تامل با مرجع مسئول در مقصد برای دستیابی به رقمی مشخص که به‌درستی بیانگر نیازمندی‌ها باشد. {یعنی: با مسئولان مقصد هماهنگ کنید تا به یک عدد دقیق و مورد توافق درباره مقدار نیاز واقعی برسید.}
10255	4.1.5.5	Calculate consolidation at source	محاسبه تجمع در مبدأ	Determining the aggregate volume of products/services consolidated at the source. Calculate the number of finished products that are ready to be delivered to the customers, particularly at one date.	تعیین حجم تجمعی محصولات/خدماتی که در مبدأ تجمع شده‌اند. تعداد محصولات نهایی آماده برای تحویل به مشتریان، به‌ویژه در یک تاریخ مشخص را محاسبه نمایید. {یعنی: بررسی کنید در محل مبدأ چه مقدار محصول یا خدمت به‌صورت یکجا جمع شده است و مشخص کنید در یک تاریخ معین چه تعداد محصول نهایی برای تحویل به مشتریان آماده است.}
10256	4.1.5.6	Manage collaborative replenishment planning	مدیریت برنامه‌ریزی تأمین مجدد مشارکتی	Administering the plan for collaborative replenishment of goods. Replenish inventory by creating a plan in case of faulty production.	مدیریت برنامه ٔ تأمین مجدد مشارکتی کالاها. در صورت بروز تولید معیوب، با ایجاد یک برنامه، موجودی را تأمین مجدد نمایید. {یعنی: برنامه‌ای را که با همکاری شرکای تجاری برای تأمین دوباره کالاها تنظیم شده است مدیریت کنید و اگر به‌دلیل تولید معیوب کمبود موجودی ایجاد شد، با تدوین یک برنامه آن را جبران کنید.}
10258	4.1.5.7	Calculate and optimize destination dispatch plan	محاسبه و بهینه‌سازی برنامه ارسال به مقصد	Estimating the timing and duration of the delivery of the inventory from the source to the destination. Plan the logistic details of all the distribution routes and activities.	برآورد زمان‌بندی و مدت زمان تحویل موجودی از مبدأ به مقصد. جزئیات لجستیکی تمام مسیرها و فعالیت‌های توزیع را برنامه‌ریزی کنید. {یعنی: مشخص کنید ارسال کالا از مبدأ تا مقصد چه زمانی انجام می‌شود و چقدر طول می‌کشد و همه مسیرها و فعالیت‌های حمل‌ونقل و توزیع را به‌صورت دقیق تنظیم و هماهنگ کنید.}
10259	4.1.5.8	Manage dispatch plan attainment	مدیریت دستیابی به برنامه ارسال	Accomplishing the dispatch plan. Strictly follow the schedule, and adjust for deviations. Coordinate with the concerned authorities at various destinations.	انجام برنامه ارسال. برنامه زمان‌بندی را به‌طور دقیق دنبال نمایید و در صورت بروز انحرافات، آن را تنظیم نمایید. با مراجع ذی‌ربط در مقاصد مختلف هماهنگی نمایید. {یعنی: برنامه ارسال کالا را طبق زمان‌بندی تعیین‌شده اجرا کنید، اگر از برنامه عقب‌افتادگی یا تغییر پیش آمد آن را اصلاح کنید و با مسئولان یا واحدهای مربوط در مقصدهای مختلف هماهنگ باشید.}

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
10260	4.1.5.9	Calculate and optimize destination load plans	محاسبه و بهینه‌سازی برنامه‌های بارگیری به مقصد	Evaluating the plans for delivering loads to destinations. Create a systematic plan that specifies the load plans for every single destination.	ارزیابی برنامه‌های تحویل بار به مقاصد. یک برنامه نظام‌مند که برنامه‌های بارگیری برای هر مقصد را مشخص می‌کند ایجاد نمایید. {یعنی: برنامه‌های مربوط به رساندن بار به مقصدهای مختلف را بررسی و ارزیابی کنید و یک برنامه منظم تهیه کنید که مشخص کند برای هر مقصد چه باری و چگونه ارسال شود.}
10261	4.1.5.10	Manage partner load plan		Administering the load plan for partners. Manage the delivery, and dispatch from the source to the partners.	مدیریت طرح بارگیری برای شرکا. تحویل و ارسال از مبدأ به شرکا را مدیریت کنید.
10262	4.1.5.11	Manage cost of supply		Managing all expenses to provide products/services in the market. Estimate the overall cost of supplying of products/inventory, including the cost distributing it through various partners and channels. Consider the cost of all the logistical processes that occur from the moment a product is ready to be dispatched to the time it reaches the destination.	مدیریت تمام هزینه‌ها برای ارائه محصولات/خدمات در بازار. هزینه کل تأمین محصولات/موجودی، از جمله هزینه توزیع آن از طریق شرکا و کانال‌های مختلف را برآورد کنید. هزینه تمام فرآیندهای لجستیکی که از لحظه آماده شدن یک محصول برای ارسال تا زمانی که به مقصد می‌رسد، رخ می‌دهد را در نظر بگیرید.
10263	4.1.5.12	Manage capacity utilization	مدیریت میزان بهره‌برداری از ظرفیت	Determining the capacity utilization of the organization's production process. Realize the extent to which an enterprise uses its installed productive capacity (i.e., the relationship between output and the potential output if capacity was fully used).	تعیین میزان بهره‌برداری از ظرفیت فرایند تولید سازمان. میزانی را که یک شرکت از ظرفیت تولیدی نصب‌شده خود استفاده می‌کند، یعنی رابطه میان خروجی واقعی و خروجی بالقوه در صورت استفاده کامل از ظرفیت، مشخص نمایید. {یعنی: بررسی کنید سازمان تا چه حد از ظرفیت تولیدی موجود خود استفاده می‌کند و نسبت تولید واقعی را با حداکثر تولید ممکن در صورت استفاد کامل از ظرفیت بسنجید.}
10226	4.1.6	Establish distribution planning constraints	تعیین محدودیت‌های برنامه‌ریزی توزیع	Instituting the constraints for planning of distribution process. Create a plan that specifies every element in the distribution process from the blueprint of the distribution centers to how and when the inventory would reach the distribution centers.	وضع کردن محدودیت‌ها برای برنامه‌ریزی فرایند توزیع. برنامه‌ای که همه اجزای فرایند توزیع، از طرح مراکز توزیع تا چگونگی و زمان رسیدن موجودی به مراکز توزیع را مشخص می‌کند ایجاد نمایید. {یعنی: محدودیت‌ها و ضوابط لازم را برای برنامه‌ریزی فرایند توزیع تدوین کنید و برنامه‌ای جامع طراحی کنید که از ساختار مراکز توزیع تا روش و زمان انتقال موجودی به آن‌ها را مشخص سازد.}
10267	4.1.6.1	Establish distribution center layout constraints	تعیین محدودیت‌های چیدمان مرکز توزیع	Instituting the constraints for creating a layout for distribution center. Consider factors such as the number of customers, demand forecasting, product groups, condition of product conservation, warehousing, and transportation management.	وضع کردن محدودیت‌ها برای ایجاد چیدمان مرکز توزیع. عواملی مانند تعداد مشتریان، پیش‌بینی تقاضا، گروه‌های محصول، شرایط نگهداری محصول، انبارداری و مدیریت حمل‌ونقل را در نظر بگیرید.
10268	4.1.6.2	Establish inventory management constraints	تعیین محدودیت‌های مدیریت موجودی	Determining any problems that might be faced while managing inventory. Identify problems and possible issues in managing the warehousing of the raw materials, spares, and other items of inventory. Take stock of inventory needs, and determine the exact quantity of the inventory needed in the near future.	تعیین هرگونه مشکلی که ممکن است هنگام مدیریت موجودی با آن مواجه شوید. مشکلات و مسائل احتمالی در مدیریت انبارداری مواد اولیه، قطعات یدکی و سایر اقلام موجودی را شناسایی کنید. نیازهای موجودی را بررسی کنید و مقدار دقیق موجودی مورد نیاز در آینده نزدیک را تعیین کنید. {یعنی: چالش‌ها و ریسک‌های مربوط به مدیریت موجودی و انبار را تشخیص دهید، مسائل احتمالی نگهداری مواد اولیه و سایر اقلام را شناسایی کنید و با بررسی نیازها، میزان دقیق موجودی لازم در کوتاه‌مدت را محاسبه و مشخص کنید.}
10269	4.1.6.3	Establish transportation management constraints	تعیین محدودیت‌های مدیریت حمل‌ونقل	Identifying any potential constraints while deciding on the dispatch and delivery plan from the source to the various distribution centers. Decide how the inventory will be transported , which and how many transportation means to use, what route to take, etc.	شناسایی کردن محدودیت‌های احتمالی در تعیین برنامه ارسال و تحویل از مبدأ به مراکز توزیع مختلف. مشخص نمایید موجودی چگونه حمل خواهد شد، از چه وسایل حمل‌ونقلی و به چه تعداد و چه مسیری انتخاب خواهد شد و غیره.
19558	4.1.6.4	Establish storage management constraints	تعیین محدودیت‌های مدیریت ذخیره‌سازی {انبارش}	Determining potential constraints for physical storage and retrieval of components or products in a storage facility within a certain timeframe. Consider factors such as the building shape, height, capacity, door locations, lift equipment, automation, etc.	تعیین محدودیت‌های احتمالی برای ذخیره‌سازی فیزیکی و بازیابی قطعات یا محصولات در یک فضای ذخیره‌سازی {انبارش} در بازه زمانی مشخص. عواملی مانند شکل ساختمان، ارتفاع، ظرفیت، محل درها، تجهیزات بالابری، اتوماسیون و غیره را در نظر بگیرید.
10227	4.1.7	Review distribution planning policies	بازبینی سیاست‌های برنامه‌ریزی توزیع	Revisiting and refurbishing the policies for planning the distribution process. Asses the distribution strategies, including how the products are to be made available and sent to different distributors. Set guidelines regarding relationships between the sources and the distribution centers.	بازبینی و بازطراحی سیاست‌های برنامه‌ریزی فرایند توزیع. استراتژی‌های توزیع، از جمله نحوه در دسترس قرار دادن محصولات و ارسال آن‌ها به توزیع‌کنندگان مختلف را ارزیابی نمایید و دستورالعمل‌هایی را در خصوص روابط میان منابع تأمین و مراکز توزیع تعیین کنید. {یعنی: سیاست‌های برنامه‌ریزی توزیع را دوباره بررسی و اصلاح کنید، مشخص نمایید محصولات چگونه به توزیع‌کنندگان برسند و چارچوب ارتباطی میان مبدأهای تأمین و مراکز توزیع را تعریف کنید.}

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
10264	4.1.7.1	Review distribution network	بازبینی کردن شبکه توزیع	Evaluating the system that defines how the products/inventory would reach from the source (i.e., manufacturer) to the destination (i.e., retailer/distributor).	ارزیابی کردن سامانه‌ای که نحوه رسیدن محصولات یا موجودی را از مبدأ (مانند تولیدکننده) به مقصد(مانند خرده‌فروش یا توزیع‌کننده) تعریف می‌کند.
10265	4.1.7.2	Establish sourcing relationships	تعریف روابط تأمین‌کنندگان	Establishing relationships with transportation/distribution sources in order to ensure an effective distribution network and strategy. Screen and evaluate various sources available to pick out the best among them.	ایجاد روابط با منابع حمل‌ونقل/توزیع جهت اطمینان از شکل‌گیری یک شبکه و استراتژی توزیع مؤثر. منابع مختلف موجود را غربال و ارزیابی کنید تا بهترین گزینه‌ها را از میان آن‌ها انتخاب کنید.
10266	4.1.7.3	Establish dynamic deployment policies	ایجاد سیاست‌های استقرار پویا	Creating strategic guidelines on the availability of the products at all the distribution centers. Create a dynamic network to ensure availability at all times, even in cases of defaults.	تدوین دستورالعمل‌های استراتژیک برای دسترسی‌پذیری محصولات در همه مراکز توزیع. شبکه‌ای پویا طراحی نمایید تا دسترسی‌پذیری محصولات در همه مراکز توزیع حتی در شرایط بروز اختلال یا عدم تأمین نیز تضمین شود. {یعنی: قواعد راهبردی تعریف کنید تا محصولات همیشه در مراکز توزیع در دسترس باشند و شبکه‌ای انعطاف‌پذیر ایجاد کنید که حتی هنگام بروز مشکل در تأمین یا توزیع، دسترسی‌پذیری کالا حفظ شود.}
10368	4.1.8	Develop quality standards and procedures	تدوین استانداردها و رویه‌های کیفیت	Developing standards and procedures for maintaining the quality of products/services. Establish desired quality targets. Create standardized procedures for the quality. Ensure quality specifications are effectively communicated.	تدوین استانداردها و رویه‌های حفظ کیفیت محصولات یا خدمات. اهداف کیفی مطلوب را تعیین نمایید. رویه‌های استاندارد برای کیفیت ایجاد کنید. اطمینان حاصل کنید که جزئیات و الزامات کیفیت به‌خوبی برای همه واحدهای مربوطه توضیح داده و منتقل شوند. {یعنی: استانداردهایی برای کیفیت تعریف کنید، اهداف کیفیت را مشخص نمایید، رویه‌های ثابت برای کنترل کیفیت تدوین کنید و اطلاعات مربوط به مشخصات کیفیت را به‌درستی به همه بخش‌ها منتقل کنید تا سطح مطلوب کیفیت حفظ شود.}
10371	4.1.8.1	Establish quality targets	تعیین اهداف کیفیت	Defining specific qualitative and quantitative target figures.	تعریف شاخص‌های هدف کیفی و کمی مشخص
10372	4.1.8.2	Develop standard testing procedures	تدوین رویه‌های آزمایش استاندارد	Creating standard procedures for testing the quality of products/services. Describe the steps of key processes to help ensure consistent and quality output. Define the routine instructions for performing the quality testing activity.	ایجاد رویه‌های استاندارد برای آزمون کیفیت محصولات/خدمات. گام‌های فرآیندهای کلیدی را به‌گونه‌ای شرح دهید که به تضمین خروجی یکپوخت و باکیفیت کمک کند. دستورالعمل‌های روتین لازم برای انجام فعالیت‌های آزمون کیفیت را تعریف نمایید. {یعنی: برای سنجش کیفیت محصولات یا خدمات، روش‌های استاندارد مشخص کنید، مراحل مهم کار را واضح توضیح دهید تا نتیجه همیشه یکسان و باکیفیت باشد، و دستورالعمل‌های مشخصی برای انجام تست‌های کیفیت تدوین کنید.}
10373	4.1.8.3	Communicate quality specifications	ابلاغ مشخصات کیفیت	Communicating the desired quality specifications to the manufacturing units, as well as the distribution centers, to avoid any misunderstanding or misinterpretation.	ابلاغ مشخصات مطلوب کیفیت. مشخصات مطلوب کیفیت را به واحدهای تولیدی و همچنین مراکز توزیع ابلاغ نمایید تا از هرگونه سوءبرداشت یا تفسیر نادرست جلوگیری شود.
10216	4.2	Procure materials and services	تأمین مواد اولیه و خدمات	Creating a plan for procuring materials and services. Develop strategies for sourcing materials and services. Choose the most appropriate suppliers, and develop contracts with them. Order the materials and services as per the requirements. Manage relationships with suppliers.	تدوین برنامه‌ای برای تأمین مواد اولیه و خدمات. استراتژی‌هایی را برای تأمین مواد و خدمات تدوین نمایید. مناسب‌ترین تأمین‌کنندگان را انتخاب نمایید و با آن‌ها قراردادهایی را تنظیم نمایید. مواد اولیه و خدمات را طبق نیاز سفارش دهید. روابط با تأمین‌کنندگان را مدیریت نمایید.
10277	4.2.1	Provide sourcing governance and perform category management	ارائه حاکمیت تأمین و انجام مدیریت دسته‌بندی	Creating strategies for procuring materials and services from various sources, and for managing and evaluating categories. Establish a procurement process that describes the approach for obtaining products and purchasing activities. Evaluate the sources. Create sourcing relationships in order to continuously improve. Re-evaluate purchasing activities.	تدوین استراتژی‌هایی برای تأمین مواد اولیه و خدمات از منابع مختلف، و برای مدیریت و ارزیابی دسته‌بندی‌ها. فرآیند تأمینی را ایجاد کنید که رویکرد دریافت محصولات و فعالیت‌های خرید را توصیف کند. منابع تأمین را ارزیابی کنید. روابط تأمین را ایجاد نمایید تا بهبود مستمر حاصل شود. فعالیت‌های خرید را مجدداً ارزیابی کنید. {یعنی: راهبردهایی برای تهیه مواد و خدمات از منابع مختلف تدوین کنید و دسته‌های خرید را مدیریت و ارزیابی کنید، یک فرآیند مشخص برای نحوه خرید و تأمین تعریف کنید، منابع تأمین را بررسی کنید، با تأمین‌کنندگان روابط کاری مؤثر ایجاد کنید تا عملکرد به‌طور مداوم بهتر شود و فعالیت‌های خرید را به‌صورت دوره‌ای دوباره ارزیابی کنید.}

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
10281	4.2.1.1	Develop procurement plan	تدوین برنامه تأمین	Creating a plan for procuring materials and services. Plan what to buy, when, and from what sources. Include project requirements, the procurement team, the justification for the procurement, a timeline of events, and an explanation of the supplier selection process. Outline specific actions to start and complete purchases in order to adhere to best practices.	ایجاد برنامه‌ای برای تأمین مواد اولیه و خدمات. مشخص نمایید چه اقلامی باید خریداری شود، در چه زمانی و از چه منابعی باید تأمین شود. الزامات پروژه، تیم تأمین، توجیه انجام خرید، زمان‌بندی رویدادها و توضیح فرآیند انتخاب تأمین‌کننده را در برنامه درج نمایید. اقدامات مشخص لازم برای آغاز و تکمیل خریدها را به‌گونه‌ای تعیین نمایید که با بهترین رویه‌ها همخوانی داشته باشد. {یعنی: برنامه‌ای تنظیم کنید که در آن مشخص شود چه چیزی باید خریداری شود، چه زمانی و از کجا تهیه شود، نیازهای پروژه و اعضای تیم خرید مشخص شوند، دلیل انجام خرید و زمان‌بندی مراحل روشن باشد، روش انتخاب تأمین‌کننده توضیح داده شود و اقدامات لازم برای شروع و تکمیل خریدها طبق بهترین شیوه‌های کاری تعیین شود.}
10282	4.2.1.2	Clarify purchasing requirements		Defining the purchasing requirements for materials and services. Specify the exact inventory required for the production process. Create a specific quotation for all the sources in order to avoid any duplication or overlap.	تعریف الزامات خرید برای مواد اولیه و خدمات. موجودی دقیق موردنیاز برای فرآیند تولید را مشخص نمایید. برای تمامی منابع تأمین، درخواست قیمت مشخصی ایجاد نمایید تا از هرگونه تکرار یا هم‌پوشانی جلوگیری شود. {یعنی: دقیق تعیین کنید چه مواد و خدماتی برای تولید لازم است، مقدار موجودی موردنیاز را مشخص کنید و برای همه تأمین‌کنندگان درخواست قیمت یکسان ارسال کنید تا درخواست‌ها تکراری یا متداخل نشوند.}
10283	4.2.1.3	Establish materials management contingency plans	تدوین برنامه‌های اضطراری مدیریت مواد	Developing a strategy to deal with issues projected to arise during implementation of the inventory plan. Identify how to react to issues that arise and require changes to the inventory plan, such as a vendor failing to deliver materials on time. Collaborate with production and suppliers to prepare solutions to projected problems.	طراحی یک استراتژی برای مواجهه با مسائل پیش‌بینی‌شده در زمان اجرای برنامه موجودی. نحوه واکنش به مسائلی که در زمان اجرا به‌وجود می‌آیند و نیازمند تغییر در برنامه موجودی هستند، مانند تأخیر تأمین‌کننده در تحویل مواد را مشخص نمایید. برای آماده‌سازی راه‌حل‌ها جهت مشکلات پیش‌بینی‌شده با واحد تولید و تأمین‌کنندگان همکاری نمایید. {یعنی: از قبل برنامه‌ریزی کنید اگر هنگام اجرای برنامه موجودی مشکلی پیش آمد—مثلاً تأمین‌کننده مواد را دیر تحویل داد—چطور باید واکنش نشان دهید و با همکاری تولید و تأمین‌کنندگان راه‌حل‌های جایگزین آماده داشته باشید.}
10284	4.2.1.4	Match needs to supply capabilities		Synchronizing the requirements of materials and services and the capacity of suppliers for providing these materials and services. Revamp the procurement needs of the company in consideration of the capabilities of the suppliers.	همگام‌سازی نیازمندی‌های مواد و خدمات با ظرفیت تأمین‌کنندگان برای ارائه این مواد و خدمات. نیازهای تأمین شرکت را با در نظر گرفتن توانایی‌های تأمین‌کنندگان بازنگری و اصلاح کنید.
10285	4.2.1.5	Analyze organization's spend profile	تحلیل الگوی {پروفایل} هزینه‌های سازمان	Evaluating the spend profile of the organization. Collect, cleanse, classify, and analyze the procurement data with the purpose of reducing procurement costs, improving efficiency, and monitoring compliance.	ارزیابی الگوی هزینه‌های سازمان. داده‌های مربوط به تدارکات و خرید را گردآوری، پاک‌سازی، طبقه‌بندی و تحلیل نمایید تا هزینه‌های تدارکات کاهش یابد، کارایی بهبود پیدا کند و میزان انطباق با مقررات و سیاست‌ها پایش شود. {یعنی: اطلاعات مربوط به خریدهای سازمان را جمع‌آوری و مرتب کنید، داده‌های نادرست یا تکراری را حذف کنید و آن‌ها را تحلیل کنید تا بتوانید هزینه‌های خرید را کاهش دهید، فرآیندها را کارآمدتر کنید و مطمئن شوید همه خریدها مطابق قوانین و سیاست‌های سازمان انجام می‌شوند.}
10286	4.2.1.6	Seek opportunities to improve efficiency and value		Seeking the most efficient sourcing and procurement opportunities.	جست‌وجو کردن کارآمدترین فرصت‌هایی که می‌توانند فرآیندهای تأمین و خرید را کارآمدتر و مقرون‌به‌صرفه‌تر کنند
10287	4.2.1.7	Collaborate with suppliers to identify sourcing opportunities	همکاری با تأمین‌کنندگان برای شناسایی فرصت‌های تأمین {مواد و خدمات}	Collaborating with the suppliers of materials and services in order to determine new opportunities for sourcing.	همکاری با تأمین‌کنندگان مواد و خدمات به منظور تعیین فرصت‌های جدید برای تأمین.
10278	4.2.2	Select suppliers and develop/maintain contracts		Evaluating supplier options to select the most effective and efficient suppliers. Validate selected suppliers. Establish and manage supplier contracts.	ارزیابی گزینه‌های تأمین‌کننده برای انتخاب مؤثرترین و کارآمدترین تأمین‌کنندگان. تأمین‌کنندگان انتخاب‌شده را تأیید کنید. قراردادهای تأمین‌کننده را تدوین و مدیریت کنید.
10288	4.2.2.1	Select suppliers	انتخاب تأمین‌کنندگان	Evaluating the pros and cons of various suppliers. Choose the most appropriate and cost-effective suppliers on the basis of their material quality, delivery schedules, and costs.	ارزیابی مزایا و معایب تأمین‌کنندگان مختلف. تأمین‌کنندگان مناسب و مقرون‌به‌صرفه را بر اساس کیفیت مواد، زمان‌بندی تحویل و هزینه‌ها انتخاب نمایید.
10289	4.2.2.2	Certify and validate suppliers		Validating the supply sources, and provide certification as an official supplier.	اعتبارسنجی منابع تأمین و ارائه گواهی به آن‌ها به‌عنوان تأمین‌کننده رسمی
10290	4.2.2.3	Negotiate and establish contracts	مذاکره و تدوین قراردادها	Legally binding suppliers with the company. Negotiate contracts individually with all the suppliers that include the promised material delivery, the delivery dates and duration, etc.	متعهد کردن قانونی تأمین‌کنندگان به شرکت از طریق قرارداد. با تمامی تأمین‌کنندگان به‌صورت جداگانه مذاکره نمایید و قراردادهایی را تنظیم نمایید که شامل تعهدات تحویل مواد، زمان‌های تحویل، مدت قرارداد و سایر شرایط مرتبط باشد.

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
10291	4.2.2.4	Manage contracts	مدیریت قراردادهای	Keeping contracts up-to-date with routine evaluation. Maintain order and discipline with the contracts in order to avoid any loss of information and mishaps.	بهروز نگهداشتن قراردادها از طریق ارزیابی‌های دوره‌ای روتین. قراردادهای را به‌صورت منظم بازبینی و به‌روزرسانی نمایید و نظم و انضباط لازم را در مدیریت قراردادها حفظ نمایید تا از بروز هرگونه از دست رفتن اطلاعات و خطاهای احتمالی جلوگیری شود.
10279	4.2.3	Order materials and services	سفارش مواد اولیه و خدمات	Creating and approving requisitions and distributing purchase orders accordingly. Hasten the procurement process to satisfy internal needs.	ایجاد و تأیید درخواست‌ها و توزیع سفارش‌های خرید بر اساس آن. فرآیند تأمین را تسریع نمایید تا نیازهای داخلی سازمان به‌موقع برآورده شود
10292	4.2.3.1	Process/Review requisitions	پردازش و بازبینی درخواست‌های خرید	Handling operations related to processing/reviewing the requisitions. Establish and maintain procedures for the initiation, authorization, and processing of purchase requirements to procure products/services.	مدیریت عملیات مربوط به پردازش/بازبینی درخواست‌های خرید. رویه‌های لازم برای ثبت، مجوزدهی و پردازش نیازمندی‌های خرید را تدوین، اجرا و نگهداری نمایید تا تأمین محصولات و خدمات به‌درستی انجام شود. (یعنی: فرآیندهای مشخصی تعریف و اجرا کنید تا درخواست‌های خرید به‌صورت منظم ثبت شوند، مجوز بگیرند و پردازش شوند و در نهایت خرید کالا یا خدمات موردنیاز سازمان بدون اختلال انجام شود.)
10293	4.2.3.2	Approve requisitions	تأیید درخواست‌های خرید	Approving requisitions for materials and services. Examine distributor-specific requests, and validate them individually.	تأیید درخواست‌های خرید مواد و خدمات. درخواست‌های خرید مرتبط با توزیع‌کنندگان را بررسی و هر یک را به‌صورت جداگانه اعتبارسنجی و تأیید نمایید.
10294	4.2.3.3	Solicit supplier quotes	درخواست پیشنهاد قیمت از تأمین‌کنندگان	Requesting quotes from suppliers. Use a request for quotation (RFQ) to invite suppliers into a bidding process for specific products/services.	درخواست پیشنهاد قیمت از تأمین‌کنندگان. با استفاده از درخواست برای پیشنهاد قیمت (RFQ)، تأمین‌کنندگان را برای شرکت در فرآیند مناقصه جهت تأمین محصولات یا خدمات مشخص دعوت نمایید. (یعنی: یک RFQ ارسال کنید تا چند تأمین‌کننده قیمت و شرایط خود را برای تأمین یک کالا یا خدمت مشخص ارائه دهند و بتوانید آن‌ها را با هم مقایسه کنید.)
10295	4.2.3.4	Create/Distribute purchase orders	ایجاد/توزیع سفارش‌های خرید	Creating and placing the orders for purchasing materials and services from suppliers. Analyze vendor quotes. Choose the most cost-effective vendors. Create vendor-specific orders. Distribute them in order to initiate the purchasing process.	ایجاد و ثبت سفارش‌ها برای خرید مواد و خدمات از تأمین‌کنندگان. پیشنهادهای قیمت ارائه‌شده توسط فروشنده‌گان را تحلیل نمایید. مقرون‌به‌صرفه‌ترین فروشنده‌گان را انتخاب نمایید. سفارش‌های اختصاصی برای هر فروشنده ایجاد نمایید. آن‌ها را توزیع کنید تا فرآیند خرید آغاز شود. (یعنی: قیمت‌ها و پیشنهادهای تأمین‌کنندگان را بررسی کنید، بهترین و اقتصادی‌ترین گزینه را انتخاب کنید، سپس سفارش خرید مخصوص همان تأمین‌کننده را تنظیم و ارسال کنید تا خرید شروع شود.)
10296	4.2.3.5	Expedite orders and satisfy inquiries	تسریع سفارش‌ها و پاسخگویی به استعلام‌ها	Accelerating the purchase orders in order to fulfill the internal needs (for raw materials) depicted through inquiries.	تسریع سفارش‌های خرید به منظور برآورده ساختن نیازهای داخلی (برای مواد اولیه) که از طریق استعلام‌ها نشان داده شده‌اند. (یعنی: وقتی واحدهای داخلی برای مواد اولیه درخواست یا استعلام می‌دهند، سفارش‌های خرید را سریع‌تر پیگیری کنید تا این نیازها به‌موقع تأمین شوند.)
10297	4.2.3.6	Reconcile purchase orders	تطبیق دادن سفارش‌های خرید	Verify that purchase orders are filled as expected: verify that items and quantities are delivered as expected, based on purchase order details and goods receipts.	راستی‌آزمایی کردن انجام سفارش‌های خرید مطابق انتظار. بررسی نمایید که اقلام و مقادیر سفارش‌داده‌شده طبق جزئیات سفارش خرید تحویل شده باشند. این بررسی را بر اساس اطلاعات سفارش خرید و رسیدهای دریافت کالا انجام دهید. (یعنی: چک کنید کالاهایی که سفارش داده‌اید دقیقاً با همان نوع و مقدار تعیین‌شده تحویل شده باشند و این را با سفارش خرید و رسید دریافت کالا تطبیق دهید.)
10298	4.2.3.7	Research/Resolve order exceptions	بررسی کردن و رفع کردن استثناهای سفارش. بررسی و رفع مشکلات و موارد غیرعادی در سفارشات.	Identifying and resolving any exceptions. Address the internal needs/inquiries for materials that cannot be procured immediately. Research inquiries that require the need of exceptional materials.	شناسایی کردن و رفع کردن استثناهای سفارش. هرگونه مورد استثنایی یا مغایرت را شناسایی و برطرف نمایید. به نیازها و استعلام‌های داخلی برای موادی که امکان تأمین فوری آن‌ها وجود ندارد رسیدگی کنید. استعلام‌هایی را که نیازمند مواد استثنایی یا غیرمعمول هستند بررسی نمایید. (یعنی: اگر سفارشی با مشکل یا وضعیت غیرعادی روبه‌رو شد، آن را بررسی و حل کنید و به درخواست‌های داخلی برای موادی که به‌سادگی یا فوراً قابل تهیه نیستند رسیدگی نمایید.)
10280	4.2.4	Manage suppliers	مدیریت تأمین‌کنندگان	Collecting and analyzing new information in order to track and rate suppliers through a supplier information management system.	جمع‌آوری و تحلیل اطلاعات جدید به منظور پایش و رتبه‌بندی تأمین‌کنندگان از طریق یک سیستم مدیریت اطلاعات تأمین‌کننده.
10299	4.2.4.1	Monitor/Manage supplier information	پایش و مدیریت کردن اطلاعات تأمین‌کنندگان	Examining procurement and vendor performance. Report delivery timing and the quality of the materials procured through different vendors.	بررسی کردن عملکرد تأمین و عملکرد فروشنده‌گان. زمان‌بندی تحویل و کیفیت مواد تأمین‌شده از طریق تأمین‌کنندگان مختلف را گزارش نمایید. (یعنی: عملکرد خرید و تأمین‌کنندگان را ارزیابی کنید و مشخص کنید هر تأمین‌کننده کالا را با چه کیفیتی و در چه زمانی تحویل می‌دهد.)

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
10300	4.2.4.2	Prepare/Analyze procurement and supplier performance	آماده سازی/تحلیل عملکرد تأمین و عملکرد تأمین کنندگان	Assisting the production and inventory processes through the information and reports created. Use the information and metrics of the procurement and vendor performance to enhance or improve the production process.	پشتیبانی کردن از فرآیندهای تولید و موجودی از طریق اطلاعات و گزارش های ایجاد شده. از اطلاعات و معیارهای عملکرد تأمین و فروشندگان برای ارتقا یا بهبود فرآیند تولید استفاده کنید. {یعنی: گزارش ها و داده های مربوط به خرید و عملکرد تأمین کنندگان را در اختیار تولید و انبار قرار دهید تا بتوانند برنامه ریزی بهتری انجام دهند و فرایند تولید را بهبود دهند.}
10301	4.2.4.3	Support inventory and production processes	پشتیبانی از فرآیندهای موجودی و تولید	Support inventory and production processes by analyzing impact of procurement decisions and collaborating to constantly improve. (For example, perhaps minimum order requirements could be negotiated to be lower, to reduce excessive inventory and make production more flexible.)	پشتیبانی کردن از فرآیندهای موجودی و تولید از طریق تحلیل اثرات تصمیمات تأمین و همکاری برای بهبود مستمر. اثرات تصمیمات مربوط به خرید و تأمین را بر موجودی و تولید تحلیل کنید و با واحدهای مرتبط برای بهبود مداوم فرایندها همکاری نمایید. (برای مثال، ممکن است بتوان درباره حداقل مقدار سفارش با تأمین کنندگان مذاکره کرد تا این مقدار کاهش یابد، در نتیجه موجودی اضافی کمتر شود و انعطاف پذیری تولید افزایش پیدا کند.) {یعنی: تصمیمات خرید را بررسی کنید تا ببینید چه اثری بر انبار و تولید دارند و با واحدهای مرتبط و حتی تأمین کنندگان همکاری کنید تا شرایطی مانند حداقل مقدار سفارش بهبود یابد، موجودی اضافی کاهش پیدا کند و تولید بتواند با انعطاف بیشتری برنامه ریزی و اجرا شود.}
10302	4.2.4.4	Monitor quality of product delivered	نظارت بر کیفیت محصولات تحویل شده	Track the performance of the suppliers on product quality. Use this information to further improve sourcing and supplier performance.	پایش کردن عملکرد تأمین کنندگان از نظر کیفیت محصول. از این اطلاعات برای بهبود تصمیم های تأمین و ارتقای عملکرد تأمین کنندگان استفاده نمایید.
10217	4.3	Produce/Assemble/Test product	تولید/مونتاژ/تست محصول	Processing and delivering the finished goods manufactured by the organization. Schedule the production of products. Execute the product production activities. Perform tests to oversee and ensure quality of production. Maintain records of the production process. Track lots.	پردازش و تحویل محصولات نهایی تولیدشده توسط سازمان. تولید محصولات را زمان بندی کنید. فعالیت های تولید محصول را اجرا کنید. برای نظارت و اطمینان از کیفیت تولید، تست انجام دهید. سوابق فرایند تولید را نگهداری کنید. دسته های تولید (لات ها) را ردیابی کنید. {یعنی: تولید محصولات را برنامه ریزی و اجرا کنید، کیفیت آن ها را با انجام آزمون ها کنترل کنید، اطلاعات و سوابق تولید را ثبت و نگهداری کنید و هر دسته تولید را برای امکان ردیابی و کنترل بهتر دنبال کنید تا محصول نهایی به درستی آماده و تحویل شود.}
10303	4.3.1	Schedule production	زمان بندی تولید	Scheduling the production of final products. Generate a detailed schedule plan. Create and release production orders and lots. Schedule the planned and unplanned maintenance orders.	زمان بندی کردن تولید محصولات نهایی. یک برنامه زمان بندی تفصیلی ایجاد کنید. سفارش های تولید و دسته های تولید (لات ها) را ایجاد و منتشر کنید. سفارش های نگهداری و تعمیرات برنامه ریزی شده و برنامه ریزی نشده را زمان بندی کنید.
19563	4.3.1.1	Model and simulate plant	مدل سازی و شبیه سازی کارخانه	Creating a representation of plant facilities to optimize material flow, resource utilization, and logistics for all levels of plant planning from global production facilities, through local plants, to specific lines and enabling the comparison of production alternatives,.	ایجاد نمونه ای از تأسیسات کارخانه برای بهینه سازی جریان مواد، استفاده از منابع و لجستیک در همه سطوح برنامه ریزی کارخانه. مدلی از تأسیسات تولیدی ایجاد کنید که از سطح شبکه جهانی تولید، تا کارخانه های محلی و خطوط مشخص تولید را دربر گیرد. این مدل را برای تحلیل جریان مواد، استفاده بهینه از منابع و برنامه ریزی لجستیکی به کار ببرید و امکان مقایسه گزینه های مختلف تولید را فراهم کنید. {یعنی: از کارخانه و اجزای آن یک مدل تحلیلی بسازید تا ببینید مواد چگونه حرکت می کنند، منابع چگونه مصرف می شوند و لجستیک چگونه عمل می کند؛ سپس با استفاده از این مدل می توانید سناریوهای مختلف تولید را مقایسه کنید و بهترین گزینه را برای برنامه ریزی و بهینه سازی انتخاب نمایید.}
10306	4.3.1.2	Generate line level plan	تولید برنامه در سطح خط تولید	Initiating the line-level plan for production. Break down the production schedule into specific lines, specifying the various objectives the production schedule.	آغاز کردن برنامه در سطح خط تولید. برنامه زمان بندی تولید را به خطوط مشخص تولید تفکیک کنید و اهداف گوناگون برنامه تولید را برای هر خط مشخص نمایید. {یعنی: برنامه کلی تولید را به برنامه های جداگانه برای هر خط تولید تبدیل می کنید و برای هر خط مشخص می کنید چه مقدار تولید، در چه زمان و با چه اهداف عملیاتی باید انجام شود تا کل برنامه تولید به درستی اجرا گردد.}

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
10307	4.3.1.3	Generate detailed schedule			گسترش برنامه سطح خط تولید. همه مراحل جداگانه تولید را مشخص کنید و زمان شروع و مدت انجام هرکدام را تعیین نمایید تا یک برنامه کاری عملیاتی تدوین شود که کل فرایند تولید را پایش کند و هرگونه انحراف احتمالی را ردیابی نماید. {یعنی: برنامه خط تولید را به سطح جزئیات عملیات ببرید و تک تک مراحل ساخت محصول را با زمان و مدت اجرای آن‌ها مشخص کنید تا یک برنامه اجرایی دقیق داشته باشید که روند کل تولید را دنبال کند و اگر تأخیر یا اختلافی با برنامه پیش آمد بتوانید آن را سریع تشخیص دهید.}
10308	4.3.1.4	Schedule production orders and create lots			زمان‌بندی کردن شروع تولید سفارش‌های دریافت‌شده و ایجاد بچ‌های تولید برای یکپارچه‌سازی پردازش. زمان آغاز سفارش‌های تولید را با شروع عملیات پردازش محصولات/خدمات برنامه‌ریزی کنید. مشخص کنید چه موادی باید تولید شوند، در کجا تولید شوند، کدام عملیات انجام آن را تسهیل می‌کند و تولید در چه تاریخی باید آغاز شود. اندازه بچ‌های تولید را تعیین کنید و بازه‌های زمانی تولید هر دسته را مشخص نمایید. {یعنی: برای سفارش‌هایی که دریافت شده‌اند زمان شروع تولید را تعیین می‌کنید و آن‌ها را به دسته‌های تولیدی تقسیم می‌کنید تا انجام عملیات تولید منظم‌تر و کارآمدتر شود. سپس مشخص می‌کنید چه محصول یا موادی تولید شود، در کدام محل تولید انجام گیرد، چه عملیات‌هایی درگیر هستند و تولید از چه زمانی شروع شود؛ همچنین اندازه و مدت هر بچ تولیدی را تعیین می‌کنید تا اجرای تولید قابل کنترل باشد.}
10315	4.3.1.5	Plan for preventive maintenance			زمان‌بندی نگهداری و تعمیرات برنامه‌ریزی‌شده تجهیزات تولید
10316	4.3.1.6	Request unplanned maintenance			زمان‌بندی نگهداری و تعمیرات درخواستی برای رفع خرابی‌هایی که در آن‌ها تعمیرات یا راه‌حل‌های اصلاحی فوری مورد نیاز است. طرحی برای انجام کارهای تعمیرات خارج از برنامه بر روی تجهیزات یا ماشین‌آلاتی که نیاز فوری به رسیدگی دارند ایجاد کنید. مراحل اجرای تعمیرات ضروری را با استفاده از نیروهای متخصص زمان‌بندی نمایید تا بازه رفع اشکال به‌صورت سریع و مؤثر انجام شود. {یعنی: وقتی دستگاهی ناگهان خراب می‌شود، برنامه‌ای فوری برای تعمیر و رسیدگی تهیه کنید، کار را با تکنسین‌های متخصص زمان‌بندی کنید تا در کوتاه‌ترین زمان ممکن مشکل رفع و عملکرد خط تولید به حالت عادی برگردد.}
10309	4.3.1.7	Release production orders and create lots			آغاز تحویل سفارش‌های تولید و ایجاد بچ‌های تولید. سفارش تولیدی را که مشخص می‌کند چه ماده‌ای تولید شود، در کجا تولید شود، چه عملیات‌هایی موردنیاز است و تولید در چه تاریخی انجام می‌شود، به واحدهای اجرایی ابلاغ کنید. نحوه تسویه و ثبت هزینه‌های سفارش تولید را تعریف کنید. بچ‌های تولیدی ایجاد کنید که واحدهای مشخصی از یک محصول یا مونتاژ هستند و برای تولید برنامه‌ریزی و ساخته می‌شوند. {یعنی: سفارش تولید را از حالت برنامه‌ریزی خارج کرده و به‌صورت رسمی برای اجرا به خط تولید اعلام کنید، جزئیات فنی و زمانی آن را مشخص کنید، نحوه محاسبه و ثبت و تسویه هزینه‌هایش را تعیین کنید و محصول را در قالب دسته‌های مشخص (بچ) برای تولید و کنترل بهتر سازمان‌دهی کنید.}
10304	4.3.2	Produce/Assemble product			تولید کردن محصول. مواد اولیه را به محصولات آماده به مصرف تبدیل کنید. مواد اولیه را برای اجرای برنامه زمان‌بندی تفصیلی تولید مدیریت کنید. اقلام معیوب را برای شناسایی و رفع عیب، دوباره تولید کنید. بهینه‌سازی تولید و سنجش عملکرد در مقایسه با شاخص‌های مرجع را تضمین کنید. {یعنی: مواد اولیه را طبق برنامه تولید به محصول نهایی تبدیل کنید، جریان و مصرف مواد را برای اجرای دقیق برنامه کنترل کنید، محصولات معیوب را دوباره تولید کنید تا علت مشکل شناسایی و اصلاح شود و با پایش شاخص‌ها تلاش کنید تولید با بیشترین کارایی و کیفیت انجام شود.}

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
10310	4.3.2.1	Manage raw material inventory	مدیریت کردن موجودی مواد اولیه	Administering the inventory of raw materials. Manage the total cost of all component parts in stock but not yet used. Manage the cost of the direct materials (i.e., materials incorporated into the final product) and indirect materials (i.e., materials not incorporated into the final product but consumed during the production process).	اداره کردن موجودی مواد اولیه. هزینه کل تمام اجزای موجود در انبار که هنوز استفاده نشده‌اند را مدیریت کنید. هزینه مواد مستقیم (یعنی موادی که در محصول نهایی به‌کار می‌روند) و مواد غیرمستقیم (یعنی موادی که در محصول نهایی وارد نمی‌شوند اما در فرایند تولید مصرف می‌شوند) را مدیریت کنید.
10311	4.3.2.2	Execute detailed line schedule		Creating and implementing the detailed line production schedule on the ground level.	ایجاد و اجرای برنامه زمان‌بندی تفصیلی خط تولید در سطح اجرایی
10319	4.3.2.3	Report maintenance issues	گزارش دادن مشکلات نگهداری و تعمیرات	Recording and reporting any deviations or issues in the maintenance schedule, in the performance to the production management team, and for unplanned maintenance.	ثبت و گزارش کردن انحراف‌ها یا مشکلات برنامه نگهداری. هرگونه انحراف یا مشکل در برنامه نگهداری را ثبت کنید. مسائل مربوط به عملکرد تجهیزات را به تیم مدیریت تولید گزارش کنید. موارد نگهداری یا تعمیرات پیش‌بینی‌نشده را اعلام کنید.
10313	4.3.2.4	Rerun defective items		Reproducing the items produced defectively. Assess the produced items by conducting quality and standardization tests in order to diagnose any discrepancies. Reproduce defective items.	باز تولید اقلامی که به صورت معیوب تولید شده‌اند. اقلام تولید شده را با انجام تست‌های کیفیت و انطباق با استانداردها ارزیابی کنید تا هرگونه مغایرت تشخیص داده شود. اقلام معیوب را دوباره تولید کنید.
19566	4.3.2.5	Monitor and optimize production process	پایش و بهینه‌سازی کردن فرایند تولید	Integrating different resources in the production process: material, personnel, equipment, robotics, etc. Includes automating and controlling the plant, performing advanced process control and real-time optimization. This activity also includes managing plant alarms and alerts.	یکپارچه‌سازی منابع مختلف در فرآیند تولید: مواد، نیروی انسانی، تجهیزات، رباتیک و غیره. شامل اتوماسیون و کنترل کارخانه، کنترل پیشرفته فرآیند و بهینه‌سازی بلادرنگ می‌شود. این فعالیت همچنین شامل مدیریت هشدارها و اعلان های خطر کارخانه است. {یعنی: همه منابع موردنیاز تولید مثل مواد، کارکنان، ماشین‌آلات و ربات‌ها را هماهنگ و به هم متصل کنید تا تولید به‌صورت منظم انجام شود. همچنین با استفاده از سیستم‌های کنترلی و اتوماسیون، عملکرد کارخانه را به‌طور لحظه‌ای پایش و تنظیم کنید و در صورت بروز مشکل یا وضعیت غیرعادی، از طریق هشدارها و اعلان‌ها آن را مدیریت کنید.}
19567	4.3.2.5.1	Automate and control plant		Creating and applying technology to monitor and control the production and delivery of products and services. Automation involves a broad range of technologies.	ایجاد و به‌کارگیری فناوری برای پایش و کنترل تولید و تحویل محصولات و خدمات. اتوماسیون شامل طیف وسیعی از فناوری‌ها است.
19568	4.3.2.5.2	Perform advanced process control	انجام کنترل پیشرفته فرآیند	Including a broad range of techniques and technologies implemented within industrial process control systems that are routinely reviewed, audited, and improved, advanced process controls typically address particular performance or economic improvement opportunities. An advanced set of process control measures can be used to reduce variation and identify primary improvement options. Results of analysis are fed back into process design for incorporation into production.	شامل طیف وسیعی از تکنیک‌ها و فناوری‌های پیاده‌سازی شده در سیستم‌های کنترل فرآیند صنعتی که به طور روتین بررسی، ممیزی و بهبود می‌شوند، کنترل‌های پیشرفته فرآیند معمولاً به فرصت‌های بهبود عملکرد یا اقتصادی خاصی می‌پردازند. با استفاده از مجموعه‌ای پیشرفته از اقدامات کنترلی، می‌توان نوسان‌های فرایند را کاهش و گزینه‌های اصلی بهبود را شناسایی کرد. نتایج تحلیل به طراحی فرآیند بازگردانده می‌شود تا در تولید اعمال شوند. {یعنی: استفاده از روش‌های پیشرفته در سیستم‌های کنترل صنعتی که به طور مداوم ارتقا می‌یابند تا عملکرد یا سودآوری را بهبود بخشند؛ این اقدامات با کاهش نوسانات و شناسایی راهکارهای بهبود، نتایج تحلیل را به طراحی فرآیند باز می‌گردانند تا در تولید اعمال شوند.}
19569	4.3.2.5.3	Perform real-time optimization		Helping organizations increase performance and efficiency, real-time optimization is a category of closed-loop process control that aims at optimizing process performance in real time for systems. It is normally built upon model-based optimization systems and is usually large scale. Real-time optimization automatically detects errors, and can modify and eliminate both random and non-random errors, as well as analyze and monitor all systems involved.	بهینه‌سازی بلادرنگ {در لحظه} که به سازمان‌ها در افزایش عملکرد و بهره‌وری کمک می‌کند، دسته‌ای از کنترل فرایند حلقه بسته است {کنترل فرایند مبتنی بر بازخورد. به طور مثال: ترموستات کولر یا بخاری} که هدف آن بهینه‌سازی عملکرد فرایندها برای سامانه‌ها در همان زمان واقعی اجرا است. این نوع بهینه‌سازی معمولاً بر سامانه‌های بهینه‌سازی مبتنی بر مدل بنا شده و غالباً در مقیاس بزرگ به کار گرفته می‌شود. بهینه‌سازی بلادرنگ خطاها را به‌طور خودکار شناسایی می‌کند و می‌تواند هم خطاهای تصادفی و هم غیرتصادفی را اصلاح یا حذف کند و همچنین همه سامانه‌های درگیر را تحلیل و پایش کند. {یعنی: استفاده از سیستم‌های کنترل پیشرفته برای افزایش راندمان در لحظه، که بر اساس مدل‌های ریاضی کار می‌کند، خطاها را خودکار شناسایی و برطرف می‌کند و وضعیت تمام سیستم‌ها را به‌طور مداوم بررسی و بهینه می‌سازد.} {در کنترل حلقه‌بسته، خروجی یک فرایند اندازه‌گیری می‌شود و نتیجه آن دوباره به سیستم برمی‌گردد تا اگر انحرافی وجود داشت به‌طور خودکار اصلاح شود}

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
19570	4.3.2.5.4	Manage plant alarms and alerts	مدیریت هشدارها و آلارم‌های کارخانه	Applying human factors and instrumentation engineering and systems thinking to manage the design of an alarm or alert system to increase its usability. Typical challenges include having too many alarms in a plant, poorly designed alarms/alerts, improperly set alarm/alert points, unclear alarm/alert messages, etc. Poor alarm management is one of the leading causes of unplanned downtime.	به کار بردن اصول عوامل انسانی، مهندسی ابزار دقیق و تفکر سیستمی برای مدیریت طراحی یک سامانه آلارم یا هشدار به‌منظور افزایش قابلیت استفاده آن. چالش‌های معمول شامل وجود آلارم‌های بسیار زیاد در یک کارخانه، طراحی نامناسب آلارم‌ها یا هشدارها، تنظیم نادرست نقاط آلارم یا هشدار، نامشخص بودن پیام‌های آلارم یا هشدار و غیره است. مدیریت ضعیف آلارم یکی از عوامل اصلی بروز توقف‌های برنامه‌ریزی‌نشده است. {یعنی: در طراحی سیستم‌های هشدار کارخانه باید به رفتار انسان، ابزار دقیق و نگاه سیستمی توجه شود تا آلارم‌ها واقعاً مفید و قابل استفاده باشند؛ چون اگر تعدادشان زیاد باشد یا درست طراحی و تنظیم نشده باشند، باعث سردرگمی اپراتورها شده و حتی می‌توانند به توقف ناخواسته تولید منجر شوند.}
10314	4.3.2.6	Assess production performance		Analyzing and benchmarking the production process to judge its effectiveness and efficiency. Create production metrics to numerically calculate the performance of the production process.	تحلیل کردن و الگوبرداری مقایسه‌ای از فرایند تولید برای قضاوت درباره اثربخشی و کارایی آن. شاخص‌های تولید را برای محاسبه عددی عملکرد فرایند تولید ایجاد نمایید. {یعنی: فرایند تولید را بررسی و با نمونه‌ها یا استانداردهای مرجع مقایسه کنید تا مشخص شود چقدر کارا و مؤثر است، و برای سنجش دقیق عملکرد، آن شاخص‌ها و معیارهای عددی را تعریف کنید.}
10369	4.3.3	Perform quality testing	انجام تست کیفیت	Executing tests to evaluate the quality of the products manufactured. Calibrate the test equipment. Conduct the actual tests. Record the results and outcomes of the quality test conducted.	اجرای تست‌ها برای ارزیابی کیفیت محصولات تولید شده. تجهیزات تست را کالیبره کنید. تست‌های واقعی را انجام دهید. نتایج و خروجی‌های تست کیفیت انجام شده را ثبت نمایید.
10318	4.3.3.1	Calibrate test equipment	کالیبره کردن تجهیزات تست	Regulating the equipment used for performing quality tests. Assess correspondence between the quality testing equipment and the desired quality standards. Ensure the calibration standard is more accurate than the instrument being tested.	تنظیم کردن تجهیزات مورد استفاده برای انجام آزمون‌های کیفیت. میزان انطباق تجهیزات تست کیفیت با استانداردهای کیفی موردنظر را ارزیابی نمایید. اطمینان حاصل نمایید که استاندارد کالیبراسیون، دقیق‌تر از ابزاری است که در حال تست است. {یعنی: تجهیزات تست کیفیت را تنظیم کنید، بررسی کنید که این تجهیزات با استانداردهای کیفی تعیین‌شده همخوانی دارند، و مطمئن شوید مرجع یا استانداردِی که برای کالیبراسیون استفاده می‌کنید دقت بالاتری از دستگاهی دارد که در حال تست آن هستید.}
10374	4.3.3.2	Perform testing using the standard testing procedure	انجام تست با استفاده از رویه تست استاندارد	Performing testing using calibrated equipment and in consent with the standard testing procedure, including testing time.	انجام تست با استفاده از تجهیزات کالیبره شده و مطابق با روش تست استاندارد، شامل زمان تست. {یعنی: اجرای آزمایش با دستگاه‌های تنظیم‌شده و طبق روش‌های استاندارد تعیین‌شده، با رعایت زمان‌بندی آزمون.}
20956	4.3.3.3	Manage quality samples	مدیریت نمونه‌های کیفی	Selecting a set of elements from a product lot to draw conclusions or make inferences about the quality of the product lot from which the sample is drawn. Sampling is frequently used because gathering data on every product produced by a company is often impossible, impractical, or too costly to collect.	انتخاب مجموعه‌ای از اقلام از یک دسته محصول برای نتیجه‌گیری یا استنباط درباره کیفیت همان دسته محصول که نمونه از آن گرفته شده است. از نمونه‌گیری به‌طور مکرر استفاده نمایید زیرا جمع‌آوری داده‌ها در مورد هر محصولی که توسط یک شرکت تولید می‌شود اغلب غیرممکن، غیرعملی یا بسیار پرهزینه است. {یعنی: تعدادی نمونه از میان محصولات تولیدشده انتخاب کنید تا با بررسی آن‌ها بتوانید درباره کیفیت کل محموله قضاوت کنید، زیرا بررسی همه محصولات معمولاً غیرممکن یا اقتصادی نیست.}
10375	4.3.3.4	Record test results	ثبت نتایج تست	Documenting the results and outcomes of the quality tests. Track the performance of the production process. Record/Document it to evaluate the qualitative efficiency of the production process. Use electronic devices and software in order to ensure effectiveness in recording the results and outcomes of the test.	مستندسازی نتایج و خروجی‌های تست‌های کیفیت. عملکرد فرایند تولید را پایش نمایید. آن را ثبت و مستند نمایید تا کارایی کیفی فرایند تولید ارزیابی شود. برای اطمینان از اثربخشی در ثبت نتایج و خروجی‌های آزمون از ابزارها و نرم‌افزارهای الکترونیکی استفاده نمایید.

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
12045	4.3.3.5	Track and analyze non-conformance trends		Managing and monitoring the occurrences of problems with a process or product. It is important that nonconformance occurrences are tracked in a standardized way so the data can easily be reviewed to assess the impact of the problem. Ongoing analysis of trends in nonconformance gives an organization the ability to make process changes to reduce the incidence and cost of nonconformances.	مدیریت و پایش رخدادهای مشکلات در یک فرایند یا محصول. رخدادهای عدم انطباق را به‌صورت استاندارد ردیابی نمایید تا داده‌ها بتوانند به‌راحتی برای ارزیابی تأثیر مشکل بازبینی شوند. روندهای عدم انطباق را به‌طور مستمر تحلیل نمایید تا امکان ایجاد تغییرات در فرایند برای کاهش میزان وقوع و هزینه‌های عدم انطباق فراهم شود. (یعنی: مشکلات یا موارد عدم انطباق در فرایند یا محصول را به‌طور منظم مدیریت و پایش کنید، آن‌ها را به‌صورت استاندارد ثبت و دنبال کنید تا بتوان تأثیرشان را بررسی کرد، و با تحلیل مداوم روند این موارد، تغییرات لازم در فرایند را اعمال کنید تا تعداد و هزینه عدم انطباق‌ها کاهش یابد.)
12046	4.3.3.6	Perform root cause analysis		Using a technique that helps people answer the question of why a problem occurred in the first place. It seeks to identify the origin of a problem using a specific set of steps, with associated tools, to find the primary cause of the problem to determine what happened, why, and how to reduce the likelihood that it will happen again.	استفاده از تکنیکی که به افراد کمک می‌کند به این پرسش پاسخ دهند که چرا یک مشکل در وهله اول رخ داده است. این تکنیک با استفاده از مجموعه‌ای از گام‌های مشخص، همراه با ابزارهای مرتبط، به دنبال شناسایی منشأ یک مشکل است تا علت اصلی مشکل تعیین شود و مشخص گردد چه اتفاقی افتاده است، چرا، و چگونه احتمال تکرار آن کاهش یابد. (یعنی: به‌کارگیری روشی برای پاسخ به چرایی وقوع مشکل، که با گام‌ها و ابزارهای خاصی ریشه اصلی را پیدا می‌کند تا مشخص شود مشکل چه بوده، چرا پیش آمده و چطور می‌توان از تکرار آن جلوگیری کرد.)
10370	4.3.4	Maintain production records and manage lot traceability		Perpetuating the production records by systematically documenting and using it to ensure the effective management of lots. Determine the lot numbering system and its use. (The lot number enables tracking of the constituent parts, as well as labor and equipment records involved in the manufacturing of a product. It enables manufacturers and to perform quality control checks, calculate expiration dates, and issue corrections of their production output.)	تداوم بخشیدن به سوابق تولید از طریق مستندسازی نظام‌مند آن و استفاده از آن برای اطمینان از مدیریت مؤثر بچ‌های تولید. سیستم شماره‌گذاری بچ‌های تولید و نحوه استفاده از آن را تعیین نمایید. (شماره بچ‌های تولید امکان ردیابی قطعات تشکیل‌دهنده محصول، همچنین سوابق نیروی کار و تجهیزات به‌کاررفته در تولید یک محصول را فراهم می‌سازد. این شماره به تولیدکنندگان امکان می‌دهد تا بررسی‌های کنترل کیفیت را انجام دهند، تاریخ‌های انقضا را محاسبه کنند و اصلاحاتی در خروجی تولید خود اعمال نمایند.) (یعنی: نگهداری مداوم و مستندسازی سوابق تولید برای مدیریت بهتر دسته‌های کالا، تعیین سیستم شماره‌گذاری دسته‌ها که امکان پیگیری قطعات، نیروی کار و تجهیزات، کنترل کیفیت، محاسبه تاریخ انقضا و اصلاح خروجی تولید را فراهم می‌کند.)
10376	4.3.4.1	Determine lot numbering system		Allotting an identification number to a particular quantity or lot of material manufactured. Assign lot numbers on the basis of specific production units, material similarity, etc. Place lot numbers on the outside of packaging.	تخصیص یک شماره شناسایی به مقدار معین یا محموله خاصی (بچ تولیدی) از مواد تولید شده. شماره‌های بچ‌های تولید را بر اساس واحدهای تولیدی خاص، شباهت مواد و غیره اختصاص داده و آن‌ها را در قسمت بیرونی بسته‌بندی قرار دهید. (یعنی: برای هر دسته تولیدی (لات-***)) که از مواد اولیه ساخته می‌شود، یک شماره منحصربه‌فرد تعیین کنید. این شماره‌گذاری باید بر اساس معیارهای مشخصی مانند واحد تولید، یکسان بودن مواد اولیه و غیره انجام شود و شماره لات مشخص‌شده باید به‌وضوح روی بسته‌بندی محصول درج گردد تا قابلیت ردیابی آن در مراحل بعدی تضمین شود. (*** Lot (لات) یا بچ تولید: یک مجموعه مشخص از محصول است که در شرایط تقریباً یکسان تولید شده و با یک شماره لات قابل ردیابی است.)
10377	4.3.4.2	Determine lot use		Identifying the use of production lots. Define where, how, and when to use a specific production lot.	شناسایی کاربرد بچ‌های تولیدی (دسته‌های تولیدی). تعیین کنید که یک بچ تولیدی خاص کجا، چگونه و چه زمانی استفاده شود.
10219	4.4	Manage logistics and warehousing		Administering and overseeing all activities related to logistics and warehousing. Outline and establish a strategy for the logistics function. Plan and administer the flow of inbound materials. Administer the operational activities of warehousing and outbound transportation. Manage reverse logistics including returns and exchanges.	مدیریت و نظارت بر تمامی فعالیت‌های مرتبط با لجستیک و انبارداری. یک استراتژی برای حوزه لجستیک تدوین و برقرار نمایید. جریان مواد ورودی را برنامه‌ریزی و مدیریت کنید. فعالیت‌های عملیاتی انبارداری و حمل‌ونقل خروجی را اداره نمایید. لجستیک معکوس، شامل مرجوعی‌ها و تعویض‌ها را مدیریت کنید. (یعنی: مدیریت کلیه امور لجستیک و انبار، تدوین استراتژی، برنامه‌ریزی ورود مواد، مدیریت عملیات انبار و ارسال کالا، و رسیدگی به کالاهای مرجوعی و تعویضی.)

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
10338	4.4.1	Provide logistics governance		Outlining the strategy for managing logistics. Translate customer requirements logistic requirements. Create an efficient logistic network and outsourcing portions of logistics activities. Design a logistics strategy that optimizes transportation costs and schedule. Define key performance indicators.	تدوین استراتژی برای مدیریت لجستیک. نیازمندی‌های مشتری را به الزامات لجستیکی ترجمه و تبدیل کنید. شبکه لجستیکی کارآمدی ایجاد کرده و بخش‌هایی از فعالیت‌های لجستیک را در صورت نیاز برون‌سپاری کنید. راهبردی برای لجستیک طراحی نمایید که هزینه‌های حمل‌ونقل و زمان‌بندی را بهینه سازد. شاخص‌های کلیدی عملکرد را تعریف کنید. {یعنی: تدوین استراتژی مدیریت لجستیک، تبدیل نیازهای مشتری به الزامات لجستیکی، ایجاد شبکه کارآمد و برون‌سپاری بخشی از امور، طراحی استراتژی برای کاهش هزینه و زمان حمل‌ونقل و تعیین شاخص‌های ارزیابی عملکرد}
10343	4.4.1.1	Translate customer service requirements into logistics requirements	تبدیل الزامات خدمات مشتری به الزامات لجستیکی	Determining the requirements for managing the flow of things between the point of origin and the point of consumption by assessing the service requirements of the customers.	تعیین نیازمندی‌های مدیریت جریان کالاها بین نقطه مبدأ و نقطه مصرف با ارزیابی الزامات خدماتی مشتریان {یعنی: با بررسی دقیق انتظارات مشتریان از خدمات مانند سرعت تحویل، دقت سفارش، دسترسی به کالا و کیفیت خدمات مشخص می‌کنید که برای انتقال کالا از محل تولید یا تأمین تا محل مصرف، چه فرایندها، منابع، زیرساخت‌ها و فعالیت‌های لجستیکی لازم است تا این انتظارات به‌طور مؤثر برآورده شوند.}
10344	4.4.1.2	Design logistics network	طراحی شبکه لجستیک	Developing a network for logistical activities. Create a network of entities through which materials and information flow, encompassing all related activities associated with the flow of transformation of products.	توسعه شبکه‌ای برای فعالیت‌های لجستیکی.ایجاد شبکه‌ای از موجودیت‌ها که جریان مواد و اطلاعات از طریق آن‌ها انجام می‌شود و کلیهٔ فعالیت‌های مرتبط با جریان و تبدیل محصولات را در بر می‌گیرد. {یعنی: یک شبکهٔ یکپارچه شامل تأمین‌کنندگان، تولیدکنندگان، انبارها، مراکز توزیع، شرکت‌های حمل‌ونقل و مشتریان طراحی می‌شود تا جریان فیزیکی کالا و جریان اطلاعات به‌صورت هماهنگ مدیریت شده و تمامی مراحل تبدیل محصول—از مبدأ تا مصرف—به شکل کارآمد پشتیبانی گردد.}
10345	4.4.1.3	Communicate outsourcing needs	اعلام نیازهای برون‌سپاری	Conveying outsourcing needs within the organization, with the objective of sourcing the assistance required. Define the portion of logistical activities that can be transferred to outside suppliers. Assess third-party agencies to carefully select the most appropriate agencies for outsourcing. Convey these needs to management or the appropriate authority.	اعلام نیازهای برون‌سپاری درون سازمان، با هدف تأمین پشتیبانی موردنیاز. بخشی از فعالیت‌های لجستیکی که می‌توان به تأمین‌کنندگان یا پیمانکاران بیرونی واگذار کرد را تعریف نمایید. شرکت‌های پیمانکار را ارزیابی کنید تا مناسب‌ترین گزینه‌ها را برای برون‌سپاری انتخاب کنید. این نیازها و پیشنهادهای را به مدیریت یا مقام مسئول مربوطه منتقل نمایید. {یعنی: اطلاع‌رسانی داخلی در مورد نیازهای برون‌سپاری برای دریافت کمک، تعیین فعالیت‌های قابل واگذاری، بررسی و انتخاب شرکت‌های پیمانکاری مناسب و اعلام این نیازها به مدیران ذی‌ربط.}
10346	4.4.1.4	Develop and maintain delivery service policy	تدوین و نگهداری سیاست خدمات تحویل	Establishing rules and regulations, as well as the terms and conditions regarding the delivery of service by the company. Develop a delivery plan that specifies what, how, when, and in which way to deliver services to the customer.	وضع قوانین و مقررات، و همچنین شرایط و ضوابط مربوط به ارائه خدمات توسط شرکت. یک برنامه تحویل خدمات تدوین کنید که مشخص کند چه خدمتی، چگونه، چه زمانی و به چه روشی به مشتری ارائه و تحویل داده شود. {یعنی: چارچوبی از سیاست‌ها و دستورالعمل‌ها تعیین می‌شود که نحوه ارائه خدمات به مشتریان را مشخص می‌کند. در این چارچوب، زمان‌بندی ارائه خدمت، روش تحویل، مسئولیت‌ها، شرایط و استانداردهای خدمت‌رسانی تعریف می‌شود تا ارائه خدمات به‌صورت منظم، شفاف و مطابق با انتظارات مشتری انجام گیرد.}
10347	4.4.1.5	Optimize transportation schedules and costs	بهینه‌سازی زمان‌بندی و هزینه‌های حمل‌ونقل	Optimizing the schedule and costs of transportation services. Design a logistics strategy by strategically creating delivery routes and systems, which optimizes the overall transportation schedules and costs. Evaluate different transportation sources in order to select the most appropriate and cost-effective sources.	بهینه‌سازی زمان‌بندی و هزینه‌های خدمات حمل‌ونقل. یک استراتژی لجستیکی طراحی نمایید که با طراحی استراتژیکی مسیرهای تحویل و سیستم‌های حمل‌ونقل، زمان‌بندی کلی حمل‌ونقل و هزینه‌ها را بهینه کند. همچنین گزینه‌ها و منابع مختلف حمل‌ونقل را ارزیابی کنید تا مناسب‌ترین و مقرون‌به‌صرفه‌ترین گزینه‌ها انتخاب شوند. {یعنی: با برنامه‌ریزی دقیق مسیرها، زمان حرکت وسایل حمل، انتخاب شیوه‌های مناسب حمل‌ونقل و بررسی ارائه‌دهندگان مختلف خدمات حمل، تلاش می‌شود تا ضمن حفظ سطح مطلوب خدمات، هزینه‌ها کاهش یافته و کارایی عملیات حمل‌ونقل افزایش یابد.}
10348	4.4.1.6	Define key performance measures	تعریف شاخص‌های کلیدی عملکرد	Establishing measures for evaluating the performance of the logistics strategy of the organization. Establish key performance indicators, including the logistics performance index, delivery in full, and delivery on time.	تعیین معیارهایی برای ارزیابی عملکرد استراتژی لجستیک سازمان. شاخص‌های کلیدی عملکرد، از جمله شاخص عملکرد لجستیک، تحویل کامل سفارش و تحویل به موقع را ایجاد کنید.

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
16905	4.4.1.7	Define reverse logistics strategy	تعریف استراتژی لجستیک معکوس	Establish a strategy that includes rules and regulations for the physical handling, information processing, and disposition of product and packaging returned by the buyer to the seller or an intermediary. Include return approval, transportation coordination, advance communication, product tracking, receipt, disposition of the return, and processing warranty claims in the strategy.	استراتژی‌ای ایجاد کنید که شامل قوانین و مقررات مربوط به مدیریت فیزیکی {جابه‌جایی محصول}، پردازش اطلاعات و تعیین تکلیف محصول {انتقال محصول} و بسته‌بندی بازگردانده شده از سوی خریدار به فروشنده یا واسطه باشد. تأیید مرجوعی، هماهنگی حمل‌ونقل، اطلاع‌رسانی پیشاپیش، ردیابی محصول، دریافت مرجوعی، تعیین تکلیف کالای بازگشتی {تسویه مرجوعی} و رسیدگی به مطالبات گارانتی را در استراتژی قرار دهید. {یعنی: برای مدیریت مرجوعی کالا یک چارچوب مشخص تعیین شود که از لحظه درخواست بازگشت توسط مشتری تا دریافت، بررسی، تصمیم‌گیری درباره سرنوشت کالا (مانند تعمیر، جایگزینی، بازیافت یا امحا) و رسیدگی به گارانتی را به‌صورت منظم و قابل‌کنترل مدیریت کند.}
20936	4.4.2	Plan and manage inbound material flow	برنامه‌ریزی و مدیریت جریان ورودی مواد	Creating and executing a strategy for all the internal activities related to the flow/transfer of inbound materials. This process includes planning inbound material receipts, managing inbound material flow, monitoring inbound delivery performance, managing the flow of returned products, controlling the quality of returned parts, and salvaging or repairing returned products.	ایجاد و اجرای استراتژی برای تمام فعالیت‌های داخلی مرتبط با جریان/انتقال مواد ورودی. این فرآیند شامل برنامه‌ریزی دریافت مواد ورودی، مدیریت جریان مواد ورودی، پایش عملکرد تحویل ورودی، مدیریت جریان محصولات مرجوعی، کنترل کیفیت قطعات بازگشتی و بازیابی یا تعمیر محصولات مرجوعی است. {یعنی: سازمان باید یک برنامه و سازوکار مشخص برای مدیریت تمام فعالیت‌های داخلی مرتبط با ورود مواد و کالاها تدوین و اجرا کند؛ از زمان برنامه‌ریزی دریافت مواد از تأمین‌کننده تا پایش عملکرد تحویل‌ها، رسیدگی به کالاهای مرجوعی، بررسی کیفیت آنها و در صورت امکان تعمیر یا بازیابی آن‌ها.}
10349	4.4.2.1	Plan inbound material receipts	برنامه‌ریزی دریافت مواد ورودی	Managing the receipts of inbound materials. Create a plan accounting for the materials procured from the source of supply and the materials delivered to the distribution center or the warehouse.	مدیریت دریافت مواد ورودی. برنامه‌ای تهیه کنید که مواد تأمین‌شده از منبع تأمین و مواد تحویل داده شده به مرکز توزیع یا انبار را در بر گیرد.
10350	4.4.2.2	Manage inbound material flow	مدیریت جریان مواد ورودی	Managing all the internal activities related to the flow/transfer of materials. Manage materials being delivered to distribution center or warehouse. Gauge the time taken for delivery and if the delivery process is on time.	مدیریت کردن تمامی فعالیت‌های داخلی مرتبط با جریان یا انتقال مواد. تحویل مواد به مرکز توزیع یا انبار را مدیریت کنید. زمان صرف‌شده برای تحویل را اندازه‌گیری نمایید و بررسی کنید که آیا فرایند تحویل به‌موقع انجام می‌شود یا خیر. {یعنی: تمام فعالیت‌های داخلی مربوط به جابه‌جایی مواد از لحظه ورود تا رسیدن به انبار یا مرکز توزیع کنترل و پایش شود؛ همچنین مدت زمان تحویل سنجیده شود تا مشخص گردد آیا مواد طبق برنامه و در زمان مقرر تحویل شده‌اند یا نه.}
10351	4.4.2.3	Monitor inbound delivery performance	نظارت بر عملکرد تحویل ورودی	Overseeing the performance of an inbound delivery system. Check the present delivery system's efficiency, cost effectiveness, and adherence to a delivery schedule.	نظارت بر عملکرد سیستم تحویل ورودی. کارایی، صرفه اقتصادی و میزان پایبندی سیستم تحویل فعلی به برنامه زمان‌بندی تحویل را بررسی نمایید.
10352	4.4.2.4	Manage flow of returned products	مدیریت جریان محصولات مرجوعی	Tracking and taking care of the products that have been internally returned either because of their deficiency or in cases of incorrect delivery.	ردیابی و رسیدگی به محصولات مرجوعی داخلی که به‌دلیل نقص یا تحویل اشتباه بازگردانده شده‌اند.
20109	4.4.2.5	Manage disposition of returned products	مدیریت تعیین تکلیف محصولات مرجوعی	Determining if a returned product can be salvaged or repaired. Salvage or repair is dependent upon the product, the condition of the product, or the availability of a like item.	تعیین اینکه آیا یک محصول مرجوعی قابل بازیابی یا تعمیر است یا خیر. بازیابی یا تعمیر به محصول، وضعیت محصول یا موجود بودن یک کالای مشابه بستگی دارد.
12708	4.4.2.5.1	Determine quality of controlled part	تعیین کیفیت قطعه کنترل‌شده	Implement a checks and balances system to verify that returned parts meet acceptable quality standards to determine appropriate disposition activity.	سیستمی از نظارت و توازن را پیاده‌سازی کنید تا تأیید شود که قطعات مرجوعی، استانداردهای کیفی قابل قبول را برآورده می‌کنند تا فعالیت تعیین تکلیف مناسب مشخص شود. {یعنی: اجرای یک سیستم کنترلی برای بررسی اینکه آیا قطعات برگشتی کیفیت لازم را دارند یا خیر، تا بتوان تصمیم درستی درباره نحوه برخورد با آن‌ها گرفت.}
10366	4.4.2.5.2	Perform salvage activities	انجام فعالیت‌های بازیابی	Executing activities for reinstating the returned products. Present the customer with additional incentives of compensation in case of any defective products delivery or any discrepancy in the product specifications in order to save the order from being permanently returned.	اجرای فعالیت‌هایی برای بازگرداندن محصولات مرجوعی. در صورت تحویل هرگونه محصول معیوب یا هرگونه مغایرت در مشخصات محصول، به مشتری مشوق‌های جبرانی اضافی ارائه دهید تا سفارش از بازگشت دائمی نجات یابد. {یعنی: انجام اقداماتی برای احیای سفارش‌های مرجوعی، مانند ارائه جبران خدمات یا تخفیف به مشتری در صورت وجود نقص یا مغایرت، تا از لغو نهایی سفارش جلوگیری شود و چرخه سفارش مشتری پابرجا بماند.}
21604	4.4.2.5.3	Manage repair/refurbishment	مدیریت تعمیر/ بازسازی محصولات	Administering the reinstatement of the returned product in order to return them back to customers. Repair or remanufacture the defective or ineffective products returned by the customer. Process the delivery of the repaired or remanufactured products back to the customer.	مدیریت بازگرداندن محصول مرجوعی به منظور بازگرداندن آن‌ها به مشتریان. محصولات معیوب یا ناکارآمدی را که مشتری برگردانده است تعمیر یا بازسازی کنید. محصولات تعمیر شده یا بازسازی شده را به مشتری تحویل و عودت دهید.

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
21605	4.4.2.5.4	Return to finished goods inventory		Moving a returned product back to inventory or stock. Whether a product is sufficient as returned, repaired, or refurbished, moving that product back to inventory for resale or returning to customer is the fnal step in Manage disposition of returned products.	انتقال دادن محصول مرجوعی به موجودی یا انبار. این که آیا یک محصول مرجوعی، قابل قبول است، یا تعمیر یا بازسازی شده است، در هر حالت انتقال آن محصول به موجودی انبار برای فروش مجدد یا بازگرداندن به مشتری، آخرین گام در مدیریت تعیین تکلیف محصولات مرجوعی است. (یعنی: انتقال کالای مرجوعی (چه به همان صورت، چه تعمیر شده یا بازسازی شده) به انبار برای فروش دوباره یا ارسال مجدد به مشتری، آخرین مرحله از رسیدگی به کالاهای مرجوعی است.)
10340	4.4.3	Operate warehousing	انجام عملیات انبارداری	Tracking the inventory deployment. Accept and store products. Ship the products. Measure the accuracy of the inventory. Assess the performance of the outsourced logistics activities.	ردیابی استقرار موجودی. محصولات را بپذیرید و ذخیره کنید. محصولات را ارسال کنید. دقت موجودی را اندازه بگیرید. عملکرد فعالیت‌های لجستیکی برون‌سپاری شده را ارزیابی کنید.
10353	4.4.3.1	Manage and track inventory deployment	مدیریت و ردیابی استقرار موجودی	Tracking the logistical act of delivering or releasing an inventory item or entity to targeted end users. Track how much inventory has been deployed at all the distribution centers, individually.	ردیابی عمل لجستیکی تحویل یا آزادسازی یک آیتم یا موجودی به کاربران نهایی هدف. مقدار موجودی توزیع‌شده در هر یک مراکز توزیع مختلف را به صورت جداگانه پیگیری کنید.
10354	4.4.3.2	Receive, inspect, and store inbound deliveries	دریافت، بازرسی و نگهداری محموله‌های ورودی	Coordinating the incoming inbound materials/products. Accept the delivery of these materials and the subsequent storage. Track them at the warehouse/distribution center.	هماهنگی مواد یا محصولات ورودی. پذیرش تحویل آن‌ها و سپس نگهداری و ردیابی آن‌ها در انبار یا مرکز توزیع (یعنی: برنامه‌ریزی و مدیریت فرآیند ورود محموله‌ها به مرکز توزیع یا انبار؛ شامل هماهنگی با تأمین‌کنندگان برای زمان‌بندی دریافت، پذیرش محموله‌ها، ذخیره‌سازی مناسب، و پیگیری موقعیت و وضعیت اقلام به‌منظور اطمینان از کنترل دقیق موجودی.)
10355	4.4.3.3	Track product availability	ردیابی در دسترس بودن محصول	Keeping track of the availability of different materials/products at the warehouse and distribution centers.	نگهداری سوابق موجود بودن مواد/محصولات مختلف در انبار و مراکز توزیع
10356	4.4.3.4	Pick, pack, and ship product for delivery	انتخاب، بسته‌بندی و ارسال محصول برای تحویل. (یعنی: برداشت کالا، آماده‌سازی و ارسال برای مشتری.)	Packing and shipping the product to deliver to the customer. Take care of the internal and external packaging of the products in order to ensure safe transportation of the products from the warehouse to delivery locations. Notify the ERP system and/or Accounts Receivable Dept.	بسته‌بندی و ارسال محصول برای تحویل به مشتری. از بسته‌بندی داخلی و خارجی محصولات مراقبت کنید تا حمل ایمن محصولات از انبار تا محل تحویل تضمین شود. سیستم ERP و/یا دیپارتمان حساب‌های دریافتنی را مطلع کنید. (یعنی: فرآیند آماده‌سازی محصولات برای ارسال با استفاده از مواد بسته‌بندی مناسب (داخلی و خارجی) برای حفظ ایمنی آن‌ها در طول حمل‌ونقل از انبار تا دست مشتری، و سپس ثبت اطلاعات مربوط به ارسال و تحویل در سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان (ERP) و یا اطلاع‌رسانی به واحد حسابداری جهت انجام امور مالی مربوط به فروش.)
10357	4.4.3.5	Track inventory accuracy	ردیابی دقت موجودی	Monitoring any discrepancies between electronic records that represent the inventory and the physical state of the inventory. Look for discrepancies such as phantom inventory, which includes products that an inventory accounting system considers to be available at the storage location but are not actually available.	پایش هرگونه مغایرت بین سوابق الکترونیکی موجودی و وضعیت فیزیکی واقعی موجودی. شناسایی اختلافاتی مانند موجودی موهومی (Phantom Inventory) که به محصولاتی اشاره دارد که سیستم حسابداری موجودی آن‌ها را در محل ذخیره‌سازی موجود و قابل دسترس ثبت کرده است، اما در واقع در آن محل وجود ندارند. (یعنی: بررسی و مقایسه اطلاعات ثبت‌شده در سیستم‌های مدیریتی با موجودی واقعی در انبار برای شناسایی خطاها یا اختلاف‌ها، مانند مواردی که سیستم نشان می‌دهد کالا در انبار موجود است اما در عمل یافت نمی‌شود. هدف از این کار افزایش دقت اطلاعات موجودی و جلوگیری از اختلال در عملیات انبار و تأمین است.)
10358	4.4.3.6	Track third-party logistics storage and shipping performance	پیگیری عملکرد انبارداری و حمل و نقل لجستیکی شرکت‌های پیمانکار	Keeping a track on the storage and shipping performance of third-party agencies. Monitor logistics storage and shipping performance for third-party agencies. Use measures such as a logistics scoreboard, activity-based costing, economic value analysis, and balanced scorecards.	پیگیری و پایش عملکرد انبارش و حمل‌ونقل کالا توسط شرکت‌های پیمانکار. بر عملکرد انبارداری و حمل‌ونقل در لجستیک شرکت‌های پیمانکار نظارت نمایید. از شاخص‌ها و ابزارهایی مانند تابلوی امتیازدهی لجستیک، هزینه‌یابی مبتنی بر فعالیت (Activity-Based Costing)، تحلیل ارزش اقتصادی (Economic Value Analysis) و کارت امتیازی متوازن استفاده کنید. (یعنی: ارزیابی و کنترل عملکرد شرکت‌های لجستیکی برون‌سپاری‌شده در زمینه نگهداری کالا در انبار و حمل‌ونقل آن، با استفاده از ابزارهای مدیریتی برای سنجش کارایی، هزینه و کیفیت خدمات.)

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
10359	4.4.3.7	Manage physical finished goods inventory		Administering the movement of the finished products that are processed by the organization through its warehouses. Track goods through the use of systems such as barcodes in order to monitor the volumes available, quantity of out-flowing goods, remaining shelf life of the product, etc.--ultimately, to best manage the warehouse capacity.	مدیریت جابجایی محصولات نهایی تولیدشده توسط سازمان در میان انبارهای آن. کالاها را با استفاده از سیستم‌هایی مانند بارکدها ردیابی کنید تا حجم‌های موجود، مقدار کالاهای خروجی، عمر باقی‌مانده محصول و غیره را پایش کنید و در نهایت، به بهترین شکل ظرفیت انبار را مدیریت کنید. {یعنی: نظارت جامع بر فرآیند انتقال، نگهداری و خروج محصولات نهایی از انبارها با بهره‌گیری از فناوری‌های شناسایی و ردیابی (مانند بارکد) به منظور حفظ تعادل میان موجودی، جریان خروج کالا و استفاده مؤثر از ظرفیت انبار.}
20957	4.4.3.8	Manage warehouse transfers		Shipping items from one warehouse to another in a multi-warehouse environment. A warehouse transfer is typically handled electronically in a system designed to replicate the physical processes involved with transferring items from one warehouse to another.	انتقال اقلام از یک انبار به انبار دیگر در محیطی با چندین انبار. انتقال انبار معمولاً به صورت الکترونیکی در سیستمی مدیریت می‌شود که برای بازتولید فرآیندهای فیزیکی درگیر در انتقال اقلام از یک انبار به انبار دیگر طراحی شده است. {یعنی: جابجایی کالا بین انبارهای مختلف که معمولاً از طریق سیستم‌های الکترونیکی ثبت و مدیریت می‌شود تا فرآیند فیزیکی انتقال کالا از یک انبار به انبار دیگر شبیه‌سازی و کنترل گردد.}
10341	4.4.4	Operate outbound transportation		Creating a plan that specifies the schedule and system for transportation and delivery of the outbound products, as well as tracking the performance of the carrier delivery system. Conduct vehicle management and processing of all carrier-related documents.	ایجاد برنامه‌ای که زمان‌بندی و سیستم حمل‌ونقل و تحویل محصولات خروجی را مشخص و همچنین عملکرد سیستم تحویل شرکت‌های حمل‌کننده را پایش می‌کند. مدیریت وسایل نقلیه و رسیدگی به تمام اسناد و مدارک مربوط به شرکت‌های حمل‌ونقل را انجام دهید. {یعنی: تعیین اینکه محصولات آماده ارسال چه زمانی، با چه روش و از طریق چه شرکت حمل‌ونقلی به مقصد ارسال شوند، سپس بررسی اینکه این شرکت‌ها چقدر به‌موقع و با کیفیت تحویل می‌دهند. همچنین شامل مدیریت ناوگان یا وسایل نقلیه مورد استفاده و انجام امور اداری و اسنادی مربوط به حمل‌ونقل مانند بارنامه، اسناد حمل، و مدارک مربوط به شرکت‌های حمل‌کننده است.}
10360	4.4.4.1	Plan, transport, and deliver outbound product		Organizing the transportation and delivery of outbound products. Plan and organize the transportation, shipping, and delivery of the end products. Create a plan that specifies dispatch and delivery of the product to its destination, as well the transportation.	حمل‌ونقل و تحویل محصولات خروجی را سازمان‌دهی کنید. حمل‌ونقل، ارسال و تحویل محصولات نهایی را برنامه‌ریزی و سازمان‌دهی کنید. برنامه‌ای ایجاد کنید که ارسال، حمل‌ونقل و تحویل محصول به مقصد را مشخص کند.
10361	4.4.4.2	Track carrier delivery performance		Monitoring delivery performance when carrying products from the warehouse/distribution centers to the retailers or end consumers. Create a performance metrics based on the key performance indicators.	نظارت بر عملکرد تحویل هنگام حمل محصولات از انبار/مراکز توزیع به خرده‌فروشان یا مصرف‌کنندگان نهایی. معیارهای عملکردی را بر اساس شاخص‌های کلیدی عملکرد ایجاد کنید
10362	4.4.4.3	Manage transportation fleet		Taking care of a range of functions related to the means of transport used for delivering the end products. Manage vehicle financing, vehicle maintenance, vehicle telematics (tracking and diagnostics), driver management, speed management, fuel management, and health and safety management.	رسیدگی به مجموعه‌ای از کارکردهای مرتبط با وسایل حمل‌ونقلی که برای تحویل محصولات نهایی استفاده می‌شوند. تأمین مالی وسایل نقلیه، نگهداری و تعمیرات آن‌ها، تلماتیک وسایل نقلیه (ردیابی و عیب‌یابی)، مدیریت رانندگان، مدیریت سرعت، مدیریت سوخت و مدیریت بهداشت و ایمنی را انجام دهید.
10363	4.4.4.4	Process and audit carrier invoices and documents		Organizing and inspecting all account statements and any other documentation for the carriers used in delivery. Create, manage, and inspect all documents related to the financial, regulatory, and administrative accounts of all the carriers/freights. Generate receipts for all freight transactions.	سازمان‌دهی و بازرسی همه صورت‌حساب‌ها و هرگونه اسناد دیگر مربوط به شرکت‌های حمل‌کننده‌ای که برای تحویل کالا استفاده می‌شوند. حساب‌های مالی، مقرراتی و اداری همه شرکت‌های حمل‌ونقل/باربری را ایجاد، مدیریت و بازرسی کنید. برای همه تراکنش‌های حمل بار رسید صادر کنید.

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
20025	5.0	Deliver Services	ارائه خدمات	Offering services to customers. This is the act of providing service delivery as a core business practice and covers identifying strategies for performing service delivery, managing resources, and delivering services to the customer.	ارائه خدمات به مشتریان. این عمل شامل ارائه خدمت به عنوان یک رویه اصلی کسب و کار است و شامل شناسایی استراتژی هایی برای انجام ارائه خدمت، مدیریت منابع و ارائه خدمات به مشتری می شود. (یعنی: ارائه خدمات به مشتریان؛ یعنی فرایند اصلی رساندن خدمات به دست مشتری که شامل برنامه ریزی برای نحوه خدمت رسانی، مدیریت منابع مورد نیاز و در نهایت ارائه خدمت به مشتری است.)
				ایجاد و برقراری حاکمیت و استراتژی های ارائه خدمت	ایجاد قوانین و مقررات برای ارائه خدمت به مشتری. سیستمی برای مدیریت عملکرد، ارائه و جهت گیری ارائه خدمت برقرار کنید. برای دریافت بازخورد رضایت با مشتری تعامل داشته باشید. اهداف، سیاست ها، فرآیندها و چیدمان محل کار و زیرساخت را به عنوان بخشی از راهبرد ارائه خدمت تعریف کنید. (یعنی: وضع قوانین و ساختار برای ارائه خدمات؛ یعنی راه اندازی سیستمی برای نظارت بر عملکرد و نحوه خدمت رسانی، گرفتن بازخورد از مشتری برای اطمینان از رضایت او، و برنامه ریزی کلی شامل اهداف، فرآیندها و امکانات فیزیکی برای اجرای بهتر خدمات.)
20026	5.1	Establish service delivery governance and strategies	ایجاد حاکمیت ارائه خدمت	Creating rules and regulations for service delivery to the customer. Establish a system to manage performance, delivery, and direction of service delivery. Engage with the customer for satisfaction feedback. Define goals, policies, processes, and workplace layout and infrastructure as a part of the service delivery strategy.	ایجاد حاکمیت ارائه خدمت از طریق {راه اندازی} سیستمی که عملکرد، توسعه و جهت گیری را مدیریت می کند. برای بازخورد مشتری در مورد رضایت از ارائه خدمت اجازه دهید. {امکان دریافت نظرات مشتریان برای سنجش میزان رضایت آن ها را فراهم کنید}
20027	5.1.1	Establish service delivery governance	ایجاد حاکمیت ارائه خدمت	Establishing service delivery governance through a system that manages performance, development, and direction. Allow for customer feedback on delivery satisfaction.	فراهم کردن سیستمی برای مدیریت نیازهای مشتری و تهیه ساختاری برای تسهیل ارائه خدمت جهت برآورده کردن آن نیازها.
20028	5.1.1.1	Set up and maintain service delivery governance and management system	راه اندازی و حفظ حاکمیت و سیستم مدیریت ارائه خدمت	Providing a system for which to manage customer needs and a structure for which to facilitate service delivery to fulfill those needs.	انجام و اجرای معیارهای عملکردی برای اطمینان از ارائه موفقیت آمیز خدمت به مشتری.
20029	5.1.1.2	Manage service delivery performance	مدیریت عملکرد ارائه خدمت	Conducting and implementing performance measures to ensure successful delivery of service to the customer.	{یعنی: اجرای معیارهای عملکردی؛ یعنی پیاده سازی معیارها و ارزیابی ها برای تضمین اینکه خدمات با موفقیت و کیفیت مطلوب به دست مشتری می رسد.}
20030	5.1.1.3	Manage service delivery development and direction	مدیریت توسعه و جهت گیری ارائه خدمت	Providing guidance of resources to ensure that the development and direction of service delivery is in line with customer needs.	فراهم کردن هدایت منابع برای اطمینان از اینکه توسعه و جهت گیری ارائه خدمت با نیازهای مشتری همسو است. {یعنی: هدایت منابع برای همسویی با نیازها؛ یعنی مدیریت و به کارگیری منابع به گونه ای که مسیر رشد و ارائه خدمات دقیقاً مطابق با خواسته ها و نیازهای مشتریان پیش برود.}
20031	5.1.1.4	Solicit feedback from customer on service delivery satisfaction	درخواست بازخورد از مشتری در مورد رضایت از ارائه خدمت	Engaging the customer post delivery to gauge the effectiveness of services rendered in order to improve on key delivery functions going forward.	تعامل با مشتری پس از ارائه خدمت برای سنجش اثربخشی خدمات ارائه شده به منظور بهبود عملکردهای کلیدی ارائه خدمت در آینده. {یعنی: تعامل با مشتری پس از خدمت؛ یعنی ارتباط گرفتن با مشتری بعد از اتمام کار برای ارزیابی کیفیت خدمات و استفاده از این اطلاعات برای ارتقای فرآیندهای ارائه خدمت در آینده.}
20032	5.1.2	Develop service delivery strategies	توسعه استراتژی های ارائه خدمت	Constructing strategies that identify goals, policies, processes, and procedures in relation to service delivery. Review and validate strategies. Define the workplace layout and infrastructure.	تدوین استراتژی هایی که اهداف، سیاست ها، فرآیندها و رویه های مرتبط با ارائه خدمت را شناسایی می کنند. استراتژی ها را بازبینی و اعتبارسنجی کنید. چیدمان محل کار و زیرساخت را تعریف کنید.
20033	5.1.2.1	Define service delivery goals	تعریف اهداف ارائه خدمت	Aligning organization practices to meet the needs of the customer by creating service delivery goals.	همسو کردن رویه های سازمان برای برآورده کردن نیازهای مشتری از طریق ایجاد اهداف ارائه خدمت
20034	5.1.2.2	Define labor policies	تعریف سیاست های نیروی کار	Outlining labor policies for resources and ensuring that those policies meet the needs of the organization, the customer, and government regulations.	تدوین سیاست های نیروی کار برای منابع و اطمینان از اینکه آن سیاست ها نیازهای سازمان، مشتری و مقررات دولتی را برآورده می کنند. {یعنی: تدوین سیاست های نیروی کار؛ یعنی تنظیم قوانین و مقررات کارکنان به گونه ای که هم خواسته های سازمان و مشتری و هم الزامات قانونی رعایت شود.}
20035	5.1.2.3	Evaluate resource availability	ارزیابی در دسترس بودن منابع	Understanding the needs of the customer and providing the necessary resources to meet those requirements.	درک نیازهای مشتری و فراهم کردن منابع لازم برای برآورده کردن آن الزامات
20036	5.1.2.4	Define service delivery network and supply constraints	تعریف شبکه ارائه خدمت و محدودیت های تامین	Identifying and understanding the limitations imposed upon service delivery network and supply.	شناسایی و درک محدودیت های اعمال شده بر شبکه ارائه خدمت و تامین

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
20037	5.1.2.5	Define service delivery process	تعریف فرآیند ارائه خدمت	Defanging policies and procedures that focus on meeting the needs and expectations of the customer within the working parameters of the organization.	تدوین سیاست‌ها و رویه‌هایی که با تمرکز بر تأمین نیازها و انتظارات مشتری، در چارچوب توانمندی های سازمان عمل کنند
20038	5.1.2.6	Review and validate service delivery procedures	بازبینی و اعتبارسنجی رویه‌های ارائه خدمت	Revisioning service delivery procedures that fall short of performance parameters. Realign procedures with specified expectations in order to provide successful service delivery.	بازنگری رویه‌های ارائه خدمت که از پارامترهای عملکردی عقب مانده‌اند. رویه‌ها را با انتظارات مشخص شده جهت ارائه موفقیت‌آمیز خدمت همسو کنید. (یعنی: اصلاح رویه‌های ناکارآمد و همسو کردن آن‌ها با انتظارات؛ یعنی بررسی مجدد روش‌هایی که عملکرد خوبی ندارند و تنظیم آن‌ها بر اساس استانداردها برای تضمین موفقیت در ارائه خدمت.)
20039	5.1.2.7	Define service delivery workplace layout and infrastructure	تعیین چیدمان و زیرساخت محل ارائه خدمت	Creating a workplace that best serves the needs of the organization and customer through strategic layout and infrastructure.	ایجاد محیط کاری که با طراحی چیدمان استراتژیک و زیرساخت، به بهترین شکل نیازهای سازمان و مشتری را برآورده کند. (یعنی: ایجاد محیط کاری مطلوب؛ یعنی طراحی فضای کاری و امکانات به گونه‌ای که هم نیازهای سازمانی و هم خواسته‌های مشتریان به طور ایده‌آل برطرف شود.)
20040	5.2	Manage service delivery resources	مدیریت منابع ارائه خدمت	Understanding the demands on resources and creating a plan to enable the delivery of services via those resources.	درک نیازها و تقاضاهای مرتبط با منابع و برنامه ریزی جهت فعالسازی ارائه خدمات از طریق آن منابع. (یعنی: درک نیازهای منابع و برنامه‌ریزی برای ارائه خدمت؛ یعنی شناخت دقیق میزان تقاضا و فشار بر منابع و تدوین برنامه‌ای که بتواند با استفاده از همان منابع، خدمات را به مشتریان برساند.)
20041	5.2.1	Manage service delivery resource demand	مدیریت تقاضای منابع ارائه خدمت	Ensuring necessary resources are maintained through monitoring pipeline, developing forecasts, and collaborating with customers. Determine skills needed for service deliver and forecast customer orders. Monitor forecasted orders and modify if where needed. Measure forecast accuracy.	اطمینان از حفظ منابع ضروری از طریق نظارت بر جریان ورود منابع (رویه تأمین منابع)، توسعه پیش‌بینی‌ها و همکاری با مشتریان، مهارت‌های مورد نیاز برای ارائه خدمت را تعیین و سفارشات مشتریان را پیش‌بینی کنید. نظارت بر سفارشات پیش‌بینی شده داشته باشید و در صورت نیاز اصلاح نمایید. دقت پیش‌بینی را اندازه‌گیری کنید. (یعنی: تضمین موجودی منابع و مدیریت پیش‌بینی‌ها؛ یعنی نظارت بر جریان ورود منابع، همکاری با مشتری برای پیش‌بینی سفارشات، تعیین مهارت‌های لازم ارائه خدمت و بررسی و اصلاح مداوم پیش‌بینی‌ها برای اطمینان از دقت آن‌ها.)
20042	5.2.1.1	Monitor pipeline	نظارت بر جریان ورود منابع	Tracking potential opportunities as they move through the various stages of the pipeline.	ردیابی فرصت‌های بالقوه ای که از مراحل مختلف جریان ورود منابع عبور می‌کنند. (یعنی: پیگیری فرصت‌ها در مراحل مختلف؛ یعنی رصد کردن فرصت‌های کاری یا سفارشات احتمالی در تمامی مراحل فرآیند تا زمان نهایی شدن آن‌ها.)
20043	5.2.1.2	Develop baseline forecasts	طراحی پیش‌بینی‌های پایه	Identifying the demand anticipated for the organization's services. Estimate future demand for services using historical data, analysis of the market environment, and external data.	شناسایی تقاضای پیش‌بینی شده برای خدمات سازمان. با استفاده از داده‌های تاریخی، تحلیل محیط بازار و داده‌های خارجی، تقاضای آینده برای خدمات را برآورد کنید.
20044	5.2.1.3	Collaborate with customers	همکاری با مشتریان	Providing a collaborative meeting in which to engage the customer to understand the scope of their needs and constructing solutions based on need and constraints.	برگزاری جلسه‌ای تعاملی برای تعامل با مشتری جهت درک دامنه نیازهای او و ساخت راه‌حل‌هایی با توجه به نیازها و محدودیت‌های موجود
20045	5.2.1.4	Develop consensus forecast	تدوین پیش‌بینی توافقی	Arriving at a consensus over the forecasted levels of demand for services by analyzing baseline forecasts and customer input.	رسیدن به اجماع بر سطوح پیش‌بینی شده تقاضا برای خدمات با تحلیل پیش‌بینی‌های پایه و ورودی‌های مشتری. (یعنی: رسیدن به توافق درباره پیش‌بینی تقاضا؛ یعنی هماهنگ کردن پیش‌بینی‌های اولیه با نظرات مشتریان برای دستیابی به یک برآورد مورد توافق درباره میزان نیاز به خدمات.)
20046	5.2.1.5	Determine availability of skills to deliver on current and forecast customer orders	تعیین مهارت‌های لازم برای ارائه خدمات براساس سفارشات فعلی و پیش‌بینی شده مشتری	Identifying what skillset is necessary for the delivery of opportunities. Determine the forecast of customer orders based upon those skillsets and the resources available.	شناسایی مجموعه مهارت‌های لازم برای ارائه فرصت‌ها (ی خدمات). پیش‌بینی سفارشات مشتریان را بر اساس آن مجموعه‌مهارت‌ها و منابع موجود، تعیین کنید.
20047	5.2.1.6	Monitor activity against forecast and revise forecast	پایش فعالیت‌ها در برابر پیش‌بینی و بازنگری پیش‌بینی	Overseeing all activities necessary to deliver services to customer. Revise forecast to account for any issues that may arise. This could be changes in market trend, resource changes, etc.	نظارت بر تمام فعالیت‌های لازم برای ارائه خدمت به مشتری. برای در نظر گرفتن هرگونه مشکلی که ممکن است پیش بیاید، اعم از تغییرات در روند بازار، تغییرات منابع و غیره، پیش‌بینی را بازنگری کنید.
20048	5.2.1.7	Evaluate and revise forecasting approach	ارزیابی و بازنگری در رویکرد پیش‌بینی.	Recognizing potential problems in the current forecast and making the necessary changes to align the forecast meet demand.	شناسایی مشکلات بالقوه در پیش‌بینی فعلی و اعمال تغییرات لازم برای همسو کردن پیش‌بینی با تقاضا.

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
20049	5.2.1.8	Measure forecast accuracy	اندازه گیری دقت پیش‌بینی ها	Analyzing forecasting against actuals to determine accuracy. Modify forecasting to align with actual need.	تحلیل پیش‌بینی در برابر مقادیر واقعی برای تعیین دقت. برای همسو کردن با نیاز واقعی، پیش‌بینی را اصلاح کنید. {یعنی: مقایسه پیش‌بینی با واقعیت و اصلاح آن}
20050	5.2.2	Create and manage resource plan	ایجاد و مدیریت برنامه منابع	Identifying the need for and creating a resource plan. Understand resource demand and align with capacity, skills, and capabilities. Enlist suppliers and partners to supplement needed skills and capabilities. Monitor and manage capabilities and skills with an eye on critical resources and supplier capacity.	شناسایی نیاز به برنامه‌ریزی منابع و تدوین آن. تقاضای منابع را درک کرده و با ظرفیت‌ها، مهارت‌ها و قابلیت‌ها همسو نمایید. برای تکمیل مهارت‌ها و توانایی‌های مورد نیاز از تامین‌کنندگان و شرکا کمک بگیرید. با تمرکز بر منابع حیاتی و ظرفیت تامین‌کنندگان، بر قابلیت‌ها و مهارت‌ها نظارت و مدیریت کنید. {یعنی: تدوین و مدیریت برنامه منابع؛ یعنی شناخت نیازها و طراحی برنامه تامین منابع، تطبیق تقاضا با توانایی‌های موجود، استفاده از شرکا برای پوشش کمبودها و نظارت مستمر بر توانایی‌ها و قابلیت‌ها.}
20051	5.2.2.1	Define and manage skills taxonomy	تدوین و مدیریت طبقه‌بندی مهارت‌ها	Analyzing the skills needed to perform services to be delivered. Classify and organize these skills requirements.	تحلیل مهارت‌های مورد نیاز برای انجام خدمات ارائه‌شده. این الزامات مهارتی را طبقه‌بندی و سازماندهی نمایید.
20052	5.2.2.2	Create resource plan	تدوین برنامه منابع	Creating a plan to ensure that all resources are available to carry out services required for the customer. This can include physical resources and personnel.	تدوین برنامه‌ای برای اطمینان از دسترسی به تمام منابع مورد نیاز برای انجام خدمات مورد نیاز مشتری که می‌تواند شامل منابع فیزیکی و پرسنل باشد. {یعنی: برنامه‌ای برای تضمین دسترسی به تمام منابع (فیزیکی و انسانی) لازم برای ارائه خدمات به مشتری ایجاد کنید.}
20053	5.2.2.3	Match resource demand with capacity, skills, and capabilities	تطابق تقاضای منابع با ظرفیت، مهارت‌ها و قابلیت‌ها	Matching demand with skills and capability. Enlisting suppliers and partners to help with demand when needed.	تطبیق تقاضا با مهارت‌ها و قابلیت‌ها. کمک گرفتن از تامین‌کنندگان و شرکا برای کمک به تقاضا در صورت نیاز. {یعنی: تقاضای منابع را با ظرفیت، مهارت‌ها و قابلیت‌های موجود مطابقت دهید و در صورت نیاز، از کمک تامین‌کنندگان و شرکای خارجی نیز استفاده کنید.}
20054	5.2.2.4	Collaborate with suppliers and partners to supplement skills and capabilities	همکاری با تامین‌کنندگان و شرکا برای تکمیل مهارت‌ها و توانایی‌ها	Understanding organizational need to enlist suppliers to provide resources for gaps in skills and capabilities. Identify where additional skills are needed and collaborate with third parties to fill those demands.	درک نیاز سازمانی برای فراخواندن تامین‌کنندگان جهت فراهم آوردن منابع برای شکاف‌های مهارتی و توانایی‌ها. مهارت‌های اضافی مورد نیاز را شناسایی کنید و با اشخاص ثالث برای پر کردن آن تقاضاهای همکاری نمایید. {یعنی: اول بفهمید چرا باید از تامین‌کننده‌ها کمک بگیرید تا کمبود مهارت‌ها برطرف شود. بعد، دقیقاً بفهمید چه مهارت‌هایی کم است و با شرکت‌های دیگر (اشخاص ثالث) هماهنگ شوید تا آن کمبودها را جبران کنید.}
20055	5.2.2.5	Identify critical resources and supplier capacity	شناسایی منابع حیاتی و ظرفیت تامین‌کنندگان	Realizing critical resources required to perform and carry out customer needs. Engage with suppliers to fulfill those needs, if necessary. Identify supplier threshold for performing those needs.	آگاهی از منابع حیاتی مورد نیاز برای انجام و برآورده کردن نیازهای مشتری. در صورت لزوم، برای برآورده کردن آن نیازها با تامین‌کنندگان تعامل داشته باشید. آستانه تامین‌کننده برای انجام آن نیازها را شناسایی کنید. {یعنی: شناسایی منابع کلیدی و همکاری با تامین‌کنندگان؛ یعنی بفهمید برای رفع نیاز مشتری چه منابع مهمی لازم است، اگر خودتان ندارید از تامین‌کننده بگیرید و ببینید تامین‌کننده تا چه حدی پاسخگوی این نیازها است.}
20056	5.2.2.6	Monitor and manage resource capacity and availability	پایش و مدیریت ظرفیت و دسترسی منابع	Directing and managing workforce needs. Ensure that resources are at full capacity. Monitor that all resources are able to skilled in their respective rolls. Make sure that necessary resources are available to provide the needed services.	هدایت و مدیریت نیازهای نیروی کار. اطمینان حاصل نمایید که منابع در ظرفیت کامل هستند. نظارت کنید که تمام منابع در نقش‌های مربوطه خود مهارت دارند. مطمئن شوید که منابع لازم برای ارائه خدمات مورد نیاز در دسترس هستند. {یعنی: نیازهای نیروی انسانی را مدیریت کنید، مطمئن شوید که ظرفیت منابع به حداکثر رسیده است، بر مهارت داشتن افراد در نقش‌هایشان نظارت نمایید و در نهایت مطمئن شوید که منابع کافی برای ارائه خدمات مورد نیاز در دسترس باشند.}
12127	5.2.3	Enable service delivery resources	فعال‌سازی منابع ارائه خدمت	Instituting training to enable resources to provide service delivery to the customer. Develop a training plan. Create materials that provide for operation and technical training. Schedule, perform, and evaluate training.	برگزاری آموزش به منظور توانمندسازی منابع برای ارائه خدمات به مشتری. یک برنامه آموزشی تدوین کنید. مطالبی تدوین کنید که آموزش عملیاتی و فنی را فراهم آورند. آموزش را زمان‌بندی، اجرا و ارزیابی نمایید. {یعنی: با آموزش منابع، امکان ارائه خدمات به مشتری را فراهم سازید. علاوه بر این، باید با یک برنامه آموزشی، محتوای لازم برای آموزش‌های فنی و عملیاتی را ایجاد کرده، و در نهایت، این آموزش‌ها را زمان‌بندی، اجرا و نتایج آن‌ها را ارزیابی کنید.}

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
12128	5.2.3.1	Develop service delivery training plan	تدوین برنامه آموزشی ارائه خدمت	Creating a detailed summary of all the actions relevant to teaching a person a particular skill or type of behavior. Determine who will deliver the training. Determine when and where the apprentice or trainee needs to go to receive the structured component of the training.	ایجاد یک خلاصه مفصل از تمام اقدامات مرتبط با آموزش یک فرد برای یک مهارت یا نوع رفتار. تعیین کنید چه کسی آموزش را ارائه خواهد داد. تعیین کنید کارآموز یا کارورز چه زمانی و به کجا باید برود تا بخشی ساختاریافته آموزش را دریافت کند. {یعنی: خلاصه سازی دقیق اقدامات لازم برای آموزش مهارت به فرد. مشخص کنید ارائه دهنده آموزش کیست. مشخص کنید کارآموز چه زمانی و کجا باید برای بخشی ساختاریافته آموزش برود.}
12129	5.2.3.2	Develop training materials	تدوین محتوای آموزشی	Developing materials necessary to provide comprehensive training for the skills or behavior needed to deliver services. This can be any number for formats such as classroom or computer based training.	تهیه محتوای آموزشی ضروری برای ارائه آموزش جامع در مورد مهارت ها یا رفتارهایی که برای ارائه خدمات مورد نیاز است. این موارد می تواند در هر قالبی، مانند آموزش کلاسی یا مبتنی بر کامپیوتر، باشد. {یعنی: آماده سازی منابع لازم برای آموزش کامل مهارت های مورد نیاز ارائه خدمات، که می تواند در قالب های مختلفی چون کلاس درس یا کامپیوتری باشد.}
12131	5.2.3.3	Manage training schedule	مدیریت برنامه زمان بندی آموزش	Providing training to the employee within a manageable timeframe to meet the needs of both the individual and the organization.	آموزش دادن به کارمند در زمان بندی مناسب قابل مدیریت برای تأمین نیازهای فردی و سازمانی
12132	5.2.3.4	Deliver operations training	ارائه آموزش عملیاتی	Educating service delivery personnel on all aspects of the operations process of the organization.	آموزش دادن به کارکنان ارائه دهنده خدمت در مورد تمام جنبه های فرآیندهای عملیاتی سازمان
12133	5.2.3.5	Deliver technical training	ارائه آموزش فنی	Ensuring that all personnel are trained on all technical aspects of service delivery.	اطمینان از اینکه تمام پرسنل در تمام جنبه های فنی ارائه خدمت آموزش دیده اند
20057	5.2.3.6	Perform skill and capability testing	انجام آزمون مهارت و توانمندی	Verifying that training provided to the person was successful through the administration testing and the application of skills for practical use.	تأیید این که آموزش ارائه شده به شخص از طریق اجرای آزمون و به کارگیری مهارت ها برای استفاده عملی موفقیت آمیز بوده است. {یعنی: اطمینان از موفقیت آموزش با برگزاری آزمون و کاربرد عملی مهارت ها.}
12135	5.2.3.7	Evaluate training effectiveness	ارزیابی اثربخشی آموزش	Eliciting feedback from various sources to evaluate the training provided. This can be achieved through testing and the practical application of skills. Additionally, manager or student feedback can be garnered to evaluate training effectiveness.	دریافت بازخورد از منابع مختلف برای ارزیابی آموزش ارائه شده. این کار از طریق آزمون گیری و کاربرد عملی مهارت ها قابل دستیابی است. علاوه بر این، می توان بازخورد مدیر یا دانشجو را برای ارزیابی اثربخشی آموزش به دست آورد. {یعنی: جمع آوری نظرات از منابع گوناگون (آزمون، کاربرد عملی، بازخورد مدیر دانشجو) برای سنجش میزان کارآمدی آموزش.}
20058	5.3	Deliver service to customer	ارائه خدمت به مشتری	Rendering service to the customer by initiating, executing, and completing tasks associated with service delivery.	ارائه خدمت به مشتری از طریق آغاز، اجرا و تکمیل فعالیت های مرتبط با تحویل خدمت {یعنی: انجام کامل فرآیند خدمت رسانی به مشتری، از شروع تا پایان کار.}
20059	5.3.1	Initiate service delivery	آغاز ارائه خدمت	Collaborating with the customer to understand service needs. Review, understand, and modify the delivery scope with the organization needs of the customer in mind. Confirm readiness and identify, select, and assign resources. Plan for service delivery.	همکاری با مشتری برای درک نیازهای خدماتی. دامنه ارائه خدمت را با در نظر گرفتن نیازهای سازمانی مشتری بررسی، درک و اصلاح کنید. از آمادگی لازم برای شروع ارائه خدمت اطمینان حاصل کنید و منابع را شناسایی، انتخاب و تخصیص دهید. برای ارائه خدمت برنامه ریزی کنید. {یعنی: با مشتری همکاری کنید تا نیازها را درک کنید، دامنه خدمت را متناسب با سازمان او تنظیم کنید، از آماده بودن شرایط و منابع مطمئن شوید و برای ارائه خدمت برنامه ریزی کنید.}
20060	5.3.1.1	Review contract and agreed terms	بررسی قرارداد و شرایط توافق شده	Meeting with the customer, partner, and/or supplier to review the terms of the solutions contract and agree on the terms set forth.	برگزاری جلسه با مشتری، شریک و/یا تأمین کننده برای بررسی مفاد قرارداد راه حل ها و توافق بر شرایط مطرح شده. {یعنی: با مشتری، شریک یا تأمین کننده جلسه بگذارید تا مفاد قرارداد راه حل ها را مرور کنید و بر سر شرایط نهایی به توافق برسید.}
20061	5.3.1.2	Understand customer requirements and define refine approach	درک الزامات مشتری و تعریف و اصلاح رویکرد	Taking the customer requirements for a solution and applying those requirements to a refined approach for service.	درک الزامات مشتری برای راه حل و به کارگیری آن ها در یک رویکرد اصلاح شده برای ارائه خدمت. {یعنی: الزامات مشتری را دریافت کنید و آن ها را در رویکردی بهبود یافته برای ارائه خدمت اعمال کنید.}
20062	5.3.1.3	Modify/revise and approve project plan	اصلاح/بازنگری و تصویب برنامه پروژه	Updating the project plan to align with the new solution approach agreed upon with the customer.	به روز رسانی طرح پروژه برای هم راستا کردن آن با رویکرد جدید راه چلی که با مشتری توافق شده است.
20063	5.3.1.4	Review customer business objectives	بازبینی اهداف کسب و کار مشتری	Aligning the customer business objectives with the agreed service delivery solution.	هم راستا کردن اهداف کسب و کار مشتری با راه حل ارائه خدمت توافق شده
20064	5.3.1.5	Confirm environmental readiness	اطمینان از آمادگی محیط (برای ارائه خدمت)	Confirming that the organization has the recourses necessary to meet the expectations for the solution for service delivery.	{اطمینان از اینکه} تأیید این موضوع که سازمان منابع لازم برای برآورده کردن انتظارات از راه حل ارائه خدمت را دارد. {یعنی: بررسی کنید که سازمان دارای منابع انسانی، مالی، و فنی کافی برای ارائه خدمات مطابق با انتظارات مشتری است.}

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
20065	5.3.1.6	Identify, select, and assign resources	شناسایی، انتخاب و تخصیص منابع	Identifying, selecting, and assigning resources required to deliver service to the customer. Ensure that all objectives are established and met, and the all rules of engagement have been identified and communicated.	شناسایی، انتخاب و تخصیص منابع مورد نیاز برای ارائه خدمت به مشتری. اطمینان حاصل کنید که همه اهداف مشخص شده محقق شده‌اند و چارچوب همکاری به‌طور شفاف تعیین و ابلاغ شده است. {یعنی: منابع لازم را فراهم و تخصیص دهید و مطمئن شوید اهداف روشن و نحوه همکاری برای همه مشخص است.}
20066	5.3.1.6.1	Establish people objectives	تعیین اهداف نیروی انسانی	Providing the workforce with a plan of action and goals necessary to provide a service. Make sure that those objectives are met.	نیروی کار را با برنامه عملی و اهداف لازم برای ارائه خدمت مجهز کنید و اطمینان حاصل کنید که این اهداف محقق می‌شوند. {یعنی: به نیروی کار بگویید چه کاری باید انجام دهند و چه اهدافی را باید محقق کنند.}
20067	5.3.1.6.2	Establish engagement rules	تعیین چارچوب همکاری	Establishing guidelines for how resources engage with the customer. For example, set rules of accountability, interaction, and accommodation when engaging the customer. Resources should be polite, empathetic, and attentive.	راهنماهایی برای نحوه تعامل منابع با مشتری تعیین کنید؛ برای مثال، قواعد پاسخ‌گویی، شیوه تعامل و میزان همراهی با مشتری را مشخص کنید. اطمینان حاصل کنید که منابع در برخورد با مشتری مودب، همدل و دقیق هستند. {یعنی: مشخص کنید همکاران چگونه با مشتری ارتباط بگیرند، چه مسئولیت‌هایی دارند و چگونه محترمانه و همراه با درک با مشتری رفتار کنند.}
20068	5.3.1.7	Plan for service delivery	برنامه‌ریزی برای ارائه خدمت	Establishing a plan of action to successfully render a solution for service delivery.	برای ارائه موفق راه‌حل ارائه خدمت، برنامه عملی تدوین کنید. {یعنی: اقدامات لازم را به‌صورت مرحله‌به‌مرحله مشخص کنید تا راه‌حل خدماتی به‌درستی اجرا شود.}
20069	5.3.2	Execute service delivery	اجرای ارائه خدمت	Carrying out service delivery to the customer by creating and deploying the necessary solution. Analyze need and create a solution. Validate the solution and make changes if needed. Obtain approval to build/buy solution and then deploy solution to customer.	ارائه خدمت به مشتری، از طریق ایجاد و استقرار راه‌حل لازم، نیازها را تحلیل کنید و راه‌حل را طراحی کنید. راه‌حل را اعتبارسنجی و در صورت نیاز تغییرات لازم را اعمال کنید. تأیید لازم برای ساخت یا خرید راه‌حل را دریافت کنید و سپس راه‌حل را برای مشتری استقرار دهید. {یعنی: فرایند ارائه خدمت را با تحلیل نیاز، طراحی، تأیید و استقرار راه‌حل مناسب اجرا کنید.}
20070	5.3.2.1	Analyze environment and customer needs	تحلیل محیط و نیازهای مشتری.	Understanding the needs of the customer and providing the necessary resources to meet those requirements within the scope of the organization.	درک نیازهای مشتری و تأمین منابع لازم برای برآورده‌سازی این نیازها در چارچوب سازمان
20071	5.3.2.2	Define solution	تعریف راه‌حل	Creating a plan of action to provide service delivery to the customer through a possible solution. This solution should be in response to a collaborative effort made by the organization and the customer to meet service delivery needs.	ایجاد برنامه کار برای ارائه خدمت به مشتری از طریق یک راه‌حل ممکن. این راه‌حل باید در پاسخ به تلاش مشترک سازمان و مشتری برای برآورده کردن نیازهای ارائه خدمت باشد. {یعنی: طراحی برنامه عملی برای ارائه خدمات با راه‌حلی که حاصل همکاری سازمان و مشتری است.}
20072	5.3.2.3	Validate solution	تأیید و ارزیابی راه‌حل	Validating that the proposed solution is feasible and provides the needed services for the customer.	اعتبارسنجی راه‌حل پیشنهادی برای اطمینان از امکان‌پذیری آن و ارائه خدمات موردنیاز مشتری. {یعنی: ارزیابی عملی بودن راه‌حل پیشنهادی و بررسی اینکه نیازهای خدماتی مشتری را برطرف می‌کند.}
20073	5.3.2.4	Identify changes	شناسایی تغییرات	Realizing issues within the original drafted solution and providing changes to correct those issues.	شناسایی مشکلات در راه‌حل پیشنهادی شده اولیه و ارائه تغییراتی برای رفع آن مشکلات. {یعنی: پیدا کردن ایرادهای نسخه اولیه راه‌حل و اصلاح آن‌ها با اعمال تغییرات لازم.}
20074	5.3.2.5	Obtain approval to proceed	دریافت تأییدیه برای ادامه کار	Gaining approval from all avenues to proceed with providing solutions for service delivery.	کسب تأییدیه از تمامی مسیرهای مرتبط برای ادامه ارائه راه‌حل جهت ارائه خدمت. {یعنی: گرفتن مجوز لازم از همه بخش‌ها برای پیش‌برد راه‌حل‌های خدماتی.}
20075	5.3.2.6	Make build/buy solution	ساخت یا خرید راه حل	Constructing or purchasing solutions necessary to provide service delivery.	ساختن یا خرید راه‌حلی که برای ارائه خدمت لازم است.
20076	5.3.2.7	Deploy solution	اجرای راه‌حل	Providing the customer with promised services and solutions.	ارائه خدمات و راه‌حل‌های وعده داده شده به مشتری.
20077	5.3.3	Complete service delivery	تکمیل ارائه خدمت	Implementing final steps to complete service delivery to the customer. Evaluate success through project review, complete finance activities, and confirm delivery. Release resources and manage completion by harvesting knowledge and systems by archiving records.	اجرای مراحل نهایی برای تکمیل ارائه خدمات به مشتری. موفقیت را از طریق بازبینی پروژه، تکمیل فعالیت‌های مالی و تأیید تحویل، ارزیابی کنید. منابع را آزاد کنید و با جمع‌آوری دانش و سیستم‌ها از طریق بایگانی سوابق، اختتام کار را مدیریت کنید. {یعنی: مراحل پایانی ارائه خدمت را انجام دهید، موفقیت پروژه را بررسی و امور مالی و تحویل را نهایی کنید، سپس منابع را آزاد کرده و با ثبت و بایگانی دانش و اطلاعات، کار را ببندید.}
20078	5.3.3.1	Conduct service delivery/project review and evaluate success	بازبینی ارائه خدمت/پروژه و ارزیابی موفقیت	Reviewing the entire service delivery process to evaluate the success of the project from beginning to end.	بازبینی کل فرایند ارائه خدمت برای ارزیابی میزان موفقیت پروژه از ابتدا تا انتها
20079	5.3.3.2	Complete/finalize financial management activities	تکمیل و نهایی‌سازی فعالیت‌های مدیریت مالی	Ensuring all payments are received and all activates therein are completed.	اطمینان از دریافت تمامی پرداخت‌ها و تکمیل همه فعالیت‌های مربوطه

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
20080	5.3.3.3	Confirm delivery according to contract terms	تأیید ارائه خدمت طبق مفاد قرارداد	Confirming that the organization has satisfied all terms of the delivery contract set forth in collaboration between the organization and customer.	تأیید اینکه سازمان تمامی مفاد قرارداد ارائه خدمت تعیین شده در چارچوب همکاری میان سازمان و مشتری را برآورده کرده است. {یعنی: اطمینان از اینکه سازمان همه تعهدات قراردادی مربوط به تحویل را طبق توافق با مشتری انجام داده است.}
20081	5.3.3.4	Release resources	آزادسازی منابع	Discharging leveraged resources from service delivery commitments upon completion. Returning resources to the resource pool.	آزادسازی منابع به کارگرفته شده از تعهدات ارائه خدمت پس از تکمیل آن. بازگرداندن منابع به مخزن منابع. {یعنی: پس از پایان ارائه خدمت، منابع استفاده شده را از تعهدات خارج کرده و دوباره در دسترس سازمان قرار دادن.}
20082	5.3.3.5	Manage service delivery completion	مدیریت تکمیل ارائه خدمت	Ensuring that all aspects of the service delivery process are completed both internally and externally.	اطمینان از اینکه همه جنبه های فرایند ارائه خدمت، هم در داخل سازمان و هم در بیرون آن، تکمیل شده اند
20083	5.3.3.6	Harvest knowledge	جمع آوری دانش	Garnering feedback from all avenues to collect a knowledge base concerning services rendered.	دریافت بازخورد از تمامی مسیرها برای گردآوری یک پایگاه دانشی درباره خدمات ارائه شده
20084	5.3.3.7	Archive records and update systems	سوابق را بایگانی و سامانه ها را به روز کنید	Completing and archiving all records associated with requested services. Update all necessary systems to reflect those changes.	تکمیل و بایگانی تمام سوابق مرتبط با خدمات درخواستی. تمامی سامانه های لازم برای انعکاس این تغییرات را به روزرسانی کنید.

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
20085	6.0	Manage Customer Service	مدیریت خدمات مشتریان	Managing customers before and after the delivery of services. This includes developing and planning customer service practices with an eye on steering processes relating to inquiries after sales, feedback, warranties, and recalls .	مدیریت مشتریان پیش از ارائه خدمات و پس از تحویل آن‌ها. این کار شامل تدوین و برنامه‌ریزی رویه‌های خدمات مشتریان با هدف هدایت فرایندهای مربوط به پرسش‌ها و استعلامات پس از فروش، بازخوردها، گارانتی‌ها و فراخوان‌ها است.
10378	6.1	Develop customer service strategy	تدوین استراتژی خدمات مشتریان	Defining a plan that removes customer obstacles by gathering operational insight and competitive insight, as well as improving soft skills and forward resolution for employees. Develop customer segmentation. Define rules and regulations for customer service. Establish service levels for customers.	تعریف برنامه‌ای که با گردآوری بینش‌های عملیاتی و بینش‌های رقابتی، موانع پیش‌روی مشتریان را برطرف کند و همچنین مهارت‌های نرم و توانایی حل پیش‌دستانه مسائل در میان کارکنان را بهبود دهد. بخش‌بندی مشتریان را تدوین کنید. قواعد و مقررات خدمات مشتریان را تعریف کنید. سطوح خدمت برای مشتریان را تعیین کنید. {یعنی: برنامه‌ای طراحی کنید که با شناخت بهتر عملکرد سازمان و وضعیت رقبا، موانعی را که مشتریان با آن مواجه می‌شوند کاهش دهد، مهارت‌های ارتباطی کارکنان را تقویت کند و مسائل مشتریان را پیش از بزرگ‌شدن حل کند؛ همچنین مشتریان را دسته‌بندی کنید، قوانین ارائه خدمات را مشخص کنید و سطح خدماتی را که باید به هر گروه از مشتریان ارائه شود تعیین کنید.}
20086	6.1.1	Define customer service requirements across the enterprise	تعریف الزامات خدمات مشتریان در سراسر سازمان	Defining a set of behaviors, skills, and policies needed to provide customer service effectively across the enterprise.	تعریف مجموعه‌ای از رفتارها، مهارت‌ها و سیاست‌های موردنیاز برای ارائه مؤثر خدمات مشتریان در سراسر سازمان
20087	6.1.2	Define customer service experience	تعریف تجربه خدمات به مشتری	Communicating to the customer service resources what is expected when engaging the customer. Relate service level expectations to the workforce. Ensure positive customer experience.	ابلاغ انتظارات به منابع خدمات مشتریان هنگام تعامل با مشتری. انتظارات سطح خدمت را به نیروی کار مرتبط کنید. اطمینان حاصل کنید که تجربه مشتری مثبت باشد. {یعنی: به کارکنان خدمات مشتریان توضیح دهید هنگام ارتباط با مشتری دقیقاً چه رفتاری از آن‌ها انتظار می‌رود، سطح کیفی خدمات مورد انتظار را برایشان روشن کنید و با هدایت درست عملکردشان، تجربه‌ای رضایت‌بخش و مثبت برای مشتریان ایجاد کنید.}
20088	6.1.3	Define and manage customer service channel strategy	تعریف و مدیریت استراتژی کانال خدمات مشتریان	Establishing and refining procedures for customer service and technical support.	تعیین و بهبود رویه‌های خدمات مشتریان و پشتیبانی فنی
10382	6.1.4	Define customer service policies and procedures	تعریف سیاست‌ها و رویه‌های خدمات مشتریان	Outlining the framework of policies and methods for developing customer service strategy. Establish the rules and regulations that serve as a guideline for the customer service strategy. Take into account customer needs and behavior.	ترسیم چارچوب سیاست‌ها و روش‌ها برای توسعه استراتژی خدمات مشتری. قوانین و مقرراتی را که به عنوان راهنمای استراتژی خدمات مشتری عمل می‌کنند تدوین کنید. نیازها و رفتار مشتری را در نظر بگیرید.
10383	6.1.5	Establish target service level for each customer segment	تعیین سطح خدمت هدف برای هر بخش از مشتریان	Determining and implementing levels for customer services. Benchmark certain customer service practices, and base customer level services on those benchmarks. Create a service level agreement, which is a negotiated agreement designed to create a common understanding about services, priorities, and responsibilities.	تعیین و استقرار سطوح خدمات مشتریان. آن را با برخی از بهترین شیوه‌ها و استانداردهای خدمات مشتریان مقایسه و سطوح خدمات را بر اساس آن‌ها پایه‌گذاری کنید. یک توافق‌نامه سطح خدمت (SLA) ایجاد کنید، که یک توافق مذاکره شده است که برای ایجاد درک مشترک در مورد خدمات، اولویت‌ها و مسئولیت‌ها طراحی شده است. {یعنی: ابتدا سطح خدمات مشتریان را مشخص و اجرا کنید؛ سپس عملکرد خدمات خود را با برخی از بهترین رویه‌ها و استانداردهای موجود در حوزه خدمات مشتریان مقایسه کنید و بر همان اساس سطح خدمات مناسب را تعیین کنید؛ در نهایت یک توافق‌نامه سطح خدمت تنظیم کنید تا همه طرف‌ها درک مشترکی از نوع خدمات، میزان اولویت‌ها و مسئولیت‌های هر طرف داشته باشند.}
20089	6.1.6	Define warranty claims	تعریف شرایط درخواست گارانتی	Determining the exact terms and conditions under which specific warranties apply to certain goods or services.	تعیین کردن شرایط و ضوابط دقیق که بر اساس آن‌ها گارانتی‌های مشخص برای برخی کالاها یا خدمات اعمال می‌شوند.
16893	6.1.6.1	Determine and document warranty policies	تعیین و مستندسازی کردن سیاست‌های گارانتی	Establishing warranty policies to assure customers that the company will guarantee its warranties that it issues.	ایجاد سیاست‌های گارانتی برای اطمینان دادن به مشتریان که شرکت گارانتی‌هایی را که صادر می‌کند تضمین خواهد کرد.

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
16890	6.1.6.2	Create and manage warranty rules/claim codes for products	ایجاد و مدیریت قوانین گارانتی/کدهای درخواست گارانتی برای محصولات	Establishing and maintaining claims processing and routing rules. Establish and maintain claims processing and routing rules for product warranties, coverage lists, repair, fault, trouble codes, repair time setup, and warranty policy registration. This also includes rolling out the codes and rules, and the improvements/updates to these rules and codes via systematic updates.	ایجاد و نگهداری کردن قواعد رسیدگی و ارجاع ادعاها. قواعد رسیدگی و ارجاع ادعاها را برای گارانتی محصولات، فهرست‌های پوشش گارانتی، تعمیرات، کدهای خطا و عیب، تنظیم زمان تعمیر و ثبت سیاست‌های گارانتی ایجاد و نگهداری کنید. این کار همچنین شامل استقرار کدها و قواعد و نیز بهبودها و به‌روزرسانی‌های این قواعد و کدها از طریق به‌روزرسانی‌های نظام‌مند است. یعنی: قواعدی تعیین و نگهداری کنید که مشخص کند درخواست‌های گارانتی چگونه بررسی و به بخش مناسب ارجاع داده شوند. این قواعد باید مواردی مانند دامنه پوشش گارانتی، انواع تعمیرات، کدهای خطا و مدت زمان استاندارد تعمیر را شامل شوند و همچنین کدها و قوانین مربوطه باید در سازمان اجرا و به‌طور منظم به‌روزرسانی و بهبود داده شوند.}
20090	6.1.6.3	Agree on warranty responsibilities with suppliers	توافق بر سر مسئولیت‌های گارانتی با تأمین‌کنندگان		مذاکره کردن با تولیدکنندگان و نمایندگان فروش درباره تعهدات هر یک از طرفین در اجرای گارانتی‌ها
20091	6.1.6.4	Define warranty related offerings for customers	تعریف پیشنهادها {و خدمات مرتبط} با گارانتی برای مشتریان		اطلاع‌رسانی به مشتریان در مورد گارانتی‌هایی که برای محصولات یا خدمات تبلیغ‌شده اعمال می‌شود
12673	6.1.6.5	Communicate warranty policies and offerings	اطلاع‌رسانی درباره سیاست‌ها و پیشنهادات {خدمات} گارانتی		اطلاع‌رسانی کردن قوانین و به‌روزرسانی‌ها از طریق راهنماهای آموزشی مربوط به محصولات جدید و سایر منابع آموزشی
20092	6.1.7	Develop recall strategy	طراحی استراتژی فراخوان محصول		ایجاد رویه‌هایی برای رسیدگی به فراخوان‌های محصولات معیوب
10379	6.2	Plan and manage customer service contacts	برنامه‌ریزی و مدیریت تماس‌های خدمات مشتریان	Planning and administering work force operations for customer service provision by taking care of customer services requests/inquiries, as well as the complaints.	برنامه‌ریزی و اداره عملیات نیروی انسانی برای ارائه خدمات مشتریان از طریق رسیدگی به درخواست‌ها/پرسش‌های خدمات مشتریان، و همچنین شکایات آن‌ها. یعنی: نیروی انسانی خدمات مشتریان را طوری برنامه‌ریزی و مدیریت کنید که پاسخ‌گویی به درخواست‌ها، سوالات و شکایات مشتریان به‌صورت منظم و مؤثر انجام شود.}
10387	6.2.1	Plan and manage customer service work force	برنامه‌ریزی و مدیریت نیروی کار خدمات مشتریان	Creating and administering the work force deployed for the customer service process. Forecast the customer work force needs to correctly schedule the work force. Track the utility of the work force deployed. Examine the interactions between the customer and customer service representatives to achieve high quality.	ایجاد و مدیریت نیروی کار مستقر برای فرآیند خدمات مشتریان. نیازهای نیروی کار مشتری را پیش‌بینی کنید تا نیروی کار را به درستی زمان‌بندی نمایید. بهره‌وری نیروی کار مستقر را پیش کنید. تعاملات بین مشتری و نمایندگان خدمات مشتریان را برای دستیابی به کیفیت بالا بررسی کنید. یعنی: سازماندهی و سرپرستی کارکنان خدمات مشتری، پیش‌بینی تعداد نیروی مورد نیاز برای شیف‌بندی، پایش کارایی کارکنان و بررسی کیفیت ارتباط آن‌ها با مشتریان.}
10390	6.2.1.1	Forecast volume of customer service contacts	پیش‌بینی حجم تماس‌های خدمات مشتریان	Projecting the total work force required to service customer service inquiries in order to effectively predict the volume of vendor contracts required. Estimate the number of the customer service contracts in an agreed-upon time frame in order to strategically maintain the work force necessitated for customer inquires. Analyze historical data around customer service contracts, the universe of customer inquiries, frequency of inquiries, servicing capability (per head) of the employees, etc.	پیش‌بینی کل نیروی کار موردنیاز برای رسیدگی به پرسش‌های خدمات مشتریان به‌منظور پیش‌بینی مؤثر حجم قراردادهای موردنیاز با تأمین‌کنندگان. تعداد قراردادهای خدمات مشتریان را در یک بازه زمانی موردتوافق برآورد کنید تا نیروی کار موردنیاز برای رسیدگی به پرسش‌های مشتریان را به‌صورت استراتژیک حفظ کنید. داده‌های قبلی مربوط به قراردادهای خدمات مشتریان، مجموعه کل پرسش‌های مشتریان، فراوانی پرسش‌ها، قابلیت خدمت‌رسانی (به ازای هر نفر)، و موارد مشابه را تحلیل کنید. یعنی: ابتدا نیروی انسانی موردنیاز را پیش‌بینی کنید، سپس تعداد قراردادهای پشتیبانی لازم را در یک بازه مشخص تخمین بزنید و در نهایت با تحلیل داده‌های گذشته و توان کارکنان، برنامه‌ریزی نیروی کار خدمات مشتریان را دقیق انجام دهید.}
10391	6.2.1.2	Schedule customer service work force	زمان‌بندی نیروی کار خدمات مشتریان	Deploying the work force to manage customer service contracts. Create a systematic summary of the operations and service required, as well as the specific amount of work force that is to be deployed to the customer service operations. Ensure work force is directly proportional to the estimated forecast of customer service contracts.	استقرار نیروی کار برای مدیریت قراردادهای خدمات مشتریان. خلاصه‌ای نظام‌مند از عملیات و خدمات موردنیاز، همراه با میزان دقیق نیروی کاری که باید در فعالیت‌های خدمات مشتریان به‌کار گرفته شود، ایجاد کنید. اطمینان حاصل کنید که نیروی کار به‌طور مستقیم متناسب با پیش‌بینی حجم قراردادهای خدمات مشتریان باشد.

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
10392	6.2.1.3	Track work force utilization	پیگیری میزان بهره‌وری و استفاده از نیروی کار	Tracking the utilization of work force deployed for managing customer service operations. Monitor the utility of the work force deployed for managing customer service operations in order to evaluate its efficiency and cost effectiveness. Calculate the overall labor effectiveness, which measures the utility, performance, and quality of the work force.	پیگیری میزان استفاده از نیروی کاری که برای مدیریت عملیات خدمات مشتریان به‌کار گرفته شده است. بهره‌وری نیروی کار مستقر برای مدیریت عملیات خدمات مشتریان را پایش کنید تا کارایی و مقرون‌به‌صرفه‌بودن آن ارزیابی شود. اثربخشی کلی نیروی کار را محاسبه کنید که بهره‌وری، عملکرد، و کیفیت نیروی کار را اندازه‌گیری می‌کند.
10393	6.2.1.4	Monitor and evaluate quality of customer interactions with customer service representatives	پایش و ارزیابی کیفیت تعاملات مشتریان با نمایندگان خدمات مشتریان	Tracking and determining the quality of interactions between the customer and customer representatives. Use electronic devices to record and effectively assess customer representatives' interactions.	پیگیری و تعیین کیفیت تعاملات میان مشتری و نمایندگان خدمات مشتریان. از دستگاه‌های الکترونیکی برای ضبط و ارزیابی مؤثر تعاملات نمایندگان خدمات مشتریان استفاده کنید.
10388	6.2.2	Manage customer service problems, requests, and inquiries	مدیریت مشکلات، درخواست‌ها و پرسش‌های مشتریان	Handling the requests and inquiries from customers that seek information regarding the organization's products/services. Obtain the customer requests online and by phone. Direct these requests to higher-level representatives. Approve requests, and respond to customers.	رسیدگی به درخواست‌ها و پرسش‌های مشتریان که به‌دنبال دریافت اطلاعات درباره محصولات یا خدمات سازمان هستند. درخواست‌های مشتریان را به‌صورت آنلاین و از طریق تلفن دریافت کنید. این درخواست‌ها را به نمایندگان سطوح بالاتر ارجاع دهید. درخواست‌ها را تأیید کنید و به مشتریان پاسخ دهید.
10394	6.2.2.1	Receive customer problems, requests, and inquiries	دریافت مشکلات، درخواست‌ها و پرسش‌های مشتریان	Receiving requests for information from customers over multiple channels. Receive various requests and inquiries from customers regarding products/services. Accept these inquiries through channels such as email, telephone, online forms, text messages, social media, and in person. Supply dedicated equipment, systems, and personnel.	دریافت درخواست‌های اطلاعات از مشتریان از طریق کانال‌های متعدد. درخواست‌ها و پرسش‌های گوناگون مشتریان درباره محصولات یا خدمات را دریافت کنید. این پرسش‌ها را از طریق کانال‌هایی مانند ایمیل، تلفن، فرم‌های آنلاین، پیامک، شبکه‌های اجتماعی و مراجعه حضوری بپذیرید. تجهیزات، سیستم‌ها و کارکنان اختصاصی را فراهم کنید. (یعنی: درخواست‌ها و سؤال‌های مشتریان درباره محصولات یا خدمات را از راه‌های مختلف ارتباطی دریافت کنید و برای این کار ابزارها، سیستم‌ها و نیروی انسانی مشخصی در نظر بگیرید.)
13482	6.2.2.2	Analyze problems, requests, and inquiries	تحلیل کردن مشکلات، درخواست‌ها و پرسش‌ها	Analyzing various requests and inquiries from customers regarding products/services. Provide answers and offerings to satisfy the customer's needs.	تحلیل درخواست‌ها و پرسش‌های گوناگون مشتریان در مورد محصولات/خدمات. پاسخ‌ها و پیشنهادهایی را برای برآورده کردن نیازهای مشتری ارائه دهید.
10395	6.2.2.3	Resolve customer problems, requests, and inquiries	حل کردن مشکلات، درخواست‌ها و پرسش‌های مشتریان	Routing customer inquiries in order to service them with the most apposite response. Direct customer inquires to the best suited personnel or system. Have a system or procedure capable of efficiently channeling these requests.	مسیردهی کردن پرسش‌های مشتریان به‌منظور خدمت‌رسانی به آن‌ها با ارائه مناسب‌ترین پاسخ. پرسش‌های مشتریان را به مناسب‌ترین فرد یا سیستم ارجاع دهید. سیستم یا رویه ای ایجاد کنید که بتواند این درخواست‌ها را به‌صورت کارآمد هدایت و توزیع کند. (یعنی: درخواست‌ها و پرسش‌های مشتریان را دریافت کرده و آن‌ها را به فرد، واحد یا سیستم مناسب ارجاع دهید تا سریع‌تر و دقیق‌تر پاسخ داده شوند.)
10396	6.2.2.4	Respond to customer problems, requests, and inquiries	پاسخ دادن به مشکلات، درخواست‌ها و پرسش‌های مشتریان	Responding to customer requests by email, conversation, interactive voice response, mail, etc. with the most appropriate reply. Instill a robust process to locate the right information for a solution to a customer's problem.	پاسخگویی به درخواست‌های مشتریان از طریق ایمیل، مکالمه، پاسخ صوتی تعاملی (IVR)، نامه و سایر کانال‌های ارتباطی با مناسب‌ترین پاسخ. فرآیندی قوی برای یافتن اطلاعات صحیح برای راه‌حل مشکل مشتری در سازمان خود ایجاد و نهادینه کنید.
16928	6.2.2.5	Identify and capture upsell/cross-sell opportunities	شناسایی و ثبت فرصت‌های فروش اضافی/مقاطع {مکمل}	Utilizing customer inquiries as opportunities to either provide a comparable service to the one in question, offer additional complimentary service, or suggest a service that is better than what was initially offered.	استفاده از پرسش‌های مشتریان به‌عنوان فرصت‌هایی برای ارائه خدمتی مشابه با خدمت موردنظر، پیشنهاد خدمات مکمل اضافی، یا پیشنهاد خدمتی بهتر از آنچه در ابتدا ارائه شده است. (یعنی: هنگام پاسخ به پرسش‌های مشتریان، از همان تعامل برای معرفی خدمات مشابه، مکمل یا با ارزش بالاتر استفاده کنید تا نیاز مشتری بهتر برآورده شود و فرصت فروش بیشتر ایجاد گردد.)
16937	6.2.2.6	Deliver opportunity to sales team	ارائه فرصت به تیم فروش	Providing possible sales leads to the sales team in an effort to garner more business opportunities.	ارائه سرنخ‌های فروش احتمالی به تیم فروش به منظور کسب فرصت‌های تجاری بیشتر. (یعنی: اطلاعات مربوط به مشتریان یا فرصت‌هایی که احتمال تبدیل شدن به فروش دارند را به تیم فروش منتقل کنید تا بتوانند آن‌ها را پیگیری کرده و فرصت‌های جدید کسب‌وکار ایجاد کنند.)
10389	6.2.3	Manage customer complaints	مدیریت شکایات مشتری	Obtaining customer complaints online or by phone. Direct these complaints to higher-level representatives as appropriate. Resolve them. Respond to customers.	دریافت شکایات مشتریان به‌صورت آنلاین یا تلفنی. در صورت لزوم این شکایات را به نمایندگان سطوح بالاتر ارجاع دهید. آن‌ها را رسیدگی و حل کنید. به مشتریان پاسخ دهید.

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
10397	6.2.3.1	Receive customer complaints	دریافت شکایات مشتریان	Receiving any complaints or grievances from customers for the organization's products/services. Receive objections, complaints, and criticism from customers regarding products/services through email, telephone, online forms, text messages, social media, in person, etc. Dedicate equipment, systems, and personnel.	دریافت و پذیرش هرگونه شکایت یا اعتراض از مشتریان در مورد محصولات/خدمات سازمان. اعتراضات، شکایات و انتقادات مشتریان را در مورد محصولات/خدمات از طریق ایمیل، تلفن، فرم‌های آنلاین، پیامک، رسانه‌های اجتماعی، حضوری و غیره دریافت کنید. تجهیزات، سیستم‌ها و نیروی انسانی لازم را برای این کار اختصاصی دهید.
10398	6.2.3.2	Route customer complaints	مسیردهی کردن ارجاع دادن شکایات مشتریان	Routing any complaints or grievances received from customers in order to address them in the most appropriate manner. Direct complaints to the best suited personnel or system. Implement a system or procedure capable of efficiently channeling the various objections, complaints, and criticism from customers over the offerings provided by the organization.	مسیردهی کردن شکایات یا نارضایتی‌های دریافت‌شده از مشتریان به‌منظور رسیدگی به آن‌ها به مناسب‌ترین شیوه. شکایات را به مناسب‌ترین فرد یا سیستم ارجاع دهید. یک سیستم یا رویه ای ایجاد کنید که بتواند انواع اعتراض‌ها، شکایات و انتقادهای مشتریان درباره محصولات یا خدمات سازمان را به‌صورت کارآمد هدایت و توزیع کند. (یعنی: شکایات مشتریان را پس از دریافت، به واحد یا فرد مناسب ارجاع دهید و با استفاده از یک سازوکار مشخص، آن‌ها را به‌طور منظم و مؤثر برای رسیدگی هدایت کنید.)
10399	6.2.3.3	Resolve customer complaints	حل و فصل کردن شکایات مشتریان	Resolving any customer complaints that are deemed to be sound and reasonable. Redress any objections, grievances, and complaints received from customers regarding the offerings provided by the organization. Identify the legitimate complaints, where the situation needs to be appropriately corrected. Deploy personnel who can rectify the issue within a stipulated time frame.	حل‌وفصل کردن شکایات مشتریانی که موجه و منطقی تشخیص داده می‌شوند. اعتراض‌ها، نارضایتی‌ها و شکایات دریافت‌شده از مشتریان درباره محصولات یا خدمات ارائه‌شده توسط سازمان را جبران و رسیدگی کنید. شکایات معتبری که لازم است وضعیت آن‌ها به‌طور مناسب اصلاح شود را شناسایی کنید. کارکنانی را به‌کار بگیرید که بتوانند مسئله را در چارچوب زمانی تعیین‌شده برطرف کنند.
10400	6.2.3.4	Respond to customer complaints	پاسخ دادن به شکایات مشتریان	Responding to customer complaints including all activities necessitated to service any objections, complaints, or grievances with the most appropriate reply. Source the right information to formulate a response that eases the discomfort being experienced by the customer. (Closely coordinate with Resolve customer complaints [10399].)	پاسخگویی به شکایات مشتریان، شامل تمام فعالیت‌های ضروری برای خدمت‌رسانی (رسیدگی) به هرگونه اعتراض، شکایت یا نارضایتی با مناسب‌ترین پاسخ. اطلاعات لازم را گردآوری کنید تا پاسخی تدوین شود که نارضایتی یا ناراحتی تجربه‌شده توسط مشتری را کاهش دهد. (با فرایند «حل‌وفصل کردن شکایات مشتریان [۱۰۳۹۹]» هماهنگی نزدیک داشته باشید). (یعنی: برای هر شکایت مشتری اطلاعات لازم را جمع‌آوری کنید و پاسخی مناسب و آرام‌کننده ارائه دهید و در این کار با فرایند رسیدگی و حل‌وفصل شکایات هماهنگ باشید.)
19072	6.2.3.5	Analyze customer complaints and response/redressal	تحلیل شکایات مشتریان و پاسخ‌ها/اقدامات جبرانی ارائه‌شده	Analyzing complaint logs to provide input for continuous service improvement and customer profiling.	تحلیل کردن گزارش‌های ثبت شکایات برای ارائه ورودی به بهبود مستمر خدمات و پروفایل‌سازی مشتریان
20094	6.2.4	Process returns	رسیدگی به مرجوعی‌ها	Acquiring returns and identify if the returns are scraped or salvaged.	دریافت کالاهای مرجوعی و تعیین کردن اینکه مرجوعی‌ها باید اسقاط شوند یا بازیابی گردند.
10364	6.2.4.1	Authorize return	صدور مجوز مرجوعی	Approving and carrying forward the requests by the customers to return the product. This is part of the process of returning a product in order to receive a refund, replacement, or repair during the product's warranty period.	تأیید و پیگیری درخواست‌های مشتریان برای بازگرداندن محصول. این کار بخشی از فرایند بازگرداندن محصول به‌منظور عودت وجه پرداختی، تعویض یا تعمیر در طول دوره گارانتی محصول است. (یعنی: درخواست مشتری برای مرجوع کردن کالا بررسی و تأیید شود تا فرایند بازگشت کالا برای بازپرداخت، تعویض یا تعمیر در دوره گارانتی انجام گیرد.)
20095	6.2.4.2	Process return and record reason	فرایند دریافت مرجوعی و ثبت دلایل آن	Notating the reason for the return of the product.	ثبت کردن دلیل مرجوع شدن محصول
12840	6.2.5	Report incidents and risks to regulatory bodies	گزارش حوادث و ریسک‌ها به نهادهای قانونی و نظارتی	Notifying all stakeholders, legal, and industry regulatory bodies of the incidents and risks related to a return or recall, if needed.	اطلاع‌رسانی به تمام ذی‌نفعان، نهادهای قانونی و نظارتی صنعت در مورد حوادث و ریسک‌های مرتبط با یک مرجوعی یا فراخوان، در صورت نیاز.
12658	6.3	Service products after sales	ارائه خدمات پس از فروش برای محصولات	Assigning post-sales policies and paying claims on purchased products. This is a process that is an administrative function focused on creating rules (claim codes). This group ensures that claims are valid and are processed quickly. As well as to quickly determine responsibility for claim settlement.	تخصیص (تعیین) سیاست‌های پس از فروش و پرداخت مطالبات مرتبط با محصولات خریداری‌شده. این یک فرآیند با وظیفه اداری (با ماهیت اداری) است که بر ایجاد قواعد (کدهای رسیدگی به مطالبات) تمرکز دارد. این بخش اطمینان حاصل می‌کند که مطالبات معتبر هستند و به‌سرعت رسیدگی می‌شوند و همچنین مسئولیت تسویه هر مطالبه به‌سرعت تعیین می‌شود. (یعنی: واحد مربوطه قواعد و کدهای رسیدگی به ادعاهای گارانتی یا خدمات پس از فروش را تعریف می‌کند تا مشخص شود آیا ادعای مشتری معتبر است، چگونه باید رسیدگی شود و چه کسی مسئول پرداخت یا جبران آن است.)

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
20605	6.3.1	Register products	ثبت کردن محصولات	Filing product registrations.	ثبت و بایگانی کردن اطلاعات محصولات
12669	6.3.2	Process warranty claims	رسیدگی به مطالبات گارانتی	Identifying, investigating, and processes warranty claims. This process includes: receipt and validation of a warranty claim; definition and diagnosis /root cause analysis of an issue and recommendation for corrective action; the determination of responsibility for settlement of the claim; the transaction being approved or denied; and the originator being notified and payment authorized. In the case of a recurring event, further investigation (definition and diagnosis or root cause analysis) is performed, and a recommendation for corrective action is made and implemented in production/design. It ends when the claim is closed.	شناسایی، بررسی و رسیدگی به مطالبات گارانتی. این فرایند شامل موارد: دریافت و اعتبارسنجی مطالبه گارانتی؛ تعریف و عیب‌یابی/تحلیل علت ریشه‌ای مسئله و ارائه پیشنهاد برای اقدام اصلاحی؛ تعیین مسئولیت برای تسویه مطالبه گارانتی؛ تأیید یا رد شدن تراکنش؛ اطلاع‌رسانی به ثبت‌کننده ادعا و صدور مجوز پرداخت است. در صورت تکرار یک رویداد تکرار شونده، بررسی‌های بیشتر (تعریف و عیب‌یابی یا تحلیل علت ریشه‌ای) انجام می‌شود و پیشنهاد اقدام اصلاحی ارائه و در تولید یا طراحی پیاده‌سازی می‌شود. این فرایند زمانی پایان می‌یابد که مطالبه (گارانتی) مربوطه بسته شود. {یعنی: فرآیند رسیدگی به درخواست‌های گارانتی که شامل دریافت و تأیید ادعا، تشخیص مشکل و ریشه آن، پیشنهاد راه‌حل، تعیین مسئول پرداخت، پذیرش یا رد درخواست، اطلاع‌رسانی به درخواست‌کننده و مجوز پرداخت است. اگر مشکل تکرار شود، تحلیل عمیق‌تر انجام شده و راه‌حل در تولید یا طراحی اعمال می‌شود تا ادعا بسته شود.}
20096	6.3.2.1	Receive warranty claim	پذیرش درخواست مطالبه گارانتی	Receiving incoming warranty claims. Route claim to correct department. Document claim.	پذیرش و دریافت مطالبات گارانتی ورودی. ادعای مذکور را به واحد مربوطه ارجاع داده و سوابق آن را مستند نمایید.
12671	6.3.2.2	Validate warranty claim	اعتبارسنجی مطالبه گارانتی	Ensuring that the claim falls within the parameters of the warranty in question. After validation is made, the claim must be investigated.	اطمینان حاصل کردن از اینکه ادعا(مطالبه گارانتی) در چارچوب شرایط گارانتی مربوطه قرار دارد. پس از انجام اعتبارسنجی، ادعا باید بررسی شود. {یعنی: بررسی کنید که ادعای ثبت‌شده با شرایط و محدوده پوشش گارانتی مطابقت دارد؛ در صورت تأیید اولیه، فرایند بررسی و رسیدگی به ادعا آغاز می‌شود.}
20097	6.3.2.3	Investigate warranty issues	بررسی مسائل گارانتی	Executing investigational and analysis of warranty claims. This involves notification and definition of a warranty issue, includes the scheduling of a field service agent to perform further investigation; the request and receipt of defective parts; and diagnosis/root cause analysis. This concludes with the receipt of the result and recommendation for corrective action.	بررسی و تحلیل ادعاهای(مطالبات) گارانتی؛ این امر شامل اطلاع‌رسانی و تعریف یک مسئله گارانتی، برنامه‌ریزی زمانی برای اعزام کارشناس خدمات میدانی به‌منظور انجام بررسی‌های بیشتر، درخواست و دریافت قطعات معیوب، و انجام عیب‌یابی و تحلیل علت ریشه‌ای است؛ و در نهایت با دریافت نتیجه بررسی و ارائه پیشنهاد برای اقدام اصلاحی پایان می‌پذیرد. {یعنی: در این فرایند ادعای گارانتی به‌صورت رسمی تعریف و پیگیری می‌شود، بررسی‌های میدانی و فنی انجام می‌گیرد، قطعات معیوب تحلیل می‌شوند و در پایان نتیجه بررسی مشخص شده و اقدام اصلاحی مناسب پیشنهاد می‌شود.}
20098	6.3.2.3.1	Define issue	تعریف مشکل	Defining the issue of the claim. The warranty team will look into the issue and understand whether it is covered by the claim code or if more detail is required. Field service will be scheduled to further qualify the definition of the issue and to collect more evidence.	تعریف کردن مسئله مربوط به ادعا؛ تیم گارانتی مسئله را بررسی می‌کند تا مشخص شود آیا این مسئله تحت پوشش کد ادعا قرار می‌گیرد یا اینکه به جزئیات بیشتری نیاز است؛ همچنین برای دقیق‌تر مشخص کردن تعریف مسئله و جمع‌آوری شواهد بیشتر، اعزام خدمات میدانی زمان‌بندی می‌شود. {یعنی: در این فعالیت ابتدا مسئله ادعای گارانتی به‌طور مشخص تعریف می‌شود، سپس تیم گارانتی بررسی می‌کند که آیا ادعا با کدهای گارانتی مطابقت دارد یا اطلاعات بیشتری لازم است، و در صورت نیاز برای بررسی میدانی و جمع‌آوری شواهد، کارشناس خدمات میدانی اعزام می‌شود.
12677	6.3.2.3.2	Schedule field service	زمان‌بندی خدمات میدانی	Scheduling additional investigative field service. This is performed for high priority claims or claims that require additional investigation. Field service engineers will gather additional information, perform further investigation, and qualify the definition of the issue.	زمان‌بندی خدمات میدانی برای انجام بررسی‌های تکمیلی؛ این کار برای ادعاهای {مطالبات گارانتی} با اولویت بالا یا ادعاهایی که نیازمند بررسی بیشتر هستند انجام می‌شود؛ مهندسان خدمات میدانی اطلاعات اضافی جمع‌آوری می‌کنند، بررسی‌های بیشتر انجام می‌دهند و تعریف مشکل را دقیق‌تر مشخص و تأیید می‌کنند. {یعنی: وقتی ادعای گارانتی مهم یا پیچیده باشد، اعزام کارشناس خدمات میدانی برنامه‌ریزی می‌شود تا با جمع‌آوری اطلاعات و انجام بررسی‌های فنی بیشتر، ماهیت و تعریف دقیق مشکل مشخص شود.}
12678	6.3.2.3.3	Request and receive defective part	درخواست و دریافت قطعه معیوب	Requesting receipt of a defective part for further investigation.	درخواست دریافت یک قطعه معیوب برای بررسی بیشتر. {یعنی: مطالبه قطعه خراب جهت انجام تحقیقات تکمیلی.}

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
20099	6.3.2.3.4	Investigate issue/perform root cause analysis	بررسی مشکل/انجام تحلیل علت ریشه‌ای	Investigating claims by an appropriate functional representative. Once the issue has been clearly defined and diagnosed and a recommendation for corrective action is determined, it will be provided to the warranty management team.	بررسی ادعاها {مطالبات گارانتی} توسط کارشناس واحد تخصصی مربوطه. پس از آنکه مسئله به‌طور روشن تعریف و عیب‌یابی شد و پیشنهاد اقدام اصلاحی تعیین گردید، این پیشنهاد به تیم مدیریت گارانتی ارائه می‌شود.
20100	6.3.2.3.5	Receive investigation result/recommendation for corrective action	دریافت کردن نتیجه بررسی / پیشنهاد اقدام اصلاحی	Receiving investigative results to assess claim approval or denial. The warranty team will assess the results of the investigation and the recommendations for corrective action.	دریافت نتایج بررسی برای ارزیابی تأیید یا رد ادعا {مطالبه گارانتی}. تیم گارانتی نتایج بررسی و پیشنهادهای اقدام اصلاحی را ارزیابی می‌کند.
20101	6.3.2.4	Determine responsible party	تعیین کردن طرف مسئول	Identifying responsible party for a claim. There is no negotiation with the supplier at this point. There can be multiple warranties applicable to the same part: a new part warranty, a new product warranty (for the product the part is installed on), and a supplier warranty from the company that last repaired the part. The information required for this decision would be the output of Receive component/part and analyze fault [19728]."	شناسایی کردن طرف مسئول برای یک ادعا {مطالبه گارانتی}. در این مرحله هیچ مذاکره‌ای با تأمین‌کننده انجام نمی‌شود. ممکن است چندین گارانتی برای یک قطعه واحد، قابل اعمال باشد: گارانتی قطعه جدید، گارانتی محصول جدید (برای محصولی که قطعه روی آن نصب شده است)، و گارانتی تأمین‌کننده از سوی شرکتی که آخرین بار قطعه را تعمیر کرده است. اطلاعات موردنیاز برای این تصمیم، خروجی فرایند «دریافت کردن قطعه/جزء و تحلیل عیب [۱۹۷۲۸]» خواهد بود. {یعنی: برای رسیدگی به یک ادعای گارانتی ابتدا مشخص می‌شود چه طرفی مسئول آن است. در این مرحله هنوز وارد مذاکره با تأمین‌کننده نمی‌شوند. از آنجا که ممکن است برای یک قطعه چند نوع گارانتی هم‌زمان وجود داشته باشد (مثلاً گارانتی خود قطعه، گارانتی محصولی که قطعه در آن استفاده شده، یا گارانتی شرکت تعمیرکننده)، باید با استفاده از نتایج بررسی فنی قطعه تعیین شود کدام گارانتی و کدام طرف مسئول، رسیدگی به ادعا است.}
20102	6.3.2.5	Manage pre-authorizations	مدیریت پیش تأییدها	Authorizing claims prior to submittal.	مورد تأیید دانستن ادعاها {درخواست‌های گارانتی} پیش از ارائه و ارسال آن‌ها.
12668	6.3.2.6	Approve or reject warranty claim	تأیید یا رد مطالبه گارانتی.	Following Defining issue [20098], an approval or rejection with be made against the warranty claim. If it is deemed that the claim falls within the warranty parameters, the claim will be approved. If the claim is deemed to fall outside warranty parameters, the claim with be rejected.	پس از «تعریف کردن مشکل [۲۰۰۹۸]»، درخواست گارانتی تأیید یا رد خواهد شد. اگر تشخیص داده شود که درخواست گارانتی در چارچوب شرایط گارانتی قرار می‌گیرد، آن درخواست تأیید خواهد شد. اگر تشخیص داده شود که درخواست گارانتی خارج از چارچوب شرایط گارانتی است، آن درخواست رد خواهد شد.
20103	6.3.2.7	Notify originator of approve/reject decision	اطلاع دادن تصمیم نهایی تأیید یا رد به ثبت‌کننده درخواست گارانتی	Contacting the originator of whether the warranty claim has been approved or rejected.	تماس گرفتن با ثبت‌کننده درخواست گارانتی برای اطلاع دادن اینکه درخواستش تأیید یا رد شده است.
20104	6.3.2.8	Authorize payment	مجاز دانستن پرداخت	Allowing for a payment to be made to the claimant.	صادر کردن مجوز لازم برای پرداخت وجه به شخصی که درخواست گارانتی کرده است
20105	6.3.2.9	Close claim	پایان دادن به پرونده درخواست گارانتی	Archiving and closing the warranty claim after a final decision has been made to either approve or reject.	پس از تصمیم نهایی در مورد پذیرش یا رد درخواست گارانتی، پرونده را بایگانی و مختومه اعلام کنید
12667	6.3.2.10	Reconcile warranty transaction disposition	تطبیق دادن وضعیت نهایی تراکنش‌های گارانتی.	Assuring that the warranty transaction has been completed.	اطمینان حاصل کنید که تراکنش گارانتی تکمیل شده است. {یعنی: بررسی و تأیید کنید که تمام مراحل مربوط به تراکنش گارانتی—مانند ثبت ادعا، تصمیم‌گیری درباره آن، پرداخت‌های احتمالی و ثبت نهایی در سیستم—به طور کامل انجام شده و پرونده آن به‌طور کامل بسته شده است.}
20106	6.3.3	Manage supplier recovery	مدیریت بازپرداخت از تأمین‌کنندگان {جبران هزینه ها از تأمین‌کنندگان}	Managing the recovery of costs from suppliers for individual claims.	مدیریت دریافت هزینه‌ها از تأمین‌کنندگان برای هر ادعای گارانتی به‌طور جداگانه. {یعنی: وقتی یک ادعای گارانتی بررسی می‌شود و مشخص می‌شود خرابی محصول به قطعه یا خدمت یک تأمین‌کننده مربوط است، شرکت هزینه‌ای را که بابت آن ادعای خاص پرداخت کرده از همان تأمین‌کننده مطالبه و دریافت می‌کند. این کار برای هر پرونده یا ادعای گارانتی به‌صورت جداگانه انجام می‌شود.}

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
20107	6.3.3.1	Create supplier recovery claims	ایجاد درخواست بازپرداخت از تأمین کنندگان	Raising a supplier recovery claim. This is based off the decision made in Receive investigation result/recommendation for corrective action [20100].	ثبت یک مطالبه بازپرداخت هزینه از تأمین کننده. این کار بر اساس تصمیمی انجام می شود که در فرایند «دریافت نتیجه بررسی / پیشنهاد اقدام اصلاحی [۲۰۱۰۰]» گرفته شده است. {یعنی: پس از آنکه نتیجه بررسی فنی مشخص کرد که علت مشکل به قطعه یا خدمت یک تأمین کننده مربوط است و در فرایند مربوطه تصمیم گرفته شد که اقدام اصلاحی انجام شود، شرکت یک پرونده رسمی برای مطالبه هزینه از آن تأمین کننده ایجاد می کند تا هزینه های مرتبط (مثلاً هزینه گارانتی یا تعمیر) از او دریافت شود.}
20108	6.3.3.2	Negotiate recoveries with suppliers	مذاکره با تأمین کنندگان در مورد بازپرداخت هزینه ها		هماهنگ کردن بازگرداندن محصولات فراخوان شده به تأمین کنندگان. {یعنی: هماهنگ کردن و انجام دادن فرایند ارسال محصولاتی که به دلیل نقص یا مشکل فراخوان شده اند تا به تأمین کنندگان مربوطه بازگردانده شوند؛ این کار شامل برنامه ریزی لجستیک، جمع آوری محصولات و ارسال آن ها به تأمین کننده است.}
10218	6.3.4	Service products	ارائه خدمات به محصولات	Validating specific service requirements for individual customers. Determine and schedule resource to fulfill these requirements. Provide service to specific individual customers. Ensure the quality of service delivery.	اعتبارسنجی الزامات مشخص خدمات برای هر مشتری به طور جداگانه. منابع لازم را برای برآورده کردن این الزامات تعیین و زمان بندی کنید. خدمات را به هر مشتری به طور جداگانه ارائه دهید. از کیفیت ارائه خدمات اطمینان حاصل کنید. {یعنی: ابتدا بررسی می شود هر مشتری دقیقاً چه خدمت خاصی نیاز دارد و این نیاز معتبر و قابل انجام است. سپس منابع لازم مانند تکنسین، قطعات، تجهیزات و زمان انجام کار تعیین و برنامه ریزی می شود. بعد از آن خدمت موردنظر برای همان مشتری به صورت موردی ارائه می شود و در پایان کنترل می شود که کیفیت خدمت ارائه شده مطابق استانداردهای مورد انتظار باشد.}
10320	6.3.4.1	Confirm specific service requirements for individual customer	تأیید کردن الزامات مشخص خدمات برای هر مشتری به طور جداگانه.		کسب یا درخواست اطلاعات درباره الزامات مشخص خدمات برای هر مشتری از طریق حوزه خدمات مشتریان. اطلاعات مربوط به درخواست های خاص مشتری را به دست آورید، این درخواست ها را پردازش {بررسی، ثبت، طبقه بندی و آماده سازی درخواست های مشتری برای اقدام بعدی} کنید و برای ایجاد یک سفارش خدمت، پروفایل مشتری ایجاد کنید. {یعنی: حوزه خدمات مشتریان با مشتری تماس می گیرد یا از او اطلاعات می گیرد تا مشخص شود دقیقاً چه خدمتی می خواهد. سپس درخواست های خاص مشتری ثبت و بررسی می شود و بر اساس اطلاعات جمع آوری شده، یک پروفایل برای مشتری ساخته می شود تا بتوان یک سفارش رسمی برای ارائه خدمت به او ایجاد کرد.}
10324	6.3.4.1.1	Process customer request	پردازش درخواست مشتری	Soliciting or acquiring information using various sources such as databases, customer interactions, and customer request forms. Hand them further up the hierarchy to deal with them. Categorize the user's request, determining if the request is supportable and prioritizing the request.	درخواست یا به دست آوردن اطلاعات با استفاده از منابع مختلف مانند پایگاه های داده، تعاملات با مشتری و فرم های درخواست مشتری. آن ها را برای رسیدگی بیشتر به سطوح بالاتر در سلسله مراتب سازمانی ارجاع دهید. درخواست کاربر را دسته بندی کنید، مشخص کنید آیا درخواست قابل پشتیبانی است یا نه و اولویت آن را تعیین کنید.
10325	6.3.4.1.2	Create customer profile	ایجاد پروفایل مشتری		مستندسازی کردن الزامات خدمات موردنیاز هر مشتری که جمع آوری شده است، همراه با اطلاعات شخصی مشتریان، به منظور ایجاد پروفایل های سفارشی که فرایند ارائه خدمت را تسریع می کند. {یعنی اطلاعات مربوط به نیازهای خدماتی هر مشتری که قبلاً از او گرفته شده، همراه با اطلاعات شخصی اش در سیستم ثبت می شود تا برای او یک پروفایل اختصاصی ساخته شود و به این ترتیب در دفعات بعدی ارائه خدمت سریع تر انجام شود.}

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
10326	6.3.4.1.3	Generate service order	تولید سفارش خدمات	Designing a short-term agreement between the service provider and customer. One-time services are ordered by the service recipient and resource-related billing is performed upon completion. Use the service order to document service and customer service work.	طراحی یک توافق کوتاه مدت بین ارائه دهنده خدمت و مشتری. خدمات یک باره توسط دریافت کننده خدمت سفارش داده می شوند و پس از تکمیل کار، صورت حساب بر اساس منابع مصرف شده محاسبه می شود. از سفارش خدمت برای مستندسازی کارهای خدماتی و خدمات مشتری استفاده کنید. { یعنی یک توافق موقتی برای انجام یک خدمت مشخص بین مشتری و ارائه دهنده خدمت شکل می گیرد. مشتری یک خدمت موردی درخواست می کند و بعد از انجام آن، هزینه ها بر اساس منابعی مثل زمان کار یا قطعات مصرف شده محاسبه می شود. همچنین سفارش خدمت به عنوان سندی برای ثبت و پیگیری کارهای انجام شده در حوزه خدمات و پشتیبانی مشتری به کار می رود. }
10321	6.3.4.2	Identify and schedule resources to meet service requirements	شناسایی و زمان بندی منابع برای برآورده کردن نیازمندی های خدماتی (مشتری)		تعیین و زمان بندی منابع مورد نیاز برای برآورده کردن نیازمندی های خدماتی مشتری. یک برنامه زمان بندی تفصیلی درباره سفارش های خدمت و پیشبرد این سفارش های خدمت ایجاد کنید. { یعنی مشخص می شود چه منابعی مانند نیروی انسانی، تجهیزات یا قطعات لازم است و زمان استفاده از آن ها برنامه ریزی می شود تا نیاز خدماتی مشتری برآورده شود. سپس برای سفارش های خدمتی که ثبت شده اند یک برنامه دقیق تهیه می شود تا مشخص شود هر سفارش چگونه و در چه زمانی اجرا و پیگیری خواهد شد. }
10327	6.3.4.2.1	Create resourcing plan and schedule	تهیه برنامه تأمین منابع و زمان بندی	Developing a plan for sourcing and deploying the resources required to fulfill customer service needs. Document a detailed summary of all types of resources (equipment, finance, personnel, time, etc.) required to complete customer service requests and procure these resources. Identify and assess various sources in order to effectively create a resourcing plan.	تدوین برنامه ای برای تأمین و به کارگیری منابع مورد نیاز جهت برآورده کردن نیازمندی های خدماتی مشتری. خلاصه ای تفصیلی از همه انواع منابع مورد نیاز (تجهیزات، منابع مالی، نیروی انسانی، زمان و غیره) برای برآورده کردن درخواست های خدماتی مشتری مستندسازی کنید و این منابع را تأمین کنید. منابع مختلف را شناسایی و ارزیابی کنید تا بتوانید به طور مؤثر یک برنامه تأمین منابع ایجاد کنید. { یعنی ابتدا مشخص می شود برای پاسخ گویی به درخواست های خدماتی مشتری چه منابعی لازم است. سپس همه این منابع —از تجهیزات و پول گرفته تا نیروی انسانی و زمان— به طور دقیق ثبت و مستند می شوند. بعد از آن، منابع یا تأمین کنندگان مختلف بررسی و ارزیابی می شوند تا بهترین گزینه ها انتخاب شوند و یک برنامه عملی برای تهیه و استفاده از این منابع تدوین گردد. }
10328	6.3.4.2.2	Create service order fulfillment schedule	تهیه برنامه زمان بندی تکمیل سفارش خدمات	Designing a detailed summary of customer service order requirements, along with information concerning the timing and duration for these services. Categorize the customer needs. Monitor the services delivered.	طراحی خلاصه ای تفصیلی از نیازمندی های سفارش های خدمات مشتری، همراه با اطلاعات مربوط به زمان بندی و مدت زمان انجام این خدمات. نیازهای مشتریان را دسته بندی کنید. خدمات ارائه شده را پایش کنید. { یعنی ابتدا تمام نیازهای مربوط به سفارش های خدماتی مشتری به طور دقیق مشخص و ثبت می شود و در کنار آن زمان انجام خدمت و مدت زمان لازم برای ارائه آن تعیین می شود. سپس نیازهای مشتریان بر اساس نوع یا ویژگی هایشان طبقه بندی می شوند تا مدیریت آن ها ساده تر شود. در نهایت خدماتی که ارائه می شوند به طور مستمر بررسی و پیگیری می شوند تا اطمینان حاصل شود طبق برنامه و با کیفیت مناسب انجام شده اند. }
10322	6.3.4.3	Provide service to specific customers	ارائه خدمات به مشتریان خاص	Dispatching resources for managing and fulfilling daily service requirements. Manage the progress of order fulfillment. Complete order blocks.	اختصاص و ارسال منابع برای مدیریت و انجام دادن نیازهای خدماتی روزانه. پیشرفت تکمیل سفارش ها را مدیریت کنید. هر بلوک از سفارش ها را تکمیل کنید. { یعنی منابع لازم برای انجام خدمات روزانه تخصیص داده می شوند و روند انجام سفارش های خدماتی پیگیری می شود. سفارش ها معمولاً در قالب دسته ها یا بلوک های کاری برنامه ریزی می شوند و لازم است هر یک از این بخش ها طبق برنامه اجرا و تکمیل شوند. }

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
10330	6.3.4.3.1	Organize daily service order fulfillment schedule	سازمان‌دهی برنامه زمان‌بندی روزانه تکمیل سفارش خدمات.	Laying out a daily plan of specific service orders that need to be fulfilled. Document and systematically order these activities to ensure high effectiveness and efficiency.	طراحی یک برنامه روزانه از سفارش‌های خدماتی مشخص که باید تکمیل شوند. این فعالیت‌ها را مستند کنید و آن‌ها را به‌صورت نظام‌مند مرتب کنید تا اثربخشی و کارایی بالای آن تضمین شود. {یعنی ابتدا مشخص می‌شود در طول روز کدام سفارش‌های خدماتی باید انجام شوند و برای آن‌ها یک برنامه روزانه تنظیم می‌شود. سپس این فعالیت‌ها به‌طور دقیق ثبت و مستند می‌شوند و به شکلی منظم و نظام‌مند ترتیب داده می‌شوند تا انجام کارها با بیشترین کارایی و اثربخشی ممکن پیش برود.}
10331	6.3.4.3.2	Execute product repair	انجام تعمیرات محصولات	Dispatching and delivering the resources needed for the specific service requirements from the source/warehouse. Manage the dispatch, transportation, and delivery of the services.	ارسال و تحویل منابع موردنیاز برای نیازهای خدماتی مشخص از مبدأ یا انبار. ارسال، حمل‌ونقل و تحویل خدمات را مدیریت کنید.
10332	6.3.4.3.3	Manage service order fulfillment	مدیریت تکمیل سفارش خدمات	Handling and managing orders fulfilled, along with the orders are not or partially fulfilled to track the order fulfillment progress. Use electronic devices such as trackers and GPS in order track and ensure delivery of the orders.	رسیدگی و مدیریت سفارش‌های تکمیل شده، تکمیل نشده یا به صورت جزئی تکمیل شده برای پیگیری پیشرفت تکمیل سفارش‌ها. از دستگاه‌های الکترونیکی مانند ردیاب‌ها و GPS برای ردیابی و اطمینان از تحویل سفارش‌ها استفاده کنید.
10323	6.3.4.4	Ensure quality of service	تضمین کیفیت خدمات	Guaranteeing the quality of service provided to customers. Identify the successful and unsuccessful orders along with the service failures. Collect customer feedback. Process the feedback to ensure the quality of service in the future.	تضمین کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان. سفارش‌های موفق و ناموفق را به همراه شکست‌های ارائه خدمات شناسایی کنید. بازخورد مشتریان را جمع‌آوری کنید. بازخورد را تحلیل و پردازش کنید تا کیفیت خدمات در آینده تضمین شود. {یعنی کیفیت خدماتی که به مشتریان ارائه می‌شود به‌طور مستمر بررسی و کنترل می‌گردد. در این بخش، مشخص می‌شود کدام سفارش‌ها موفق بوده‌اند و کدام سفارش‌ها با مشکل یا شکست در ارائه خدمت مواجه شده‌اند. سپس بازخورد مشتریان جمع‌آوری و تحلیل می‌شود تا از نتایج آن برای بهبود فرایندها و ارتقای کیفیت خدمات در آینده استفاده شود.}
10334	6.3.4.4.1	Identify completed service orders for feedback	شناسایی سفارش‌های خدماتی تکمیل‌شده برای دریافت بازخورد	Determining the service orders that have been successfully delivered. Identify the service orders completed and delivered to the customer. Leverage communication systems to ensure coordination with the customers in order to avoid mishaps.	تعیین سفارش‌های خدماتی که با موفقیت تحویل داده شده‌اند. سفارش‌های خدماتی تکمیل‌شده و تحویل‌داده‌شده به مشتری را شناسایی کنید. برای اطمینان از هماهنگی با مشتریان و جلوگیری از بروز مشکلات، از سیستم‌های ارتباطی استفاده کنید.
10335	6.3.4.4.2	Identify incomplete service orders and service failures	شناسایی سفارش‌های خدماتی تکمیل نشده و شکست‌های ارائه خدمات	Determining orders which have not been completed or delivered. Identify the service orders that are partially or entirely incomplete, as well as the orders that have not been delivered to the customer. Use techniques such as project trackers to recognize the progress of the service orders.	تعیین سفارش‌هایی که تکمیل یا تحویل داده نشده‌اند. سفارش‌های خدماتی که به‌طور کامل یا جزئی ناقص هستند و همچنین سفارش‌هایی که به مشتری تحویل داده نشده‌اند را شناسایی کنید. برای تشخیص میزان پیشرفت سفارش‌های خدماتی از تکنیک‌هایی مانند ردیاب‌های پروژه استفاده کنید.
10336	6.3.4.4.3	Solicit customer feedback on services delivered	درخواست بازخورد مشتریان درباره خدمات ارائه‌شده	Obtaining and procuring customer reviews or feedback on the services delivered. Design a customer feedback form, or communicate with the customer through the phone or online.	دریافت و اخذ بازخورد یا نظرات مشتریان درباره خدمات ارائه‌شده. یک فرم بازخورد مشتری طراحی کنید یا از طریق تلفن یا به‌صورت آنلاین با مشتری ارتباط برقرار کنید.
10337	6.3.4.4.4	Process customer feedback on services delivered	پردازش بازخورد مشتریان درباره خدمات ارائه‌شده	Assessing and incorporating customer reviews/feedback into the service plan to ensure high quality of service.	ارزیابی و لحاظ‌کردن نظرات/بازخوردهای مشتریان در برنامه خدمات برای اطمینان از کیفیت بالای خدمت.
20110	6.4	Manage product recalls and regulatory audits	مدیریت فراخوان‌های محصولات و ممیزی‌های نظارتی	Removing defective products from the distribution chain. Participate in audits from watchdog agencies.	حذف محصولات معیوب از زنجیره توزیع. در ممیزی‌های نهادهای نظارتی مشارکت کنید.
20111	6.4.1	Initiate recall	آغاز فراخوان محصول	Commencing the removal process of defective products.	آغاز فرآیند حذف محصولات معیوب
20112	6.4.2	Assess the likelihood and consequences of occurrence of any hazards	ارزیابی احتمال وقوع و پیامدهای هرگونه خطر	Performing risk analysis. Identify all dangers, evaluate how probable they are, and what kinds of negative results or or adverse side effect they carry.	انجام تحلیل ریسک. همه خطرات را شناسایی کنید، احتمال وقوع آن‌ها و نوع پیامدهای منفی یا عوارض جانبی احتمالی آن‌ها را ارزیابی کنید.
20113	6.4.3	Manage recall related communications	مدیریت ارتباطات مرتبط با فراخوان (محصول)	Handling communications that are related to product recalls.	رسیدگی به ارتباطات مرتبط با فراخوان محصول
20114	6.4.4	Submit regulatory reports	ارائه گزارش‌های نظارتی	Creating and delivering reports to regulatory agencies to provide details about handling product recalls.	ایجاد و ارائه گزارش‌ها به نهادهای نظارتی برای ارائه جزئیات درباره نحوه رسیدگی به فراخوان محصولات.
20115	6.4.5	Monitor and audit recall effectiveness	نظارت و ممیزی اثربخشی فراخوان	Analyzing the effectiveness of product recalls.	تحلیل اثربخشی فراخوان‌های محصول
20116	6.4.6	Manage recall termination	مدیریت خاتمه فراخوان	Ending product recalls, communicating to the public and filing reports.	پایان دادن به فراخوان محصولات، اطلاع‌رسانی به عموم و ثبت گزارش‌ها

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
20595	6.5	Evaluate customer service operations and customer satisfaction	ارزیابی عملیات خدمات مشتریان و رضایت مشتریان {یعنی: سنجش میزان کارایی واحد خدمات و میزان خشنودی مشتریان.}	Calculating and assessing the operational activities of the customer service function. Evaluation is achieved through the customer requests/inquiries handling process, the customer complaint handling process, and product and services quality. Examine activities to ensure high levels of customer service.	محاسبه و ارزیابی فعالیت‌های عملیاتی حوزه خدمات مشتریان. ارزیابی از طریق فرایند رسیدگی به درخواست‌ها/پرسش‌های مشتریان، فرایند رسیدگی به شکایات مشتریان و کیفیت محصولات و خدمات انجام می‌شود. فعالیت‌ها را بررسی کنید تا از سطح بالای خدمات مشتریان اطمینان حاصل شود. {یعنی عملکرد عملیاتی حوزه خدمات مشتریان اندازه‌گیری و تحلیل می‌شود و این ارزیابی بر اساس نحوه رسیدگی به درخواست‌ها و شکایات مشتریان و همچنین کیفیت محصولات و خدمات انجام می‌گیرد تا اطمینان حاصل شود که خدمات ارائه‌شده در سطح مطلوب و استاندارد قرار دارد.}
10401	6.5.1	Measure customer satisfaction with customer problems, requests, and inquiries handling	اندازه‌گیری رضایت مشتریان از نحوه رسیدگی به مشکلات، درخواست‌ها و پرسش‌های آنان	Calculating satisfaction levels of customers by effectively evaluating the process of handling requests/inquiries of customers. Effectively calculate the performance of customer-requests/inquiries handling and resolution. Obtain information regarding requests/inquiries handling and resolution through customer feedback. Use it to explore new ideas and opportunities for enhanced customer requests/inquiries handling and resolution process.	محاسبه سطوح رضایت مشتریان از طریق ارزیابی مؤثر فرایند رسیدگی به درخواست‌ها/پرسش‌های مشتریان. عملکرد رسیدگی و حل‌وفصل درخواست‌ها/پرسش‌های مشتریان را به‌طور مؤثر محاسبه کنید. اطلاعات مربوط به رسیدگی و حل‌وفصل درخواست‌ها/پرسش‌ها را از طریق بازخورد مشتریان به دست آورید. از آن برای شناسایی ایده‌ها و فرصت‌های جدید به‌منظور بهبود فرایند رسیدگی و حل‌وفصل درخواست‌ها/پرسش‌های مشتریان استفاده کنید.
11687	6.5.1.1	Solicit customer feedback on customer service experience	درخواست بازخورد مشتریان در مورد تجربه خدمات مشتریان	Creating an avenue for which the customer can provide feedback on their experience with how their inquiry, problem, or request was handled.	ایجاد بستری برای ارائه بازخورد مشتری درباره تجربه‌اش از نحوه رسیدگی به پرسش، مشکل یا درخواستش . {یعنی امکان و کانالی فراهم می‌شود تا مشتری بتواند نظر و تجربه خود را درباره چگونگی رسیدگی سازمان به پرسش‌ها، مشکلات یا درخواست‌هایش بیان کند و این بازخورد برای بهبود خدمات استفاده شود.}
11688	6.5.1.2	Analyze customer service data and identify improvement opportunities	تحلیل داده‌های خدمات مشتریان و شناسایی فرصت‌های بهبود	Reviewing customer service feedback to identify areas in which improvements can be made. Engage with management to discuss issues.	بررسی بازخوردهای خدمات مشتریان برای شناسایی حوزه‌هایی که می‌توان در آن‌ها بهبود ایجاد کرد. برای بحث درباره این مسائل با مدیریت تعامل کنید. {یعنی نظرات و بازخوردهای مشتریان تحلیل می‌شود تا نقاط قابل بهبود در خدمات شناسایی شود و سپس این مسائل با مدیران مطرح و درباره راهکارهای بهبود با آن‌ها هماهنگی و گفتگو انجام می‌گیرد.}
18126	6.5.1.3	Provide customer feedback to product management on customer service experience	ارائه بازخورد مشتریان به مدیریت محصول درباره تجربه خدمات مشتریان	Handing over data to management to analyze common issues in regards to customer service.	تحویل داده‌ها به مدیریت برای تحلیل مسائل رایج در رابطه با خدمات مشتریان
10402	6.5.2	Measure customer satisfaction with customer- complaint handling and resolution	اندازه‌گیری رضایت مشتریان از نحوه رسیدگی و حل‌وفصل شکایات مشتریان	Measuring the satisfaction level of customers as pertains to how their complaints are handled and resolved. This process element requires the organization to estimate the customers level of fulfillment with the process reconciling their complaints and towards the objective of ensuring customer retention. The feedback received can be used to develop concepts for new opportunities to boost the level of customer satisfaction.	اندازه‌گیری سطح رضایت مشتریان در خصوص نحوه رسیدگی و حل‌وفصل شکایات آن‌ها. این بخش از فرآیند نیازمند تخمین میزان رضایت مشتریان از فرآیند حل شکایات و اهداف مربوط به اطمینان از حفظ مشتریان است. بازخورد دریافت‌شده می‌تواند برای توسعه ایده‌ها و فرصت‌های جدید به‌منظور افزایش سطح رضایت مشتریان مورد استفاده قرار گیرد. {یعنی سازمان میزان رضایت مشتریان از نحوه رسیدگی به شکایت و نتیجه حل آن را ارزیابی می‌کند؛ این ارزیابی برای حفظ مشتریان انجام می‌شود، در واقع سازمان باید بررسی کند مشتریان از چگونگی رسیدگی به شکایت خود چقدر راضی هستند؛ هدف از این کار این است که با بهبود این فرایند، مشتریان همچنان با سازمان باقی بمانند و از دست نروند. بازخوردهای به‌دست‌آمده برای شناسایی فرصت‌های جدید جهت بهبود خدمات و افزایش رضایت مشتریان استفاده می‌شود.}
11236	6.5.2.1	Solicit customer feedback on complaint handling and resolution	درخواست بازخورد مشتریان در مورد نحوه رسیدگی و حل شکایات	Requesting customer feedback on the process of handling and resolving customer complaints. Obtain information about the effectiveness and performance of the customer complaint handling process from the customers through various means (e.g., online and by phone).	درخواست بازخورد از مشتریان درباره فرایند رسیدگی و حل‌وفصل شکایات مشتریان. اطلاعات مربوط به اثربخشی و عملکرد فرایند رسیدگی به شکایات مشتریان را از طریق روش‌های مختلف (برای مثال به‌صورت آنلاین و تلفنی) از مشتریان دریافت کنید.

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
11237	6.5.2.2	Analyze customer complaint data and identify improvement opportunities	تحلیل داده‌های شکایات مشتریان و شناسایی فرصت‌های بهبود	Examining the information obtained through handling and resolving complaints for development/improvement opportunities. Categorize the customer complaints data on the basis of speed, accuracy, courtesy, price, product choice, availability, hours, location, etc. Determine complaint patterns in order to diagnose areas needing enhancement.	بررسی اطلاعات به‌دست‌آمده از رسیدگی و حل‌وفصل شکایات برای شناسایی فرصت‌های توسعه/بهبود. داده‌های شکایات مشتریان را بر اساس معیارهایی مانند سرعت، دقت، ادب، قیمت، تنوع محصول، در دسترس بودن، ساعات ارائه خدمت، موقعیت مکانی و غیره دسته‌بندی کنید. الگوهای شکایات را به‌منظور تشخیص حوزه‌هایی که نیازمند بهبود هستند تعیین کنید. {یعنی اطلاعات حاصل از رسیدگی به شکایات تحلیل می‌شود؛ داده‌ها بر اساس شاخص‌های مختلف طبقه‌بندی شده و الگوهای تکرارشونده شکایات شناسایی می‌شود تا نقاط ضعف و حوزه‌هایی که باید بهبود یابند مشخص گردد.}
11689	6.5.2.3	Identify common customer complaints	شناسایی شکایات رایج مشتریان	Determining complaint patterns in order to identify common issues. Document common problems for correction.	تعیین الگوهای شکایات به‌منظور شناسایی مسائل رایج. مشکلات رایج را برای اصلاح مستند کنید.
10403	6.5.3	Measure customer satisfaction with products and services	اندازه‌گیری رضایت مشتریان از محصولات و خدمات	Calculating satisfaction levels of customers with products/services. Obtain customer feedback on products/services, as well as the effectiveness of the advertising campaigns. Examine this information to reach meaningful conclusions, which could then be used to enhance the customer service operations.	محاسبه سطح رضایت مشتریان از محصولات/خدمات. بازخورد مشتریان درباره محصولات/خدمات و همچنین اثربخشی کمپین‌های تبلیغاتی را دریافت کنید. این اطلاعات را بررسی کنید تا به نتایج معناداری دست یابید که پیرو آن بتوانید برای بهبود عملیات خدمات مشتریان از آن استفاده کنید. {یعنی با جمع‌آوری و تحلیل بازخورد مشتریان درباره محصولات، خدمات و تبلیغات، میزان رضایت آن‌ها سنجیده می‌شود و نتایج حاصل برای شناسایی نقاط قابل بهبود و ارتقای عملکرد خدمات مشتریان به کار گرفته می‌شود.}
11238	6.5.3.1	Gather and solicit post-sale customer feedback on products and services	جمع‌آوری و درخواست بازخورد مشتریان پس از فروش درباره محصولات و خدمات	Obtaining customer feedback/review on the quality and utility derived from the products/services after the sale is complete. Use techniques such as surveys, feedback boxes, and user activity and usability tests.	دریافت بازخورد/نظر مشتریان درباره کیفیت و مطلوبیت حاصل از محصولات/خدمات پس از تکمیل فروش. از تکنیک‌هایی مانند نظرسنجی‌ها، صندوق‌های پیشنهادات، و آزمون‌های رفتار کاربر {نحوه تعامل کاربران با محصول} و سهولت استفاده {کاربرپسندی-سنجش میزان سهولت استفاده از آن} بهره ببرید.
11239	6.5.3.2	Solicit post-sale customer feedback on ad effectiveness	درخواست بازخورد مشتریان، پس از فروش درباره اثربخشی تبلیغات	Assessing the influence of advertisements on purchasing behavior. Use techniques such as surveys and product recognition tests, questionnaires or feedback flyers, and toll-free numbers in order to encourage customer interaction after the sale.	ارزیابی میزان تأثیر تبلیغات بر رفتار خرید مشتریان. از تکنیک‌هایی مانند نظرسنجی‌ها و آزمون‌های شناخت محصول، پرسشنامه‌ها یا برگه‌های بازخورد، و شماره‌های تماس رایگان برای تشویق تعامل مشتری پس از فروش استفاده کنید. {یعنی با بهره‌گیری از روش‌های مختلف جمع‌آوری بازخورد، میزان تأثیر تبلیغات بر تصمیم خرید مشتری سنجیده می‌شود و از طریق فراهم‌کردن کانال‌های ارتباطی آسان، مشتریان ترغیب می‌شوند تا تجربه‌ها و نظرات خود را پس از خرید به اشتراک بگذارند.}
20117	6.5.3.3	Solicit customer feedback on cross-channel experience	درخواست بازخورد مشتریان درباره تجربه آن‌ها در تعامل با کانال‌های مختلف	Engaging with the customer to understand their cross-channel experience. Find out what channels were effective and what areas need improvement.	با مشتری تعامل برقرار کنید تا تجربه او از استفاده از کانال‌های مختلف را درک کنید. مشخص کنید کدام کانال‌ها مؤثر بوده‌اند و چه حوزه‌هایی نیاز به بهبود دارند.
11240	6.5.3.4	Analyze product and service satisfaction data and identify improvement opportunities	تحلیل داده‌های رضایت از محصولات و خدمات و شناسایی فرصت‌های بهبود.	Assessing the information collected on customer satisfaction levels with products/services in order to determine areas for improvement. Examine the data and information extracted from the customer feedback and reviews to measure the satisfaction levels of the customers. Identify opportunities that could enhance the customer satisfaction levels and the overall customer service strategy.	ارزیابی اطلاعات جمع‌آوری‌شده درباره سطح رضایت مشتریان از محصولات و خدمات به‌منظور تعیین حوزه‌های قابل بهبود. داده‌ها و اطلاعات استخراج‌شده از بازخوردها و نظرات مشتریان را بررسی کنید تا سطح رضایت آن‌ها سنجیده شود. فرصت‌هایی را شناسایی کنید که بتوانند سطح رضایت مشتریان و استراتژی کلی خدمات مشتریان را بهبود دهند.
11241	6.5.3.5	Provide feedback and insights to appropriate teams (product design/development, marketing, manufacturing)	ارائه بازخورد و بینش‌های {نکات کلیدی و تحلیل‌های مهم} حاصل به تیم‌های مرتبط {طراحی/توسعه محصول، بازاریابی، تولید}	Providing feedback from customers on products/services to the product management team. Analyze information collected through Gather and solicit post-sale customer feedback on products/services [11238]. Share with the product management team for consideration while improving existing offerings or developing new products/services.	ارائه بازخورد مشتریان درباره محصولات/خدمات به تیم مدیریت محصول. اطلاعات جمع‌آوری‌شده از طریق «جمع‌آوری و درخواست بازخورد مشتریان پس از فروش درباره محصولات/خدمات» [۱۱۲۳۸] را تحلیل کنید. نتایج را با تیم مدیریت محصول به اشتراک بگذارید تا هنگام بهبود پیشنهادهای موجود یا توسعه محصولات/خدمات جدید در نظر گرفته شود.
12672	6.5.4	Evaluate and manage warranty performance	ارزیابی و مدیریت عملکرد گارانتی	Assessing the cost and effectiveness of warranties.	ارزیابی هزینه و اثربخشی گارانتی‌ها

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
20118	6.5.4.1	Measure customer satisfaction with warranty handling and resolution	سنجش میزان رضایت مشتریان از رسیدگی و حل و فصل امور گارانتی	Evaluating how satisfied customers are with how product warranties are managed and resolved.	ارزیابی میزان رضایت مشتریان از نحوه مدیریت و رسیدگی به گارانتی محصولات. { یعنی بررسی می شود که مشتریان تا چه اندازه از روند رسیدگی به درخواست های گارانتی، سرعت و شفافیت پاسخ گویی، و کیفیت حل و فصل مشکلات گارانتی رضایت دارند تا نقاط قابل بهبود در فرایند گارانتی شناسایی شود. }
12676	6.5.4.2	Monitor and report on warranty management metrics	نظارت و گزارش دهی بر شاخص های مدیریت گارانتی	Comparing warranties by using applicable metrics to see how they are handled and resolved. Develop and submit reports that summarize significant conclusions.	مقایسه عملکرد گارانتی ها با استفاده از شاخص های عملکردی برای بررسی نحوه رسیدگی و حل و فصل آن ها. گزارش هایی تهیه و ارائه کنید که نتایج و جمع بندی های مهم را خلاصه می کنند. { یعنی با استفاده از شاخص های عملکردی، نحوه مدیریت و رسیدگی به گارانتی ها تحلیل و با یکدیگر مقایسه می شود و سپس گزارش هایی شامل نتایج کلیدی و جمع بندی های مهم برای تصمیم گیری و بهبود فرایندها تهیه و ارائه می گردد. }
20119	6.5.4.3	Identify improvement opportunities	شناسایی فرصت های بهبود	Determining how warranties and warranty management can be made better and more efficient.	تعیین اینکه چگونه گارانتی ها و مدیریت آن ها می توانند بهتر و کارآمدتر شوند.
12674	6.5.4.4	Identify opportunities to eliminate warranty waste	شناسایی فرصت هایی برای حذف اتلاف در گارانتی	Finding ways to phase out unused or seldom used warranties.	یافتن راه هایی برای حذف تدریجی گارانتی های استفاده نشده یا به ندرت استفاده شده. { یعنی: شناسایی روش هایی برای حذف گارانتی هایی که کاربرد کمی دارند یا اصلاً استفاده نمی شوند. }
20120	6.5.4.5	Investigate fraudulent claims	بررسی مطالبات گارانتی تقلبی	Reviewing and assessing claims that contain deliberately incorrect information or that have been submitted with the goal to deceive the system.	بازبینی و ارزیابی ادعاهایی که حاوی اطلاعات نادرست عمدی هستند یا با هدف فریب سیستم ثبت شده اند. { یعنی بررسی دقیق درخواست های گارانتی برای شناسایی موارد تقلب، تحلیل الگوهای مشکوک، صحت سنجی اطلاعات ارائه شده و اتخاذ اقدامات لازم برای جلوگیری از سوءاستفاده و کاهش زیان های ناشی از ادعاهای غیرواقعی. }
20121	6.5.5	Evaluate recall performance	ارزیابی عملکرد فراخوان (محصول)	Reviewing customer service feedback to identify areas in which improvements can be made. Engage with management to discuss issues.	بازبینی بازخوردهای خدمات مشتریان برای شناسایی حوزه هایی که می توان آن ها را بهبود داد. با مدیریت تعامل کنید تا درباره مسائل بحث و بررسی شود.

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
10007	7.0	Develop and Manage Human Capital	توسعه و مدیریت سرمایه انسانی	Delivering processes traditionally defined as "human resources". Process groups include those related to developing and maintaining workforce strategy, recruiting employees, developing and counseling employees, managing employee relations, rewarding and retaining employees, redeploying and retiring employees, managing employee information, and managing employee communications.	اجرای فرایندهایی که معمولاً با عنوان «منابع انسانی» شناخته می‌شوند. این فرایندها شامل گروه‌هایی از قبیل تدوین و حفظ استراتژی نیروی کار، جذب کارکنان، توسعه و مشاوره به کارکنان، مدیریت روابط کارکنان، پاداش‌دهی و نگهداشت کارکنان، جابه‌جایی مجدد و بازنشستگی، مدیریت اطلاعات و ارتباطات با کارکنان است.
17043	7.1	Develop and manage human resources planning, policies, and strategies	تدوین و مدیریت برنامه‌ریزی، سیاست‌ها و استراتژی های منابع انسانی	Creating strategies for the HR function. Create and implement strategies for managing the work force. Supervise and enhance the strategies, plans, and policies supporting the HR function. Developing models for managing competency levels of the HR of the organization.	تدوین استراتژی‌ها برای حوزه منابع انسانی. استراتژی‌هایی برای مدیریت نیروی کار ایجاد و اجرا کنید. بر استراتژی‌ها، برنامه‌ها و خط‌مشی‌های پشتیبان واحد منابع انسانی نظارت نموده و آنها را بهبود دهید. الگوهایی برای مدیریت سطوح شایستگی منابع انسانی سازمان تدوین نمایید.
20958	7.1.1	Develop human resources strategy		Creating a long-term plan to associate human resource requirements with the strategic goals of the company to ensure that there is enough qualified staffing to achieve those goals, to maintain competitive advantage and to reduce employee turnover.	تدوین یک برنامه بلندمدت برای همسوسازی نیازهای منابع انسانی با اهداف استراتژیک شرکت برای در دسترس بودن نیروی انسانی واجد شرایط برای سازمان به منظور دستیابی به این اهداف، به طوری که مزیت رقابتی سازمان حفظ شود، و نرخ ترک خدمت کارکنان کاهش یابد. {یعنی: برای آینده سازمان برنامه‌ریزی کنید تا تعداد و مهارت کارکنان با اهداف استراتژیک هماهنگ باشد؛ به طوری که همیشه نیروی انسانی مناسب در دسترس بوده، مزیت رقابتی حفظ و ترک خدمت کارکنان کمتر شود.}
10418	7.1.1.1	Identify strategic HR needs	شناسایی نیازهای استراتژیک منابع انسانی	Strategically defining the current and future needs for developing an efficient HR strategy.	تعریف استراتژیک نیازهای فعلی و آینده برای تدوین یک استراتژی کارآمد منابع انسانی. {یعنی: نیازهای کنونی و آینده سازمان در حوزه منابع انسانی را مشخص کنید. از این نیازها برای طراحی و تدوین یک استراتژی مؤثر منابع انسانی استفاده کنید.}
10419	7.1.1.2	Define HR and business function roles and accountability	تعریف نقش‌ها و مسئولیت‌ها در وظایف منابع انسانی و کسب‌وکار	Outlining the charge and duty of the HR function by defining its responsibility areas, as well as ensuring its accountability. Establish the HR function by laying out the roles and responsibilities for this function and the rules and regulations guiding HR. Define the goals and objectives of the HR, as well as a mission and vision for this function. Create a mechanism involving a set of policies, code of conduct, and institutional procedure to ensure HR accountability.	تعیین مأموریت و وظایف واحد منابع انسانی با تعریف حوزه‌های مسئولیت و تضمین پاسخگویی. واحد منابع انسانی را با مشخص کردن نقش‌ها و مسئولیت‌ها و قواعد و مقررات راهنمای منابع انسانی ایجاد کنید. اهداف و مقاصد منابع انسانی را تعریف کنید و برای این واحد، مأموریت و چشم‌انداز تعیین کنید. سازوکاری شامل مجموعه‌ای از خط‌مشی‌ها، آیین رفتار حرفه‌ای و رویه‌های سازمانی ایجاد کنید تا پاسخگویی واحد منابع انسانی تضمین شود.
21430	7.1.1.3	Determine HR function roles and structure	تعیین نقش‌ها و ساختار واحد منابع انسانی	Establishing the roles that are required to execute the HR function. This process also examines the organizational structure required to support the organization.	تعیین نقش‌های موردنیاز برای اجرای وظایف منابع انسانی. این فرایند همچنین به بررسی ساختار سازمانی موردنیاز برای پشتیبانی از سازمان می پردازد.. {یعنی: نقش‌ها و مسئولیت‌های موردنیاز برای انجام فعالیت‌های منابع انسانی را مشخص کنید. ساختار سازمانی مناسب را بررسی و طراحی کنید تا واحد منابع انسانی بتواند به‌طور مؤثر از نیازهای سازمان پشتیبانی کند.}
21431	7.1.1.4	Determine HR delivery model	تعیین مدل ارائه (خدمت) منابع انسانی	Determining how an organization's human resources department offers services to and interacts with employees.	تعیین نحوه ارائه خدمات واحد منابع انسانی به کارکنان و نحوه تعامل آن با کارکنان. {یعنی: شیوه ارائه خدمات واحد منابع انسانی به کارکنان را مشخص کنید و نحوه ارتباط و تعامل این واحد با کارکنان را تعیین کنید تا خدمات منابع انسانی به‌صورت مؤثر و قابل‌دسترس ارائه شود.}
10420	7.1.1.5	Determine HR costs	تعیین هزینه های منابع انسانی	Ascertaining the costs and expenses of the HR function. Identify and report HR investments using, for example, a cost approach or a present value of future earnings approach.	تعیین هزینه‌ها و مخارج کارکرد منابع انسانی. سرمایه‌گذاری‌های منابع انسانی را با استفاده از روش‌هایی مانند رویکرد هزینه یا رویکرد ارزش فعلی درآمدهای آتی شناسایی و گزارش کنید. {یعنی: هزینه‌های مربوط به فعالیت‌های منابع انسانی را مشخص کنید. سرمایه‌گذاری‌هایی که در حوزه منابع انسانی انجام می‌شود را شناسایی کنید. با استفاده از روش‌های مالی مناسب، ارزش این سرمایه‌گذاری‌ها را محاسبه و گزارش کنید.}
10421	7.1.1.6	Establish HR measures	ایجاد معیارهای منابع انسانی	Evaluating the performance of HR function. Lay out the course of HR procedures that would formulate a plan of action needed to fulfill strategic HR needs. Deploy measures such as hiring policies, leave management, internal code of conducts, and compensation structure.	ارزیابی عملکرد واحد منابع انسانی. روندها و رویه‌های منابع انسانی را برای برنامه ریزی اقدام لازم در جهت تحقق نیازهای استراتژیک منابع انسانی طراحی کنید. اقداماتی مانند خط‌مشی‌های استخدام، مدیریت مرخصی‌ها، آیین رفتار داخلی و ساختار جبران خدمات را پیاده کنید. {یعنی: رویه‌ها و فرآیندهایی طراحی کنید که به تحقق نیازهای استراتژیک منابع انسانی کمک کند. برای این منظور از ابزارهایی مانند سیاست‌های استخدام، مدیریت مرخصی، آیین رفتار سازمانی و نظام جبران خدمات استفاده کنید.}

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
10422	7.1.1.7	Communicate HR strategies	ابلاغ استراتژی های منابع انسانی	Conveying the strategies of HR function to employees and management. Effectively explain the vision, plans, and anticipated benefits of the HR strategy employees, as well as the public. Develop statements and messages that are easy to read, informative, and relevant to the audience.	ابلاغ استراتژی‌های واحد منابع انسانی به کارکنان و مدیران. چشم‌انداز، برنامه‌ها و منافع مورد انتظار از استراتژی منابع انسانی را به‌طور مؤثر برای کارکنان و همچنین عموم توضیح دهید. بیانیه‌ها و پیام‌هایی تهیه کنید که خوانا، حاوی اطلاعات سودمند و متناسب با مخاطبان باشد.
10432	7.1.1.8	Develop strategy for HR systems/technologies/tools	تدوین استراتژی برای سیستم ها/فناوری ها/ابزارهای منابع انسانی	Creating a strategy for the use of systems/technologies/tools in operating the HR function. Create a strategy concerning the use and utility of HR support tools and technologies. Decide what specific tools to use and in what quantity. Determine the levels of technology required for the HR management.	تدوین استراتژی برای استفاده از سیستم‌ها، فناوری‌ها و ابزارها در اجرای وظایف منابع انسانی. استراتژی مربوط به استفاده و کاربری ابزارها و فناوری‌های پشتیبان منابع انسانی را تدوین کنید. مشخص کنید از چه ابزارهایی و تا چه حدی باید استفاده شود. سطوح فناوری موردنیاز برای مدیریت منابع انسانی را تعیین کنید.
20606	7.1.1.9	Manage employer branding	مدیریت برند کارفرما	Creating, maintaining and communicating company's reputation and values to keep current employees and attract potential hires.	ایجاد، حفظ و انتقال شهرت و ارزش‌های سازمان برای حفظ کارکنان فعلی و جذب متقاضیان بالقوه استخدام. {یعنی: اعتبار و ارزش‌های سازمان را شکل داده و آن‌ها را حفظ کنید. این ارزش‌ها و تصویر مثبت سازمان را به کارکنان و متقاضیان کار منتقل کنید. با این کار کارکنان فعلی را حفظ کنید و افراد مستعد را برای پیوستن به سازمان جذب کنید.}
21432	7.1.1.10	Manage job families and positions	مدیریت گروه ها و جایگاه های شغلی	Overseeing a group of similar individual or teams with similar education, skills, training, or experience.	نظارت بر گروهی از افراد یا تیم‌هایی که از نظر تحصیلات، مهارت‌ها، آموزش یا تجربه مشابه هستند. {یعنی: گروهی از کارکنان یا تیم‌ها را که ویژگی‌های حرفه‌ای مشابهی دارند مدیریت و هدایت کنید. بر فعالیت‌ها و عملکرد آن‌ها نظارت کنید تا کارها به‌درستی انجام شود.}
17045	7.1.2	Develop and implement workforce strategy and policies	تدوین و استقرار استراتژی ها و سیاست های نیروی کار	Creating and executing strategies and policies for smooth administration of work force. Determine and gather skill requirements. Plan the requirements for employee resourcing per unit. Create compensation, succession, HR program, and employee diversity plans. Develop and administer policies for HR. Develop benefits for employees. Create models for work force strategies.	تدوین و اجرای استراتژی‌ها و خط‌مشی‌ها برای مدیریت کارآمد نیروی کار. نیازمندی‌های مهارتی را تعیین و گردآوری کنید. نیازهای تأمین نیروی انسانی هر واحد را برنامه‌ریزی کنید. برنامه‌های جبران خدمات، جانشین‌پروری، منابع انسانی و تنوع نیروی انسانی را تدوین کنید. خط‌مشی‌های منابع انسانی را تدوین و اجرا نمایید. مزایا و منافع کارکنان را طراحی کنید. الگوهایی برای استراتژی‌های نیروی کار ایجاد کنید.
10423	7.1.2.1	Perform workforce planning	برنامه ریزی نیروی کار	Evaluating the current and future skill requirements of the organization with regard to the overall corporate strategy of the organization and market conditions. Identify and establish the minimum skills needed for the requisite HR needs.	ارزیابی نیازهای مهارتی فعلی و آینده سازمان با توجه به استراتژی کلان سازمان و شرایط بازار. حداقل مهارت‌های موردنیاز برای تأمین نیازهای منابع انسانی را شناسایی و تعیین کنید.
10424	7.1.2.2	Perform operational workforce planning	برنامه ریزی عملیاتی نیروی کار	Determining the requirements for employees and the need for employee resourcing for each every unit/function. Lay out a plan detailing employee resourcing requirements of individual functions and the organization as a whole.	تعیین نیازهای کارکنان و نیاز به تأمین نیروی انسانی برای هر واحد/وظیفه. برنامه‌ای تدوین کنید که نیازهای تأمین نیروی انسانی هر واحد و کل سازمان را به‌تفصیل مشخص کند.
10425	7.1.2.3	Develop compensation strategy	تدوین استراتژی جبران خدمت	Designing a plan that specifies the combination of wages, salaries, and benefits the employees receive in exchange for work. Define the total amount of compensation, in addition to the manner in which the compensation is paid and the purposes for which employees can receive bonuses, salary increases, and incentives.	طراحی برنامه‌ای که ترکیب دستمزدها، حقوق و مزایای دریافتی کارکنان در ازای انجام کار را مشخص می‌کند. مقدار جبران خدمات و همچنین شیوه پرداخت جبران خدمات را مشخص کنید و اهدافی را تعیین کنید که کارکنان بر اساس آن‌ها می‌توانند پاداش، افزایش حقوق و مشوق‌ها دریافت کنند.
10210	7.1.2.3.1	Establish incentive strategy	تدوین استراتژی مشوق ها	Creating a scheme of awards and recognition for sales employees to promote a results-based culture. Create specific incentives to reach desired outcomes, such as landing key clients, growing the customer base, providing exceptional servicing, and increasing profit margins.	ایجاد طرحی برای ارائه پاداش و قدردانی از کارکنان فروش به‌منظور ترویج فرهنگ نتیجه گرا. مشوق‌های مشخصی را برای دستیابی به نتایج موردنظر ایجاد کنید؛ مانند جذب مشتریان کلیدی، گسترش پایگاه مشتریان، ارائه خدمات برجسته و افزایش حاشیه سود. {یعنی: یک نظام پاداش و قدردانی برای کارکنان فروش طراحی کنید که تمرکز آن‌ها بر نتایج بیشتر شود. مشوق‌هایی تعیین کنید که آن‌ها را به جذب مشتریان مهم، افزایش تعداد مشتریان، ارائه خدمات عالی و بالا بردن سود ترغیب کند.}
10426	7.1.2.4	Develop succession plan	تدوین طرح جانشین پروری	Creating and implementing the plan for continuation of key positions within the organization. Identify internal people with the potential to fill key business leadership positions. Provide critical development experiences to employees who can move into important roles. Engage leaders to support the development of high-potential leaders.	ایجاد و اجرای برنامه جانشین‌پروری برای تداوم تصدی سمت‌های کلیدی در سازمان. افراد داخلی با توان بالقوه برای تصدی سمت‌های کلیدی رهبری کسب‌وکار را شناسایی کنید. برای کارکنانی که می‌توانند به نقش‌های مهم منتقل شوند، تجربه‌های توسعه‌ای ضروری را فراهم کنید، رهبران سازمان را ترغیب به مشارکت برای حمایت از توسعه رهبران با استعداد کنید.

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
16938	7.1.2.5	Develop high performers/leadership programs	تدوین برنامه های رهبری/توسعه کارکنان با عملکرد برتر	Creating a program that incorporates incentives and compensation put forth by the organization to recognize high performing workers and excellence in leadership.	ایجاد برنامه‌ای شامل مشوق‌ها و جبران خدمات ارائه‌شده از سوی سازمان برای قدردانی از کارکنان با عملکرد بالا و عالی در رهبری. مشوق‌ها و سازوکارهایی را برای جبران خدماتی طراحی و اجرا کنید که عملکرد برتر کارکنان و رهبری ممتاز را شناسایی و از آنها قدردانی نمایید.
10427	7.1.2.6	Develop diversity, equity, and inclusion plan	تدوین طرح های تنوع، عدالت و مشارکت (نیروی کار)	Creating and implementing the plan for ensuring a diverse work force. Develop and hire employees with varying characteristics including, but not limited to, religious and political beliefs, gender, ethnicity, education, socioeconomic background, sexual orientation, and geographic location.	ایجاد و اجرای طرح هایی برای اطمینان از تنوع نیروی کار. کارکنانی را با ویژگی‌ها و پیشینه‌های متنوع پرورش داده و جذب و استخدام کنید؛ مثلا افرادی دارای باورهای مذهبی و سیاسی، جنسیت، قومیت، سطح تحصیلات، پیشینه اجتماعی/اقتصادی، گرایش جنسی و موقعیت جغرافیایی متفاوت.
21433	7.1.2.7	Implement diversity, equity, and inclusion plan	اجرای طرح های تنوع، عدالت و مشارکت (نیروی کار)	Execution of diversity, equity, and inclusion plans within an organization. Often called a DEI plan.	اجرای برنامه‌های تنوع، عدالت و مشارکت در سازمان. این برنامه‌ها را که اغلب «برنامه DEI» نامیده می‌شوند اجرا کنید.
11622	7.1.2.8	Design talent development program	طراحی برنامه توسعه استعداد	Identifying skills, knowledge, and attributes that need enhancement in order to perform a job. Develop the appropriate training programs. These programs can be computer-based, classroom, or on-the-job training, etc.	شناسایی مهارت‌ها، دانش و ویژگی‌هایی که برای انجام یک شغل نیاز به بهبود دارند. برنامه‌های آموزشی مناسب را تدوین کنید. این برنامه‌ها می‌توانند مبتنی بر رایانه، کلاسی یا آموزش حین کار و مانند آن باشند.
11623	7.1.2.9	Design talent acquisition program	طراحی برنامه جذب استعداد	Developing a program to entice prospective resources to engage with the organization for a position of employment.	تدوین برنامه‌ای برای ترغیب متقاضیان بالقوه به تعامل با سازمان برای یک موقعیت شغلی. {یعنی: برنامه‌ای طراحی کنید تا افراد مستعد و علاقه‌مند را جذب و آن‌ها را تشویق به ارتباط گرفتن با سازمان و درخواست همکاری برای فرصت‌های شغلی نمایید.}
10428	7.1.2.10	Develop other HR programs	تدوین سایر برنامه های منابع انسانی	Creating HR programs and services such as employee engagements programs to promote positive employee behavior. Create a variety of programs and services to support employees' professional and personal needs at work and at home.	ایجاد برنامه‌ها و خدمات منابع انسانی مانند برنامه‌های مشارکتی برای ترویج رفتار مثبت کارکنان. انواع برنامه‌ها و خدمات را برای حمایت از نیازهای حرفه‌ای و شخصی کارکنان در محل کار و خانه ایجاد کنید.
10429	7.1.2.11	Develop HR policies	تدوین خط مشی های منابع انسانی	Creating rules and regulations that govern the HR function. Develop a policy plan that serves as a guideline for setting rules and regulations that help in achieving the HR goals and objectives.	تهیه قواعد و مقررات حاکم بر واحد منابع انسانی. یک برنامه سیاست‌گذاری تدوین کنید تا چارچوبی برای تنظیم قوانین و مقررات منابع انسانی فراهم شود و به دستیابی به اهداف و مقاصد HR کمک کند. {یعنی: یک برنامه سیاست‌گذاری برای منابع انسانی تهیه کنید که به‌طور واضح نشان دهد قوانین و مقررات این واحد چگونه باید نوشته و اجرا شوند. این برنامه کمک می‌کند فعالیت‌های HR منسجم‌تر شوند و واحد منابع انسانی راحت‌تر به اهدافش برسد.}
10430	7.1.2.12	Administer HR policies	مدیریت سیاست های منابع انسانی	Ensuring rules and regulations are followed and are flexible enough to accommodate indispensable deviations.	اطمینان از رعایت قواعد و مقررات و منعطف بودن آنها برای انطباق با انحراف‌های اجتناب ناپذیر. {یعنی: بررسی کنید قوانین درست اجرا شوند و در عین حال آن‌قدر منعطف باشند که بتوانند موارد ضروری و استثنای را بپذیرند.}
10431	7.1.2.13	Plan employee benefits	طرح ریزی مزایای کارکنان	Planning benefits in kind (also called fringe benefits, perquisites, or perks). Include various types of non-wage compensations provided to employees in addition to normal wages or salaries.	برنامه‌ریزی مزایای غیرنقدی کارکنان (که با عنوان مزایای جانبی یا امتیازات شغلی نیز شناخته می‌شوند). این مزایا شامل انواع مختلف جبران خدمات غیرمزدی است که علاوه بر حقوق یا دستمزد معمول به کارکنان ارائه می‌شود.
10433	7.1.2.14	Develop workforce strategy models	تدوین مدل های استراتژی نیروی کار	Creating and implementing models for effectively strategizing the work force of the organization. Develop a model that specifies the organization's overall approach for maximizing the performance of its work force by defining the goals, objectives, and expectations of the work force. Manage all aspects of performance required for the work force to function, including recruitment, selection, retention, and professional development.	ایجاد و اجرای مدل‌هایی برای تدوین اثربخش استراتژی نیروی کار سازمان. مدلی تدوین کنید که رویکرد کلی سازمان برای پیشینه‌سازی عملکرد نیروی کار را با تعریف اهداف، مقاصد و انتظارات نیروی کار مشخص کند. تمامی جنبه‌های عملکرد موردنیاز برای کارکرد مناسب نیروی کار، از جمله جذب، انتخاب، نگهداشت و توسعه حرفه‌ای را مدیریت کنید.
20122	7.1.2.15	Implement workforce strategy models	پیاده سازی مدل های استراتژی نیروی کار	Implementing models for effectively strategizing the work force of the organization. Carry out all aspects of performance required for the work force to function, including recruitment, selection, retention, and professional development.	اجرای مدل‌هایی برای تدوین اثربخش استراتژی نیروی کار سازمان. تمامی جنبه‌های عملکردی موردنیاز برای کارکرد مناسب نیروی کار از جمله جذب، انتخاب، نگهداشت و توسعه حرفه‌ای را اجرا کنید.
10417	7.1.3	Monitor and update strategy, plans, and policies	نظارت و بروزرسانی استراتژی، برنامه ها، و سیاست ها	Supervising the HR strategy, plans, and policies in order to refurbish them whenever needed. Determine the performance of HR plans and policies by measuring the objective achievement rate and its contribution to the overall business strategy. Ensure that information about these plans and strategies is effectively communicated to various stakeholders. Incorporate any suggestions by these stakeholders when revising HR plans and policies.	نظارت بر استراتژی، برنامه‌ها و خط‌مشی‌های منابع انسانی برای بازنگری و به‌روزرسانی آن‌ها در صورت نیاز. عملکرد برنامه‌ها و خط‌مشی‌های منابع انسانی را با اندازه‌گیری میزان تحقق اهداف و سهم آن‌ها در استراتژی کلان کسب‌وکار تعیین کنید. مطمئن شوید اطلاعات مربوط به این برنامه‌ها و استراتژی‌ها به‌طور مؤثر به ذی‌نفعان مختلف منتقل شود. پیشنهادهای این ذی‌نفعان را هنگام بازنگری برنامه‌ها و خط‌مشی‌های منابع انسانی اعمال کنید.

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
10434	7.1.3.1	Measure realization of objectives	اندازه گیری میزان تحقق اهداف	Determining the accomplishment of HR goals and objectives. Evaluate the effectiveness of the HR function by estimating the present rate of achievement of the established objectives. Use metrics to determine if the objectives are being realized. Leverage measures such as turnover, training, return on human capital, costs of labor, and expenses per employee.	تعیین میزان تحقق اهداف و مقاصد منابع انسانی. اثربخشی واحد منابع انسانی را با برآورد میزان کنونی تحقق اهداف تعیین‌شده ارزیابی کنید. با استفاده از شاخص‌ها بررسی کنید که آیا اهداف در حال تحقق هستند یا خیر. از سنجه‌هایی مانند نرخ ترک خدمت، آموزش، بازده سرمایه انسانی، هزینه‌های نیروی کار و هزینه به ازای هر کدام از کارکنان استفاده کنید.
10435	7.1.3.2	Measure contribution to business strategy	اندازه گیری سهم منابع انسانی در تحقق استراتژی کسب و کار	Determining the role of HR function in implementing the organizational strategy. Measure the correlation between the HR performance and the overall business strategy. Calculate the amount of contribution of the HR function to the overall business growth.	تعیین نقش واحد منابع انسانی در تحقق استراتژی سازمانی. همبستگی بین عملکرد منابع انسانی و استراتژی کلان سازمان را اندازه گیری کنید. میزان سهم واحد منابع انسانی در رشد کسب و کار سازمانی را محاسبه نمایید.
10436	7.1.3.3	Communicate plans and provide updates to stakeholders	ابلاغ طرح‌ها و بروزرسانی آنها به ذینفعان	Conveying the plans for HR function to stakeholders. Ensure that the HR plans and strategy are effectively communicated to the people who can affect or be affected by the organization's actions, objectives, and policies such as the creditors, shareholders, employees, and suppliers. Provide regular updates to these stakeholders to ensure effective communication.	اطلاع‌رسانی برنامه‌های واحد منابع انسانی به ذی‌نفعان. مطمئن شوید که برنامه‌ها و استراتژی منابع انسانی به‌طور مؤثر به افراد اثرگذار یا اثرپذیر از اقدامات، اهداف و خط‌مشی‌های سازمان مانند بستانکاران، سهام‌داران، کارکنان و تأمین‌کنندگان منتقل شود. تغییرات را به‌طور منظم به ذی‌نفعان اطلاع دهید تا ارتباطات مؤثر حفظ شود.
10438	7.1.3.4	Review and revise HR plans	بازنگری و اصلاح طرح‌های منابع انسانی	Reassessing the strategies, plans, and policies of the HR function, with the objective of revising them. Revisit the schematic plans for the HR function. Taking stock of any suggestions or feedback from the stakeholders, revamp the blueprint of HR strategies and plans.	ارزیابی مجدد استراتژی‌ها، برنامه‌ها و سیاست‌های واحد منابع انسانی با هدف بازنگری آن‌ها. برنامه‌های طرح‌ریزی‌شده برای واحد منابع انسانی را بازبینی نمایید. با توجه به پیشنهادهای یا بازخوردهای ذی‌نفعان، چارچوب استراتژی‌ها و برنامه‌های منابع انسانی را بازطراحی کنید.
17046	7.1.4	Develop competency management models	تدوین مدل‌های مدیریت شایستگی	Creating and implementing the tools for managing the competency levels of HR. Design a model for integrating HR planning with business planning. Assess current HR capacity based on the competencies against the capacity needed to achieve the vision, mission, and business goals of the organization. Consider factors such as employee development, career path, compensation policies, and performance management.	ایجاد و بکارگیری ابزارهایی برای مدیریت سطح شایستگی‌های منابع انسانی. مدلی برای یکپارچه‌سازی برنامه‌ریزی منابع انسانی با برنامه‌ریزی کسب‌وکار طراحی کنید. ظرفیت کنونی منابع انسانی را بر اساس شایستگی‌ها ارزیابی نموده و آن را با ظرفیت موردنیاز برای تحقق چشم‌انداز، مأموریت و اهداف کسب‌وکار سازمان مقایسه کنید. عواملی مانند توسعه کارکنان، مسیر شغلی، سیاست‌های جبران خدمات و مدیریت عملکرد را در نظر بگیرید.
10410	7.2	Recruit, source, and select employees	جذب، منبع‌یابی و انتخاب کارکنان	Determining and handling employee requirements. Recruit or source the candidates as per the requirements. Screen and select the most appropriate candidates. Take care of the newly hired and re-hired employees. Maintain records of information for all applicants.	تعیین و مدیریت نیازهای نیروی انسانی. داوطلبان را مطابق با نیازهای سازمان جذب و استخدام نمایید. مناسب‌ترین داوطلبان را غربال و انتخاب کنید. به امور کارکنان تازه استخدام‌شده و کارکنانی که دوباره به کار بازمی‌گردند رسیدگی نمایید. سوابق اطلاعاتی همه متقاضیان را نگهداری کنید.
10439	7.2.1	Manage employee requisitions	مدیریت درخواست‌های تأمین نیروی انسانی	Handling the requirements for new employees. Create and open job requisitions by clearly defining the job descriptions. Post these requirements internally and externally, and modify them as appropriate. Manage the dates of the whole requisition process.	رسیدگی به نیازهای مربوط به کارکنان جدید. درخواست‌های استخدام را با تعریف دقیق شرح شغل‌ها ایجاد و ثبت کنید. این نیازهای استخدامی را به‌صورت داخلی و خارجی منتشر کنید و در صورت لزوم آن‌ها را اصلاح کنید. تاریخ‌ها و زمان‌بندی کل فرایند درخواست استخدام را مدیریت کنید.
10445	7.2.1.1	Align staffing plan to work force plan and business unit strategies/resource needs	همسوسازی طرح تأمین نیروی انسانی با برنامه‌های نیروی کار و استراتژی‌های نیازهای منابع واحدهای کسب‌وکار	Creating a correspondence between the plan for hiring new employees and the desired employee requirements. Staff an adequate amount of people with the appropriate skills to effectively accomplish its legislative, regulatory, service, and production requirements.	ایجاد تطابق بین برنامه جذب کارکنان جدید و سطح مطلوب نیازمندی کارکنان. تعداد کافی از افراد با مهارت‌های مناسب را برای تحقق مؤثر الزامات قانونی، مقرراتی، خدماتی و تولیدی تأمین کنید.
10447	7.2.1.2	Develop and maintain job descriptions	تدوین و نگهداری شرح شغل‌ها	Creating descriptions for job requisitions. Define the normal components of a job description, such as the overall position description with general areas of responsibility listed, essential functions of the job described with a couple of examples of each, required knowledge, skills, abilities, required education and experience, a description of the physical demands, and a description of the work environment.	ایجاد شرح شغل برای درخواست‌های استخدام. اجزای معمول یک شرح شغل را تعریف کنید؛ از جمله شرح کلی موقعیت شغلی همراه با حوزه‌های عمومی مسئولیت، وظایف اساسی شغل با چند مثال برای دانش، مهارت‌ها و توانایی‌های موردنیاز، تحصیلات و تجربه لازم، توضیحی درباره الزامات فیزیکی شغل و شرحی از محیط کار.
10446	7.2.1.3	Open job requisitions	باز کردن درخواست‌های استخدام	Developing specific job requisitions, and ensuring their accessibility. Create and open a job requisition to fill the vacant positions within the organization. Clearly describe the job title, department, fill date, and the requisite skills and qualifications for the job.	تدوین درخواست‌های استخدام مشخص و اطمینان از دسترسی‌پذیری آن‌ها. برای تکمیل موقعیت‌های شغلی خالی در سازمان، درخواست استخدام ایجاد و ثبت کنید. عنوان شغل، واحد سازمانی، تاریخ تکمیل موقعیت و مهارت‌ها و صلاحیت‌های موردنیاز برای شغل را به‌طور شفاف مشخص کنید.
10448	7.2.1.4	Post job requisitions	انتشار درخواست‌های استخدام	Posting and advertising job descriptions. Display open job descriptions internally and externally. Use public portals, online portals, and websites to upload these requisitions in order for applications to be received.	انتشار و آگهی‌کردن شرح شغل‌ها. شرح موقعیت‌های شغلی باز را در خارج و داخل سازمان منتشر کنید. آگهی‌های استخدام را روی درگاه‌های عمومی، پورتال‌های آنلاین و وبسایت‌ها بارگذاری کنید تا درخواست‌های متقاضیان شغل از این طریق دریافت شود.

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
10450	7.2.1.5	Modify job requisitions	اصلاح و تغییر آگهی های استخدام	Making the necessary alterations to job requisitions. Revamp or revise the job requisitions in case a position is filled or is not vacant anymore, as well as in case of any new openings. (It involves Manage the internal/external job posting websites [10449] to make the necessary changes.)	ایجاد اصلاحات لازم در درخواست‌های استخدام. در صورتی که یک موقعیت شغلی پر شده باشد یا دیگر خالی نباشد، و همچنین در صورت ایجاد فرصت‌های شغلی جدید، درخواست‌های استخدام را بازبینی یا به‌روزرسانی کنید. (این کار شامل مدیریت وب‌سایت‌های درج آگهی شغلی داخلی/خارجی [۱۰۴۴۹] برای اعمال تغییرات لازم است.)
10451	7.2.1.6	Notify hiring manager	اطلاع رسانی به مدیر استخدام	Informing and communicating with the hiring manager. Notify the manager responsible for the hiring process in cases of any new position openings or changes.	اطلاع رسانی و ارتباط با مدیر استخدام. در صورت تغییر مشاغل یا باز شدن موقعیت های شغلی جدید، مدیر مسئول فرایند استخدام را در جریان قرار دهید.
10452	7.2.1.7	Manage requisition dates	مدیریت تاریخ های درخواست	Determining and managing the dates for the employee requisition process.	تعیین و مدیریت تاریخ های مقرر شده برای فرایند رسیدگی به درخواست کارکنان. یعنی: زمان‌های مشخص برای رسیدگی به درخواست‌های کارکنان را تعیین کنید و سپس این زمان‌بندی را به‌صورت منظم پیگیری و مدیریت کنید تا هر درخواست در موعد مقرر بررسی و پاسخ داده شود.
10440	7.2.2	Recruit/Source candidates	جذب/منبع یابی داوطلبان	Recruiting new candidates for deployment across various functional areas inside the organization. Select methods for sourcing new employees. Manage relationships with third-party agencies. Stage recruitment fairs and drives. Manage employee referral programs.	جذب داوطلبان جدید برای به‌کارگیری در حوزه‌های مختلف وظیفه ای سازمان. روش‌های مناسبی را برای تأمین و جذب کارکنان جدید انتخاب نمایید. روابط با آژانس‌ها و مؤسسات کاریابی طرف ثالث را مدیریت کنید. نمایشگاه‌ها و برنامه‌های جذب و استخدام را برگزار کنید. برنامه‌های معرفی کارکنان (معرفی نیرو توسط کارکنان) را مدیریت نمایید.
10453	7.2.2.1	Determine recruitment methods and channels	تعیین روش ها و کانال های جذب	Defining the methods and channels for recruitments in order to maximize the amount of candidate availability. Use channels such as headhunting, job postings, job portals, networking websites, and media advertising. Choose from the various methods of recruitment such as internal/external third-party sourcing.	تعیین روش‌ها و کانال‌های جذب نیرو برای حداکثرسازی دسترسی به داوطلبان. از کانال‌هایی مانند جذب استعدادها، آگهی‌های شغلی، پورتال‌های کاریابی، وب‌سایت‌های شبکه‌سازی و تبلیغات رسانه‌ای استفاده کنید. روش‌های مختلف جذب نیرو مانند تأمین داخلی یا خارجی و استفاده از منابع شخص ثالث را بررسی و از میان آنها انتخاب کنید.
10454	7.2.2.2	Perform recruiting activities/events	انجام فعالیت ها/رویدادهای جذب نیرو	Organizing and executing recruiting activities and events. Activities and events include on-campus hiring, refresher courses, information sessions, career fairs, etc. to increase the coverage of the sourcing in order to ensure that the most deserving and appropriate candidates are hired.	سازمان‌دهی و اجرای فعالیت‌ها و رویدادهای جذب نیرو. فعالیت‌ها و رویدادهایی مانند جذب از دانشگاه‌ها، دوره‌های بازآموزی، جلسات اطلاع‌رسانی، نمایشگاه‌های شغلی و موارد مشابه را برگزار کنید تا دامنه تأمین داوطلبان افزایش یابد و مطمئن شوید که شایسته‌ترین و مناسب‌ترین افراد استخدام می‌شوند.
10455	7.2.2.3	Manage recruitment vendors	مدیریت ارائه دهندگان خدمات جذب	Establishing and maintaining relationships with recruitment vendors (suppliers). Create and maintain relationships with third-party agencies such as staffing and firms to expand. Use these relationships to implement the sourcing process effectively.	ایجاد و حفظ روابط با ارائه دهندگان(تأمین کنندگان) خدمات جذب نیرو. با آژانس‌ها و شرکت‌های شخص ثالث (شرکت‌های پیمانکار) مانند مؤسسات تأمین نیروی انسانی ارتباط بگیرید تا دامنه جذب گسترش یابد. از این روابط برای اجرای مؤثر فرایند تأمین داوطلبان استفاده کنید.
17047	7.2.2.4	Manage employee referral programs	مدیریت برنامه‌های معرفی داوطلب توسط کارکنان	Creating and managing a recruiting strategy where current employees are rewarded for referring qualified candidates for employment.	ایجاد و مدیریت یک استراتژی جذب نیرو که بر اساس آن، کارکنان فعلی در ازای معرفی داوطلبان واجد شرایط جهت استخدام، پاداش دریافت می‌کنند.
17048	7.2.2.5	Manage recruitment channels	مدیریت کانال های جذب	Establishing and maintaining channels for recruiting. Extract the best out of every recruitment channel. Manage all the processes related to all the sourcing channels.	ایجاد و حفظ کانال های استخدام. بهترین کانال های جذب و استخدام را پیدا کنید. تمامی فرایندهای مرتبط با کانال های تامین نیرو را مدیریت نمایید.
20123	7.2.3	Screen and select candidates	غربالگری و انتخاب داوطلبان	Evaluating and selecting potential employees through interviews, tests, etc.	ارزیابی و انتخاب کارکنان بالقوه از طریق مصاحبه، آزمون و سایر روش ها.
10456	7.2.3.1	Identify and deploy candidate selection tools	شناسایی و به‌کارگیری ابزارهای انتخاب داوطلب	Identifying and implementing tools for the selection of candidates. Recognize candidate selection tools such as screening, telephone interviews, hiring manager interviews, drug testing, and skills assessment. Effectively deploy these tools to check if the candidates fit in the workplace or not, as well as to ensure workplace safety.	شناسایی و به‌کارگیری ابزارهای انتخاب و گزینش داوطلبان. ابزارهای انتخاب مانند غربالگری اولیه، مصاحبه تلفنی، مصاحبه با مدیر استخدام، آزمایش مواد مخدر و ارزیابی مهارت‌ها را شناسایی کنید. این ابزارها را به‌طور مؤثر به‌کار بگیرید تا مشخص شود آیا داوطلبان با محیط کار سازگار هستند یا خیر و همچنین ایمنی محیط کار تضمین شود.
10457	7.2.3.2	Interview candidates	مصاحبه با داوطلبان	Assessing the candidates by their performance in the interviews. Conduct HR interview, technical interview, hiring manager interview, etc. Understand the mindset of the candidate, and comprehend his/her personal and professional lives.	داوطلبان را بر اساس عملکرد آنها در مصاحبه ها ارزیابی کنید. مصاحبه منابع انسانی، مصاحبه فنی و مصاحبه با مدیر استخدام را برگزار کنید. تا حد امکان درک و فهمی از ذهنیت داوطلب و سوابق شغلی و شخصی ایشان کسب کنید.
10458	7.2.3.3	Test candidates	ارزیابی و آزمون داوطلبان	Examining the candidates through tests. Prepare tools such as aptitude, technical, and grammar tests. Test the skills of the candidate through a written, oral, or computerized test.	ارزیابی داوطلبان با برگزاری آزمون‌ها. ابزارهایی مانند آزمون‌های استعداد، فنی و دستور زبان را آماده کنید. مهارت‌های داوطلبان را از طریق آزمون‌های کتبی، شفاهی یا رایانه‌ای بررسی کنید.
10459	7.2.3.4	Select and reject candidates	انتخاب و رد داوطلبان	Approving the deserving candidates, and rejecting the others. Examining the performance of candidates. Ensure candidates would fit well with the organization. (Assess performance from Interview candidates [10457] and Test candidates [10458].)	تأیید داوطلبان شایسته و رد سایرین. عملکرد داوطلبان را بررسی نموده و مطمئن شوید که با سازمان سازگاری مناسبی دارند. (ارزیابی عملکرد بر اساس مصاحبه با داوطلبان [۱۰۴۵۷] و آزمون داوطلبان [۱۰۴۵۸] انجام می‌شود.)

توضیحات مولفه		Element Description		نام	Name	Hierarchy ID	PCF ID
ایجاد و ارائه پیشنهاد‌های شغلی به داوطلبان منتخب. در خصوص پیشنهاد‌های شغلی، به صورت منصفانه مذاکره کنید و با داوطلب درباره شرایط و مفاد همکاری به توافق برسید تا فرایند استخدام تکمیل شود.		Creating and making job offers to the selected candidates. Fairly negotiate the job offers. Agree on terms with the candidate to complete the hiring process.		مدیریت استخدام جدید یا استخدام مجدد کارکنان سابق	Manage new hire/re-hire	7.2.4	10443
گردآوری اطلاعات مرتبط با شغل برای داوطلبان منتخب به‌منظور تدوین پیشنهاد شغلی. این اطلاعات شامل شرح شغل، روابط گزارش‌دهی، حقوق، امکان دریافت پاداش، مزایا و میزان مرخصی است.		Compiling job-related information for the selected candidates in order to make up a job. Include information about the job description, reporting relationship, salary, bonus potential, benefits, and vacation allotment.		تهیه و ارائه پیشنهاد شغلی	Draw up and make offer	7.2.4.1	10463
مذاکره با داوطلبان منتخب در مورد یک پیشنهاد شغلی. برای رسیدن به یک تفاهم دو جانبه، درباره پیشنهاد شغلی با داوطلب گفتگو کنید.		Negotiating an offer with selected candidates. Discuss the job offer with the candidate to ensure a mutual understanding.		مذاکره درباره پیشنهاد شغلی	Negotiate offer	7.2.4.2	10464
نهایی کردن و خاتمه فرایند استخدام داوطلب. درباره تمامی ضوابط و شرایط استخدام توافق حاصل کنید. موافقت داوطلب را جلب کرده و توافقات را ثبت و امضا کنید.		Wrapping up the process for hiring candidates. Agree to all hiring terms and conditions. Have the candidate accept and sign the job offer.		استخدام داوطلب	Hire candidate	7.2.4.3	10465
ایجاد و حفظ سیستمی برای مدیریت اطلاعات متقاضی. سوابق تمامی داوطلبانی که ثبت نام کرده اند را ایجاد و نگهداری کنید. از یک سیستم ردیابی متقاضی برای حفظ و بازبینی اطلاعات استفاده کنید.		Creating and maintaining a system for managing the information of applicants. Create records for all candidates who apply. Maintain and track information through the use applicant-tracking systems.		مدیریت اطلاعات متقاضی	Manage applicant information	7.2.5	10444
بررسی پیشینه داوطلبان با هدف جستجو و گردآوری سوابق کیفری، تجاری و مالی. یعنی: پیشینه داوطلبان را بررسی کنید. سوابق کیفری، تجاری و مالی آنان را جستجو و جمع‌آوری کنید تا از قابل‌اعتماد بودن و صلاحیت فرد برای استخدام اطمینان حاصل شود.}		Conducting a background investigation on the candidates with the objective of looking up and compiling criminal, commercial, and financial records.		دریافت اطلاعات پیشینه داوطلب	Obtain candidate background information	7.2.5.1	10460
ایجاد و مستندسازی سوابق تمامی متقاضیان. اطلاعات تمامی افراد متقاضی، از جمله استخدام‌شده و استخدام‌نشده را مدیریت نمایید. برای افزایش کارایی و جلوگیری از تکرار، سوابق را نگهداری کنید.		Creating and documenting the records of all applicants. Manage all individual applicants, including hires and non-hires. Maintain records to avoid any duplication and promote efficiency.		ایجاد سوابق متقاضی	Create applicant record	7.2.5.2	10466
پیگیری و ثبت تمامی اطلاعات مربوط به داوطلبان متقاضی شغل. از سیستم‌های ردیابی متقاضیان که به‌صورت آنلاین قابل دسترسی هستند، به‌عنوان یک پایگاه داده مرکزی برای مدیریت فعالیت‌های جذب نیرو استفاده کنید.		Keeping track of all the information about the candidates who apply for jobs. Use applicant-tracking systems that can be accessed online as a central location and database for recruitment efforts.		مدیریت/ردیابی داده های متقاضی	Manage/track applicant data	7.2.5.3	10467
شناسایی الزامات مربوط به موقعیت شغلی نیازمند نیرو. تجربه و مهارت‌های لازم برای انجام وظایف تعریف‌شده در شغل موردنظر را تعیین کنید.		Identifying the requirements for the position to be filled. Determine the experience and skills necessary to perform the tasks outlined.		تکمیل اطلاعات طبقه‌بندی شغلی و سطح تجربه	Complete position classification and level of experience	7.2.5.3.1	20124
نگهداری و ذخیره‌سازی سوابق داوطلبان رد شده و استخدام نشده به منظور استفاده های احتمالی در آینده. یک محل ذخیره سازی متمرکز برای مشخصات داوطلبان ایجاد کنید، این سوابق را برچسب‌گذاری کنید تا به‌راحتی قابل شناسایی باشند، و برای بررسی‌های احتمالی آینده توضیحات و یادداشت‌هایی به آن‌ها اضافه کنید.		Retaining and storing the records of the candidates who were rejected and not hired to ensure future availability in case the need arises. Create a centralized repository of profiles. Label these records in order to readily identify them. Add remarks for any future consideration.		آرشیو و نگهداری سوابق افراد استخدام نشده	Archive and retain records of non-hires	7.2.5.4	10468
کمک به کارکنان برای توسعه توانمندی‌هایشان و ارائه خدمات مشاوره‌ای به آن‌ها. فرایند آشنایی اولیه و استقرار کارکنان را مدیریت کنید. عملکرد کارکنان را مدیریت کنید. توسعه و بهبود توانمندی‌های کارکنان را مدیریت کنید. برنامه‌های آموزش و توسعه برای کارکنان فراهم‌سازی کنید.		Assisting employees in developing their capabilities, and providing them counseling services. Handle the orientation and deployment of the employees. Administer the performance of employees. Administer the development and enhancement of the employees. Provide training and development programs for employees.		مدیریت ورود به کار، آموزش و توسعه کارکنان	Manage employee onboarding, training, and development	7.3	20599
ایجاد و نگهداری برنامه‌های متنوع ورود و معارفه کارکنان که معمولاً با عنوان برنامه‌های القایی شناخته می‌شوند، به‌منظور اطمینان از آشنایی مؤثر کارکنان جدید با سازمان و کارکنان فعلی. عملکرد این برنامه‌های القایی را بررسی و ارزیابی کنید. این برنامه‌ها را در سطح اجرایی پیاده‌سازی کنید.		Creating and maintaining various employee on-boarding programs typically known as induction programs in order to ensure that the new employees are effectively introduced to the organization and its existing employees. Examine and evaluate the performance of these induction programs. Execute these programs on the ground level.		مدیریت آشنایی اولیه و به‌کارگماری کارکنان	Manage employee orientation and deployment	7.3.1	10469
ایجاد و نگهداری سازوکاری که از طریق آن کارکنان جدید، دانش، مهارت‌ها و رفتارهای لازم را برای تبدیل شدن به اعضا و افراد مؤثر در سازمان کسب کنند. جلسات رسمی، سخنرانی‌ها، ویدئوها، محتوای چاپی و/یا برنامه‌های معارفه مبتنی بر رایانه را برای آشناسازی کارکنان تازه‌وارد با شغل جدید و سازمان برگزار کنید.		Creating and maintaining a mechanism through which new employees acquire the necessary knowledge, skills, and behaviors to become effective organizational members and insiders. Conduct formal meetings, lectures, videos, printed materials, and/or computer-based orientations to introduce newcomers to their new jobs and the organization.		ایجاد و نگهداری برنامه ورود به کار کارکنان	Create/maintain employee onboarding program	7.3.1.1	10474
طراحی برنامه‌ای برای آشنایی نظام‌مند کارکنان تازه‌استخدام با فرهنگ سازمانی شرکت. یعنی: برنامه‌ای نظام‌مند برای آشنایی کارکنان تازه‌استخدام با سازمان طراحی کنید. در این برنامه فرهنگ سازمانی، ارزش‌ها، قوانین و شیوه‌های کاری شرکت را معرفی کنید تا کارکنان جدید سریع‌تر با محیط کار هماهنگ شوند.}		Designing a program to systematically introduce newly hired employees to the organizational culture of the company.		تدوین برنامه آشنایی اولیه کارکنان	Develop employee induction program	7.3.1.1.1	10477

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
10478	7.3.1.1.2	Maintain/Update employee induction program	نگهداری/بروزرسانی برنامه آشنایی کارکنان	Managing the orientation and training of new employees about the organizational culture of the company.	مدیریت جهت دهی و آموزش کارکنان جدید در خصوص فرهنگ سازمانی شرکت. [یعنی: کارکنان جدید را با سازمان آشنا کنید. درباره فرهنگ سازمانی، ارزش‌ها، قوانین و شیوه‌های کاری شرکت آموزش دهید تا سریع‌تر با محیط کار سازگار شوند.]
11243	7.3.1.2	Evaluate the effectiveness of the employee onboarding program	ارزیابی اثربخشی برنامه ورود به کار کارکنان	Assessing the performance and effectiveness of employee on-boarding program. Examine the performance of on-boarding program through feedback and reviews from the new employees. Create web and written forms. Obtain information through face-to-face discussions.	ارزیابی عملکرد و اثربخشی برنامه ورود به کار کارکنان. عملکرد برنامه ورود به کار را بر اساس بازخوردها و نظرات کارکنان جدید بررسی کنید. فرم های نظرخواهی تحت وب و کاغذی برای این منظور تهیه کنید. با بحث های رود رو، اطلاعاتی در این زمینه کسب نمایید.
17050	7.3.1.3	Execute onboarding program	اجرای برنامه ورود به کار	Bringing the employee on-boarding program into effect. Implement Create/Maintain employee on-boarding program [10474]. Conduct training sessions and employee engagement programs.	اجرای برنامه ورود و معارفه کارکنان. برنامه «ایجاد و نگهداری برنامه ورود و معارفه کارکنان» [۱۰۴۷۴] را پیاده‌سازی کنید. جلسات آموزشی و برنامه‌های مشارکت و درگیرسازی کارکنان را برگزار کنید.
10470	7.3.2	Manage employee performance	مدیریت عملکرد کارکنان	Defining individual performance objectives. Review performance in order to provide appraisals. Evaluate the efficiency and effectiveness of the current performance program. Update it regularly.	تعریف اهداف عملکردی فردی. عملکرد افراد را بررسی کنید تا بتوانید گزارش های ارزیابی های عملکرد را تهیه کنید. کارایی و اثربخشی برنامه فعلی مدیریت عملکرد را ارزیابی کنید. آن را به‌صورت منظم به‌روزرسانی کنید.
10479	7.3.2.1	Define employee performance objectives	تعریف اهداف عملکرد کارکنان	Outlining the objectives for employee performance. Establish key performance objectives and measures such as customer-focus objectives, financially focused objectives, and employee growth objectives.	تدوین اهداف عملکردی کارکنان. اهداف و شاخص‌های کلیدی عملکرد از جمله اهداف مرتبط با مشتری‌محوری، اهداف مالی، و اهداف رشد و توسعه کارکنان را مشخص کنید،
21434	7.3.2.2	Review employee performance	بازنگری عملکرد کارکنان	Execution of employee reviews/performance on a frequent basis.	اجرای ارزیابی‌های عملکرد کارکنان به‌صورت دوره‌ای. [یعنی: عملکرد کارکنان را به‌صورت دوره‌ای ارزیابی کنید. میزان تحقق اهداف، کیفیت کار و رفتار حرفه‌ای آنان را بررسی کنید و بازخورد لازم را برای بهبود عملکرد و توسعه شغلی ارائه دهید.]
21435	7.3.2.3	Manage employee performance	مدیریت عملکرد کارکنان	Management of reviewing employee performance. This includes the tools that are used, the frequency of the reviews, and how the reviews are used within the organization.	مدیریت فرایند بازبینی عملکرد کارکنان. ابزارهای مورد استفاده، تناوب انجام بازبینی‌ها، و نحوه بهره‌گیری از نتایج این بازبینی‌ها در سازمان را تعیین و مدیریت کنید. [یعنی: فرایند ارزیابی عملکرد کارکنان را برنامه‌ریزی و اجرا کنید. روش‌ها و ابزارهای مناسب برای سنجش عملکرد را به‌کار بگیرید، بازبینی‌ها را در بازه‌های زمانی مشخص انجام دهید و از نتایج به‌دست‌آمده برای بهبود عملکرد و تصمیم‌گیری‌های منابع انسانی استفاده کنید.]
10481	7.3.2.4	Evaluate and review performance program	ارزیابی و بازنگری برنامه عملکرد	Assessing and revamping performance programs, including the instruments used to measure employee performance standards. Review and upgrade these performance programs to avoid any deprivations and ensure effectiveness.	ارزیابی و بازنگری برنامه‌های عملکردی، از جمله ابزارهای مورد استفاده برای سنجش استانداردهای عملکرد کارکنان. برنامه‌های عملکرد را بررسی و به‌روزرسانی کنید تا از هرگونه کاستی جلوگیری کرده و اثربخشی آن‌ها را تضمین کنید.
10472	7.3.3	Manage employee career development	مدیریت توسعه مسیر شغلی کارکنان	Establishing employee development guidelines. Lay out career paths and plans for them. Manage the development of their skills to enhance their skills, ability, and knowledge.	ایجاد دستورالعمل‌های توسعه کارکنان. مسیرهای شغلی و برنامه‌های مرتبط با آن‌ها را تدوین کنید. توسعه مهارت‌های کارکنان را مدیریت کنید تا توانمندی‌ها، قابلیت‌ها و دانش آن‌ها ارتقا یابد.
10487	7.3.3.1	Define employee development guidelines	ایجاد دستورالعمل‌های توسعه کارکنان	Outlining the guidelines for development of employees. Design development policies and procedures to identify areas of growth for employees, either in their current position or in preparation for future roles. Include topics related to knowledge and skill development.	تدوین دستورالعمل‌های توسعه کارکنان. سیاست‌ها و رویه‌های توسعه را طراحی کنید تا حوزه‌های رشد کارکنان، چه در سمت فعلی و چه برای نقش‌های آتی، شناسایی شوند. موضوعات مرتبط با توسعه دانش و مهارت را در این دستورالعمل‌ها بگنجانید.
10488	7.3.3.2	Develop employee career plans and career paths	تدوین برنامه‌های شغلی و مسیرهای شغلی کارکنان	Designing a future career path for the employees that encourages them to explore and gather information.	طراحی مسیر شغلی آینده برای کارکنان که آنان را به کاوش و گردآوری اطلاعات تشویق کند. [یعنی: مسیرهای شغلی و فرصت‌های پیشرفت را برای کارکنان طراحی و تبیین کنید. آنان را ترغیب کنید درباره گزینه‌های شغلی آینده، مهارت‌های موردنیاز و فرصت‌های توسعه اطلاعات کسب کنند و مسیر رشد خود را آگاهانه دنبال نمایند.]
17051	7.3.3.3	Manage employee skill and competency development	مدیریت مهارت و توسعه شایستگی کارکنان [یعنی: برنامه‌ها و مسیرهایی برای پیشرفت شغلی کارکنان طراحی و تنظیم کنید.]	Administering the development of employee skills. Conduct training, coaching and mentoring, job-rotation and cross training, lateral moves, etc.	مدیریت توسعه مهارت‌های کارکنان. دوره های آموزشی، مربی گری و راهنمایی حرفه ای را اجرا کنید و جابجایی شغلی، آموزش متقابل و جابجایی افقی را به‌کار بگیرید تا مهارت‌های کارکنان توسعه یابد.

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
10473	7.3.4	Develop and train employees	توسعه و آموزش کارکنان	Creating a link between employee and organizational development needs. Conduct and manage employee training programs by considering the need and availability of these programs.	ایجاد ارتباط بین نیازهای کارکنان و نیازهای توسعه سازمانی. برنامه های آموزش کارکنان را با توجه به نیازهای سازمان و دسترسی به این برنامه ها اجرا و مدیریت نمایید.
10490	7.3.4.1	Align employee with organization development needs	همسویی کارکنان با نیازهای توسعه سازمان	Aligning the needs of the employees to development needs.	همسوسازی نیازهای کارکنان و نیازهای توسعه سازمان. {یعنی: نیازها و انتظارات کارکنان را شناسایی کنید و آن‌ها را با اهداف و برنامه‌های توسعه‌ای سازمان تطبیق دهید. اقداماتی طراحی و اجرا کنید که رشد و پیشرفت کارکنان در راستای نیازهای آینده و مسیر توسعه سازمان قرار گیرد،}
16940	7.3.4.2	Define employee competencies and skills	تعریف شایستگی ها و مهارت های کارکنان	Defining the skills, knowledge, abilities, and attributes needed to carry out a specific job.	تعریف مهارت‌ها، دانش، توانایی ها و مشخصه های لازم برای انجام وظایف شغلی مشخص. {یعنی: الزامات شغلی را شناسایی کنید و مهارت‌ها، دانش، توانایی‌ها و سایر ویژگی‌های موردنیاز برای انجام مؤثر وظایف آن شغل را مشخص نمایید. این الزامات را مستند کنید تا در فرایندهایی مانند جذب، آموزش و ارزیابی عملکرد کارکنان مورد استفاده قرار گیرند،}
10491	7.3.4.3	Align learning programs with competencies and skills	همسویی برنامه های یادگیری با مهارت ها و شایستگی ها	Aligning the learning programs with the core capabilities and competencies of the organization. Contextualize the training programs so that employees can expand their knowledge base and add new skills in line with the core competencies of the organization.	هم‌راستاسازی برنامه‌های یادگیری با قابلیت‌ها و شایستگی‌های محوری سازمان. برنامه‌های آموزشی را متناسب‌سازی کنید تا کارکنان بتوانند پایگاه دانشی خود را گسترش دهند و مهارت‌های جدیدی در راستای شایستگی‌های محوری سازمان کسب کنند.
10492	7.3.4.4	Establish training needs by analysis of required and available skills	تعیین نیازهای آموزشی از طریق تحلیل مهارت‌های موردنیاز و موجود	Determining the training necessitated by business processes, using an examination of skill sets that are needed by the organization and those already possessed. Examine the various skills required by individual employees. Design training in light of the availability of resources to provide specific segments of training.	تعیین آموزش‌های لازم در حوزه فرایندهای کسب‌وکار با بررسی مجموعه مهارت‌های موردنیاز سازمان و مهارت‌های موجود. مهارت‌های مختلف موردنیاز هر یک از کارکنان را بررسی کنید. با توجه به میزان دسترس‌پذیری منابع، برنامه‌های آموزشی را برای ارائه آموزش های خاص طراحی کنید.
10493	7.3.4.5	Develop, conduct, and manage employee and/or management training programs	توسعه، اجرا و مدیریت کارکنان و/یا برنامه های آموزش مدیریت	Creating, implementing, and managing the programs for training employees. Create and design sessions on the basis of the needs and the availability of the skills. Conduct the sessions on the ground. Manage all aspects related to the training programs. Consider including literacy training, interpersonal skills training, technical training, problem-solving training, diversity or sensitivity training, etc.	ایجاد، اجرا و مدیریت برنامه‌های آموزش کارکنان. جلسات آموزشی را بر اساس نیازها و مهارت‌های موجود، طراحی و ایجاد کنید. این جلسات را به‌صورت عملیاتی برگزار کنید. تمامی ابعاد مرتبط با برنامه‌های آموزشی را مدیریت کنید. مواردی نظیر آموزش سواد پایه، مهارت‌های بین‌فردی، آموزش‌های فنی، حل مسئله و آموزش‌های حوزه تنوع یا حساسیت فردی را در این برنامه‌ها بگنجانید.
20125	7.3.4.6	Manage examinations and certifications	مدیریت آزمون ها و گواهینامه ها	Managing identified training programs for employees. Engage with industries to provide certifications, administer certification test, and maintain active certification.	مدیریت برنامه‌های آموزشی شناسایی‌شده برای کارکنان. برای ارائه گواهی‌نامه‌ها با صنایع مرتبط تعامل کنید، آزمون‌های گواهی‌نامه را برگزار و گواهی‌نامه‌های فعال را حفظ و مدیریت کنید.
20126	7.3.4.6.1	Liaise with external certification authorities	هماهنگی با مراجع بیرونی صدور گواهی‌نامه	Coordinating with third party certification authorities to provide training and certifications for necessary skills.	هماهنگی با مراجع برون‌سازمانی صدور گواهی‌نامه جهت فراهم‌سازی آموزش و گواهی‌نامه‌های مهارت‌های موردنیاز. با نهادهای صادرکننده گواهی‌نامه تعامل کنید تا آموزش‌ها و مدارک تخصصی لازم برای مهارت‌های موردنیاز سازمان را ارائه دهند.
20127	7.3.4.6.2	Administer certification tests	اجرای آزمون‌های گواهی‌نامه	Providing tests to the workforce that will satisfy completion of certifications.	فراهم‌سازی (امکان شرکت در) آزمون‌ها برای نیروی کار به‌منظور تکمیل {الزامات دریافت} گواهی‌نامه‌ها.
20128	7.3.4.6.3	Appraise experience qualifications	ارزیابی صلاحیت‌های مبتنی بر تجربه	Ascertaining the experience level needed to qualify for a specific job or certification within the organization. Some certificates require practical experience as well as training programs.	تعیین سطح تجربه موردنیاز برای احراز شرایط یک شغل یا گواهی‌نامه مشخص در سازمان. توجه کنید که برخی گواهی‌نامه‌ها علاوه بر برنامه‌های آموزشی، تجربه عملی را نیز الزامی می‌دانند.
20129	7.3.4.6.4	Administer certificate issue and maintenance	مدیریت صدور و نگهداری گواهی‌نامه‌ها	Administering certificates to all candidates that have successfully met experience qualifications, and passed all tests necessary to obtain the certificate.	مدیریت اعطای گواهی‌نامه به تمامی داوطلبانی که صلاحیت های تجربی موردنیاز را احراز کرده و تمامی آزمون‌های لازم را برای دریافت گواهی‌نامه با موفقیت گذرانده‌اند.
21436	7.3.4.7	Monitor and evaluate learning programs	پایش و ارزیابی برنامه‌های یادگیری	Oversight of the organization's learning programs. This process also includes the effectiveness of these programs.	نظارت بر برنامه‌های یادگیری سازمان. این فرایند شامل بررسی اثربخشی این برنامه ها نیز می باشد.
17052	7.4	Manage employee relations	مدیریت روابط کارکنان	Assisting general management in developing, maintaining, and improving employee relationships. This is accomplished through communication, performance management, processing grievances, and/or dispute. Interpret and convey organizational policies.	کمک به مدیریت ارشد در توسعه، حفظ و بهبود روابط کارکنان. از طریق ارتباطات، مدیریت عملکرد، رسیدگی به شکایات و/یا اختلافات این روابط را مدیریت کنید. سیاست‌های سازمانی را تفسیر و آن‌ها را به کارکنان منتقل کنید.
10483	7.4.1	Manage labor relations	مدیریت روابط کار	Managing labor relations, the collective bargaining process, and the relationships between the labor and management. Take care of employee grievances.	مدیریت روابط کار، فرایند چانه‌زنی جمعی و روابط میان نیروی کار و مدیریت. به شکایات کارکنان رسیدگی کنید.

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
10484	7.4.2	Manage collective bargaining process	مدیریت فرآیند چانه‌زنی جمعی	Managing any negotiations between an employer and a group of employees that determine the conditions of employment. Engage employees to reach agreements in regulating working conditions.	مدیریت مذاکرات میان کارفرما و کارکنان برای تعیین شرایط اشتغال. با کارکنان وارد مذاکره شوید تا برای تنظیم شرایط کار به توافق برسید.
10485	7.4.3	Manage labor management partnerships	مدیریت مشارکت‌های کارگر و کارفرما	Handling partnerships between labor and management. Develop a lasting two-way relationship that is beneficial for the labor, management, and the organization.	مدیریت شراکت های میان نیروی کار و مدیریت. یک رابطه دوسویه و پایدار ایجاد کنید که برای کارکنان، مدیریت و سازمان سودمند باشد. (یعنی: سازوکارهای تعامل و همکاری میان کارکنان و مدیریت را ایجاد و مدیریت کنید؛ از طریق گفت‌وگو، رسیدگی به مسائل کارکنان و مشارکت در تصمیم‌ها، رابطه‌ای سازنده و پایدار شکل دهید که منافع کارکنان، مدیریت و سازمان را تأمین کند.}
10531	7.4.4	Manage employee grievances	مدیریت شکایات کارکنان	Taking care or resolving any complaint raised by an employee by procedures provided for in a collective agreement, an employment contract, or by other mechanisms established by an employer.	رسیدگی و حل‌وفصل شکایات کارکنان بر اساس رویه‌های تعیین‌شده در توافق‌نامه‌های جمعی، قراردادهای استخدامی یا سایر سازوکارهای تعیین‌شده توسط کارفرما. شکایات کارکنان را طبق رویه‌های مصوب بررسی و برای حل آن‌ها اقدام کنید.
21437	7.4.5	Monitor legal and regulatory environment	نظارت بر محیط حقوقی و مقرراتی	Awareness of the employee legislature that is in place for the organization. The regulatory environment could include areas, regions, or countries.	آگاهی از قوانین و مقررات حاکم بر سازمان در حوزه کارکنان. منظور از محیط مقرراتی، مقررات حاکم بر مناطق، نواحی یا کشورها است.
10412	7.5	Reward and retain employees	پاداش‌دهی و نگهداشت کارکنان	Creating frameworks for rewarding and recognizing employees with the objective of retaining them. Create and manage programs for provision of rewards, recognition, and motivation. Manage and administer the benefits for employees. Help assist and retain employees. Administer payroll to employees.	ایجاد چارچوب‌هایی برای پاداش‌دهی و قدردانی از کارکنان با هدف نگهداشت آنان. برنامه‌های پاداش، قدردانی و انگیزش کارکنان را طراحی و مدیریت کنید. مزایا و خدمات کارکنان را مدیریت و اجرا کنید. برای حمایت و نگهداشت کارکنان اقدام کنید. حقوق و دستمزد کارکنان را مدیریت نمایید.
21438	7.5.1	Develop and manage reward, recognition, and motivation programs	تدوین و مدیریت برنامه‌های پاداش، قدردانی و انگیزش	Developing a salary/compensation structure and plan; developing a benefits and reward plan; develop commission plan; performing competitive analyses of benefits and rewards; identifying compensation requirements based on compensation, benefits, and HR policies; administering compensation, commission, and rewards to employees; and rewarding and motivating employees.	توسعه ساختار و طرح پرداخت حقوق و جبران خدمات؛ توسعه طرح مزایا و پاداش؛ توسعه طرح کمیسیون؛ انجام تحلیل‌های رقابتی درباره مزایا و پاداش‌ها؛ شناسایی الزامات جبران خدمات بر اساس سیاست‌های جبران خدمات، مزایا و منابع انسانی؛ اجرای جبران خدمات، کمیسیون و پاداش برای کارکنان؛ و پاداش‌دهی و انگیزش کارکنان.
10498	7.5.1.1	Develop salary/compensation structure and plan	تدوین ساختار و برنامه حقوق و جبران خدمات	Creating the framework for the provision of salary/compensation to employees. Break down the salary structure into different components such as fixed pay, variable pay, bonus, and allowances such medical allowance, and rent allowance, etc. Develop, adjust, and maintain a pay structure.	ایجاد چارچوبی برای پرداخت حقوق و جبران خدمات به کارکنان. ساختار حقوق را به مؤلفه‌های مختلف مانند حقوق ثابت، پرداخت متغیر، پاداش و کمک‌هزینه‌هایی مانند کمک‌هزینه درمان و کمک‌هزینه مسکن تفکیک کنید. ساختار پرداخت را تدوین نموده و در صورت لزوم آنرا اصلاح نمایید و به آن پایبند باشید.
10499	7.5.1.2	Develop benefits and rewards plan	تدوین برنامه مزایا و پاداش‌ها	Developing a plan for provision of rewards, commission, and benefits to employees. Plan health benefits, retirement benefits, non-monetary benefits, etc.	تدوین طرحی برای ارائه پاداش‌ها، کمیسیون و مزایای کارکنان. مزایای بهداشتی و درمانی کارکنان، مزایای بازنشستگی و مزایای غیرنقدی را برنامه‌ریزی کنید.
10500	7.5.1.3	Perform competitive analysis of benefits and rewards	انجام تحلیل رقابتی مزایا و پاداش‌ها	Analyzing and evaluating the organization's benefits and rewards plan. Compare/Benchmark the benefits and employees plan with other organizations to adhere to industry standard practices.	تحلیل و ارزیابی طرح (پرداخت) مزایا و پاداش‌های سازمان. طرح (پرداخت) مزایا و پاداش کارکنان را با سایر سازمان‌ها مقایسه یا از سازمان های دیگر الگوبرداری کنید تا مطابق با استانداردها و رویه‌های رایج صنعت باشد.
10501	7.5.1.4	Identify compensation requirements based on financial, benefits, and HR policies	شناسایی الزامات جبران خدمات بر اساس سیاست‌های مالی، مزایا و منابع انسانی	Recognizing the employee requirements for compensation on the basis of the financial, benefits, and HR policies of the organization. Recognize individual compensation requirements regarding the financial policies of the organization. Consider the benefits plan and overall HR policies while selecting compensation requirements.	شناسایی الزامات جبران خدمات کارکنان بر اساس سیاست‌های مالی، مزایا و منابع انسانی سازمان. الزامات جبران خدمات هر فرد را با توجه به سیاست‌های مالی سازمان تعیین کنید. هنگام تعیین الزامات جبران خدمات، طرح های پرداخت مزایا و سیاست‌های کلی منابع انسانی را در نظر بگیرید.
10502	7.5.1.5	Administer compensation and rewards to employees	اجرای جبران خدمات و پاداش کارکنان	Managing the provision of compensations and rewards to the employees while maintaining consistency with the compensation and benefits plan. Follow the compensation and benefits plan rigorously in order to avoid any discrepancies.	مدیریت جبران خدمات و ارائه پاداش به کارکنان منطبق با طرح جبران خدمات و مزایا. طرح جبران خدمات و مزایا را به‌طور دقیق اجرا کنید تا از بروز هرگونه مغایرت جلوگیری شود. (یعنی: طرح جبران خدمات و مزایای سازمان را اجرا کنید؛ حقوق، مزایا و پاداش کارکنان را بر اساس سیاست‌ها، قراردادهای و عملکرد محاسبه و پرداخت کنید و کنترل‌های لازم را انجام دهید تا از بروز خطا یا مغایرت جلوگیری شود.}
10503	7.5.1.6	Reward and motivate employees	پاداش‌دهی و ایجاد انگیزش در کارکنان	Rewarding and stimulating the performance efforts of employees. Create methods for motivating employees. Spur extrinsic and intrinsic motivation.	پاداش‌دهی و ایجاد انگیزه در کارکنان برای افزایش تلاش عملکردی. روش‌هایی برای انگیزش کارکنان ایجاد کنید. انگیزش بیرونی و درونی کارکنان را تقویت کنید.

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
10510	7.5.1.7	Review retention and motivation indicators	بازنگری شاخص‌های نگهداشت و انگیزش	Reassessing the indicators for retention and motivation of employees. Monitor the indicators that signal the levels of motivation and retention. Regularly update and upgrade indicators to avoid depreciation and ensure high efficiency.	ارزیابی مجدد شاخص‌های نگهداشت و انگیزش کارکنان. شاخص‌های مرتبط با سطح انگیزش و نگهداشت کارکنان را پایش کنید. برای جلوگیری از کاهش کارایی و حفظ اثربخشی بالا، شاخص‌ها را به‌طور منظم به‌روزرسانی نموده و بهبود دهید.
10511	7.5.1.8	Review compensation plan	بازنگری برنامه جبران خدمات	Analyzing existing compensation plans and making changes necessary to continue to retain employees.	تحلیل برنامه های جبران خدمت موجود و ایجاد تغییرات ضروری برای نگهداشت کارکنان. {یعنی: برنامه‌های موجود جبران خدمت را تحلیل کنید و میزان اثربخشی آن‌ها در حفظ و نگهداشت کارکنان را ارزیابی نمایید. بر اساس نتایج این تحلیل، تغییرات و اصلاحات لازم را در این برنامه‌ها اعمال کنید تا بتوانند بهتر از ماندگاری و انگیزه کارکنان در سازمان پشتیبانی کنند.}
10495	7.5.2	Manage and administer benefits	مدیریت و اجرای مزایا	Managing and ensuring benefits enrollment by the employees. Process any benefit claims made by the employees. Balance the estimated amount and entitled amount of benefits.	مدیریت و اطمینان از ثبت‌نام کارکنان در برنامه‌های مزایا. به ادعاها و مطالبات کارکنان در خصوص مزایا رسیدگی و آنها را پردازش کنید. مبلغ برآوردی و مبلغ استحقاقی مزایا را تطبیق داده و متوازن کنید.
10504	7.5.2.1	Deliver employee benefits program	ارائه برنامه مزایای کارکنان	Implementing the programs that specify employee benefits, other than salary provided, such as those concerning medical care, death, and disability.	اجرای برنامه های تعیین مزایای غیر از حقوق از جمله مزایای مرتبط با بهداشت و درمان، فوت و ازکار افتادگی.
10505	7.5.2.2	Administer benefit enrollment	مدیریت ثبت‌نام برای دریافت مزایا	Handling the employee enrollment for obtaining benefits. Manage employee enrollment and eligibility. Encourage employees to enroll for benefits.	مدیریت ثبت‌نام کارکنان برای دریافت مزایا، ثبت‌نام و احراز شرایط کارکنان برای بهره‌مندی از مزایا را مدیریت کنید. کارکنان را به ثبت‌نام در برنامه‌های مزایا ترغیب کنید.
10506	7.5.2.3	Process claims	رسیدگی به مطالبات	Processing any formal requests or demands made by the employees claiming that they have earned some benefits. Send the request further up the managerial hierarchy to ensure approval.	رسیدگی به درخواست‌ها یا مطالبات رسمی کارکنان درخصوص دریافت مزایا. درخواست‌های تأییدشده را برای اخذ تصویب نهایی به سطوح بالاتر مدیریتی ارسال کنید.
10507	7.5.2.4	Perform benefit reconciliation	انجام رویه تطبیق مزایا	Carrying out reconciliation of benefits delivered to employees. Compare the estimated benefit requirement made by the employee and the actual amount of benefits the employee is entitled to receive.	تطبیق مزایای ارائه‌شده به کارکنان. مبلغ برآوردی مزایای درخواستی کارکنان را با مبلغ واقعی مزایای استحقاقی آنان مقایسه کنید. {یعنی: مزایای ارائه‌شده به کارکنان را با استفاده از فرایند مغایرت‌گیری، مدیریت کنید. مبلغ برآوردی یا درخواستی کارکنان را با مبلغ استحقاقی و قانونی آنان بسنجید و تفاوت‌های احتمالی را شناسایی و اصلاح کنید تا پرداخت‌ها و خدمات ارائه‌شده با قوانین و سیاست‌های جبران خدمات سازمان هماهنگ باشد.}
21439	7.5.3	Manage employee assistance and retention	مدیریت برنامه‌های حمایت و نگهداشت کارکنان	Managing activities centered around delivering programs to support work/life balance for employees; developing family support systems; reviewing retention and motivation indicators; and reviewing compensation plans.	مدیریت فعالیت‌های مرتبط با ارائه برنامه‌های حمایت از تعادل کار و زندگی کارکنان؛ توسعه سیستم های حمایت از خانواده کارکنان؛ بازنگری شاخص‌های نگهداشت و انگیزش کارکنان؛ و بازبینی و بهروزرسانی طرح‌های جبران خدمات.
10508	7.5.3.1	Deliver programs to support work/life balance for employees	ارائه برنامه‌های حمایت از تعادل کار و زندگی کارکنان	Designing programs that prompt proper balance between work (i.e., career and ambition) and lifestyle (i.e., health, pleasure, leisure, family, and spiritual development/meditation). Account for dependent care, flexible working arrangements, leaves of absence, on-the-job training, etc.	طراحی برنامه‌هایی برای ایجاد تعادل مناسب میان کار (یعنی مسیر شغلی و جاه‌طلبی حرفه ای) و سبک زندگی (یعنی سلامت، لذت، اوقات فراغت، خانواده و رشد معنوی/مراقبه). به مراقبت از افراد تحت تکفل، ترتیبات کاری انعطاف‌پذیر، مرخصی‌ها و آموزش‌های حین کار توجه داشته باشید.
21440	7.5.3.1.1	Manage flexible working	مدیریت کار انعطاف‌پذیر	Creation and execution of a plan that might allow for work from home days, or alternate hours.	ایجاد و اجرای برنامه‌ای که امکان کار از خانه یا ساعات کاری جایگزین را فراهم کند. {یعنی: برنامه‌هایی را طراحی و اجرا کنید که امکان انعطاف در زمان یا محل انجام کار را برای کارکنان فراهم کند. ضوابط استفاده از گزینه‌هایی مانند دورکاری یا ساعات کاری شناور را مشخص کنید و این برنامه‌ها را به‌گونه‌ای مدیریت نمایید که ضمن پاسخگویی به نیازهای کارکنان، تداوم فعالیت‌های سازمان نیز حفظ شود.}
10509	7.5.3.2	Develop family support systems	تدوین نظام‌های حمایت خانوادگی	Creating a support structure that aligns with local and federal laws that allow for support for families. This could include things like maternity leave, care for a family member, or in some cases, extended sick leave.	ایجاد ساختار حمایتی همسو با قوانین محلی و دولتی برای حمایت از خانواده‌ها. مواردی مانند مرخصی زایمان، مراقبت از یکی از اعضای خانواده، یا در برخی موارد مرخصی استعلاجی طولانی‌مدت را در نظر بگیرید.
10497	7.5.4	Administer payroll	اجرای حقوق و دستمزد	Managing the sum of all financial records of salaries for an employee, including wages, bonuses, and deductions. Use a payroll management system to deal with the financial aspects of employees' salaries, allowances, deductions, gross pay, net pay, etc. Generate pay slips for a specific period.	مدیریت مجموع سوابق مالی حقوق کارکنان از جمله دستمزدها، پاداش ها و کسورات. برای رسیدگی به جنبه‌های مالی حقوق، مزایا، کسورات، حقوق ناخالص و حقوق خالص کارکنان از سامانه مدیریت حقوق و دستمزد استفاده کنید. فیش‌های حقوقی را برای دوره زمانی مشخص ایجاد کنید.

توضیحات مولفه			Element Description	نام	Name	Hierarchy ID	PCF ID
مدیریت جابجایی و بازنشستگی کارکنان. فرآیند ارتقا و تنزل کارکنان را مدیریت کنید. خاتمه همکاری، بازنشستگی و مرخصی‌های کارکنان را مدیریت نمایید. برنامه‌های جابجایی کارکنان را اجرا کنید. کارکنان را به‌کارگماری کنید. کارکنان را به منظور اجرای ماموریت های خاص جابجا کنید.			Managing the reassignment and retirement of employees. Manage the process of employee promotion and demotion. Administer separation, retirement, and leaves of absence. Outplace employees. Deploy personnel. Relocate employees in order to manage assignments.	بکارگماری مجدد و بازنشسته کردن کارکنان	Redeploy and retire employees	7.6	10413
مدیریت فرآیند ارتقا و تنزل کارکنان. نظامی برای ارتقای رتبه یا تنزل جایگاه کارکنان طراحی کنید. از روش‌هایی مانند ارتقای افقی، ارتقای عمودی، ارتقای بدون افزایش حقوق و تنزل اجباری یا داوطلبانه استفاده کنید.			Administering the process of promoting and demoting employees. Design a system for advancing or demoting an employee's rank or position. Leverage techniques such as horizontal promotion, vertical promotion, dry promotion, and involuntary/voluntary demotion.	مدیریت فرآیند ارتقا و تنزل شغلی	Manage promotion and demotion process	7.6.1	10512
مدیریت فرایند خاتمه همکاری کارکنان، شامل استعفا، اخراج و تعدیل نیرو. کارمند را از خاتمه همکاری مطلع کنید. مدارک مرتبط با نحوه پرداخت مزایا را تکمیل کنید.			Managing the process of employee separation, including resignations, discharges, and layoffs. Inform the employee of the termination. Complete paperwork for continuation of benefits.	مدیریت خاتمه همکاری	Manage separation	7.6.2	10513
مدیریت و اداره مواردی که رابطه استخدامی یک فرد به طور کامل خاتمه می‌یابد. {یعنی: مواردی را که در آن‌ها رابطه استخدامی فرد با سازمان به‌طور کامل پایان می‌یابد مدیریت و اداره کنید. فرایندهای اداری و سازمانی مرتبط با خاتمه همکاری را پیگیری نمایید، وضعیت اشتغال فرد را در سیستم‌ها و سوابق سازمان به‌روزرسانی کنید و اطمینان حاصل کنید که پایان همکاری مطابق مقررات و رویه‌های سازمان انجام می‌شود.}			Managing and administering instances where a person stops employment completely.	مدیریت بازنشستگی	Manage retirement	7.6.3	10514
مدیریت دوره های زمانی‌ای که طی آن، کارکنان از شغل اصلی خود دور هستند، ولی همچنان کارمند سازمان محسوب می شوند (از جمله مرخصی‌های با حقوق و بدون حقوق، اما نه تعطیلات، ایام تعطیل رسمی، وقفه‌ها، مرخصی‌های مطالعاتی و برنامه‌های کار از خانه).			Managing the period of time that an employee must be away from their primary job, while maintaining the status of employee (i.e., paid and unpaid leave of absence but not vacations, holidays, hiatuses, sabbaticals, and work-from-home programs).	مدیریت مرخصی‌های غیبت از کار	Manage leave of absence	7.6.4	10515
کمک به کارکنان سابق برای انتقال به مشاغل جدید یا تغییر مسیر شغلی در بازار کار. طی جلسات فردی یا گروهی به کارکنان کمک کنید. در زمینه ارزیابی مسیر شغلی، نگارش رزومه، آمادگی برای مصاحبه، توسعه شبکه‌های حرفه‌ای و جست‌وجوی شغل آنها را راهنمایی کنید.			Helping former employees transition to new jobs or to re-orient themselves in the job market. Deliver help through one-on-one sessions or in a group format. Provide guidance in career evaluation, resume writing, interview preparation, developing networks, and job searching.	تدوین و استقرار برنامه‌های جایابی مجدد کارکنان	Develop and implement employee outplacement	7.6.5	10516
سازمان‌دهی نیروی کار به‌گونه‌ای که تمامی موقعیت‌های شغلی در تمام شیفت‌ها با منابع انسانی ماهر موردنیاز پوشش داده شوند. سیستمی برای جایگزینی بین سمت های شغلی در زمان مرخصی کارکنان برقرار کنید.			Organizing the workforce so that all positions are covered for all shifts with the necessary skilled resources in place. Have a system in place to backfill positions while an employee is on leave.	مدیریت زمان‌بندی نیروی کار	Manage workforce scheduling	7.6.6	20132
تأمین نیروی انسانی لازم برای پر کردن یک موقعیت شغلی با مهارت‌ها و قابلیت‌های مشخص. {یعنی: نیروی انسانی موردنیاز برای یک موقعیت شغلی را با توجه به مهارت‌ها و قابلیت‌های موردنظر شناسایی و جذب کنید. برای این کار، منابع و روش‌های مناسب برای یافتن افراد واجد شرایط را به کار بگیرید و اطمینان حاصل کنید که افراد انتخاب‌شده توانایی‌ها و شایستگی‌های لازم برای انجام وظایف آن موقعیت شغلی را دارند.}			Obtaining resources necessary to fill a position utilizing specific skills and capabilities.	دریافت منابع، مهارت‌ها و قابلیت‌های موردنیاز	Receive required resources/skills and capabilities	7.6.6.1	20133
تخصیص کارکنان. نیروی انسانی را به‌گونه‌ای بکار بگیرید که همواره دارای رابطه‌ای بهینه با مشاغل و ساختار سازمانی باشد. {یعنی: کارکنان را بر اساس مهارت‌ها، تخصص و نیاز هر شغل به واحدها و موقعیت‌های مناسب اختصاص دهید و به‌طور مستمر تطابق بین تعداد و توانمندی نیروی انسانی با ساختار سازمانی و نیاز مشاغل را بررسی و تنظیم کنید.}			Allocating employees. Deploy personnel to ensure that the labor of the organization is continuously in an optimal relation to the jobs and organizational structure.	مدیریت به‌کارگماری منابع	Manage resource deployment	7.6.6.2	10517
مدیریت جابه‌جایی کارکنان برای انجام مأموریت‌ها. فرایندهای داخلی کسب‌وکار را طوری مدیریت کنید که انتقال کارکنان، خانواده‌های آنان و/یا واحدهای کامل یک سازمان به یک مکان جدید در صورت نیاز، ممکن باشد.			Managing the relocation of employees in order to carry out assignments. Manage internal business processes to transfer employees, their families, and/or entire departments of a business to a new location.	جابجایی کارکنان و مدیریت مأموریت‌ها	Relocate employees and manage assignments	7.6.7	17055
مدیریت منابع انسانی خارجی. کارکنانی را که برای یک دوره زمانی مشخص به خارج از کشور اعزام می‌شوند، همچنین کارکنان غیر بومی را مدیریت نمایید. مدیریت فرایندهای گزارش‌دهی کارکنان، فرایند رسیدگی به درخواست‌ها و پرسش‌های کارکنان، اطلاعات و داده‌های کارکنان و سامانه‌های اطلاعات منابع انسانی. شاخص‌های کارکنان را ایجاد و مدیریت کنید. سامانه‌های زمان و حضور و غیاب را توسعه داده و مدیریت کنید. شاخص‌های نگهداشت و انگیزش کارکنان را بازنگری و به‌روزرسانی کنید.			Managing foreign resources. Manage employees who are sent to live abroad for a defined time period, as well as non-native employees.	مدیریت کارکنان اعزامی به خارج از کشور	Manage expatriates	7.6.7.1	10520
مدیریت فرایندهای گزارش‌دهی کارکنان، فرایند رسیدگی به درخواست‌ها و پرسش‌های کارکنان، اطلاعات و داده‌های کارکنان و سامانه‌های اطلاعات منابع انسانی. شاخص‌های کارکنان را ایجاد و مدیریت کنید. سامانه‌های زمان و حضور و غیاب را توسعه داده و مدیریت کنید. شاخص‌های نگهداشت و انگیزش کارکنان را بازنگری و به‌روزرسانی کنید.			Managing the employee reporting processes, employee inquiry process, employee information and data, and the HR information systems. Create and administer the employee metrics. Develop and handle the time and attendance systems. Refurbish the indicators for employee retention and motivation.	مدیریت اطلاعات و تحلیل‌های کارکنان	Manage employee information and analytics	7.7	17056

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
10522	7.7.1	Manage reporting processes	مدیریت فرآیندهای گزارش‌دهی	Providing information and reports regarding employees to management.	فراهم‌سازی اطلاعات و گزارش‌های مربوط به کارکنان برای مدیریت. {یعنی: اطلاعات کلیدی کارکنان (مثل تعداد، ترکیب، عملکرد، جابه‌جایی و هزینه‌ها) را استخراج و تحلیل کنید و آن‌ها را در قالب گزارش‌ها و داشبوردهای قابل‌فهم در اختیار مدیران قرار دهید تا از آن‌ها در تصمیم‌گیری استفاده کنند.}
10523	7.7.2	Manage employee inquiry process	مدیریت فرآیند رسیدگی به درخواست های کارکنان	Handling instances where an employee believes that he/she has been inappropriately treated or he/she desires clarification. Encourage employees to inquire when needed. Record and clarify the issues for which the enquiry has been made.	رسیدگی به مواردی که در آن کارکنان بر این باورند که با آن‌ها نامناسب برخورد شده یا خواهان توضیح هستند. کارکنان را به طرح پرسش در صورت نیاز تشویق کنید. موضوعات مطرح‌شده در درخواست را ثبت و شفاف‌سازی کنید.
10524	7.7.3	Manage and maintain employee data	مدیریت و نگهداری داده‌های کارکنان	Capturing and updating employee information and data and information on the employees.	ثبت و به‌روزرسانی اطلاعات و داده‌های در دسترس کارکنان و داده ها و اطلاعات مرتبط با کارکنان.
10525	7.7.4	Manage human resource information systems HRIS	مدیریت سامانه‌های اطلاعات منابع انسانی (HRIS)	Administering and maintaining HR information systems that take care of activities related to HR, accounting, management, and payroll.	اداره و نگهداری سامانه‌های اطلاعات منابع انسانی که فعالیت‌های مرتبط با منابع انسانی، حسابداری، مدیریت و حقوق و دستمزد را پشتیبانی می‌کنند. {یعنی: سامانه‌های اطلاعات منابع انسانی را به‌گونه‌ای مدیریت، پشتیبانی و به‌روزرسانی کنید که اطلاعات مربوط به کارکنان به‌درستی ثبت، نگهداری و پردازش شود. این سامانه‌ها باید از فرایندهای مختلفی مانند مدیریت اطلاعات کارکنان، حضور و غیاب، حقوق و دستمزد، گزارش‌های مدیریتی و برخی امور مرتبط با حسابداری پشتیبانی کنند. همچنین لازم است عملکرد این سامانه‌ها به‌طور مستمر پایش شود تا اطلاعات دقیق، به‌روز و قابل اعتماد برای تصمیم‌گیری‌های مدیریتی در دسترس باشد.}
10526	7.7.5	Develop and manage employee measures	تدوین و مدیریت شاخص‌های کارکنان	Creating and maintaining performance metrics for employees. Create and manage a strategic system of data and statistics to accurately gauge each employee's information. Consider productivity metrics, efficiency metrics, training metrics, etc.	ایجاد و نگهداری شاخص‌های عملکرد برای کارکنان. یک نظام راهبردی از داده‌ها و آمار را برای سنجش دقیق اطلاعات هر یک از کارکنان ایجاد و مدیریت کنید. شاخص‌هایی مانند بهره‌وری، کارایی، آموزش و موارد مشابه را در نظر بگیرید.
10527	7.7.6	Develop and manage time and attendance systems	تدوین و مدیریت سامانه‌های زمان و حضور و غیاب	Developing and maintaining systems for managing the time and attendance of employees. Routinely upgrade the process and systems that track when employees start and stop work, the department where the work is performed, attendance in addition to tracking meals and breaks, the type of work performed, and the number of items produced.	توسعه و نگهداری سامانه‌ها برای مدیریت زمان و حضور و غیاب کارکنان. مرتباً به ارتقای فرایندها و سامانه‌هایی بپردازید که به منظور ثبت و پیگیری زمان شروع و پایان کار کارکنان، واحد انجام دهنده کار، حضور و غیاب، زمان‌های صرف غذا و استراحت، نوع کار انجام‌شده و تعداد اقلام تولیدشده استفاده می شوند.
21441	7.7.7	Develop workforce analytics	تدوین تحلیل‌های نیروی کار	Understand, develop, and gather workforce data in support of stakeholder requirements.	درک، تدوین و گردآوری داده‌های نیروی کار در پشتیبانی از الزامات ذی‌نفعان. {یعنی: مشخص کنید برای پاسخ به نیازهای ذی‌نفعان چه نوع داده‌های نیروی کار لازم است (مثل تعداد کارکنان، مهارت‌ها، عملکرد، جابه‌جایی و هزینه‌ها)، این داده‌ها را تعریف و استانداردسازی کنید و سپس آن‌ها را از منابع مختلف سازمان (مانند سیستم‌های منابع انسانی و گزارش‌های مدیریتی) جمع‌آوری نمایید.}
21442	7.7.7.1	Determine stakeholder requirements	تعیین الزامات ذی‌نفعان	Collect and manage requirements from various enterprise stakeholders about workforce analytics.	گردآوری و مدیریت الزامات ذی‌نفعان مختلف سازمان درباره تحلیل نیروی کار. {یعنی: نیازها، سوالات و انتظارات مدیران و سایر ذی‌نفعان درباره تحلیل نیروی کار را شناسایی، به‌صورت مستند ثبت و اولویت‌بندی و مدیریت کنید تا مبنای انجام تحلیل‌ها قرار گیرند.}
21443	7.7.7.2	Identify research questions	شناسایی پرسش‌های پژوهشی	Summarize stakeholder requirements into discrete research questions in support of workforce analytics.	خلاصه‌سازی الزامات ذی‌نفعان در قالب پرسش‌های پژوهشی مشخص برای پشتیبانی از تحلیل نیروی کار. {یعنی: نیازها و انتظارات ذی‌نفعان را بررسی کنید و آن‌ها را به پرسش‌های پژوهشی مشخص تبدیل کنید تا تحلیل نیروی کار بر اساس آن انجام شود.}
21444	7.7.7.3	Select workforce analysis methodology	انتخاب روش‌شناسی تحلیل نیروی کار	Consider stakeholder requirements, research questions, and organizations standards around research to select appropriate research methodology in support of workforce analytics.	در نظر گرفتن الزامات ذی‌نفعان، پرسش‌های پژوهشی و استانداردهای سازمان در حوزه پژوهش برای انتخاب روش‌شناسی مناسب در پشتیبانی از تحلیل نیروی کار. {یعنی: در انتخاب روش مناسب برای انجام تحلیل نیروی کار، الزامات و نیازهای ذی‌نفعان، پرسش‌های پژوهشی و همچنین استانداردهای سازمان در حوزه پژوهش را در نظر بگیرید تا روش انتخاب‌شده بتواند به‌درستی از تحلیل‌ها پشتیبانی کند.}

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
21445	7.7.7.4	Identify workforce data sources	شناسایی منابع داده‌های نیروی کار	Identify appropriate data sources for workforce analytics data while considering organizational standards for data sources.	شناسایی منابع داده مناسب برای داده‌های تحلیل نیروی کار با در نظر گرفتن استانداردهای سازمان برای منابع داده. {یعنی: منابع مناسب برای دریافت داده‌های مرتبط با نیروی کار را شامل سیستم‌های داخلی سازمان یا منابع اطلاعاتی بیرونی شناسایی کنید. در انتخاب این منابع، استانداردها، الزامات و معیارهای تعیین‌شده سازمان برای کیفیت، اعتبار و نحوه استفاده از داده‌ها را رعایت کنید تا اطلاعات قابل اعتماد برای تحلیل نیروی کار فراهم شود.}
21446	7.7.7.5	Gather workforce data	جمع آوری داده های نیروی کار	Collect and procure, as needed, workforce data from internal and external data sources in support of workforce analytics.	گردآوری و تأمین داده‌های نیروی کار از منابع داده داخلی و خارجی در صورت نیاز برای پشتیبانی از تحلیل نیروی کار. {یعنی: داده‌های مربوط به نیروی کار را از منابع مختلف داخلی سازمان مانند واحدهای اداری، مالی و منابع انسانی و در صورت نیاز از منابع خارجی جمع‌آوری کنید. این داده‌ها را به‌گونه‌ای تأمین و سازمان‌دهی کنید که برای انجام تحلیل‌های نیروی کار و پشتیبانی از تصمیم‌گیری‌های مدیریتی قابل استفاده باشند.}
21447	7.7.8	Implement workforce analytics	استقرار تحلیل‌های نیروی کار	Transform, develop, and communicate workforce data into analytics in support of organizational requirements.	تبدیل، تدوین و انتقال داده‌های نیروی کار به (مرحله) تحلیل برای پشتیبانی از نیازمندی‌های سازمان. {یعنی: داده‌های نیروی کار را آماده‌سازی و پردازش کنید و برای انجام تحلیل‌های موردنیاز سازمان ارائه دهید.}
21448	7.7.8.1	Transform workforce analysis data	تبدیل داده‌های تحلیل نیروی کار	Logically and statistically validate collected or purchased data in support of analytics needs	اعتبارسنجی منطقی و آماری داده‌های گردآوری‌شده یا خریداری‌شده برای پشتیبانی از نیازهای تحلیلی. {یعنی: داده‌های جمع‌آوری‌شده یا خریداری‌شده را از نظر منطقی و آماری بررسی و اعتبارسنجی کنید تا مطمئن شوید برای تحلیل قابل اعتماد هستند.}
21449	7.7.8.2	Develop insights into workforce analytics outcomes	استخراج بینش از نتایج تحلیل‌های نیروی کار	Synthesize insights from workforce analytics data	استخراج بینش هایی از داده‌های تحلیل نیروی کار. {یعنی: از داده‌های تحلیل نیروی کار، بینش‌ها و اطلاعات مفید استخراج کنید تا در تصمیم‌گیری‌های سازمانی مورد استفاده قرار گیرد.}
21450	7.7.8.3	Communicate workforce analysis outcomes	اطلاع‌رسانی نتایج تحلیل نیروی کار	Summarize, package, and distribute results of workforce analysis.	خلاصه‌سازی، تنظیم و توزیع نتایج تحلیل نیروی کار. {یعنی: نتایج تحلیل نیروی کار را خلاصه‌سازی و سامان‌دهی کنید و در اختیار ذی‌نفعان قرار دهید.}
10530	7.7.9	Manage/Collect employee suggestions and perform employee research	مدیریت/جمع آوری پیشنهادهای و انجام تحقیقات کارکنان	Procuring and handling suggestions from employees, and performing research on employees. Manage and analyze the programs that help the organization to tap into employee ideas for improving the organization's processes and/or products. Use surveys, focus groups, and other data-gathering methods to find out the attitudes, opinions, and feelings of members of an organization.	دریافت و رسیدگی به پیشنهادهای کارکنان و انجام پژوهش درباره کارکنان. برنامه‌هایی را مدیریت و تحلیل کنید که به سازمان کمک می‌کنند از ایده‌های کارکنان برای بهبود فرایندها و/یا محصولات سازمان بهره‌برداری کند. برای شناسایی نگرش‌ها، دیدگاه‌ها و احساسات اعضای سازمان از نظرسنجی‌ها، گروه‌های کانونی و سایر روش‌های گردآوری داده استفاده کنید.
21451	7.8	Manage employee communication	مدیریت ارتباطات کارکنان	Creating an effective plan that initiates and promotes communication and engagement among the employees and between employees and management.	تدوین برنامه‌ای اثربخش برای آغاز و تقویت ارتباطات و تعامل میان کارکنان و بین کارکنان و مدیریت.
10529	7.8.1	Develop employee communication plan	تدوین برنامه ارتباطات کارکنان	Creating a plan for managing communication among employees. Inform employees of direction. Counter resistance with change management approaches. Seek specific areas of input to the decision-making process. Seek varying degrees of involvement and co-creation.	تدوین برنامه مدیریت ارتباطات میان کارکنان. تصمیمات جدید را به کارکنان اطلاع‌رسانی کنید. با به‌کارگیری رویکردهای مدیریت تغییر، مقاومت‌ها را کاهش دهید. در حوزه های مشخصی به دنبال دریافت نظر و بازخورد کارکنان برای پشتیبانی از فرایند تصمیم گیری باشید. به دنبال سطوح مختلفی از مشارکت و خلق مشترک باشید.
16944	7.8.2	Conduct employee engagement surveys	انجام نظرسنجی های مشارکت کارکنان	Questioning employees to ascertain overall workplace satisfaction.	پرس و جو از کارکنان برای اطمینان از رضایت کلی ایشان از محل کار. {یعنی: با کارکنان گفت‌وگو و نظرسنجی انجام دهید تا از میزان رضایت کلی آن‌ها از محیط کار مطمئن شوید و نقاط قوت و نیازهای بهبود را شناسایی کنید.}
10532	7.8.3	Deliver employee communications	برقراری ارتباطات با کارکنان	Implementing the communication plan for employees. Initiate dialogues and engagement by monitoring the exchange of ideas and opinions, the development of personal relationships, etc.	اجرای برنامه ارتباطات کارکنان. با نظارت بر تبادل ایده‌ها و دیدگاه‌ها، شکل‌گیری روابط شخصی و موارد مشابه، گفت‌وگو و تعامل را آغاز کنید.

توضیحات مولفه	Element Description	نام	Name	Hierarchy ID	PCF ID
مدیریت گروه‌های فرایندی مرتبط با کسب‌وکار فناوری اطلاعات در یک سازمان. گروه‌های فرایندی شامل «توسعه و مدیریت روابط با مشتریان فناوری اطلاعات»، «توسعه و مدیریت راهبرد کسب‌وکار فناوری اطلاعات»، «توسعه و مدیریت تاب‌آوری و ریسک فناوری اطلاعات»، «مدیریت اطلاعات»، «توسعه و مدیریت خدمات/راهکارها»، «استقرار خدمات/راهکارها» و «ایجاد و مدیریت خدمات/راهکارهای پشتیبانی» است.	Managing process groups relevant to the business of information technology within an organization. The process groups include "Develop and manage IT customer relationships", "Develop and manage IT business strategy", " Develop and manage IT resilience and risk", " Manage information", " Develop and manage services/solutions", "Deploy services/solutions", and " Create and manage support services/solutions".	مدیریت فناوری اطلاعات	Manage Information Technology (IT)	8.0	20607
ایجاد و مدیریت روابط با مشتریان فناوری اطلاعات. درک نیازهای مشتریان، از جمله نیازهای سطح بالا {کلان} کسب‌وکار آن‌ها برای تحول در فناوری اطلاعات. برای ارائه خدمات فناوری اطلاعات برنامه‌ریزی کنید، درباره خدمات فناوری اطلاعات اطلاع‌رسانی کنید، سطوح خدمات را تعیین کنید، برای تحول راهنمایی ارائه دهید و عملکرد خدمات را بررسی کنید تا رابطه با مشتریان تقویت شود {یعنی: روابط با مشتریان IT را ایجاد و مدیریت کنید، نیازهایشان و اهداف کلان کسب‌وکارشان برای تغییر و تحول در IT را بفهمید، خدمات IT را برنامه‌ریزی و معرفی کنید، سطح خدمات را مشخص کنید، برای تغییرات و تحول راهنمایی بدهید و عملکرد خدمات را بررسی کنید تا رابطه با مشتریان قوی‌تر شود.}	توسعه و مدیریت روابط با مشتریان فناوری اطلاعات Creating and administering relationships with IT customers. Understanding customer needs including high-level business requirements for IT transformation. Plan for and communicate IT services along with establishing IT service levels, providing transformation guidance, and performance analysis that foster IT customer relationships.	توسعه و مدیریت روابط با مشتریان فناوری اطلاعات	Develop and manage IT customer relationships	8.1	20608
ارزیابی جوامع مشتریان همراه با قابلیت‌ها و نحوه استفاده فعلی از عملیات فناوری اطلاعات. {یعنی: گروه‌های مختلف مشتریان را بررسی کنید و در کنار آن توانمندی‌های عملیاتی فعلی IT و نحوه استفاده مشتریان از آن‌ها را ارزیابی کنید.}	Assessing the customer communities along with current IT operational capabilities and usage.	درک نیازهای مشتریان فناوری اطلاعات	Understand IT customer needs	8.1.1	20609
تعامل با مشتریان فناوری اطلاعات برای درک نیازهای IT از طریق یک جامعه مشارکتی مبتنی بر مشارکت، ارتباط و ارتباطات آگاهانه. {یعنی: با مشتریان IT تعامل برقرار کنید و با مشارکت دادن آن‌ها، ایجاد ارتباط مستمر و اطلاع‌رسانی آگاهانه، نیازهای فناوری اطلاعاتشان را بهتر درک کنید.}	Interacting with IT customers to understand the IT needs through a collaborative community through involvement, connection, and informed communication.	درک جوامع مشتریان فناوری اطلاعات	Understand IT customer communities	8.1.1.1	20610
ارزیابی توانایی گروه کارکنانی که به فناوری اطلاعات وابسته‌اند برای همسو کردن منابع و فرایندهای حیاتی با چشم‌انداز سازمان، به‌منظور ارائه مؤثر و کارآمد. {یعنی: بررسی کنید کارکنانی که وابسته به IT هستند تا چه حد می‌توانند منابع و فرایندهای کلیدی را با چشم‌انداز سازمان هماهنگ کنند تا خروجی‌ها را کارا و مؤثر ارائه دهند.}	Evaluate the ability of the group of staff dependent on information technology, to align resources and critical processes according to organizational vision being able to deliver effectively and efficiently.	ارزیابی قابلیت‌های عملیاتی مشتریان فناوری اطلاعات	Assess IT customer operational capabilities	8.1.1.2	20611
شناسایی نیازهای متغیر کارکنان وابسته به فناوری اطلاعات بر اساس بهبود مستمر برای ارائه نتایج مطابق با اهداف سازمانی. {یعنی: نیازهای در حال تغییر کارکنانی که به IT وابسته‌اند را با تمرکز بر بهبود مستمر شناسایی کنید تا بتوانید نتایج را مطابق اهداف سازمان ارائه دهید}	Identifying changing needs of staff dependent on information technology based on continuous improvement to deliver results according to organizational goals.	شناسایی نیازهای تحول مشتریان در حوزه فناوری اطلاعات.	Identify IT customer transformation needs	8.1.2	20612
درک الزامات کسب‌وکار برای محیط فناوری اطلاعات موجود و همچنین نیازهای آینده فناوری اطلاعات. {یعنی: نیازهای کسب‌وکار را برای IT فعلی و همچنین نیازهای آینده فناوری اطلاعات درک کنید.}	Understanding business requirements for the existing IT environment as well as future IT needs.	درک الزامات کسب‌وکار برای قابلیت‌های فناوری اطلاعات	Understand business requirements for IT capabilities	8.1.2.1	20613
درک ساختار منطقی کامل و نحوه کارکرد محیط فناوری اطلاعات سازمان. پیکربندی سخت‌افزار و نرم‌افزار (دارایی‌های فناوری اطلاعات) را در سراسر سازمان که از عملیات کلی کسب‌وکار پشتیبانی می‌کند، ارزیابی کنید. {یعنی: ساختار و کارکرد کل محیط IT سازمان را بشناسید و بررسی کنید سخت‌افزارها و نرم‌افزارهای موجود چگونه پیکربندی شده‌اند و چگونه از عملیات کسب‌وکار پشتیبانی می‌کنند.}	Understanding the complete logical structure and working of the organization's IT landscape. Assess the configuration of hardware and software (IT Assets) across the organization that supports overall business operations.	درک محیط یا چشم‌انداز فناوری اطلاعات	Understand IT landscape	8.1.2.2	20614
تدوین اهداف برای تعریف چشم‌انداز فناوری اطلاعات. ایده‌ها، جهت‌گیری‌ها و فعالیت‌هایی که فناوری اطلاعات را قادر می‌سازد به این اهداف دست باید تعریف و مستندسازی کنید.	Developing goals to define IT vision. Define and document ideas, direction, and activities which enable information technology to reach these goals.	تدوین چشم‌انداز فناوری اطلاعات	Develop IT visioning	8.1.2.3	20615
تعریف نقشه‌راهی برای برآورده کردن انتظارات سازمان از خدمات فناوری اطلاعات با در نظر گرفتن تأثیر آن بر کسب‌وکار. {یعنی: نقشه‌راهی تعیین کنید تا خدمات IT بتواند انتظارات سازمان را برآورده کند و همزمان اثر آن بر کسب‌وکار را در نظر بگیرید.}	Defining a roadmap to meet organizational expectations from information technology services while considering how it will affect the business.	تعیین چارچوب انتظارات از خدمات فناوری اطلاعات	Outline IT service expectations	8.1.2.4	20616
ایجاد و طراحی مجموعه‌ای سازمان‌یافته و گزینش‌شده از تمامی خدمات مرتبط با فناوری اطلاعات که می‌تواند توسط سازمان، برای سازمان یا در درون سازمان ارائه شود. اطلاعات درباره خروجی‌ها، قیمت‌ها، راه‌های تماس و فرایندهای درخواست یک خدمت فناوری اطلاعات را حفظ و منتقل کنید. {یعنی: فهرست منظم و مدیریت‌شده‌ای از همه خدمات IT قابل ارائه در سازمان را ایجاد نمایید و اطلاعات مربوط به خدمات، هزینه‌ها، راه‌های تماس و نحوه درخواست آن‌ها را نگهداری و اطلاع‌رسانی کنید.}	Create and design an organized and curated collection of all IT-related services that can be performed by, for, or within the organization. Maintain and convey information about deliverables, prices, contact points, and processes for requesting an information technology service.	برنامه‌ریزی و اطلاع‌رسانی خدمات فناوری اطلاعات	Plan and communicate IT services	8.1.3	20617
مدیریت انتظارات مشتریان از محیط موجود فناوری اطلاعات با در نظر گرفتن اینکه چگونه بر کسب‌وکار تأثیر خواهد گذاشت.	Managing customer expectations of the existing IT environment while considering how it will affect the business.	مدیریت انتظارات مشتریان فناوری اطلاعات	Manage IT customer expectations	8.1.3.1	20618

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
20619	8.1.3.2	Define future IT services	تعریف خدمات آینده فناوری اطلاعات	Defining the expected demand and usage of information technology services to meet organization's future business goals. Gather necessary information about the processes, resource requirements, and structures pertaining to planned business growth.	تعریف تقاضا و میزان استفاده مورد انتظار از خدمات فناوری اطلاعات برای برآورده کردن اهداف کسبوکار آینده سازمان. اطلاعات لازم درباره فرایندها، نیازهای منابع و ساختارهای مرتبط با رشد برنامه‌ریزی‌شده کسبوکار را جمع‌آوری کنید. {یعنی: میزان تقاضا و نحوه استفاده از خدمات IT در آینده را برای رسیدن به اهداف کسبوکار مشخص کنید و اطلاعات لازم درباره فرایندها، منابع و ساختارهای موردنیاز برای رشد برنامه‌ریزی‌شده سازمان را جمع‌آوری کنید.}
20620	8.1.3.3	Determine IT performance indicators	تعیین شاخص‌های عملکرد فناوری اطلاعات	Determining IT KPIs crucial to the organization's success. Measure indicators such as IT costs as percentage of revenue, IT maintenance ratio, and system downtime in an effort to evaluate the performance of IT across the organization.	تعیین شاخص‌های کلیدی عملکرد فناوری اطلاعات که برای موفقیت سازمان حیاتی هستند. شاخص‌هایی مانند هزینه‌های فناوری اطلاعات به‌عنوان درصدی از درآمد، نسبت نگهداری فناوری اطلاعات و زمان ازکارافتادگی سیستم را به‌منظور ارزیابی عملکرد فناوری اطلاعات در سراسر سازمان، اندازه‌گیری کنید.
20621	8.1.3.4	Create IT marketing messages	ایجاد پیام‌های بازاریابی فناوری اطلاعات	Developing concise statements that position the value proposition around the pressing concerns of the internal IT user base, thereby showing how the IT offerings are the right fit for a segment of IT customers.	تدوین بیانی‌های مختصر که ارزش پیشنهادی را پیرامون دغدغه‌های فوری کاربران داخلی فناوری اطلاعات جایگاه‌دهی می‌کند و بدین ترتیب نشان می‌دهد که چگونه پیشنهادهای فناوری اطلاعات تناسب مناسبی برای بخشی از مشتریان IT هستند. {یعنی: پیام‌های کوتاهی تدوین کنید که ارزش خدمات IT را بر اساس نیازهای فوری کاربران داخلی نشان دهد و مشخص کند این خدمات برای کدام گروه از مشتریان IT مناسب است.}
20622	8.1.3.5	Create IT service marketing plan	ایجاد برنامه بازاریابی خدمات فناوری اطلاعات	Creating a marketing strategy for IT offerings to customers. Plan processes for making budgets; identifying and developing media; and managing marketing content and promotional activities.	ایجاد یک استراتژی بازاریابی برای پیشنهادات فناوری اطلاعات به مشتریان. فرآیندهای مربوط به بودجه‌ریزی را برنامه‌ریزی کنید؛ رسانه‌ها را شناسایی و توسعه دهید؛ و محتوا و فعالیت‌های تبلیغاتی بازاریابی را مدیریت نمایید.
20623	8.1.4	Provide IT transformation guidance	ارائه راهنمایی برای تحول فناوری اطلاعات	Understanding the necessity of IT transformation for the business. Collect and analyze customer requirements. Identify opportunities and prioritize outcomes. Develop and support business case for transformation. Develop transformation plan and roadmap.	درک ضرورت تحول فناوری اطلاعات برای کسبوکار. نیازمندی‌های مشتری را جمع‌آوری و تحلیل کنید. فرصت‌ها را شناسایی و نتایج را اولویت‌بندی نمایید. سند توجیه اقتصادی برای تحول را تدوین و پشتیبانی کنید. طرح و نقشه راه تحول را تدوین نمایید. {یعنی: فهمیدن نیاز سازمان به تغییرات IT، بررسی خواسته‌های مشتریان، شناسایی فرصت‌ها، اولویت‌بندی اهداف، تهیه سند توجیه اقتصادی برای تحول و تدوین برنامه و نقشه راه اجرایی}
20624	8.1.4.1	Develop IT transformation plans	طراحی برنامه‌های تحول فناوری اطلاعات	Developing a robust plan to replace or upgrade an organization's information technology systems. Understanding the business need of IT transformation from current to an expected state for the business. Developing a strategic plan for IT operating model, governance, service delivery, and workforce transformation.	طراحی یک برنامه دقیق، قابل‌اجرا و قابل‌اتکا برای جایگزینی یا ارتقای سیستم‌های فناوری اطلاعات یک سازمان. درک نیاز کسبوکار به تحول فناوری اطلاعات از وضعیت کنونی به وضعیت مورد انتظار برای کسبوکار. تدوین یک برنامه راهبردی برای مدل عملیاتی فناوری اطلاعات، حاکمیت، ارائه خدمات، و تحول نیروی کار. {یعنی: یک برنامه قوی طراحی کنید تا سیستم‌های IT سازمان را جایگزین یا ارتقا دهید، نیاز کسبوکار برای حرکت از وضعیت فعلی به وضعیت مطلوب را درک کنید، و یک برنامه راهبردی برای مدل عملیاتی IT، حاکمیت، ارائه خدمات و تحول نیروی انسانی تدوین کنید.}
20625	8.1.4.2	Collect IT customer requirements	جمع‌آوری نیازمندی‌های مشتریان فناوری اطلاعات	Identifying existing or potential IT gaps between the expected business performance levels and current business outcomes.	شناسایی شکاف‌های موجود یا بالقوه فناوری اطلاعات میان سطوح عملکرد مورد انتظار کسبوکار و نتایج کنونی کسبوکار. {یعنی: پیدا کردن فاصله بین وضعیت مطلوب و وضعیت فعلی عملکرد سازمان از نظر سیستم‌های اطلاعاتی}
20937	8.1.4.3	Analyze IT customer requirements	تحلیل نیازمندی‌های مشتریان فناوری اطلاعات	Assessing identified IT gaps to plan for remediation efforts to allow outcomes to meet established performance levels.	ارزیابی شکاف‌های {عملکردی مابین وضع مطلوب و وضع موجود} شناسایی‌شده فناوری اطلاعات برای برنامه‌ریزی اقدامات اصلاحی تا نتایج به سطوح عملکرد تعیین‌شده برسند.
20626	8.1.4.4	Identify and prioritize IT opportunities	شناسایی و اولویت‌بندی فرصت‌های فناوری اطلاعات	Identifying IT opportunities on the basis of collection and analysis of IT customer requirements, then prioritize the identified IT opportunities on the basis of their importance.	شناسایی فرصت‌های فناوری اطلاعات بر اساس جمع‌آوری و تحلیل نیازمندی‌های مشتریان فناوری اطلاعات، سپس اولویت‌بندی فرصت‌های شناسایی‌شده فناوری اطلاعات بر اساس میزان اهمیت آن‌ها. {یعنی: نیازهای مشتریان IT را جمع‌آوری و تحلیل کنید، بعد فرصت‌های IT را شناسایی کنید و آن‌ها را بر اساس اهمیتشان اولویت‌بندی کنید.}
20627	8.1.4.5	Facilitate solution design activities	تسهیل فعالیت‌های طراحی راه‌حل	Providing a plan of action to provide solution to IT customers. The solution design should be based on the collection and analysis of IT customer requirements.	ارائه یک برنامه عملی برای ارائه راه‌حل به مشتریان فناوری اطلاعات. طراحی راه‌حل باید بر اساس جمع‌آوری و تحلیل نیازمندی‌های مشتریان فناوری اطلاعات باشد.
20628	8.1.4.6	Prioritize IT outcomes	اولویت‌بندی نتایج فناوری اطلاعات	Prioritizing IT outcomes based on need, effectiveness, and efficiency.	اولویت‌بندی نتایج فناوری اطلاعات بر اساس نیاز، اثربخشی و کارایی
20629	8.1.4.7	Develop business cases	تدوین توجیه‌نامه‌های کسبوکار(اسناد توجیهی اقتصادی کسبوکار)	Create a business case with value proposition indicating current situation, proposed solution, financial analysis, and measurable benefits to the IT customers.	ایجاد یک سند توجیهی اقتصادی(بیزینس کیس) شامل پیشنهاد ارزش که وضعیت فعلی، راهکار پیشنهادی، تحلیل مالی و منافع قابل‌اندازه‌گیری برای مشتریان فناوری اطلاعات را نشان دهد. {یعنی: یک بیزینس کیس تهیه کنید و در آن وضعیت فعلی، راهکار پیشنهادی، تحلیل مالی و منافع قابل‌سنجش برای مشتریان IT را مشخص کنید.}
20630	8.1.4.8	Support business case	پشتیبانی توجیه‌نامه کسبوکار(سند توجیهی اقتصادی کسبوکار)	Supporting business case with supporting research, business analysis, and background information on IT transformation.	پشتیبانی از توجیه‌نامه کسبوکار با تحقیقات پشتیبانی، تحلیل کسبوکار و اطلاعات پس‌زمینه درباره تحول فناوری اطلاعات. {یعنی: بیزینس کیس را با تحقیق، تحلیل بیزینسی و اطلاعات پس‌زمینه مربوط به تحول IT پشتیبانی کنید.}

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
20631	8.1.4.9	Develop transformation roadmap	تدوین نقشه‌راه تحول	Creating a blueprint for execution of IT transformation from the existing state to the planned organizational structure based on the value proposition and projected business growth.	ایجاد یک طرح برای اجرای تحول فناوری اطلاعات از وضعیت موجود به ساختار سازمانی برنامه‌ریزی‌شده بر اساس پیشنهاد ارزش و رشد پیش‌بینی‌شده کسب‌وکار. {یعنی: نقشه‌ای تهیه کنید تا تحول IT را از وضعیت فعلی به ساختار هدف، مطابق ارزش پیشنهادی و رشد مورد انتظار کسب‌وکار، اجرا کنید.}
20632	8.1.5	Develop and manage IT service levels	تدوین و مدیریت سطوح خدمات فناوری اطلاعات	Establishing and maintaining service levels for the provision of IT services and solutions. Design and maintain the IT services and solution catalogue, as well as service level agreements. Evaluate the performance of IT service level agreements. Communicate the results to the management.	ایجاد و نگهداری سطوح خدمات برای ارائه خدمات و راهکارهای فناوری اطلاعات؛ کاتالوگ خدمات و راهکارهای فناوری اطلاعات و همچنین توافق‌نامه‌های سطح خدمات را طراحی و نگهداری کنید؛ عملکرد توافق‌نامه‌های سطح خدمات فناوری اطلاعات را ارزیابی کنید؛ نتایج را به مدیریت اطلاع‌رسانی کنید. {یعنی: سطح‌های خدمات IT را ایجاد و حفظ کنید، کاتالوگ خدمات و SLAها (توافق‌نامه‌های سطح خدمات) را طراحی و نگهداری کنید، عملکردشان را بسنجید و نتیجه را به مدیریت گزارش دهید.}
20633	8.1.5.1	Understand IT service requirements	درک الزامات خدمات فناوری اطلاعات	Understand requirements related to information technology services considering enterprise-level effects and understand potential achievements in the business environment.	الزامات مرتبط با خدمات فناوری اطلاعات را با در نظر گرفتن اثرات در سطح سازمان درک کنید و دستاوردهای بالقوه در محیط کسب‌وکار را بشناسید. {یعنی: نیازهای خدمات IT را در سطح کل سازمان بشناسید و فرصت‌های رشد یا موفقیت در کسب‌وکار را شناسایی کنید.}
20634	8.1.5.2	Forecast IT service demand	پیش‌بینی تقاضای خدمات فناوری اطلاعات	Forecasting demand for IT services using current business growth, research, and customer feedback. Refine these forecasts, inspect the approach used in creating forecasts, and determine its accuracy.	پیش‌بینی تقاضا برای خدمات فناوری اطلاعات با استفاده از رشد فعلی کسب‌وکار، پژوهش و بازخورد مشتریان؛ این پیش‌بینی‌ها را اصلاح کنید، روش به‌کاررفته در تهیه پیش‌بینی‌ها را بررسی کنید و دقت آن را تعیین کنید.
20635	8.1.5.3	Maintain IT services catalog	نگهداری کردن کاتالوگ خدمات فناوری اطلاعات.	Maintain information about IT deliverables, prices, contact points, and processes for requesting a service.	نگهداری اطلاعات مربوط به اقلام قابل‌تحويل فناوری اطلاعات، قیمت‌ها، راه‌های ارتباطی مشخص و فرایندهای درخواست خدمت. {یعنی: داده‌های مربوط به خروجی‌های IT، هزینه‌ها، راه‌های ارتباطی مشخص و مراحل درخواست خدمات را به‌روز نگه دارید.}
20636	8.1.5.4	Define service level agreement	تعریف توافق‌نامه سطح خدمات	Designing and maintaining commitment of service by performance evaluation of IT services and communicate the results to the management.	طراحی و نگهداری تعهدات خدمات از طریق ارزیابی عملکرد خدمات فناوری اطلاعات و اطلاع‌رسانی نتایج به مدیریت. {یعنی: با سنجش عملکرد خدمات IT، تعهدات ارائه خدمت را تعیین و حفظ کنید و نتایج را به مدیریت گزارش دهید.}
20637	8.1.5.5	Maintain IT customer contracts	نگهداری کردن قراردادهای مشتریان فناوری اطلاعات	Maintaining and documenting commitment of service to staff for information technology contracts including providing software or hardware solution through communication channels like phone, email, and on-site services.	نگهداری و مستندسازی تعهدات خدمات به کارکنان در قراردادهای فناوری اطلاعات، از جمله ارائه راهکارهای نرم‌افزاری یا سخت‌افزاری از طریق کانال‌های ارتباطی مانند تلفن، ایمیل و خدمات حضوری. {یعنی: تعهدات خدمات IT در قراردادهای ثبت و به‌روز نگه دارید و ارائه راهکارهای نرم‌افزاری یا سخت‌افزاری را از طریق تلفن، ایمیل یا مراجعه حضوری انجام دهید.}
20638	8.1.5.6	Negotiate and establish service level agreements	مذاکره و ایجاد کردن توافق‌نامه‌های سطح خدمات	Establish a service level agreement, which is a negotiated agreement designed to create a common understanding about services, priorities, and responsibilities.	ایجاد یک توافق‌نامه سطح خدمات که یک توافق مذاکره شده است که برای ایجاد درک مشترک در مورد خدمات، اولویت‌ها و مسئولیت‌ها طراحی شده است. {یعنی: تنظیم قراردادی توافقی برای تعیین استانداردها، اولویت‌بندی‌ها و وظایف مربوط به خدمات تا همه طرفین درک مشترکی از تعهدات داشته باشند.}
20640	8.1.5.7	Develop and maintain improvement processes	طراحی و نگهداری فرایندهای بهبود	Conveying the improvement opportunities for the business and level of IT services. Leverage the results obtained from the performance metrics of the business and IT service levels to identify and recognize any opportunities that would improve or enhance the efficiency of the business and IT service-level structure. Communicate these opportunities to management in order for the improvements to take effect.	انتقال دادن فرصت‌های بهبود برای کسب‌وکار و سطح خدمات فناوری اطلاعات؛ با بهره‌گیری از نتایج حاصل از {بررسی} شاخص‌های عملکرد کسب‌وکار و سطوح خدمات IT، فرصت‌هایی را که می‌توانند کارایی کسب‌وکار و ساختار سطح خدمات فناوری اطلاعات را بهبود یا تقویت کنند شناسایی کنید و برای موثر واقع شدن این فرصت‌های بهبود، موارد را به مدیریت اطلاع دهید. {یعنی: با بررسی شاخص‌های عملکرد کسب‌وکار و خدمات IT، نقاط قابل بهبود را پیدا کنید و آن‌ها را به مدیریت گزارش دهید تا کارایی کسب‌وکار و سطح خدمات بهتر شود.}
20641	8.1.6	Manage IT customer relationships	مدیریت روابط با مشتریان فناوری اطلاعات	Managing the IT relationship with its customers by systematically coordinating interactions over multiple touch points on a regular basis. Coordinate the IT's efforts to reach out to its customers, which include emails, social-media interactions, newsletters, and direct conversations.	مدیریت رابطه فناوری اطلاعات با مشتریان از طریق هماهنگی منظم و سیستماتیک تعاملات در چندین نقطه تماس. تلاش‌های فناوری اطلاعات برای برقراری ارتباط با مشتریان، که شامل ایمیل‌ها، تعاملات شبکه‌های اجتماعی، خبرنامه‌ها و گفتگوهای مستقیم است را هماهنگ کنید. {یعنی: ارتباطات IT با مشتریان را در کانال‌های مختلف به‌طور منظم هماهنگ و مدیریت کنید؛ مثل ایمیل، شبکه‌های اجتماعی، خبرنامه و گفت‌وگوی مستقیم}
20642	8.1.6.1	Establish relationship management mechanisms	ایجاد سازوکارهای مدیریت ارتباط	Create mechanisms for effective public relationship in order to preserve the image and goodwill of the organization through the process.	ایجاد سازوکارهایی برای روابط عمومی مؤثر به‌منظور حفظ تصویر و حسن‌نیت سازمان در طول این فرایند. {یعنی: روش‌ها و ابزارهایی طراحی شود تا روابط عمومی سازمان به‌خوبی مدیریت شود و اعتبار و وجهه مثبت سازمان در جریان کار حفظ گردد.}
20643	8.1.6.2	Understand IT customer strategy	درک و شناخت استراتژی مشتریان فناوری اطلاعات	Understanding the strategy for staff dependent on information technology. Create a plan to create services and solutions, conduct daily operations, and train new employees.	درک استراتژی کارکنانی که به فناوری اطلاعات وابسته هستند؛ و تدوین برنامه‌ای برای ایجاد خدمات و راهکارها، انجام عملیات روزمره، و آموزش کارکنان جدید. {یعنی: نیازها و برنامه‌های کارکنانی که کارشان به IT وابسته است را بشناسید و بر اساس آن برای ارائه خدمات، مدیریت کارهای روزانه و آموزش نیروهای جدید برنامه‌ریزی کنید.}

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
20644	8.1.6.3	Understand IT customer environment	درک محیط مشتریان فناوری اطلاعات	Understanding the environment of staff dependent on information technology. Assess and evaluate services and solutions used by customers to conduct daily operations, and train new employees.	درک محیط کارکنانی که به فناوری اطلاعات وابسته هستند؛ خدمات و راهکارهایی را که مشتریان برای انجام عملیات روزمره استفاده می‌کنند ارزیابی و بررسی کنید و کارکنان جدید را آموزش دهید. {یعنی: محیط کاری و شرایط IT کاربران را بشناسید، خدمات و راهکارهای مورد استفاده آن‌ها در کارهای روزانه را ارزیابی کنید و برای آموزش نیروهای جدید اقدام کنید.}
20645	8.1.6.4	Communicate IT capabilities	اطلاع‌رسانی قابلیت‌های فناوری اطلاعات	Conveying the goals and objectives of the IT function and how it contributes to the overall business objectives to staff and departments across the organization.	انتقال اهداف و مقاصد حوزه فناوری اطلاعات و نحوه کمک آن {در پیشبرد} اهداف کلی کسبوکار به کارکنان و بخش‌های مختلف سازمان.
20646	8.1.6.5	Manage IT requirements	مدیریت الزامات فناوری اطلاعات	Managing the IT requirements for business objectives. Identify the requirements of hardware and software equipment to store, retrieve, transmit, and manipulate data related to business operations. Consider factors such as functional, design, growth phases, and delivery schedule while managing IT requirements.	مدیریت الزامات فناوری اطلاعات برای تحقق اهداف کسبوکار؛ نیازمندی‌های تجهیزات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری را برای ذخیره‌سازی، بازیابی، انتقال و پردازش داده‌های مرتبط با عملیات کسبوکار شناسایی کنید؛ و هنگام مدیریت الزامات فناوری اطلاعات، عواملی مانند الزامات کارکردی، طراحی، مراحل رشد و زمان‌بندی تحویل را در نظر بگیرید. {یعنی: نیازهای IT سازمان را بر اساس اهداف کسبوکار مشخص کنید، تجهیزات و نرم‌افزارهای لازم برای مدیریت داده‌ها را تعیین کنید و در این بخش به مواردی مثل کارکرد سیستم، طراحی، رشد آینده و زمان تحویل توجه داشته باشید.}
20648	8.1.7	Analyze service performance	تحلیل عملکرد خدمات	Proactively manage IT service levels against IT customer requirements.	مدیریت پیشگیرانه سطوح خدمات فناوری اطلاعات در برابر نیازمندی‌های مشتریان فناوری اطلاعات.
20649	8.1.7.1	Assess SLA compliance	ارزیابی میزان انطباق با توافق‌نامه سطح خدمات (SLA)	Gather data from each service target defined in an SLA for a time segment or review period to evaluate an overall performance percentage.	گردآوری داده‌ها از هر هدف خدماتی تعریف‌شده در یک SLA(توافق‌نامه سطح خدمات) طی یک باز زمانی یا دوره بازبینی، به‌منظور ارزیابی درصد عملکرد کلی. {یعنی: اطلاعات مربوط به شاخص‌ها و اهداف خدماتی مشخص‌شده در توافق‌نامه سطح خدمات جمع‌آوری می‌شود تا میزان تحقق آن‌ها و عملکرد کلی خدمات اندازه‌گیری شود.}
20650	8.1.7.2	Triage SLA compliance issues	رسیدگی اولیه و اولویت‌بندی مسائل مربوط به انطباق با SLA (توافق‌نامه سطح خدمات)	Prioritizing SLA compliance issues and plan for remediation.	اولویت‌بندی مسائل مربوط به انطباق با SLA(توافق‌نامه سطح خدمات) و برنامه‌ریزی برای اصلاح آن‌ها. {یعنی: مشکلات مربوط به رعایت توافق‌نامه سطح خدمات شناسایی و بر اساس اهمیت مرتب می‌شوند و سپس برای رفع یا بهبود آن‌ها برنامه اقدام تدوین می‌گردد.}
20647	8.1.7.3	Collect feedback about IT products and services	جمع‌آوری بازخورد درباره محصولات و خدمات فناوری اطلاعات	Collecting customer feedback about IT products and services effectiveness based on overall satisfaction. The data is collected through surveys, customer responses, and feedbacks based on the delivered products/services.	جمع‌آوری بازخورد مشتریان درباره میزان اثربخشی محصولات و خدمات فناوری اطلاعات بر اساس رضایت کلی. داده‌ها از طریق نظرسنجی‌ها، پاسخ‌های مشتریان و بازخوردهای مرتبط با محصولات/خدمات ارائه‌شده گردآوری می‌شوند.
20938	8.1.7.4	Synthesize and distribute IT performance information	ترکیب و توزیع اطلاعات عملکرد فناوری اطلاعات	Providing stakeholders with collected IT performance measures for further development based on evaluation.	ارائه معیارهای عملکرد فناوری اطلاعات جمع‌آوری‌شده به ذینفعان برای توسعه بیشتر بر اساس نتایج ارزیابی {یعنی: در اختیار گذاشتن شاخص‌های عملکرد IT به ذینفعان جهت برنامه‌ریزی و بهبود بر اساس نتایج ارزیابی.}
20652	8.2	Develop and manage IT business strategy	تدوین و مدیریت استراتژی کسبوکار فناوری اطلاعات	Handling the business of IT. Create a organization-wide strategy for the IT function. Define the organization's IT architecture. Manage the IT portfolio. Research and innovate in the field of IT. Assess and convey the performance and the value of the IT function.	مدیریت کسبوکار فناوری اطلاعات؛ یک استراتژی جامع سازمانی برای عملکرد فناوری اطلاعات تدوین کنید؛ معماری فناوری اطلاعات سازمان را تعریف کنید؛ سبد فناوری اطلاعات را مدیریت کنید؛ درباره فناوری اطلاعات تحقیق و نوآوری انجام دهید؛ عملکرد و ارزش حوزه فناوری اطلاعات در سازمان را ارزیابی و منتقل کنید.
20653	8.2.1	Define business technology and governance strategy	تعریف استراتژی فناوری کسبوکار و حاکمیت	Defining the need of technology in business and systematic implementation of IT investments. It comprises of assessing competitive technology components to ensure structural analysis, development, usage and security of technology for efficient business operations.	تعریف نیازهای فناوری در کسبوکار و پیاده‌سازی نظام‌مند سرمایه‌گذاری‌های فناوری اطلاعات. این مورد شامل بررسی مؤلفه‌های فناوری موردنیاز و رقابتی است تا اطمینان حاصل شود فناوری از نظر تحلیل ساختاری، توسعه، استفاده و امنیت، به شکلی مناسب و کارا عملیات کسبوکار را پشتیبانی کند. {یعنی: نیازهای فناوری کسبوکار را مشخص کنید و سرمایه‌گذاری‌های IT را منظم اجرا کنید؛ فناوری‌های لازم را ارزیابی کنید تا تحلیل، توسعه، استفاده و امنیت آن بهترین حمایت را از عملیات کسبوکار داشته باشد.}
20654	8.2.1.1	Build and maintain IT strategic intelligence	ایجاد و نگهداری هوشمندی استراتژیک فناوری اطلاعات	Building and maintaining intelligence towards changing organizational goals, supporting management, and operational or functional levels of the business. It is the ability to understand business trends that present threats or opportunities for IT in an organization.	ایجاد و حفظ هوشمندی در برابر تغییر اهداف سازمان، برای پشتیبانی از مدیریت و سطوح عملیاتی یا کارکردی کسبوکار. این مورد، توانایی درک روندهای کسبوکاری است که تهدیدها یا فرصت‌هایی را برای فناوری اطلاعات در یک سازمان ارائه می‌دهند. {یعنی: هوشمندی لازم را ایجاد و حفظ کنید تا با تغییر اهداف سازمان هماهنگ بمانید، مدیریت و عملیات را پشتیبانی کنید، و روندهای کسبوکار را تشخیص دهید که می‌توانند برای IT تهدید یا فرصت باشند.}
20655	8.2.1.2	Monitor and map current and emerging technologies	پایش و ترسیم فناوری‌های جاری و نوظهور	Monitoring and evaluating existing and forthcoming technologies to meet the current and future growth plans for business operations.	پایش و ارزیابی فناوری‌های موجود و در حال ظهور برای پاسخگویی به برنامه‌های رشد فعلی و آینده عملیات کسبوکار

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
20656	8.2.1.3	Define and communicate digital transformation strategy	تعریف و اطلاع‌رسانی استراتژی تحول دیجیتال	Defining the integration of digital technology into business operations and service delivery, and convey the strategy to different segments of business. It is always backed by continuous improvement followed by periodic review and change per requirement of the business.	تعریف چگونگی ادغام فناوری‌های دیجیتال در عملیات کسبوکار و ارائه خدمات، و انتقال این استراتژی به بخش‌های مختلف کسبوکار؛ این مورد همواره با بهبود مستمر پشتیبانی می‌شود و به‌صورت دوره‌ای بر اساس نیازهای کسبوکار بازبینی و اصلاح می‌گردد. {یعنی: مشخص کنید فناوری‌های دیجیتال چگونه در فرایندهای عملیاتی و ارائه خدمات سازمان ادغام شوند و این استراتژی را به واحدها و بخش‌های مختلف کسبوکار ابلاغ کنید. این فرایند باید با بهبود مستمر پشتیبانی شود و به‌صورت دوره‌ای بر اساس نیازهای کسبوکار بازبینی و در صورت لزوم اصلاح گردد.}
20657	8.2.1.4	Develop IT strategic alignment	تدوین هم‌سویی استراتژیک فناوری اطلاعات {یعنی: تدوین برنامه‌ای برای هماهنگی استراتژی IT با اهداف سازمان}	Developing the process of aligning the organization's business divisions and staff members with the organization's planned objectives for IT.	طراحی فرایند همسوسازی واحدهای کسبوکار و کارکنان سازمان با اهداف برنامه‌ریزی‌شده فناوری اطلاعات سازمان {یعنی: فرایندی طراحی و اجرا کنید تا تمامی بخش‌ها و کارکنان سازمان در جهت دستیابی به اهداف راهبردی تعیین‌شده برای IT هم‌راستا و هماهنگ عمل کنند.}
20658	8.2.1.5	Articulate IT alignment principles	تبیین اصول همسوسازی فناوری اطلاعات	Systematic approach to clearly communicate and operate the usage of information technology as it relates to business objectives.	{تدوین} یک رویکرد نظام‌مند برای اطلاع‌رسانی شفاف درباره نحوه استفاده از فناوری اطلاعات در راستای اهداف کسبوکار و به‌کارگیری عملی آن در سازمان. {یعنی: روشی ساختاریافته تدوین کنید تا به‌صورت روشن و قابل‌اجرا توضیح دهد فناوری اطلاعات چگونه باید استفاده شود تا در راستای اهداف کسبوکار قرار گیرد.}
20659	8.2.1.6	Maintain IT strategic alignment	حفظ هم‌سویی استراتژیک فناوری اطلاعات {یعنی: اطمینان حاصل کنید که هماهنگی و هم‌راستایی بین استراتژی‌های فناوری اطلاعات و اهداف کلان کسبوکار در طول زمان پایدار می‌ماند}	Maintaining alignment of the organization's business divisions and staff members with the organization's planned objectives for IT.	حفظ همسویی واحدهای کسبوکار و کارکنان سازمان با اهداف برنامه‌ریزی‌شده فناوری اطلاعات سازمان.
20660	8.2.2	Manage IT portfolio strategy	مدیریت استراتژی سبد {خدمات و سرمایه‌گذاری‌های} فناوری اطلاعات	Strategy for systematic management of IT investments, projects, and activities. Analyze and examine the value of the IT portfolio and allocate resources based on business objectives.	{تدوین} استراتژی برای مدیریت نظام‌مند سرمایه‌گذاری‌ها، پروژه‌ها و فعالیت‌های فناوری اطلاعات؛ ارزش سبد فناوری اطلاعات را تحلیل و ارزیابی کنید و منابع را بر اساس اهداف کسبوکار تخصیص دهید.
20661	8.2.2.1	Establish and validate IT value criteria	تدوین و اعتبارسنجی معیارهای ارزش فناوری اطلاعات	Create and certify the standards to determine the value of the investments, projects, and activities of IT function for the overall business objectives.	ایجاد و تأیید استانداردها برای تعیین ارزش سرمایه‌گذاری‌ها، پروژه‌ها و فعالیت‌های حوزه فناوری اطلاعات در راستای اهداف کلان کسبوکار.
20662	8.2.2.2	Determine IT portfolio investment balance	تعیین توازن سرمایه‌گذاری‌های سبد فناوری اطلاعات	Determining the uninvested amount out of the total approved amount for overall IT management, IT investments, projects, and activities.	تعیین مبلغ سرمایه‌گذاری‌نشده از کل مبلغ مصوب برای مدیریت کلی فناوری اطلاعات، سرمایه‌گذاری‌های IT، پروژه‌ها و فعالیت‌ها {یعنی: محاسبه مبلغی از بودجه کل تأیید شده IT که هنوز هزینه یا سرمایه‌گذاری نشده است.}
20663	8.2.2.3	Evaluate proposed IT investment projects	ارزیابی پروژه‌های پیشنهادی سرمایه‌گذاری فناوری اطلاعات	Evaluating IT investment projects to achieve overall business objectives in regard to implementation, efficiency, and profitability.	ارزیابی پروژه‌های سرمایه‌گذاری فناوری اطلاعات برای تحقق اهداف کلان کسبوکار از منظر اجرا، کارایی و سودآوری
20664	8.2.2.4	Prioritize IT projects	اولویت‌بندی پروژه‌های فناوری اطلاعات	Listing the IT projects in the order of most important to the least. Determining which of many IT projects are most important or critical to business operations.	فهرست‌کردن پروژه‌های فناوری اطلاعات به ترتیب اهمیت از بیشترین تا کمترین و تعیین اینکه کدام‌یک از پروژه‌های متعدد فناوری اطلاعات برای عملیات کسبوکار حیاتی‌تر یا مهم‌ترند.
20665	8.2.2.5	Align IT resources to strategic priorities	همسو کردن منابع فناوری اطلاعات با اولویت‌های استراتژیک	Aligning physical IT resources like software, IT infrastructure, networks, and non-physical resources like technology expertise, to strategic objectives ranked by their importance in achieving the strategic goals.	همسو کردن منابع فیزیکی فناوری اطلاعات مانند نرم‌افزار، زیرساخت فناوری اطلاعات، شبکه‌ها و منابع غیرفیزیکی مانند تخصص فناوری، با اهداف استراتژیک که بر اساس اهمیت آن‌ها در دستیابی به اهداف استراتژیک رتبه‌بندی شده‌اند. {یعنی: منابع منابع ملموس IT مثل نرم‌افزار، زیرساخت، شبکه و منابع غیرملموس مثل دانش فنی را بر اساس میزان نقششان در تحقق اهداف راهبردی، با همان اهداف هم‌راستا کنید.}
20667	8.2.2.6	Align IT portfolio to business objectives	همسو کردن سبد فناوری اطلاعات با اهداف کسبوکار	Aligning IT investments, projects, and activities to achieve overall business objectives.	«همسوکردن سرمایه‌گذاری‌ها، پروژه‌ها و فعالیت‌های فناوری اطلاعات برای دستیابی به اهداف کلان کسبوکار» {یعنی: سرمایه‌گذاری‌ها و پروژه‌های IT را طوری تنظیم کنید که اهداف اصلی کسبوکار محقق شوند.}
20668	8.2.3	Define and maintain enterprise architecture	تعریف و نگهداشت معماری سازمانی	Outlining and maintaining the organization's IT architecture. Establish the IT architecture definition and framework. Ensure the relevance of IT. Create and confirm the approach for IT maintenance. Create rules and regulations to guide IT architecture. Authenticate and finalize all IT related research and innovation that takes place within the organization.	«طراحی و نگهداشت معماری فناوری اطلاعات سازمان. تعریف و استقرار چارچوب معماری فناوری اطلاعات را انجام دهید. از مرتبط‌بودن فناوری اطلاعات اطمینان حاصل کنید. رویکرد نگهداشت فناوری اطلاعات را ایجاد و تأیید نمایید. قوانین و مقرراتی برای راهنمایی معماری فناوری اطلاعات ایجاد کنید. همه پژوهش‌ها و نوآوری‌های مرتبط با فناوری اطلاعات که در سازمان انجام می‌شود را اعتبارسنجی و نهایی کنید.» {یعنی: معماری IT سازمان را مشخص و به‌روز نگه دارید، چارچوبش را تعیین کنید، مطمئن شوید با نیازهای سازمان مرتبط است، روش نگهداشتش را تعیین کنید، برای آن قواعد بگذارید و همه تحقیق‌ها و نوآوری‌های IT داخل سازمان را بررسی و تأیید نهایی کنید.}
20670	8.2.3.1	Create and publish enterprise architecture principles	ایجاد و انتشار اصول معماری سازمانی	Creating and publishing high level statements of the fundamental values (principles) based on the organization's objectives that guide Information Technology decision-making and activities, and are the foundation for enterprise architecture.	تدوین و انتشار گزاره‌های سطح‌بالای {اصول کلی و پایه‌ای که بقیه تصمیم‌ها باید از آن‌ها پیروی کنند} بیان‌کننده ارزش‌های بنیادی (اصول) مبتنی بر اهداف سازمان که راهنمای تصمیم‌گیری‌ها و فعالیت‌های فناوری اطلاعات بوده و مبنای معماری سازمانی محسوب می‌شوند. {یعنی: اصول کلی و پایه‌ای IT را بر اساس اهداف سازمان تدوین و منتشر کنید تا راهنمای تصمیم‌ها و فعالیت‌های IT و پایه معماری سازمانی باشند.}

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
20671	8.2.3.2	Establish and operate enterprise architecture governance	استقرار و اجرای حاکمیت معماری سازمانی	Establishing and operating a structure by which an enterprise defines appropriate strategies and ensures development alignment with those strategies. Create and establish the rules, regulations, policies, and standards that will govern the individual components of the IT architecture, as well as the architecture in its entirety.	ایجاد و اداره ساختاری که از طریق آن یک سازمان استراتژی‌های مناسب را تعریف می‌کند و اطمینان از همسویی توسعه با آن استراتژی‌ها را حاصل می‌نماید. قوانین، مقررات، سیاست‌ها و استانداردهایی را که بر اجزای فردی معماری فناوری اطلاعات و همچنین معماری به طور کلی حاکم خواهند بود، ایجاد و برقرار کنید. {یعنی: ایجاد ساختاری برای تعریف استراتژی‌ها و اطمینان از هماهنگی توسعه با آن‌ها، و تدوین قوانین و مقررات برای مدیریت بخش‌های مختلف معماری IT و کل ساختار}
20672	8.2.3.3	Research technologies to innovate IT services and solutions	تحقیق در مورد فناوری‌ها برای نوآوری در خدمات و راهکارهای فناوری اطلاعات	Systematically investigating and studying materials and sources relevant to the IT function. Reach meaningful insights and conclusions in the form of new ideas and innovation for delivering IT services and solutions.	بررسی و مطالعه نظام‌مند مواد، منابع و موضوعات مرتبط با حوزه فناوری اطلاعات. برای ارائه خدمات و راهکارهای فناوری اطلاعات، بینش‌ها {درک عمیق‌تر و فهم جدید} و نتایج معنادار را به شکل ایده‌های جدید و نوآوری به دست آورید. {یعنی: منابع مرتبط با IT را به‌صورت سیستماتیک بررسی کنید تا به ایده‌ها و نوآوری‌هایی برسید که باعث بهبود و تحول خدمات و راهکارهای IT شوند.}
20673	8.2.3.4	Provide input to definition and prioritization of IT projects	ارائه ورودی برای تعریف و اولویت‌بندی پروژه‌های فناوری اطلاعات	Analyze the value driven through IT projects and redefine and/or reprioritize. Evaluate planning, organizing, and implementation of IT projects based on research outcomes and business objectives.	تحلیل ارزش ایجادشده از طریق پروژه‌های فناوری اطلاعات {ارزش حاصل از پروژه‌های IT} و بازتعریف و/یا بازاولویت‌بندی آن‌ها. برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی و اجرای پروژه‌های فناوری اطلاعات را بر اساس نتایج پژوهش و اهداف کسب‌وکار ارزیابی کنید.
20674	8.2.4	Define IT service management strategy	تعریف استراتژی مدیریت خدمات فناوری اطلاعات	Defining perspective, position, plans, and patterns needed to execute designing, delivering, managing, and improving the way information technology is used within an organization.	تعریف چشم‌انداز، جایگاه، برنامه‌ها و الگوهای موردنیاز برای اجرای طراحی، ارائه، مدیریت و بهبود نحوه استفاده از فناوری اطلاعات در داخل یک سازمان.
20675	8.2.4.1	Establish IT service management strategy and goals	تدوین استراتژی و اهداف مدیریت خدمات فناوری اطلاعات	Implementing strategy for designing, delivering, managing, and improving the way information technology be used in the organization. The goal of IT Service Management is to ensure that the right processes, people, and technology are in place to meet business goals.	اجرای استراتژی برای طراحی، تحویل، مدیریت و بهبود نحوه استفاده از فناوری اطلاعات در سازمان. هدف از مدیریت خدمات فناوری اطلاعات اطمینان از وجود فرآیندها، افراد و فناوری مناسب برای برآوردن اهداف کسب‌وکار است.
20676	8.2.4.2	Identify IT service operating and process requirements	شناسایی الزامات عملیاتی و فرایندی خدمات فناوری اطلاعات	Identifying operating and process requirement for designing, delivering, managing, and improving the way information technology be used in the organization.	شناسایی الزامات عملیاتی و فرایندی برای طراحی، ارائه، مدیریت و بهبود نحوه استفاده از فناوری اطلاعات در سازمان
20677	8.2.4.3	Define IT service catalog	تعریف کاتالوگ خدمات فناوری اطلاعات	Create and design an organized and curated collection of all IT-related services that can be performed by, for, or within the organization.	ایجاد و طراحی مجموعه‌ای سازمان‌یافته و گزینش‌شده از تمام خدمات مرتبط با فناوری اطلاعات که می‌تواند توسط سازمان، برای سازمان یا درون سازمان ارائه شود. {یعنی: تهیه فهرستی منظم و جامع از تمام خدمات IT که سازمان می‌تواند ارائه دهد}
20678	8.2.4.4	Establish IT service management framework	استقرار چارچوب مدیریت خدمات فناوری اطلاعات	Create a layered structure for IT service management framework ensuring right processes, people, and technology are in place to meet business goals.	ایجاد یک ساختار لایه‌مند {چندسطحی}*** برای چارچوب مدیریت خدمات فناوری اطلاعات، به‌گونه‌ای که اطمینان حاصل شود فرایندها، افراد و فناوری‌های مناسب برای دستیابی به اهداف کسب‌وکار به‌درستی در جای خود قرار گرفته‌اند. {***منظور از ساختار لایه‌مند این است که چارچوب مدیریت خدمات IT (یا همان IT Service Management Framework) به‌صورت چند سطحی یا چند لایه‌ای طراحی می‌شود. هر لایه نقش یا وظیفه‌ای خاص دارد؛ مثلاً: لایه راهبردی (Strategic Layer): تعیین سیاست‌ها و اهداف کلان لایه تاکتیکی (Tactical Layer): طراحی فرآیندها و استانداردها برای رسیدن به اهداف لایه عملیاتی (Operational Layer): اجرای واقعی فرآیندهای IT و تعامل با کاربران پس “ساختار لایه‌مند” یعنی چارچوب شما منظم و تفکیک‌شده است، نه همه چیز در یک سطح واحد.}
20679	8.2.4.5	Define and implement IT service management	تعریف و پیاده‌سازی مدیریت خدمات فناوری اطلاعات	Defining and implementing activities involved in designing, creating, delivering, supporting, and managing the lifecycle of information technology services within an organization.	تعریف و پیاده‌سازی فعالیت‌هایی که در طراحی، ایجاد، ارائه، پشتیبانی و مدیریت چرخه عمر خدمات فناوری اطلاعات درون یک سازمان دخیل هستند {یعنی: همه کارهای مربوط به طراحی و ساخت و ارائه و پشتیبانی و مدیریت چرخه کامل خدمات IT را مشخص و اجرا کنید؛ منظور تنظیم و اجرای کارهایی است که کل عمر یک خدمت IT را پوشش می‌دهد}
20680	8.2.4.6	Define and deploy support service management process tools and methods	تعریف و استقرار ابزارها و روش‌های فرایند مدیریت خدمات پشتیبانی {IT}	Establishing services for providing support to users of IT services and solutions. Define the plethora of services along with tools and methods by which the organization assists users of computers, software products, or other electronic/mechanical products.	ایجاد خدماتی برای ارائه پشتیبانی به کاربران خدمات و راهکارهای فناوری اطلاعات. تعریف مجموعه گسترده‌ای از خدمات به‌همراه ابزارها و روش‌هایی که سازمان از طریق آن‌ها به کاربران رایانه، محصولات نرم‌افزاری یا سایر محصولات الکترونیکی/مکانیکی کمک می‌کند {یعنی: خدمات مختلف پشتیبانی IT را مشخص کنید و ابزارها و روش‌هایی را تعیین کنید که به وسیله آن‌ها به کاربران رایانه، نرم‌افزار و تجهیزات الکترونیکی کمک کنید}
20681	8.2.4.7	Monitor and report IT performance	نظارت و گزارش‌دهی عملکرد فناوری اطلاعات	Supervising, analyzing, and reporting performance of information technology to ensure they are on-course and on-schedule in meeting the organizational objectives and performance targets.	نظارت، تحلیل و گزارش‌دهی عملکرد فناوری اطلاعات برای اطمینان از اینکه این عملکرد در مسیر و مطابق زمان‌بندی تعیین‌شده برای دستیابی به اهداف و شاخص‌های عملکردی سازمان قرار دارد

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
20682	8.2.5	Control IT management system	کنترل نظام مدیریت فناوری اطلاعات	Regulating the IT management system through performance measures, governance, analysis, and monitoring through a variety of analytic tools. Evaluate IT finances, resource, services, projects, and value for report out.	تنظیم و کنترل نظام مدیریت فناوری اطلاعات از طریق معیارهای عملکردی، حاکمیت، تحلیل و پایش با استفاده از انواع ابزارهای تحلیلی. وضعیت مالی IT، منابع، خدمات، پروژه‌ها و ارزش ایجادشده برای ارائه گزارش را ارزیابی نمایید {یعنی: سیستم مدیریت IT را با استفاده از شاخص‌های عملکرد، ابزارهای تحلیلی و سازوکارهای حاکمیتی پایش و کنترل کنید و وضعیت مالی، منابع، خدمات و پروژه‌های IT را بررسی کنید تا بتوانید گزارش دقیقی از ارزش و عملکرد آن ارائه دهید}
20683	8.2.5.1	Determine IT performance measures	تعیین معیارهای {سنجش} عملکرد فناوری اطلاعات	Determining measures for evaluating the performance of IT services in the organization. Establish key performance indicators, including the IT services performance index.	تعیین معیارهایی برای ارزیابی عملکرد خدمات فناوری اطلاعات در سازمان. شاخص‌های کلیدی عملکرد، از جمله شاخص عملکرد خدمات IT را تعیین نمایید.
20684	8.2.5.2	Define IT control points and assurance procedures governance model	تعریف نقاط کنترلی فناوری اطلاعات و رویه‌های اطمینان‌بخشی در قالب مدل حاکمیتی {یعنی: نقاط کنترل IT و روش‌های اطمینان از درست انجام شدن کارها را در قالب یک مدل حاکمیتی مشخص کنید}	Establishing a governance model with its own structure and functions from where full or partial control can be exercised over the entire IT management system. Specify evaluation and quality control procedures in the structure.	ایجاد یک مدل حاکمیتی با ساختار و کارکردهای اختصاصی که از طریق آن بتوان کنترل کامل یا جزئی بر کل سیستم مدیریت فناوری اطلاعات اعمال کرد. رویه‌های ارزیابی و کنترل کیفیت در این ساختار را مشخص کنید {یعنی: یک چارچوب حاکمیتی برای IT طراحی کنید که ساختار و وظایف مشخصی داشته باشد تا بتوان از آنجا کل سیستم مدیریت IT را کنترل کرد و در همان ساختار، روش‌های ارزیابی عملکرد و کنترل کیفیت را نیز تعیین کنید}
20685	8.2.5.3	Monitor and analyze overall IT performance	پایش و تحلیل عملکرد کلی فناوری اطلاعات	Monitoring and analyzing information technology performance measures to ensure timely completion, and that quality assurance is met at all steps of IT services.	نظارت و تحلیل شاخص‌های عملکرد فناوری اطلاعات برای اطمینان از تکمیل به‌موقع و رعایت کنترل کیفیت در همه مراحل ارائه خدمات IT {یعنی: شاخص‌های عملکرد IT را بررسی و تحلیل کنید تا مطمئن شوید همه فعالیت‌های IT سر وقت انجام می‌شوند و کیفیت در تمام مراحل خدمات رعایت می‌شود}.
20686	8.2.5.4	Monitor and analyze IT financial performance	پایش و تحلیل عملکرد مالی فناوری اطلاعات	Checking and analyzing predetermined financial targets and timelines of IT management system. Monitoring their profitability, feasibility, and consistency. Study the revenues generated.	بررسی و تحلیل اهداف مالی و زمان‌بندی‌های از پیش تعیین‌شده در سیستم مدیریت فناوری اطلاعات. پایش سودآوری، امکان‌پذیری و میزان سازگاری آن‌ها {اهداف مالی}، درآمدهای ایجادشده را مطالعه و بررسی نمایید {یعنی: اهداف مالی و برنامه‌های زمانی IT را ارزیابی کنید و سودآوری، عملی بودن و هماهنگی آن‌ها را بررسی کرده و درآمدهای حاصل از فعالیت‌های IT را تحلیل کنید}.
20687	8.2.5.5	Monitor and analyze IT value and benefits	نظارت و تحلیل ارزش و منافع فناوری اطلاعات	Examining and analyzing the value and benefits of IT service management to ensure benefits outweigh incurred costs.	بررسی و تحلیل ارزش و منافع مدیریت خدمات فناوری اطلاعات برای اطمینان از اینکه منافع حاصل، از هزینه‌های انجام‌شده بیشتر است {یعنی: ارزش و مزایای مدیریت خدمات IT را ارزیابی کنید تا مطمئن شوید سود و منفعت آن از هزینه‌هایی که برایش صرف شده بیشتر است}.
20688	8.2.5.6	Optimize IT resource allocation	بهینه‌سازی تخصیص منابع فناوری اطلاعات	Create process to assign and manage IT assets that support organization's strategic goals.	ایجاد فرایندی برای تخصیص و مدیریت دارایی‌های فناوری اطلاعات که از اهداف راهبردی سازمان پشتیبانی می‌کند
20689	8.2.5.7	Manage IT projects and services interdependencies	مدیریت وابستگی‌های بین پروژه‌ها و خدمات فناوری اطلاعات	Manage capabilities required for the successful delivery of information technology projects, which, by extension, affect the success of the overall IT services.	مدیریت قابلیت‌های موردنیاز برای تحویل موفق پروژه‌های فناوری اطلاعات را انجام دهید؛ قابلیت‌هایی که به‌تبع آن بر موفقیت کلی خدمات IT نیز اثر می‌گذارند {یعنی: همه توانمندی‌ها و مهارت‌های لازم برای موفقیت پروژه‌های IT را مدیریت و تقویت کنید تا کیفیت کل خدمات فناوری اطلاعات هم بهتر شود}.
20690	8.2.5.8	Report IT service and project performance	گزارش‌دهی عملکرد خدمات و پروژه‌های فناوری اطلاعات	Process of collecting, analyzing, and reporting information regarding the performance of IT services and projects.	فرایند گردآوری، تحلیل و گزارش‌دهی اطلاعات مربوط به عملکرد خدمات و پروژه‌های فناوری اطلاعات {یعنی: اطلاعات عملکرد خدمات و پروژه‌های IT را جمع‌آوری و تحلیل کنید و نتیجه را گزارش دهید}.
20692	8.2.5.9	Select, deploy, and operate IT performance analytics tools	انتخاب، استقرار و بهره‌برداری از ابزارهای تحلیل عملکرد فناوری اطلاعات	Select, establish, and operate analytics tool to analyze data and extract actionable and commercially relevant information on IT performance to evaluate or increase performance.	ابزار تحلیل داده را برای تحلیل داده‌ها و استخراج اطلاعات عملیاتی و اطلاعات تجاری مرتبط درباره عملکرد فناوری اطلاعات، به‌منظور ارزیابی یا افزایش عملکرد، انتخاب، استقرار و بهره‌برداری کنید {یعنی: ابزاری را انتخاب و راه‌اندازی کنید که داده‌های عملکرد IT را تحلیل کند و اطلاعات مفید فنی و تجاری در اختیار شما بگذارد تا بتوانید عملکرد را بسنجید و بهتر کنید}
20693	8.2.6	Manage IT value portfolio	مدیریت سبد ارزش فناوری اطلاعات	Creating and establishing the value portfolio. Defining, analyzing, and examining the value of projects, investments, and activities of the IT function.	ایجاد و استقرار سبد ارزش فناوری اطلاعات. تعریف، تحلیل و بررسی ارزش پروژه‌ها، سرمایه‌گذاری‌ها و فعالیت‌های حوزه فناوری اطلاعات {یعنی: همه پروژه‌ها و سرمایه‌گذاری‌های IT را به‌صورت یک مجموعه مدیریتی (سبد) تعریف و سازمان‌دهی کنید تا ارزش آن‌ها بهتر ارزیابی و مدیریت شود}.
20694	8.2.6.1	Assess performance against IT service and project value criteria	ارزیابی عملکرد با استفاده از معیارهای ارزش خدمات و پروژه‌های فناوری اطلاعات	Process of evaluating performance to collect and analyze IT services and projects. Ensure expected IT service and project value based on established criteria.	فرایند ارزیابی عملکرد به‌منظور گردآوری و تحلیل خدمات و پروژه‌های فناوری اطلاعات؛ از تحقق ارزش مورد انتظار خدمات و پروژه‌های IT بر اساس معیارهای تعیین‌شده، اطمینان حاصل کنید {یعنی: عملکرد خدمات و پروژه‌های IT را بررسی کنید، داده‌های آن‌ها را جمع‌آوری و تحلیل کنید و مطمئن شوید ارزشی که انتظار می‌رود بر اساس معیارهای مشخص ایجاد شود}.
20695	8.2.6.2	Quantify value of IT service and project portfolio investments	کمی‌سازی ارزش سرمایه‌گذاری‌های سبد خدمات و پروژه‌های فناوری اطلاعات	Evaluate the value of the investments, projects, and activities of IT function by assigning it a quantifiable value with a profitable return to business operations.	ارزیابی ارزش سرمایه‌گذاری‌ها، پروژه‌ها و فعالیت‌های حوزه فناوری اطلاعات از طریق تعیین یک ارزش عددی قابل اندازه‌گیری برای آن‌ها، که منجر به بازدهی سودآور برای عملیات کسب‌وکار شود {یعنی: ارزش کارهایی که در حوزه IT انجام می‌شود (سرمایه‌گذاری، پروژه، فعالیت) را با یک عدد مشخص اندازه‌گیری کنید تا مشخص گردد که این فعالیت‌ها چقدر به سودآوری کسب‌وکار کمک می‌کنند}.
20696	8.2.6.3	Communicate business technology value contribution	اطلاع‌رسانی درباره میزان ارزش‌آفرینی فناوری برای کسب‌وکار	Conveying the value addition through adopting technology targeting towards integrated profitable business operations.	انتقال ارزش افزوده حاصل از به‌کارگیری فناوری با هدف دستیابی به عملیات یکپارچه و سودآور کسب‌وکار {یعنی: نشان دهید استفاده از فناوری چگونه به ایجاد ارزش بیشتر و انجام هماهنگ و سودآور فعالیت‌های کسب‌وکار کمک می‌کند}.

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
20697	8.2.6.4	Determine and implement IT portfolio adjustments	تعیین و اجرای تعدیلات سبد فناوری اطلاعات	Determining and implementing IT investments, projects, and activities based on trending technological advancements in the existing environment in order to achieve overall business objectives.	تصمیم‌گیری و اجرای سرمایه‌گذاری‌ها، پروژه‌ها و فعالیت‌های فناوری اطلاعات بر اساس روندهای پیشرفت فناوری در محیط موجود به‌منظور دستیابی به اهداف کلی کسب‌و کار {یعنی: با توجه به پیشرفت‌های جدید فناوری در محیط فعلی، تصمیم بگیرید چه سرمایه‌گذاری‌ها و پروژه‌های IT انجام شود و آن‌ها را اجرا کنید تا اهداف کلی کسب‌و کار محقق شود}.
20699	8.2.7	Define and manage technology innovation	تعریف و مدیریت نوآوری فناوری	Outline and manage the innovation of technology within the organization. Research and understand emerging future technological concepts and capabilities. Plan for IT innovation investments. Plan and execute viable innovation projects.	ترسیم چارچوب و مدیریت نوآوری فناوری در درون سازمان. مفاهیم و قابلیت‌های فناورانه نوظهور آینده را تحقیق و درک کنید. برای سرمایه‌گذاری‌های نوآوری فناوری اطلاعات برنامه‌ریزی کنید. پروژه‌های نوآورانه قابل اجرا را برنامه‌ریزی و اجرا کنید. {یعنی: چارچوب نوآوری فناوری سازمان را مشخص و مدیریت کنید، فناوری‌های نوظهور آینده را بررسی و درک کنید، برای سرمایه‌گذاری در نوآوری‌های IT برنامه‌ریزی کنید و پروژه‌های نوآورانه عملی را برنامه‌ریزی و اجرا کنید}
20700	8.2.7.1	Establish selection criteria for research initiatives	تعیین معیارهای انتخاب برای ابتکارات پژوهشی	Establishing the standard for selecting IT research initiatives to align with organizational criteria for implementing future technologies.	تعیین استاندارد برای انتخاب ابتکارهای پژوهشی فناوری اطلاعات به‌منظور همسو شدن با معیارهای سازمان برای به‌کارگیری فناوری‌های آینده {یعنی: استانداردهایی مشخص کنید تا طرح‌های پژوهشی IT طوری انتخاب شوند که با معیارهای سازمان برای استفاده از فناوری‌های آینده هماهنگ باشند}
20701	8.2.7.2	Analyze emerging technology concepts	تحلیل مفاهیم فناوری‌های نوظهور	Assessing new and future technologies relevant to the organization's vision of its IT capabilities.	ارزیابی فناوری‌های جدید و آینده‌محور مرتبط با چشم‌انداز سازمان از قابلیت‌های فناوری اطلاعات خود {یعنی: فناوری‌های نو و آینده‌داری را بررسی و ارزیابی کنید که با چشم‌انداز سازمان درباره توانمندی‌های IT آن همخوان باشند}
20702	8.2.7.3	Identify technology concepts and capabilities	شناسایی مفاهیم و قابلیت‌های فناوری	Identification of conceptual elements that define the benefits of technology to business.	شناسایی عناصر مفهومی که مزایای فناوری برای کسب‌و کار را تعریف می‌کنند {یعنی: مشخص کنید چه مفاهیم و مؤلفه‌هایی نشان می‌دهند فناوری چه مزایایی برای کسب‌و کار دارد}
20703	8.2.7.4	Execute IT research projects	اجرای پروژه‌های پژوهشی فناوری اطلاعات	Implement information technology research projects that focus on meeting the goals of the organization's IT services and capabilities.	اجرای پروژه‌های پژوهشی فناوری اطلاعات که بر تحقق اهداف خدمات و قابلیت‌های فناوری اطلاعات سازمان تمرکز دارند
20939	8.2.7.5	Evaluate IT research project outcomes	ارزیابی نتایج پروژه‌های پژوهشی فناوری اطلاعات	Assessing IT research projects based on defined outcome expectations.	ارزیابی پروژه‌های پژوهشی فناوری اطلاعات بر اساس انتظارات خروجی تعریف‌شده
20704	8.2.7.6	Identify and promote viable concepts	شناسایی و ترویج مفاهیم قابل‌اجرا	Determine project viability. Promote relevant IT innovations that meet business objectives.	تعیین قابلیت اجرای پروژه. ترویج نوآوری‌های مرتبط فناوری اطلاعات که اهداف کسب‌و کار را برآورده می‌کنند {یعنی: امکان‌پذیری پروژه را مشخص کنید و نوآوری‌های مرتبط IT را که به اهداف کسب‌و کار کمک می‌کنند ترویج دهید}
20705	8.2.7.7	Develop and plan IT investment projects	طراحی و برنامه‌ریزی پروژه‌های سرمایه‌گذاری فناوری اطلاعات	Develop and plan long-term allocation of funds for information technology endeavors to meet business goals.	طراحی و برنامه‌ریزی تخصیص بلندمدت منابع مالی برای تلاش‌های فناوری اطلاعات به‌منظور تحقق اهداف کسب‌و کار {یعنی: بودجه‌های بلندمدت IT را طوری طراحی و برنامه‌ریزی کنید که هدف‌های کسب‌و کار را پوشش دهند}
20706	8.3	Develop and manage IT resilience and risk	توسعه و مدیریت تاب‌آوری و ریسک فناوری اطلاعات	Develop and include the processes required to rapidly adapt and respond to any internal or external opportunity, demand, disruption, or threat to IT. Develop a more dynamic, strategic, and integrated approach to managing risk and compliance obligations.	فرآیندهای لازم برای سازگاری و واکنش سریع به هر فرصت، تقاضا، اختلال یا تهدید داخلی یا خارجی مرتبط با فناوری اطلاعات را طراحی و اضافه کنید. رویکردی پویا، استراتژیک و یکپارچه برای مدیریت ریسک و تعهدات انطباقی تدوین کنید {یعنی سازوکارهایی ایجاد و اضافه شوند که امکان واکنش سریع به تغییرات محیطی IT را فراهم کنند و همچنین شیوه‌ای منسجم‌تر و منعطف‌تر برای مدیریت ریسک و رعایت الزامات قانونی شکل گیرد.}
20707	8.3.1	Develop IT compliance, risk, and security strategy	تدوین استراتژی انطباق، ریسک و امنیت فناوری اطلاعات	Ensuring that the organization effectively manages risk. Develop rules and standards for robust IT operations, manage risk, and adopt measures to protect integrity, confidentiality, and security of IT assets.	اطمینان از مدیریت مؤثر ریسک توسط سازمان. قواعد و استانداردهایی برای عملیات پایدار و قابل‌اتکای فناوری اطلاعات تدوین نمایید، ریسک را مدیریت کنید و تدابیری برای حفاظت از یکپارچگی، محرمانگی و امنیت دارایی‌های فناوری اطلاعات اتخاذ کنید {یعنی سازوکارهایی برقرار شود تا سازمان بتواند ریسک‌های مرتبط با IT را به‌طور مؤثر کنترل کرده و با تعریف استانداردها و اجرای اقدامات حفاظتی، از دارایی‌های اطلاعاتی خود صیانت کند.}
20708	8.3.1.1	Determine and evaluate IT regulatory and audit requirements	تعیین و ارزیابی الزامات مقرراتی و حسابرسی فناوری اطلاعات	Determining and evaluating IT regulatory and audit requirements. Train employees on regulatory and audit requirements. Records for the appropriate regulatory and audit agencies must be maintained and the new product process must be approved by the appropriate regulatory body before it is published to the organization.	تعیین و ارزیابی الزامات مقرراتی و حسابرسی فناوری اطلاعات. الزامات قانونی و حسابرسی را به کارکنان آموزش دهید. سوابق لازم برای مراجع مقرراتی و حسابرسی ذی‌صلاح باید نگهداری شود و فرایند محصول جدید باید قبل از انتشار در سازمان، به تأیید نهاد قانونی ذی‌صلاح برسد {یعنی: تدوین الزامات قانونی و حسابرسی، آموزش کارکنان در این زمینه، نگهداری سوابق و دریافت تأیید نهادهای قانونی قبل از انتشار محصول.}
20940	8.3.1.2	Understand business unit risk tolerance	درک میزان تحمل ریسک واحدهای کسب‌و کار	Understand the risk tolerance levels of individual business units, given risk-return trade-offs for one or more anticipated and predictable consequences.	سمطوح تحمل ریسک هر یک از واحدهای کسب‌و کار را با درنظرگرفتن مبادله ریسک و بازده برای یک یا چند پیامد قابل پیش‌بینی و مورد انتظار درک کنید. {یعنی: بررسی کنید هر واحد کسب‌و کار، با توجه به پیامدهای احتمالی و میزان سود یا منفعتی که ممکن است به‌دست آید، تا چه حد حاضر است ریسک بپذیرد.}
20709	8.3.1.3	Establish IT risk tolerance	تعیین میزان تحمل ریسک IT	Determine the specific maximum risk to take in quantitative terms for each relevant risk sub-category, including strategic, operational, financial, and compliance risks.	حداکثر ریسک مشخص قابل قبول را به صورت کمی برای هر زیرمجموعه ریسک مربوطه از جمله ریسک‌های استراتژیک، عملیاتی، مالی و انطباقی تعیین کنید.

توضیحات مولفه			Element Description	نام	Name	Hierarchy ID	PCF ID
فرد یا گروهی را تعیین کنید که در نهایت مسئول اطمینان از مدیریت مناسب ریسک‌های IT باشد.			Establish an individual or a group who is ultimately accountable for ensuring that IT risks are managed appropriately.	تعیین مالک ریسک	Establish risk ownership	8.3.1.4	20710
نقش‌های تخصصی در هر یک از حوزه‌های ریسک را تعیین و حفظ کنید و همه فعالیت‌های مدیریت ریسک در حوزه فناوری اطلاعات را با در نظر گرفتن ساختار مشخص ارجاع و گزارش به سطوح بالاتر هماهنگ کنید. یعنی برای هر حوزه ریسک مسئولان تخصصی تعیین شوند و فعالیت‌های مدیریت ریسک در IT به صورت یکپارچه و هماهنگ انجام شود، به طوری که در صورت بروز ریسک‌های مهم، مسیر مشخصی برای گزارش و ارجاع آن‌ها به سطوح مدیریتی بالاتر وجود داشته باشد.			Determine and maintain roles that are specialized in each risk areas and coordinating all risk management activities for IT function with due escalation structure.	ایجاد و حفظ نقش‌های مدیریت ریسک	Establish and maintain risk management roles	8.3.1.5	20711
تعیین اهداف انطباق به منظور اطمینان از اینکه سازمان دارای سیستم‌های کنترل داخلی است که ریسک فناوری اطلاعات را به طور مناسب اندازه‌گیری و مدیریت می‌کنند. یعنی اهدافی تعیین شود تا اطمینان حاصل گردد در سازمان سازوکارها و کنترل‌های داخلی لازم برای سنجش و مدیریت ریسک‌های IT وجود دارد.			Establishing compliance objectives which ensures that the organization has systems of internal controls that adequately measure and manage IT risk.	تعیین اهداف انطباق	Establish compliance objectives	8.3.1.6	20712
شناسایی و به کارگیری راهکارهای فناوری اطلاعات برای پشتیبانی از الزامات مقرراتی در حال تغییر. با تدوین سیاست‌ها و رویه‌های ریسک، انطباق را حفظ کرده و ریسک را مدیریت کنید. یعنی: راه‌حل‌های IT را برای پشتیبانی از قوانین متغیر شناسایی و اجرا کنید. سیاست‌ها و رویه‌های ریسک را تدوین کنید تا انطباق را حفظ کنید و ریسک را مدیریت کنید.			Identifying and adopting information technology solutions to support changing regulatory compliance. Safeguard compliance and manage risk by outlining the risk policies and procedures.	شناسایی سامانه‌های پشتیبان انطباق	Identify systems to support compliance	8.3.1.7	20941
توسعه یک فرآیند به موقع و مستمر برای شناسایی و ارزیابی فعالیت‌هایی که ممکن است عملیات فناوری اطلاعات یا اهداف یک پروژه IT را مختل کنند. یعنی ایجاد یک سازوکار دائمی و به موقع برای تشخیص و سنجش اقداماتی که می‌توانند عملکرد IT یا موفقیت پروژه‌های فناوری اطلاعات را تحت تأثیر قرار دهند.			Developing a timely and continuous process to identify and evaluate activities that might hinder IT operations or an IT project's goals.	شناسایی و ارزیابی ریسک فناوری اطلاعات	Identify and evaluate IT risk	8.3.1.8	20713
استراتژی‌های تاب‌آوری در برابر ریسک‌های مرتبط با فناوری اطلاعات را ارزیابی کنید تا اطمینان حاصل شود سازمان ریسک‌های خود را به طور مؤثر مدیریت می‌کند. یعنی بررسی شود که راهبردهای سازمان برای مقابله و دوام در برابر ریسک‌های IT چقدر کارآمد هستند و آیا مدیریت ریسک را به شکل مؤثر امکان‌پذیر می‌سازند.			Assess IT-related risk resilience strategies to ensure that the organization effectively manages its risk.	ارزیابی تاب‌آوری در برابر ریسک‌های مرتبط با فناوری اطلاعات	Evaluate IT-related risks resiliency	8.3.1.9	20714
طراحی فعالیت‌هایی برای افزایش فرصت‌های بهبود عملکرد و کاهش تهدیدها در فناوری اطلاعات. استراتژی‌ها و سیاست‌ها را برای دستیابی به اهداف سازمانی، توسعه و تکامل دهید. یعنی: توسعه فعالیت‌ها برای بهبود عملکرد و کاهش تهدیدات IT، و تدوین استراتژی‌ها و سیاست‌ها برای نیل به اهداف سازمانی			Developing activities to improve performance opportunities and lessen threats in IT. Evolve strategies and policies to attain organizational objectives.	تدوین استراتژی‌ها و رویکردهای کاهش ریسک فناوری اطلاعات	Create IT risk mitigation strategies and approaches	8.3.1.10	20715
تدوین استراتژی‌های تاب‌آوری IT در سراسر سازمان برای جلوگیری از ریسک‌های احتمالی			Developing resilience strategies of IT across the organization so that prospective risks can be avoided.	تدوین راهبرد تاب‌آوری فناوری اطلاعات	Develop IT resilience strategy	8.3.2	20716
تعیین استراتژی‌های تاب‌آوری برای اطمینان از مدیریت مؤثر فرآیند ارائه خدمات فناوری اطلاعات جهت کاهش ریسک. یعنی بررسی و انتخاب روش‌هایی که به IT کمک کند تا فرآیند ارائه خدمات خود را بهینه کرده و ریسک‌ها را به حداقل برساند.			Determining resilience strategies to ensure that IT effectively manages it's delivery process to mitigate risk.	تعیین تاب‌آوری ارائه خدمات فناوری اطلاعات	Determine IT delivery resiliency	8.3.2.1	20717
تعیین ریسک‌هایی که می‌توانند اهداف فناوری اطلاعات را مختل کنند			Determining risks that could disrupt objectives of IT.	تعیین ریسک‌های بحرانی فناوری اطلاعات	Determine critical IT risks	8.3.2.2	20718
اولویت‌بندی ریسک‌های بالقوه فناوری اطلاعات بر اساس نیازهای کسب‌وکار به جهت تضمین ثبات کلی IT. یعنی ریسک‌های احتمالی IT با توجه به اهمیت آنها برای کسب‌وکار رتبه‌بندی شوند تا ثبات و عملکرد پایدار فناوری اطلاعات حفظ شود.			Prioritize potential IT risks based on business need to ensure overall IT stability.	اولویت‌بندی ریسک‌های فناوری اطلاعات	Prioritize IT risks	8.3.2.3	20719
تدوین فعالیت‌هایی برای بهبود فرصت‌ها و کاهش تهدیدها برای فناوری اطلاعات. یعنی تعریف اقداماتی که به IT کمک می‌کند فرصت‌های عملکردی را تقویت و تهدیدهای احتمالی را کاهش دهد.			Establishing activities to improve opportunities and lessen threats for IT.	تعیین رویکردهای کاهش ریسک‌های فناوری اطلاعات	Establish mitigation approaches for IT risks	8.3.2.4	20720
اطمینان حاصل کنید که کنترل مؤثری بر مدیریت کلی ریسک‌های فناوری اطلاعات وجود دارد. دستورالعمل‌هایی همسو با نهادهای قانونی تدوین و اجرا کنید و امنیت سازمانی را در سراسر عملیات کسب‌وکار مدیریت نمایید. یعنی: نظارت و کنترل مؤثر بر چارچوب کلی مدیریت ریسک IT، تدوین و اجرای دستورالعمل‌های منطبق با مقررات، و مدیریت امنیت در کل فعالیت‌های سازمان.			Ensure effective control in overall IT risk management, formulate and execute guidelines in-line with regulatory bodies, and manage organizational security throughout the business operations.	کنترل ریسک، انطباق و امنیت IT	Control IT risk, compliance, and security	8.3.3	20721
ارزیابی رویکرد پویا، استراتژیک و یکپارچه برای مدیریت الزامات قانونی و تعهدات انطباقی			Evaluation of dynamic, strategic, and integrated approach to manage regulatory requirements and compliance obligations.	ارزیابی تعهدات قانونی و انطباقی سازمان	Evaluate enterprise regulatory and compliance obligations	8.3.3.1	20722
تحلیل تأثیر تهدیدها بر دارایی‌های حیاتی فناوری اطلاعات در بخش‌ها و واحدهای مختلف سازمان بر اساس نتایج قابل اندازه‌گیری. یعنی بررسی اینکه تهدیدهای امنیتی چه تأثیر قابل سنجشی بر دارایی‌های مهم IT در واحدهای مختلف سازمان دارند.			Analyzing the impact of threats to critical IT assets across different departments and functions in the organization in terms of quantifiable results.	تحلیل اثرات تهدیدهای امنیتی بر فناوری اطلاعات	Analyze IT security threat impact	8.3.3.2	20723

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
20724	8.3.3.3	Create and maintain IT compliance requirements	ایجاد و نگهداری الزامات انطباق IT	Develop and maintain IT compliance standards. Maintaining requirements set forth by such directives as GRCP, PMI RMP, CGRC, CGEIT, CRMA.	استانداردهای انطباق فناوری اطلاعات را تدوین و نگهداری کنید. الزامات تعیین شده توسط چارچوب‌ها و گواهی‌هایی مانند GRCP, PMI RMP, CGRC, CGEIT, CRMA را رعایت و به‌روز نگه دارید
20942	8.3.3.4	Create and maintain IT security policies, standards, and procedures	ایجاد و نگهداری سیاست‌ها، استانداردها و رویه‌های امنیت فناوری اطلاعات	Develop and maintain an architecture for securing and ensuring the privacy of data flows throughout the organization. Create, test, evaluate, and implement IT security policies to ensure the safe use of IT services and solutions.	معماری لازم برای ایمن‌سازی و تضمین حریم خصوصی جریان‌های داده در سراسر سازمان را طراحی و نگهداری کنید. سیاست‌های امنیت فناوری اطلاعات را برای تضمین استفاده ایمن از خدمات و راهکارهای IT ایجاد، تست، ارزیابی و اجرا کنید. یعنی: ساختار امنیتی لازم برای جریان داده را طراحی و پایدار نگه دارید و همچنین مجموعه سیاست‌های امنیتی IT را بسازید، آزمایش کنید، ارزیابی کنید و در سازمان پیاده کنید تا استفاده از سرویس‌ها و راهکارهای IT ایمن باشد.}
20725	8.3.3.5	Develop and deploy risk management training	طراحی و اجرای آموزش‌های مدیریت ریسک	Develop and implement training in regard to managing IT risks, understanding criticality, impact, and opportunities associated with business objectives.	آموزش‌هایی در زمینه مدیریت ریسک‌های فناوری اطلاعات، درک میزان حیاتی‌بودن، اثرات و فرصت‌های مرتبط با اهداف کسب‌وکار تدوین و اجرا کنید. یعنی دوره‌هایی طراحی و اجرا کنید که به افراد کمک کند ریسک‌های IT را مدیریت کنند و بفهمند این ریسک‌ها از نظر اهمیت، پیامدها و حتی فرصت‌ها چه ارتباطی با اهداف کسب‌وکار دارند.}
20726	8.3.3.6	Establish risk reporting capabilities and responsibilities	ایجاد قابلیت‌ها و مسئولیت‌های گزارش‌دهی ریسک	Establishing processes to communicate IT risk to the organization.	ایجاد فرایندهایی برای اطلاع‌رسانی ریسک‌های فناوری اطلاعات در سطح سازمان
20727	8.3.3.7	Establish communication standards	ایجاد استانداردهای ارتباطی	Establishing standards for communications within the organization which creates the road map for successful understanding of strategic initiatives for both business units and information technology services.	تدوین استانداردهای ارتباطی درون سازمانی که نقشه راهی برای درک موفق ابتکارات استراتژیک هم برای واحدهای کسب‌وکار و هم برای خدمات فناوری اطلاعات ایجاد می‌کند. یعنی چارچوب و استانداردهایی تعریف کنید تا همه واحدها—چه کسب‌وکار و چه IT—بتوانند ابتکارهای راهبردی سازمان را شفاف و یکسان درک کنند.}
20728	8.3.3.8	Conduct IT risk and threat assessments	انجام ارزیابی ریسک و تهدیدات IT	Evaluate IT risk and threat assessments by way of IT assets, information security, and breach points within the organization.	ارزیابی‌های ریسک و تهدید فناوری اطلاعات را بر اساس دارایی‌های IT، امنیت اطلاعات و نقاط آسیب‌پذیر درون سازمان ارزیابی کنید. یعنی نتایج ارزیابی ریسک و تهدید را با توجه به دارایی‌های فناوری اطلاعات، سطح امنیت داده‌ها و محل‌های احتمالی نفوذ یا رخنه سازمان بررسی و تحلیل کنید.}
20729	8.3.3.9	Monitor and manage IT activity risk	نظارت و مدیریت ریسک‌های مربوط به فعالیت‌های فناوری اطلاعات	Monitoring and managing risks related to IT adoption within the organization.	نظارت و مدیریت ریسک‌های ناشی از پذیرش و به‌کارگیری فناوری اطلاعات در سازمان.
20730	8.3.3.10	Identify, supervise and monitor IT risk mitigation measures	شناسایی، نظارت و پایش اقدامات کاهش ریسک‌های IT	Identifying and supervising a blueprint of measures for managing risk in IT. Monitor actions to enhance opportunities and reduce threats to project objectives.	شناسایی و نظارت بر طرحی کلی از اقدامات برای مدیریت ریسک در فناوری اطلاعات. اقدامات را برای تقویت فرصت‌ها و کاهش تهدیدات اهداف پروژه پایش کنید. یعنی مجموعه‌ای از اقدامات لازم برای مدیریت ریسک‌های IT را تعریف کرده و بر آن‌ها نظارت داشته باشید، و سپس روند اجرای این اقدامات را زیر نظر بگیرید تا فرصت‌ها تقویت و تهدیدهای مرتبط با اهداف پروژه کاهش یابد.}
20731	8.3.4	Plan and manage IT continuity	برنامه‌ریزی و مدیریت تداوم فناوری اطلاعات	Planning and managing IT's ability to recover from exposure to internal and external threats.	برنامه‌ریزی و مدیریت توانایی بازیابی فناوری اطلاعات در مواجهه با تهدیدات داخلی و خارجی.
20732	8.3.4.1	Evaluate IT continuity	ارزیابی تداوم فناوری اطلاعات	Evaluating IT business needs and IT's ability to recover from internal or external threat exposure.	ارزیابی نیازهای کسب‌وکار در حوزه فناوری اطلاعات و توانایی بازیابی IT در مواجهه با تهدیدهای داخلی یا خارجی. یعنی بررسی کنید کسب‌وکار چه نیازهایی از IT دارد و تا چه حد سیستم‌ها و خدمات فناوری اطلاعات می‌توانند پس از بروز تهدیدهای داخلی یا خارجی به وضعیت عادی بازگردند.}
20733	8.3.4.2	Identify IT continuity gaps	شناسایی شکاف‌های تداوم فناوری اطلاعات	Identifying the limitations of the IT organization's ability to remediate disruptions in IT services.	شناسایی محدودیت‌های توانایی سازمان فناوری اطلاعات در رفع اختلالات خدمات IT. یعنی مشخص کنید سازمان IT تا چه حد توانایی بازیابی و برطرف کردن اختلال‌ها در خدمات فناوری اطلاعات را دارد و چه محدودیت‌هایی در این زمینه وجود دارد.}
20734	8.3.4.3	Manage IT business continuity	مدیریت تداوم کسب‌وکار در حوزه فناوری اطلاعات	Integrating the disciplines of Emergency Response, Crisis Management, Disaster Recovery (technology continuity) and Business Continuity for IT.	یکپارچه‌سازی حوزه‌های واکنش اضطراری، مدیریت بحران، بازیابی پس از فاجعه (تداوم فناوری) و تداوم کسب‌وکار در حوزه فناوری اطلاعات. یعنی این چهار حوزه را کنار هم قرار دهید و به‌صورت منسجم هماهنگ کنید تا تداوم خدمات و عملیات IT در شرایط اضطراری و بحران تضمین شود.}
20735	8.3.5	Develop and manage IT security, privacy, and data protection	توسعه و مدیریت امنیت، حریم خصوصی و حفاظت از داده‌ها در حوزه فناوری اطلاعات	Creating and deploying an architecture for securing and ensuring the privacy of data flows throughout the organization. Create and develop protocols that ensure proper and efficient use of IT services and solutions	ایجاد و استقرار معماری برای ایمن‌سازی و تضمین حریم خصوصی جریان‌های داده در سراسر سازمان. پروتکل‌هایی ایجاد و توسعه دهید که استفاده صحیح و کارآمد از خدمات و راهکارهای فناوری اطلاعات را تضمین کنند (یعنی: معماری و زیرساختی طراحی و پیاده‌سازی کنید تا جریان داده‌ها در کل سازمان امن باشد و حریم خصوصی اطلاعات حفظ شود، و همچنین دستورالعمل‌ها و قواعدی تدوین کنید تا از خدمات و راهکارهای IT به‌درستی، ایمن و مؤثر استفاده کنید.}
20736	8.3.5.1	Assess IT regulatory and confidentiality requirements and policies	ارزیابی الزامات و سیاست‌های قانونی و محرمانگی IT	Evaluate principles or rules employed in controlling, directing, or managing IT services. Assessing requirements and policies related to confidentiality.	ارزیابی اصول یا قواعد به‌کارگرفته‌شده برای کنترل، هدایت یا مدیریت خدمات فناوری اطلاعات. ارزیابی الزامات و سیاست‌های مرتبط با محرمانگی (یعنی: بررسی کنید چه اصول، قوانین و چارچوب‌هایی برای کنترل و مدیریت خدمات IT استفاده می‌شوند و همچنین الزامات و سیاست‌های مربوط به محرمانگی اطلاعات را ارزیابی کنید تا از رعایت و انطباق آن‌ها اطمینان حاصل کنید.}

توضیحات مولفه				Element Description	نام	Name	Hierarchy ID	PCF ID
تعریف و مدیریت رویکرد سازمان برای حاکمیت امنیت فناوری اطلاعات و تضمین حریم خصوصی جریان‌های داده در سراسر سازمان. ابزارهایی را برای پشتیبانی از فرایند حاکمیت بکارگیری کرده و مدیریت کنید تا از سوءاستفاده از اطلاعات و نقض حریم خصوصی سازمان جلوگیری شود {یعنی: چارچوب و رویکردی مشخص کنید تا امنیت IT و حفظ حریم خصوصی داده‌ها در کل سازمان به‌طور نظام‌مند اداره شود و همچنین ابزارها و سازوکارهایی برقرار کنید تا اطلاعات به‌درستی مدیریت شوند و از سوءاستفاده یا افشای آن‌ها جلوگیری کنید}.				Defining and managing organization's approach to governing IT security and ensuring the privacy of data flows throughout the organization. Establish and manage tools to support the governance process in order to avoid misuse of information and breach of organizational privacy.	ایجاد حاکمیت ریسک امنیت، حریم خصوصی و حفاظت از داده‌ها در حوزه فناوری اطلاعات	Create IT security, privacy, and data protection risk governance	8.3.5.2	20737
تدوین و استقرار سیاست‌ها، مقررات، استانداردها و رویه‌های امنیت داده و حریم خصوصی {اطلاعات} فناوری اطلاعات {یعنی: چارچوب‌ها و قواعد لازم را مشخص و برقرار کنید تا امنیت داده‌ها و حفظ حریم خصوصی اطلاعات در کل سازمان به‌صورت نظام‌مند رعایت شود}				Outlining and establishing policies, regulations, standards, and procedures for IT data security and privacy.	تعیین سیاست‌ها، استانداردها و رویه‌های امنیت و حریم خصوصی داده‌های فناوری اطلاعات	Define IT data security and privacy policies, standards, and procedures	8.3.5.3	20738
شناسایی، بررسی و بازبینی تدابیر امنیت فیزیکی و منطقی داده‌های فناوری اطلاعات، مانند امنیت سخت‌افزاری (مانند کارت‌های هوشمند)، پروتکل‌های رمزنگاری و کنترل دسترسی {یعنی: سازوکارهای مختلفی که برای حفاظت از داده‌ها در سطح فیزیکی و سیستمی استفاده می‌شوند شناسایی و ارزیابی شوند تا از اثربخشی آن‌ها در حفظ امنیت اطلاعات اطمینان حاصل شود}.				Identifying, examining, and reviewing physical and logical IT data security measures such as hardware security (smart cards), cryptographic protocols, and access control.	بازبینی و نظارت بر اقدامات امنیتی فیزیکی و منطقی داده‌های فناوری اطلاعات	Review and monitor physical and logical IT data security measures	8.3.5.4	20739
شناسایی، بررسی و بازبینی کنترل‌های امنیتی مربوط به برنامه‌های کاربردی فناوری اطلاعات؛ پروتکل‌های امنیتی را به‌منظور محافظت از برنامه‌های کاربردی IT، تست، تحلیل و پیاده‌سازی کنید				Identifying, examining, and reviewing security control for IT applications. Test, analyze, and implement security protocols in order to safeguard IT applications.	بازبینی و پایش کنترل‌های امنیتی برنامه‌های کاربردی	Review and monitor application security controls	8.3.5.5	20740
شناسایی و بررسی کنترل‌های امنیتی محیط فیزیکی IT مانند تأسیسات، تجهیزات و منابع کسب‌وکار				Identifying and examining security controls for physical environment of information technology such as business facilities, equipment, and resources	بازبینی و پایش کنترل‌های امنیتی محیط فیزیکی IT	Review and monitor IT physical environment security controls	8.3.5.6	20741
پایش و ارزیابی {سامانه‌های} تشخیص نفوذ شبکه برای شناسایی هرگونه فعالیت مخرب یا نقض سیاست‌های امنیتی؛ شکاف‌ها را شناسایی کنید تا تهدیدها برطرف شده و امنیت موجود شبکه تقویت شود {یعنی: عملکرد سامانه‌های تشخیص نفوذ را بررسی کنید تا فعالیت‌های مشکوک یا تخلفات امنیتی مشخص شود و با شناسایی نقاط ضعف، اقدامات لازم برای رفع تهدیدها و بهبود سطح امنیت شبکه انجام گیرد}.				Monitoring and evaluating network intrusion detection for any malicious activity or policy violations. Identify the gaps in order to resolve threats and enhance existing network security.	پایش و تحلیل داده‌های {سامانه} تشخیص نفوذ شبکه و رفع تهدیدها	Monitor/analyze network intrusion detection data and resolve threats	8.3.5.7	20742
ارزیابی و تحلیل محیط فناوری اطلاعات از نظر انطباق با مقررات صنعتی و قوانین دولتی؛ اطمینان حاصل کنید که قابلیت‌ها و منابع فناوری اطلاعات با استانداردهای تعیین‌شده مطابقت دارند				Evaluate and analyze the IT environment for the compliance of industry regulations and government legislation. Ensure that IT capability and resources meet the set standards	انجام و تحلیل ارزیابی‌های انطباق فناوری اطلاعات	Conduct and analyze IT compliance assessments	8.3.6	20743
انجام پروژه‌ها به‌منظور ارتقای استانداردهای تعیین‌شده، دستورالعمل‌های تدوین شده و اقدامات پیشگیرانه ریسک در حوزه ریسک و تاب‌آوری فناوری اطلاعات {یعنی: پروژه‌هایی را اجرا کنید که با بهبود استانداردها، دستورالعمل‌ها و اقدامات پیشگیرانه، توان سازمان در مدیریت ریسک‌های IT و حفظ تاب‌آوری سیستم‌ها در برابر اختلالات را تقویت کند}.				Conducting projects in order to enhance set standards, established guidelines, and risk preventive measures for IT risk and resilience.	اجرای پروژه‌هایی برای ارتقای انطباق فناوری اطلاعات و اصلاح ریسک‌ها	Conduct projects to enhance IT compliance and remediate risk	8.3.6.1	20744
بررسی سامانه‌ها و ابزارهای کنترل انطباق پیاده‌سازی‌شده برای خدمات فناوری اطلاعات داخلی و خارجی {یعنی: سیستم‌ها و ابزارهایی را که برای اطمینان از رعایت مقررات و استانداردهای انطباق در خدمات IT داخلی سازمان و خدمات ارائه‌شده توسط طرف‌های بیرونی به‌کار گرفته شده‌اند ارزیابی کنید}.				Examine compliance control systems and tools implemented for internal and external IT services.	انجام ممیزی کنترل‌های انطباق فناوری اطلاعات برای خدمات داخلی و خارجی	Conduct IT compliance control auditing of internal and external services	8.3.6.2	20745
تهیه گزارش انطباق فناوری اطلاعات به‌منظور بررسی اینکه فرایندها، استانداردها، مقررات و قوانین مطابق با الزامات تعیین‌شده توسط نهادهای قانونی رعایت می‌شوند.				Execure IT compliance reporting in order to review processes, standards, regulations, and laws are followed as laid out by the regulatory bodies	تهیه گزارش‌های انطباق IT	Perform IT compliance reporting	8.3.6.3	20746
شناسایی و ارجاع مسائل مرتبط با انطباق فناوری اطلاعات {به سطوح بالاتر مدیریتی} برای اطمینان از اتخاذ اقدامات اصلاحی. {یعنی: موارد عدم رعایت مقررات یا استانداردهای IT را تشخیص داده و به سطوح مسئول گزارش دهید تا اقدامات اصلاحی لازم انجام شود}.				Identify and escalate issues related to IT compliance to ensure that corrective measures are taken.	شناسایی و ارجاع مسائل انطباق فناوری اطلاعات و الزامات اصلاحی { به سطوح مسئولیتی بالاتر} {یعنی: تشخیص مشکلات انطباقی و الزامات رفع آن‌ها در حوزه فناوری اطلاعات و ارجاع به سطوح بالاتر}.	Identify and escalate IT compliance issues and remediation requirements	8.3.6.4	20747
پشتیبانی از حسابرسی‌ها و گزارش‌های بدست آمده از طریق منابع خارجی؛ این فرایند مستلزم آن است که سازمان تمامی مقررات و الزامات تعیین‌شده توسط حسابرسان خارجی را رعایت کند. {یعنی: همکاری در انجام حسابرسی‌ها و تهیه گزارش‌های وابسته به منابع بیرونی، به‌گونه‌ای که همه الزامات حسابرسان خارجی رعایت شود}.				Supporting audits and reports through external resources. This process requires the organization to follow all the regulations set forth by external auditors.	پشتیبانی از حسابرسی‌ها و گزارش‌های خارجی	Support external audits and reports	8.3.6.5	20748
ایجاد و اجرای فرایندی برای سازگاری و واکنش سریع در برابر هرگونه فرصت داخلی یا خارجی، تقاضا، اختلال یا تهدید در حوزه فناوری اطلاعات. تداوم عملیات فناوری اطلاعات را به‌منظور محافظت از کارکنان، دارایی‌ها و ارزش کلی برند حفظ کنید. {یعنی: سازوکاری طراحی و اجرا کنید که IT بتواند سریع به تغییرات و تهدیدها واکنش دهد و هم‌زمان عملیات حیاتی سازمان بدون توقف ادامه پیدا کند}.				Create and execute a process to rapidly adapt and respond to any internal or external opportunity, demand, disruption, or threat in IT. Maintain continuous IT operations to protect employees, assets, and overall brand equity.	طراحی و اجرای عملیات تاب‌آوری و تداوم فناوری اطلاعات	Develop and execute IT resilience and continuity operations	8.3.7	20749
انجام پروژه‌هایی برای بهبود استراتژی و فرایند سازگاری سریع با هرگونه تهدید در حوزه فناوری اطلاعات. {یعنی: پروژه‌هایی اجرا کنید که توان IT را برای واکنش سریع و مؤثر در برابر تهدیدها تقویت کند}.				Conducting projects to improve the strategy and process for rapidly adapting to any threat in IT.	انجام پروژه‌های بهبود تاب‌آوری فناوری اطلاعات	Conduct IT resilience improvement projects	8.3.7.1	20750

توضیحات مولفه				Element Description	نام	Name	Hierarchy ID	PCF ID
تدوین، مستندسازی و نگهداری برنامه‌هایی برای اطمینان از تداوم عملیات خدمات حیاتی فناوری اطلاعات؛ منابعی مانند پرسنل متخصص، تجهیزات، زیرساخت پشتیبانی و الزامات حقوقی و مالی را تعیین کنید. (یعنی: برنامه‌هایی تهیه و به‌روز نگه دارید تا خدمات حیاتی IT بدون وقفه ادامه یابند و منابع لازم شامل نیروی متخصص، تجهیزات، زیرساخت‌های پشتیبان و ملاحظات حقوقی و مالی را مشخص کنید).				Develop, document, and maintain plans to ensure uninterrupted operations of critical IT services. Determine resources such as specialized personnel, equipment, support infrastructure, legal and financial aspects.	تدوین، مستندسازی و نگهداری برنامه‌ریزی تداوم کسب‌وکار در حوزه فناوری اطلاعات	Develop, document, and maintain IT business continuity planning	8.3.7.2	20751
رویه‌ها و سیاست‌هایی را برای کنترل تغییرات در خدمات و راهکارهای IT پیاده‌سازی و اجرا کنید. تغییرات را به‌صورت منطقی و قابل پیش‌بینی مدیریت کنید تا منابع به‌صورت بهینه مورد استفاده قرار گیرند.				Implement and enforce procedures and policies in order to control changes in IT services and solutions. Manage changes in a rational and predictable manner for optimum resource utilization.	پیاده‌سازی و اعمال رویه‌های کنترل تغییر	Implement and enforce change control procedures	8.3.7.3	20752
بازبینی و به‌کارگیری منابع لازم (از جمله طرف‌های بیرونی) برای پشتیبانی از تداوم عملیات خدمات حیاتی فناوری اطلاعات. (یعنی: منابع موردنیاز، از جمله منابع و ارائه‌دهندگان بیرونی، را بررسی کرده و به‌کار بگیرید تا خدمات حیاتی IT بدون وقفه ادامه یابند).				Review and implement resources (including external parties) necessary to support uninterrupted operations of critical IT services.	اجرای دوره‌ای تداوم کسب‌وکار ارائه‌دهنده خدمات فناوری اطلاعات	Execute recurring IT service provider business continuity	8.3.7.4	20753
برگزاری و مدیریت برنامه‌های آموزشی کارکنان درباره تاب‌آوری فناوری اطلاعات تا ریسک‌های بالقوه پیشگیری شوند. (یعنی: دوره‌هایی برگزار و اداره کنید که به کارکنان می‌آموزد چگونه از بروز اختلالات و ریسک‌های احتمالی در حوزه IT جلوگیری کنند).				Conduct and manage employee training programs on IT resilience so that prospective risks can be avoided.	ارائه آموزش تاب‌آوری فناوری اطلاعات	Provide IT resilience training	8.3.7.5	20754
به‌کارگیری منابع دوره‌ای برای پشتیبانی از تداوم عملیات خدمات حیاتی فناوری اطلاعات. (یعنی: منابع لازم را به‌صورت منظم و برنامه‌ریزی‌شده فراهم و فعال کنید تا خدمات حیاتی IT بدون وقفه ادامه یابند).				Implement regular resources supporting uninterrupted operations of critical IT services.	اجرای دوره‌ای تداوم عملیات کسب‌وکار در حوزه فناوری اطلاعات.	Execute recurring IT business operations continuity	8.3.7.6	20755
فرایند شناسایی، احراز هویت و اعطای مجوز به کاربران فناوری اطلاعات برای دسترسی به برنامه‌های کاربردی، سامانه‌ها، اجزای IT یا شبکه‌ها، از طریق تخصیص حقوق دسترسی و اعمال محدودیت‌ها به هویت‌های کاربری تعریف‌شده. (یعنی: هویت کاربران را تعیین کنید، صحت آن را بررسی کنید و بر اساس سطح دسترسی تعریف‌شده، اجازه استفاده از سیستم‌ها و شبکه‌های IT را برایشان تنظیم کنید).				The process of identifying, authenticating, and authorizing IT users to have access to applications, systems, IT components, or networks by associating user rights and restrictions with established identities.	مدیریت هویت و مجوزهای دسترسی کاربران فناوری اطلاعات	Manage IT user identity and authorization	8.3.8	20756
سیاست‌هایی ایجاد و اجرا کنید که سیاست‌های مجوزدهی را با پروفایل‌های کاربران مجاز دارای دسترسی به منابع شبکه، یکپارچه کند. (یعنی: قوانینی بنویسید که مشخص کند هر کاربر با توجه به پروفایلش دقیقاً به چه چیزهایی در شبکه اجازه دسترسی دارد، و این قوانین را اجرا کنید).				Create and implement policies that integrate authorization policies with authorized profiles of users meant to access network resources.	پشتیبانی از یکپارچه‌سازی سیاست‌های هویت و مجوزدهی	Support integration of identity and authorization policies	8.3.8.1	20757
مدیریت فهرست پروفایل‌های کاربری و نیازهای دسترسی آن‌ها در سطوح مختلف شبکه فناوری اطلاعات سازمان. (یعنی: پروفایل کاربران و سطح دسترسی موردنیاز هرکدام را در لایه‌های مختلف شبکه IT سازمان ثبت، سامان‌دهی و به‌روزرسانی کنید).				Managing directory of user profiles and access requirements across different levels in the organization's IT network.	مدیریت فهرست کاربران فناوری اطلاعات	Manage IT user directory	8.3.8.2	20758
مدیریت فرایند اعطای مجوز به کاربران فناوری اطلاعات برای دسترسی به برنامه‌های کاربردی، سامانه‌ها، اجزای IT یا شبکه‌ها از طریق تخصیص حقوق دسترسی. (یعنی: مشخص و اعمال کنید که هر کاربر با توجه به حقوق دسترسی تعیین‌شده به چه سیستم‌ها و منابعی می‌تواند دسترسی داشته باشد).				Managing the process of authorizing IT users to access applications, systems, IT components, or networks by associating user rights.	مدیریت مجوز دسترسی کاربران فناوری اطلاعات	Manage IT user authorization	8.3.8.3	20759
ایجاد و مدیریت فرایند احراز هویت کاربران فناوری اطلاعات از طریق فهرست کاربران و بر اساس سیاست‌های داخلی. (یعنی: فرایندی تعریف و اجرا کنید که هویت کاربران با استفاده از اطلاعات موجود در دایرکتوری کاربران و مطابق سیاست‌های داخلی سازمان تأیید شود).				Create and manage the process to authenticate IT users from user directory based on the internal policies.	مدیریت سازوکارهای احراز هویت کاربران فناوری اطلاعات	Manage IT user authentication mechanisms	8.3.8.4	20760
بررسی فرایندهای مسئول بازبینی هویت و مجوزدهی کاربران فناوری اطلاعات				Examine the processes responsible for reviewing IT user identity and authorization.	ممیزی سامانه‌های هویت‌سنجی و مجوزدهی کاربران فناوری اطلاعات	Audit IT user identity and authorization systems	8.3.8.5	20761
به هرگونه نفوذ غیرمجاز به شبکه، ازجمله دسترسی یا استفاده غیرمجاز از داده‌ها، برنامه‌ها، خدمات، شبکه‌ها و/یا دستگاه‌ها را رسیدگی و برطرف کنید. با شناسایی ریشه اصلی مشکل، اقدامات اصلاحی لازم را برای رفع نفوذ انجام دهید. (یعنی: هر نوع دسترسی یا استفاده غیرمجاز در زیرساخت‌های فناوری اطلاعات را بررسی کنید، علت اصلی رخداد را پیدا کنید و اقدامات لازم را برای رفع و جلوگیری از تکرار آن انجام دهید).				Address any form of unauthorized network breach such as unauthorized access or usage of data, applications, services, networks, and/or devices. Identify the root cause and take corrective measures to resolve the breach.	پاسخ به نقض‌های امنیت اطلاعات و نفوذهای شبکه در حوزه فناوری اطلاعات	Respond to IT information security and network breaches	8.3.8.6	20762
انجام آزمون نفوذ (Pen Test) از طریق یک حمله شبیه‌سازی‌شده و مجاز برای شناسایی ضعف‌های امنیتی در محیط فناوری اطلاعات، با ارزیابی سامانه یا شبکه از طریق به‌کارگیری روش‌های مختلف مخرب. (یعنی: به‌صورت کنترل‌شده و با مجوز، حملات واقعی را شبیه‌سازی کنید تا آسیب‌پذیری‌های امنیتی سیستم‌ها و شبکه‌ها شناسایی شوند).				Conduct penetration testing (pen test) through an authorized stimulated attack to identify security weakness in an IT environment by evaluating the system or network with various harmful techniques.	انجام تست نفوذ	Conduct penetration testing	8.3.8.7	20763
بازبینی فرایندهای مسئول یکپارچه‌سازی هویت کاربران و مجوزدهی دسترسی، به‌منظور اطمینان از رعایت تمامی مقررات موردنیاز. (یعنی: فرایندهایی را بررسی کنید که وظیفه اتصال و هماهنگ‌سازی سامانه‌های مدیریت هویت و کنترل دسترسی را دارند تا مشخص شود الزامات و مقررات مربوطه به‌درستی رعایت می‌شوند).				Reviewing the processes responsible for integration of user identity and access authorization in order to confirm that all the required regulations are followed.	ممیزی یکپارچگی سیستم‌های هویت‌سنجی و مجوزدهی کاربران	Audit integration of user identity and authorization systems	8.3.8.8	20764
ایجاد استراتژی‌هایی برای مدیریت اطلاعات و محتوای سازمان. معماری اطلاعات را ترسیم کنید. منابع اطلاعاتی را اداره کنید. مدیریت داده‌ها و محتوا را اداره کنید.				Creating strategies to manage the organization's information and content. Outline the architecture for information. Administer information resources. Administer the management of data and content.	مدیریت اطلاعات	Manage information	8.4	20765

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
20766	8.4.1	Define business information and analytics strategy	تدوین استراتژی اطلاعات کسب و کار و تحلیلی	Create an organization-wide strategy for the IT function by combining skills, technologies, applications, and processes in order to attain organizations objectives.	ایجاد یک استراتژی در سطح کل سازمان برای حوزه فناوری اطلاعات از طریق ترکیب مهارت‌ها، فناوری‌ها، برنامه‌های کاربردی و فرایندها به منظور دستیابی به اهداف سازمان. {یعنی: راهبردی طراحی کنید که با هماهنگ‌سازی توانمندی‌ها، فناوری‌ها، سامانه‌ها و فرایندهای IT، تحقق اهداف کلان سازمان را ممکن سازد}.
20767	8.4.1.1	Establish data, information, and analytic objectives	تعیین اهداف داده، اطلاعات و تحلیل	Implementing strategies for securing and ensuring the privacy of data flows throughout the organization. Create protocols and guidelines for individual IT components. Outline analytic objectives in order to avoid misuse of information.	پیاده‌سازی استراتژی‌هایی برای حفاظت و تضمین حریم خصوصی جریان‌های داده در سراسر سازمان. پروتکل‌ها و دستورالعمل‌هایی برای اجزای مختلف فناوری اطلاعات ایجاد کنید. اهداف تحلیلی را به منظور جلوگیری از سوءاستفاده از اطلاعات، تعریف و تبیین کنید. {یعنی: راهکارهای امنیتی داده را اجرا کرده، دستورالعمل‌های فنی لازم را تدوین کرده و اهداف تحلیلی را به گونه‌ای مشخص کنید که از استفاده نادرست از داده‌ها پیشگیری شود}.
20768	8.4.1.2	Establish data, information, and analytic governance	تعیین حاکمیت داده‌ها، اطلاعات‌ها و تحلیل‌ها	Creating a set of guidelines that ensure effective and efficient use of IT. Define data, information, and analytic governance to reach the organization's goal.	ایجاد مجموعه‌ای از دستورالعمل‌ها برای اطمینان از استفاده مؤثر و کارآمد از فناوری اطلاعات. حاکمیت داده، اطلاعات و تحلیل را برای دستیابی به اهداف سازمان تعریف کنید. {یعنی: قواعد و چارچوب‌هایی تعیین کنید که استفاده درست از IT را هدایت کند و با مشخص کردن حاکمیت داده، اطلاعات و تحلیل (در عمل یعنی تعیین ساختار مسئولیت‌ها، قوانین و کنترل‌ها برای مدیریت داده‌ها و تحلیل‌ها در سازمان) تحقق اهداف سازمان را پشتیبانی کند}.
20769	8.4.1.3	Access IT data/analytic capabilities	دسترسی به قابلیت‌های داده و تحلیلی IT	Determining the request for data accessibility and analysis. Review the details based on internal data security policies and permit data access only if internal policies and data access parameters are met.	تعیین درخواست‌های دسترسی به داده و تحلیل داده. جزئیات را بر اساس سیاست‌های داخلی امنیت داده بررسی کنید و فقط در صورت رعایت سیاست‌های داخلی و پارامترهای دسترسی به داده، اجازه دسترسی دهید. {یعنی: درخواست‌های دسترسی به داده و تحلیل را ارزیابی کرده و فقط زمانی اجازه دسترسی بدهید که با قواعد امنیت داده سازمان همخوانی داشته باشد}.
20770	8.4.2	Define and maintain business information architecture	تعریف و نگهداری معماری اطلاعات کسب و کار	Creating strategies to manage the organization's information and content. Outline the architecture for information collection and communication. Administer information resources, data management and content.	ایجاد استراتژی‌هایی برای مدیریت اطلاعات و محتوای سازمان. معماری لازم برای گردآوری و تبادل اطلاعات را ترسیم کنید. منابع اطلاعاتی، مدیریت داده‌ها و محتوا را اداره کنید. {یعنی: راهبردهایی برای مدیریت اطلاعات سازمان طراحی کرده، چارچوب جریان و تبادل اطلاعات را مشخص کنید و منابع اطلاعاتی و داده‌ها را به صورت منسجم مدیریت کنید}.
20771	8.4.2.1	Determine enterprise business information requirements	تعیین نیازمندی‌های اطلاعاتی کسب و کار سازمانی	Determining strategies to manage the enterprise wide flow of business information and content. Outline the required architecture for information resources.	تعیین استراتژی‌هایی برای مدیریت جریان اطلاعات و محتوای کسب و کار در سطح کل سازمان. معماری موردنیاز برای منابع اطلاعاتی را ترسیم کنید. {یعنی: مشخص کنید اطلاعات کسب و کار چگونه در سراسر سازمان جریان پیدا کند و چارچوب لازم برای مدیریت منابع اطلاعاتی چگونه طراحی شود}.
20772	8.4.2.2	Define enterprise data models	تعریف مدل‌های داده در سطح سازمان	Define different ways of representation, usage, and identification of data with independent or interdependent sources across the organization.	تعریف روش‌های مختلف نمایش، استفاده و شناسایی داده‌ها با منابع مستقل یا وابسته به هم در سراسر سازمان. {یعنی: مشخص کنید داده‌ها در بخش‌های مختلف سازمان چگونه نمایش داده می‌شوند، چگونه مورد استفاده قرار می‌گیرند و چگونه با منابع داده‌ای مستقل یا مرتبط به یکدیگر شناسایی و یکپارچه می‌شوند}.
20773	8.4.2.3	Identify and understand external data sources	شناسایی و درک منابع داده‌ای خارجی	Identifying and understanding external sources of data in relevance of reliability, security, and authenticity.	شناسایی و درک منابع داده‌ای خارجی از نظر میزان قابلیت اطمینان، امنیت و اصالت. {یعنی: بررسی کنید منابع داده‌ای بیرونی تا چه حد معتبر، ایمن و اصیل هستند و آیا می‌توان داده‌های آن‌ها را با اطمینان در تصمیم‌گیری‌های سازمان استفاده کرد}.
20774	8.4.2.4	Establish data ownership and stewardship responsibilities	تعیین مسئولیت‌های مالکیت و راهبری داده‌ها	Establishing entities responsible for data accuracy, integrity, and timeliness that can authorize or deny access to certain data. Develop data utilizing governance processes to ensure fitness of data elements.	تعیین واحدها یا نقش‌هایی که مسئول دقت، یکپارچگی و به موقع بودن داده هستند و می‌توانند دسترسی به داده‌های مشخص را تأیید یا رد کنند. با استفاده از فرآیندهای راهبری داده، داده‌ها را توسعه و مدیریت کنید تا مناسب بودن عناصر داده برای استفاده تضمین شود. {یعنی: مشخص کنید چه کسانی مسئول کیفیت داده و کنترل دسترسی هستند، و از طریق فرآیندهای حاکمیت داده کاری کنید که هر عنصر داده از نظر کیفیت و کاربردپذیری قابل اتکا باشد}.
20775	8.4.2.5	Maintain and evolve enterprise data and information architecture	نگهداری و ارتقای معماری داده‌ها و اطلاعات سازمانی	Creating and maintaining the process of designing, creating, deploying, and managing strategies to maintain enterprise data and information architecture.	ایجاد و نگهداری فرایند طراحی، ایجاد، استقرار و مدیریت استراتژی‌هایی برای حفظ معماری داده و اطلاعات سازمانی.
20776	8.4.3	Define and execute business information lifecycle planning and control	تعریف و اجرای برنامه‌ریزی و کنترل چرخه عمر اطلاعات کسب و کار	Develop and implement strategies to plan and manage the flow of an information system's data from creation and initial storage to the time when it becomes obsolete and deleted.	راهبردهایی برای برنامه‌ریزی و مدیریت جریان داده‌های یک سامانه اطلاعاتی از زمان ایجاد و ذخیره‌سازی اولیه تا هنگام کهنگی و حذف، طراحی و اجرا کنید. {یعنی: استراتژی‌هایی طراحی و پیاده‌سازی کنید که کل چرخه جریان داده—از ایجاد تا حذف—به صورت نظام‌مند مدیریت شود}.
20777	8.4.3.1	Define and maintain enterprise information policies, standards, and procedures	تعریف و نگهداری سیاست‌ها، استانداردها و رویه‌های اطلاعاتی سازمانی	Outlining and establishing policies for information and setting information standards and procedures. Establish policies to regulate the creation, use, storage, access, communication, and dissemination of information.	ترسیم و استقرار سیاست‌های اطلاعاتی و تعیین استانداردها و رویه‌های اطلاعاتی. سیاست‌هایی برای تنظیم {و اصلاح رویه‌های} ایجاد، استفاده، ذخیره‌سازی، دسترسی، ارتباطات و انتشار اطلاعات، تعیین کنید
20778	8.4.3.2	Implement and execute data administration responsibilities	پیاده‌سازی و اجرای مسئولیت‌های مدیریت داده	Implementing and executing strategies for processes and technologies that support the collection, managing, and storing of data.	پیاده‌سازی و اجرای استراتژی‌های مربوط به فرایندها و فناوری‌هایی که از گردآوری، مدیریت و ذخیره‌سازی داده پشتیبانی می‌کنند

توضیحات مولفه				Element Description	نام	Name	Hierarchy ID	PCF ID
ایجاد استراتژی‌هایی برای اداره اطلاعات و محتوا. نیازهای سازمان در زمینه مدیریت اطلاعات و محتوا را شناسایی و تحلیل کنید. نقش خدمات فناوری اطلاعات را در اجرای راهبرد کلی کسب‌وکار درک کنید {مشخص شود خدمات IT دقیقاً چگونه به تحقق استراتژی‌های اصلی کسب‌وکار کمک می‌کنند}. پیامدهای فناوری‌های جدید را برای مدیریت اطلاعات و محتوا ارزیابی کنید. مؤثرترین و کارآمدترین اقدامات برای مدیریت اطلاعات و محتوا را شناسایی و اولویت‌بندی کنید. {یعنی: استراتژی‌هایی برای اداره اطلاعات و محتوا طراحی کنید، نیازهای سازمان را بشناسید و تحلیل نمایید، مشخص کنید خدمات IT دقیقاً چگونه به تحقق استراتژی‌های اصلی کسب‌وکار کمک می‌کند، اثر فناوری‌های جدید را بررسی کنید و بهترین اقدامات را برای مدیریت مؤثر اطلاعات و محتوا انتخاب و اولویت‌بندی کنید}.				Creating strategies to administer information and content. Understand the needs of the organization for information and content management. Realize the role of IT services for implementing the overall business strategy. Assess the implications of new technologies for managing information and content. Identify and prioritize the most effective and efficient actions for managing information and content.	مدیریت اطلاعات کسب‌وکار	Manage business information	8.4.4	20779
تعریف قوانین، واژگان و منطق تشکیل‌دهنده چارچوب معماری اطلاعات سازمان. ویژگی‌های اطلاعاتی که در چارچوب فناوری اطلاعات جریان دارند را پایش و کنترل کنید				Defining the rules, diction, and logic that make up the framework of the organization's information architecture. Monitoring and controlling information attributes that flow through the IT framework.	نظارت و کنترل اطلاعات کسب‌وکار	Monitor and control business information	8.4.4.1	20780
نگهداری منابع اطلاعاتی به‌همراه سخت‌افزار و نرم‌افزارهای فناوری اطلاعات موردنیاز برای ذخیره‌سازی، دسترسی و بازیابی اطلاعات کسب‌وکار				Maintain information feedstock along with IT hardware and software needed for storage, access, and retrieval of business information.	نگهداری ورودی‌های اطلاعاتی و مخازن اطلاعات کسب‌وکار	Maintain business information feeds and repositories	8.4.4.2	20781
راستی‌آزمایی و تأیید دسترسی و استفاده از اطلاعات از طریق گزارش‌های منظم عملکرد سازمان				Verification of information access and usage through regular reports on organizational performance.	انجام ممیزی‌های استفاده داخلی	Perform internal usage audits	8.4.4.3	20782
پیاده‌سازی و مدیریت فرآیند دسترسی به اطلاعات شامل مسائل مربوط به حق نشر، متن‌باز، حریم خصوصی و امنیت				Implement and manage the process for accessing information including issues related to copyright, open source, privacy, and security.	پیاده‌سازی و مدیریت دسترسی به اطلاعات کسب‌وکار	Implement and administer business information access	8.4.4.4	20783
طراحی و نگهداری کاتالوگ خدمات/راهکارهای فناوری اطلاعات. عملکرد خدمات/راهکارهای فناوری اطلاعات را ارزیابی کنید و نتایج را به مدیریت گزارش دهید. {یعنی: فهرست جامع خدمات و راهکارهای IT را ایجاد و به‌روز نگه دارید، سپس عملکرد آن‌ها را بسنجید و نتایج ارزیابی را به مدیریت منتقل کنید}.				Designing and maintaining the IT services/solutions catalogue. Evaluate the performance of IT services/solutions. Communicate the results to the management.	طراحی و مدیریت خدمات/راهکارها	Develop and manage services/solutions	8.5	20784
تدوین خدمات/راهکارها همراه با ایجاد یک استراتژی که مبنایی برای ارائه خدمات/راهکارهای همسو با نیازهای کلی کسب‌وکار فراهم می‌کند. در حوزه خدمات/راهکارها برای توسعه و یکپارچه‌سازی تحقیق کنید.				Developing service/solution along with creating a strategy that provides a base for delivering service/solution aligned with overall business needs. Conduct research within the services/solutions field for development and integration.	تدوین استراتژی خدمات/راهکارها و یکپارچه‌سازی	Develop service/solution and integration strategy	8.5.1	20785
تعیین نحوه توسعه خدمات/راهکارهای فناوری اطلاعات. مزایا و معایب خدمات/راهکارهای فناوری اطلاعات و روش‌های توسعه آن‌ها را بر اساس صرفه اقتصادی و ارزش توسعه تحلیل کنید. {یعنی: مشخص کنید خدمات و راهکارهای IT چگونه باید توسعه یابند و با بررسی هزینه‌فایده و ارزش ایجادشده، بهترین روش توسعه را انتخاب کنید}				Determining the development of IT service/solution. Analyze the pros and cons of IT service/solution and it's methods on the basis of their cost effectiveness and development value.	تعیین توسعه خدمات/راهکارهای فناوری اطلاعات	Determine IT service/solution development	8.5.1.1	20786
ایجاد روش‌ها و فرایندهایی به‌عنوان پایه توسعه پلتفرم‌ها، اجزا و نرم‌افزارهای جدید فناوری اطلاعات و استانداردهای جدید برای استفاده بهتر از IT در سازمان.				Establishing the methods and processes as the foundation for developing new IT platforms, components, software, and explore new standards for better IT usage in the organization.	تعریف فرایندها و استانداردهای توسعه خدمات/راهکارهای فناوری اطلاعات	Define IT service/solution development processes/standards	8.5.1.2	20787
شناسایی و پیاده‌سازی تکنیک‌ها و ابزارهای توسعه بر اساس میزان ارزش‌افزایی آن‌ها برای محیط فناوری اطلاعات				Identifying and implementing techniques and tools for development based on overall value addition to the IT environment.	شناسایی، استقرار و پشتیبانی از متدولوژی‌ها و ابزارهای توسعه	Identify, deploy, and support development methodologies and tools	8.5.1.3	20788
ایجاد استانداردهایی برای انتخاب اجزای خدمات فناوری اطلاعات				Establishing standards for selection of IT service components.	تعیین معیارهای اجزای خدمات	Establish service component criteria	8.5.1.4	20789
شناسایی و انتخاب اجزای خدمات قابل استفاده مجدد به منظور کاهش هزینه و افزایش کارایی				Understanding and selecting reusable service components so that they can be cost-effective and efficient.	شناخت و انتخاب اجزای خدمات قابل‌استفاده مجدد	Understand and select reusable service components	8.5.1.5	20790
ایجاد و استقرار سبد اجزای خدمات با تعریف سرمایه‌گذاری‌ها و فعالیت‌ها. ارزش سبد اجزای خدمات را تحلیل و بررسی کنید و منابع را به آن اختصاص دهید. {یعنی: سبدی از اجزای خدمات فناوری اطلاعات ایجاد کنید و با مشخص کردن سرمایه‌گذاری‌ها و فعالیت‌های مرتبط آن را شکل دهید؛ سپس ارزش این سبد را ارزیابی کرده و منابع لازم را برای توسعه و پشتیبانی آن اختصاص دهید}				Creating and establishing service component portfolio by defining investments, and activities. Analyze and examine the value of the service component portfolio, and allocate resources towards it.	نگهداری سبد اجزای خدمات	Maintain service component portfolio	8.5.1.6	20791
ایجاد استانداردها و رویه‌هایی برای توسعه خدمات/راهکارهای فناوری اطلاعات خارج از پارامترهای تعریف‌شده کسب‌وکار {یعنی: قواعد و فرایندهایی تعیین کنید برای مواقعی که لازم است خدمات یا راهکارهای IT به‌صورت استثنایی و خارج از چارچوب‌ها یا محدودیت‌های از پیش تعیین‌شده کسب‌وکار توسعه داده شوند}.				Creating standards and procedures for developing IT services/solutions outside of defined business parameters.	ایجاد حاکمیتِ استثناهای استانداردهای توسعه	Establish development standards exception governance	8.5.1.7	20792
اجرای برنامه‌ریزی چرخه عمر خدمات و راهکارهای فناوری اطلاعات. الزامات جدید و بهبودهای ویژگی‌ها- کارکردها را توسعه دهید. {نیازهای جدید مشخص شوند و قابلیت‌ها و عملکردهای موجود سیستم‌ها ارتقا داده شوند}. یک برنامه چرخه عمر طراحی و ایجاد کنید که وضعیت فعلی و آینده خدمات و راهکارهای فناوری اطلاعات را پوشش دهد				Executing life-cycle planning for IT services and solutions. Develop new requirements and feature-function enhancements. Create and design a life cycle plan that addresses the current and future state of IT services and solutions.	مدیریت برنامه‌ریزی چرخه عمر خدمات/راهکارها	Manage service/solution lifecycle planning	8.5.2	20793

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
20794	8.5.2.1	Monitor and track emerging technology capabilities	پایش و رصد قابلیت‌های فناوری‌های نوظهور	Perform a systematic investigation to new and future technology capabilities for future upgrades.	انجام بررسی و تحقیق نظام‌مند قابلیت‌های فناوری‌های جدید و آینده برای ارتقاهای آتی
20795	8.5.2.2	Identify IT services/solutions	شناسایی خدمات /راهکارهای فناوری اطلاعات	Identifying processes and supporting procedures that are performed by an organization to design, plan, deliver, operate, and control information technology services/solutions offered to customers.	شناسایی فرایندها و رویه‌های پشتیبان که توسط سازمان برای طراحی، برنامه‌ریزی، ارائه، بهره‌برداری و کنترل خدمات و راهکارهای فناوری اطلاعات ارائه‌شده به مشتریان انجام می‌شوند. {یعنی: مشخص کنید چه فرایندها و رویه‌هایی در سازمان وجود دارد که برای طراحی، برنامه‌ریزی، ارائه، اجرا و کنترل خدمات و راهکارهای IT به مشتریان استفاده می‌شوند}
20796	8.5.2.3	Determine IT service/solution approach	تعیین رویکرد {ارائه} خدمات/راهکارهای فناوری اطلاعات	Determining an approach to create a base for delivering IT service/solution aligned with overall business needs while maintaining a tight control on delivery and costs.	تعیین رویکردی برای ایجاد مبنایی جهت ارائه خدمات/راهکارهای فناوری اطلاعات همسو با نیازهای کلی کسب‌وکار، در حالی که کنترل دقیقی بر ارائه خدمات و هزینه‌ها حفظ می‌شود. {یعنی: روشی مشخص کنید تا خدمات یا راهکارهای IT متناسب با نیازهای کسب‌وکار ارائه شوند و هم‌زمان بر نحوه ارائه و هزینه‌ها کنترل دقیق وجود داشته باشد}.
20797	8.5.2.4	Define IT solution lifecycle	تعریف چرخه‌عمر راهکارهای فناوری اطلاعات	Defining solutions to satisfy business needs. IT solution lifecycle provides a means to address the full life cycle of an information technology solution and addresses the current and future state of IT services and solutions.	تعریف راهکارهایی برای برآورده‌سازی نیازهای کسب‌وکار. چرخه‌عمر راهکارهای فناوری اطلاعات ابزاری فراهم می‌کند تا کل چرخه‌عمر یک راهکار فناوری اطلاعات پوشش داده شود و وضعیت فعلی و آینده خدمات و راهکارهای فناوری اطلاعات مورد توجه قرار گیرد. {یعنی: راهکارهایی را تعریف کنید که نیازهای کسب‌وکار را برطرف کنند؛ چرخه‌عمر راهکارهای IT کمک می‌کند همه مراحل عمر یک راهکار—از ایجاد تا به‌کارگیری و تغییرات آینده—مدیریت شود و هم وضعیت فعلی و هم آینده خدمات و راهکارهای IT در نظر گرفته شود}.
20798	8.5.2.5	Develop IT service/solution "sunset" plans	تدوین برنامه‌های غروب {بازنشستگی} خدمات/راهکارهای فناوری اطلاعات	Developing plans to retire IT service/solution resources when the service/solution is no longer feasible.	تدوین برنامه‌هایی برای بازنشسته‌سازی منابع خدمات/راهکارهای فناوری اطلاعات زمانی که آن خدمت/راهکار دیگر توجیه‌پذیر نباشد
20799	8.5.3	Develop and manage service/solution architecture	توسعه و مدیریت معماری خدمات/راهکارهای فناوری اطلاعات	Creating the architecture for the IT services and solutions. Assess architecture and business constraints in order to understand integration requirements. Promote existing architecture. Manage exceptions.	ایجاد معماری برای خدمات و راهکارهای فناوری اطلاعات. محدودیت‌های معماری و کسب‌وکار را ارزیابی کنید تا نیازمندی‌های یکپارچه‌سازی درک و شناسایی شوند. معماری موجود را ترویج دهید. استثناه‌ها را مدیریت کنید.
20800	8.5.3.1	Assess IT application and infrastructure architecture constraints	ارزیابی محدودیت‌های معماری برنامه‌های کاربردی و زیرساخت فناوری اطلاعات	Assessing limitations in IT application and infrastructure architecture that may hinder expected performance.	ارزیابی محدودیت‌های معماری برنامه‌های کاربردی و زیرساخت فناوری اطلاعات که ممکن است مانع دستیابی به عملکرد مورد انتظار شوند
20801	8.5.3.2	Assess business constraints on IT service/solution	ارزیابی محدودیت‌های کسب‌وکار بر خدمات/راهکارهای فناوری اطلاعات	Evaluate business limitations that may hinder IT service/solution performance.	ارزیابی محدودیت‌های کسب‌وکار که ممکن است مانع عملکرد مطلوب خدمات/راهکارهای فناوری اطلاعات شوند
20802	8.5.3.3	Determine IT component integration requirements	تعیین الزامات یکپارچه‌سازی اجزای فناوری اطلاعات	Determining the requirements to integrate IT components such as hardware, software, database, telecommunication, and network.	تعیین الزامات یکپارچه‌سازی اجزای IT مانند سخت‌افزار، نرم‌افزار، پایگاه داده، مخابرات و شبکه
20803	8.5.3.4	Identify opportunities for IT component reuse	شناسایی فرصت‌های استفاده مجدد از اجزای IT	Identification of opportunities for reusing IT components so that they can be cost-effective and efficient.	شناسایی فرصت‌های استفاده مجدد از اجزای فناوری اطلاعات به‌منظور افزایش صرفه اقتصادی و کارایی
20804	8.5.3.5	Promote adoption of existing service/solution architecture	ترویج پذیرش معماری موجود خدمات/راهکارهای فناوری اطلاعات	Encouraging acceptance of existing IT service/solution architecture in the organization.	تشویق به پذیرش معماری موجود خدمات/راهکارهای فناوری اطلاعات در سازمان
20805	8.5.3.6	Develop and maintain service/solution architectures	طراحی و نگهداری معماری‌های خدمات/راهکارهای فناوری اطلاعات	Creating and maintaining a services and solutions architecture over a network that can be revised as needed or even eliminated in case of inefficiencies.	ایجاد و نگهداری معماری خدمات و راهکارها در بستر شبکه به‌گونه‌ای که در صورت نیاز قابل بازنگری یا در صورت ناکارآمدی قابل حذف باشد
20806	8.5.3.7	Assess IT service/solution architecture conformance	ارزیابی انطباق معماری خدمات/راهکارهای فناوری اطلاعات	Assessing functional compliance of the IT service/solution architecture. Safeguard compliance with guidelines for the architecture.	ارزیابی انطباق عملکردی معماری خدمات/راهکارهای فناوری اطلاعات. از پایبندی آن به دستورالعمل‌های معماری اطمینان حاصل کنید.
20807	8.5.3.8	Manage architectural exceptions	مدیریت استثناهای معماری	Identifying and resolving any architectural exceptions. Address the internal inquiries related to architecture that cannot be addressed immediately. Research inquiries that require the need of exceptional methods.	شناسایی و رفع هرگونه استثنای معماری. به پرسش‌های داخلی مرتبط با معماری که امکان پاسخ‌گویی فوری به آن‌ها وجود ندارد رسیدگی کنید. پرسش‌هایی را که نیازمند روش‌های استثنایی هستند بررسی و تحقیق کنید. {یعنی: هر موردی را که با اصول و استانداردهای معماری سازمان همخوانی ندارد پیدا کرده و برای رفع یا مدیریت آن اقدام کنید. اگر در سازمان درباره معماری سؤال یا درخواستی مطرح شد که پاسخ آن فوراً مشخص نیست، آن را پیگیری کنید و بررسی‌های لازم را انجام دهید. همچنین مواردی را که حل آن‌ها نیازمند استفاده از روش‌های غیرمعمول یا استثنایی است مطالعه و تحقیق کنید تا راهکار مناسب پیدا شود}

توضیحات مولفه				Element Description	نام	Name	Hierarchy ID	PCF ID
درک و شناسایی نیازمندی‌های مشتری. خدمات و راهکارهای فناوری اطلاعات را بر اساس این نیازمندی‌ها طراحی کنید. اجزای لازم برای برآورده‌سازی نیازمندی‌ها را توسعه دهید. منابع را برای ارائه پشتیبانی آموزش دهید. خدمات و راهکارهای فناوری اطلاعات را از قبل تست کنید. تجربه مشتری پس از فروش را تأیید کنید. {یعنی: ابتدا نیازها و انتظارات مشتری را به‌طور دقیق شناسایی کنید. سپس بر اساس آن‌ها خدمات یا راهکارهای IT را طراحی کنید و اجزا و قابلیت‌های لازم برای تحقق آن‌ها را توسعه دهید. افرادی را که قرار است پشتیبانی ارائه دهند آموزش دهید تا بتوانند به مشتری کمک کنند. پیش از ارائه یا استقرار، خدمات و راهکارها را آزمایش کنید تا از عملکرد صحیح آن‌ها مطمئن شوید. پس از فروش نیز بررسی کنید که مشتری در استفاده از آن‌ها تجربه رضایت‌بخشی دارد}.				Understanding customer requirements. Design the IT services and solutions based on the requirements. Develop components for providing the requirements. Train resources to provide support. Test the IT services and solutions in advance. Confirm the customer experience post-sale.	اجرای ایجاد و تست خدمات/راهکارهای IT	Execute IT service/solution creation and testing	8.5.4	20808
اجرای یک سامانه اطلاعاتی با هدف تولید سامانه‌ای باکیفیت که انتظارات مشتری را برآورده کند یا از آن فراتر رود، در چارچوب زمان و هزینه برآورده‌شده تکمیل شود و نگهداری و ارتقای آن مقرون‌به‌صرفه باشد				Executing an information system, aiming to produce a high quality system that meets or exceeds customer expectations, reaches completion within time and cost estimates, and is inexpensive to maintain and cost-effective to enhance.	اجرای چرخه عمر توسعه خدمات/راهکارهای فناوری اطلاعات	Execute IT service/solution development lifecycle	8.5.4.1	20809
ارزیابی و اعتبارسنجی الزامات و نیازهای خدمات/راهکارهای فناوری اطلاعات				Evaluating and validating the requirements and needs of IT service/solution.	ارزیابی و اعتبارسنجی الزامات خدمات/راهکارهای IT	Assess and validate IT service/solution requirements	8.5.4.1.1	20810
تدوین طراحی خدمات/راهکارها برای کمک به سازمان در دستیابی به اهداف خود. چارچوبی جدید برای شکل‌دهی فرایندهای خدمات/راهکارها در قالبی منسجم و ساختاریافته توسعه دهید. {یعنی: طراحی خدمات یا راهکارهای IT را به‌گونه‌ای انجام دهید که به تحقق اهداف سازمان کمک کند. همچنین یک چارچوب جدید ایجاد کنید تا فرایندهای مرتبط با این خدمات یا راهکارها به‌صورت منظم، هماهنگ و ساختاریافته سازمان‌دهی و اجرا شوند}.				Formulating a design for service/solution that helps an organization to meet its objectives. Develop a new framework for molding the service/solution processes into a coherent and structured form.	ایجاد طراحی خدمات/راهکارها	Create service/solution design	8.5.4.1.2	20811
ساخت و تست اجزای جدید موردنیاز برای توسعه خدمات و راهکارهای فناوری اطلاعات				Building and testing new components required for the development of IT services and solutions.	ساخت و تست اجزای خدمات/راهکارهای فناوری اطلاعات	Build and test IT service/solution components	8.5.4.1.3	20812
ترکیب مؤلفه تازه‌ساخته‌شده فناوری اطلاعات با خدمات فناوری اطلاعات به‌منظور دستیابی به خروجی بهینه. {یعنی: مؤلفه جدیدی را که ایجاد شده است با خدمات موجود فناوری اطلاعات یکپارچه و هماهنگ کنید تا بهترین عملکرد و بیشترین کارایی از کل سامانه حاصل شود}.				Combining the newly built IT component along with IT services in order to gain optimum output.	یکپارچه‌سازی اجزا و خدمات IT	Integrate IT components and services	8.5.4.1.4	20813
اعتبارسنجی اینکه خدمات/راهکارهای پیشنهادی IT قابل اجرا است و خدمات مورد نیاز مشتری را ارائه می‌دهد. {یعنی: بررسی کنید که خدمات یا راهکار IT پیشنهادی از نظر فنی و اجرایی قابل انجام است و واقعاً می‌تواند خدمات موردنیاز مشتری را به‌درستی فراهم کند}.				Validating that the proposed IT service/solution is feasible and provides the needed services for the customer.	اجرای اعتبارسنجی خدمات/راهکارهای فناوری اطلاعات	Execute IT service/solution validation	8.5.4.1.5	20814
تدوین و پیاده‌سازی یک استراتژی برای استقرار خدمات/راهکارهای IT با تعریف تمام فعالیت‌هایی که حوزه IT را برای استفاده در دسترس قرار می‌دهد. فرآیند استقرار، رویه‌ها و ابزارها را تعریف کنید. مناسب‌ترین و عملی‌ترین متدولوژی‌ها را برای فرآیند استقرار انتخاب کنید. {یعنی: استراتژی استقرار خدمات/راهکارهای IT را بسازید و اجرا کنید. فرآیند، رویه‌ها و ابزارهای استقرار را تعریف کنید. بهترین روش‌های استقرار را انتخاب کنید}.				Creating and implementing a strategy for the deployment of IT service/solution by defining all of the activities that make the IT function available for use. Define the deployment process, procedures, and tools. Select the most feasible and practical methodologies for the deployment process.	تجمیع و بسته‌بندی اقلام استقرار خدمات/راهکارها {یعنی: تمامی اجزا، تنظیمات، اسکرپت‌ها، وابستگی‌ها و مستندات لازم برای استقرار یک خدمت یا راهکار فناوری اطلاعات را یکجا گردآوری و در قالب یک بسته منسجم آماده می‌کنند تا امکان پیاده‌سازی صحیح و کارآمد آن در محیط عملیاتی فراهم شود}	Bundle service/solution deployment packaging	8.5.4.1.6	20815
شناسایی و رفع نیازها/درخواست‌های داخلی برای خدمات/راهکارهایی که نمی‌توان بلافاصله آن‌ها را رفع کرد. در مورد درخواست‌هایی که نیاز به راه‌حل‌های استثنایی دارند بررسی و تحقیق انجام دهید.				Identifying and resolving internal needs/inquiries for service/solution that cannot be resolved immediately. Research inquiries that require the need of exceptional solutions.	مدیریت استثناهای فرآیند خدمات/راه‌کارها	Manage service/solution process exceptions	8.5.4.1.7	20816
مشارکت در تمام جنبه‌های نگهداری و تست خدمات/راه‌کارها شامل تمام فعالیت‌های پیشگیرانه، روتین و اصلاحی. اطمینان حاصل کنید که خدمات/راه‌کارهای IT به درستی کار می‌کنند و مقررات در صورت لزوم رعایت می‌شوند. {یعنی: در تمام جنبه‌های نگهداری و تست خدمات/راه‌کارها مشارکت کنید. مطمئن شوید که خدمات/راه‌کارهای IT درست کار می‌کنند و مقررات لازم رعایت می‌شود}				Engaging in all aspects of service/solution maintenance and testing includes all preventative, routine, and corrective activates. Ensure that IT service/solution are functioning properly and regulations where applicable.	انجام نگهداری و تست خدمات/راه‌کارها	Perform service/solution maintenance and testing	8.5.5	20817
اجرای چرخه عمر نگهداری خدمات/راه‌کارهای IT برای کاهش هزینه‌های نگهداری و افزایش قابلیت اطمینان زیرساخت IT در رابطه با مشکلات مربوط به خدمات/راه‌کارها. چرخه عمر نگهداری خدمات/راه‌کارهای IT را اجرا کنید تا هزینه‌های نگهداری را کاهش دهید و قابلیت اطمینان زیرساخت IT را افزایش دهید. {یعنی: فرآیند نگهداری خدمات/راه‌کارهای IT را اجرا کنید تا هزینه‌ها کمتر شود و زیرساخت IT قابل‌اعتمادتر شود}				Executing IT service/solution maintenance lifecycle in order to reduce maintenance costs and increase reliability of IT infrastructure concerning service/solution related problems.	اجرای چرخه عمر نگهداری خدمات/راه‌کارهای IT	Execute IT service/solution maintenance lifecycle	8.5.5.1	20818
ارزیابی طرح‌های رسیدگی به آلودگی محیطی فناوری اطلاعات برای اقدامات اصلاحی {یعنی: طرح‌ها و برنامه‌هایی را که برای شناسایی و برطرف‌سازی عوامل اخلال، آلودگی یا اختلال در محیط فناوری اطلاعات تدوین شده‌اند بررسی و ارزیابی می‌کنند تا مشخص شود این برنامه‌ها برای انجام اقدامات اصلاحی و بازگرداندن محیط به وضعیت سالم و پایدار مناسب و مؤثر هستند}				Evaluate plans to address information technology environmental adulteration for rectification efforts.	ارزیابی اصلاحات فناوری اطلاعات	Assess IT remediation	8.5.5.1.1	20819

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
20820	8.5.5.1.2	Modify service/solution design	اصلاح طراحی خدمات/راه کارها	Redesign the roadmap to seek solution or service with an overall process flow and impact timeframe.	بازطراحی نقشه‌راه برای جست‌وجوی راهکار یا خدمت همراه با جریان کلی فرایند و بازه زمانی تأثیرگذاری. {یعنی: نقشه‌راه اجرای راهکار یا خدمت را به‌گونه‌ای بازنگری و طراحی کنید که مراحل کلی فرایند به‌صورت شفاف مشخص باشد و همچنین زمان‌بندی اثرگذاری و پیامدهای آن بر سازمان به‌طور دقیق تعیین شود}
20821	8.5.5.1.3	Perform IT service/solution remediation	انجام اصلاح خدمات/راه کارهای فناوری اطلاعات	Administering the efforts and activities for IT service/solution remediation. This process element requires the organization to create plans for corrective action in collaboration with government agencies and pertinent professional services agencies which specialize in remediation efforts relevant to the organization's service/solution. Additionally, the organization needs to consult experts to validate the plan, determine resources allocation, resolve any legal concerns, and formulate a company-wide policy for IT service/solution remediation.	مدیریت تلاش‌ها و فعالیت‌های مربوط به اصلاح خدمات/راهکارهای IT. در این بخش از فرآیند، سازمان باید با همکاری نهادهای دولتی و شرکت‌های خدمات حرفه‌ای مرتبط که در حوزه اقدامات اصلاحی تخصص دارند، برنامه‌هایی برای اقدام اصلاحی تدوین کند.علاوه بر این، سازمان نیاز دارد برای اعتبارسنجی و تأیید این برنامه‌ها با خبرگان مشورت نماید، نحوه تخصیص منابع را تعیین، مسائل حقوقی و هرگونه نگرانی قانونی را رفع و یک خط‌مشی و سیاست سراسری در سطح کل سازمان برای اصلاح خدمات/راه کارهای IT تدوین کند. {یعنی: تلاش‌ها و فعالیت‌های رفع مشکلات خدمات/راه کارهای IT را مدیریت کنید. برنامه‌های اقدام اصلاحی را با همکاری نهادهای دولتی و خدمات حرفه‌ای بسازید. با کارشناسان مشورت کنید تا طرح را تأیید کنید، منابع تخصیص دهید، مسائل قانونی را رفع کنید و سیاست جامع رفع مشکلات IT را تدوین کنید}
20822	8.5.5.1.4	Manage service/solution operations	مدیریت عملیات خدمات/راه کارها	Understanding customer requirements. Managing services/solutions based on the requirements. Develop components for providing the requirements. Train resources to provide support. Confirm the customer experience post-sale. Evaluate the performance of service/solution. Communicate the results to the management.	شناسایی و تحلیل نیازهای مشتری. مدیریت خدمات/راهکارها بر اساس نیازهای {شناسایی شده مشتری}. اجزای لازم برای پاسخ‌گویی به نیازهای {شناسایی شده مشتری} را توسعه دهید. منابع {انسانی} را برای ارائه پشتیبانی آموزش دهید. {رضایت و} تجربه مشتری پس از فروش را بررسی و تأیید کنید. عملکرد خدمات/راهکارها را ارزیابی کنید. نتایج را به مدیریت اطلاع‌رسانی کنید.
20823	8.5.5.1.5	Prepare fixed/enhanced service/solution packaging	آماده‌سازی بسته‌بندی خدمات/راه کارهای اصلاح‌شده و ارتقایافته	Developing packaging for fixed/enhanced service/solution based on the standalone or bundled offerings to be used by the organization.	توسعه بسته‌بندی خدمات/راهکارهای اصلاح‌شده یا ارتقایافته بر اساس ارائه‌های مستقل یا تجمیعی قابل استفاده توسط سازمان. {یعنی: بسته‌های استقرار یا ارائه خدمت/راهکار را پس از اعمال اصلاحات یا بهبودها طراحی و آماده کنید و مشخص کنید که این خدمات یا راهکارها به‌صورت مستقل یا در قالب بسته‌های تجمیعی در سازمان مورد استفاده قرار می‌گیرند}.
20824	8.6	Deploy services/solutions	استقرار خدمات/راه کارها	Executing IT services/solutions by creating a strategy for deployment. Plan and execute the changes. Plan and administer the release of its IT services and solutions.	اجرای خدمات/راهکارهای فناوری اطلاعات از طریق تدوین استراتژی استقرار. تغییرات را برنامه‌ریزی و اجرا کنید. انتشار خدمات و راهکارهای فناوری اطلاعات را برنامه‌ریزی و مدیریت کنید. {یعنی: ابتدا راهبردی برای نحوه استقرار خدمات یا راهکارهای IT تدوین می‌شود، سپس تغییرات لازم برنامه‌ریزی و اجرا می‌گردد و در ادامه فرایند انتشار و ارائه رسمی خدمات و راهکارهای فناوری اطلاعات به‌طور برنامه‌ریزی‌شده مدیریت می‌شود}.
20825	8.6.1	Develop and manage service/solution deployment strategy	طراحی و مدیریت استقرار خدمات/راهکارها	Creating and implementing a strategy for the deployment of IT service/solution. Define all of the activities that make the IT function available for use. Establish the change policies for IT services and solutions. Define the deployment process, procedures, and tools. Select the most feasible and practical methodologies for the deployment process.	ایجاد و پیاده‌سازی استراتژی استقرار خدمات/راهکارهای فناوری اطلاعات؛ تمامی فعالیت‌هایی را که باعث می‌شوند حوزه فناوری اطلاعات برای استفاده در دسترس قرار گیرد، تعریف کنید؛ خط‌مشی‌های تغییرات را برای خدمات و راهکارهای فناوری اطلاعات تعیین کنید؛ فرایند، رویه‌ها و ابزارهای استقرار را تعریف کنید؛ عملی‌ترین و کاربردی‌ترین متدولوژی‌ها را برای فرایند استقرار انتخاب کنید. {یعنی: استراتژی جامع استقرار را تدوین و اجرا کنید؛ تمامی گام‌های عملیاتی برای عملیاتی‌سازی خدمات IT را شفاف‌سازی کنید؛ چارچوب و قواعد تغییرات را بنا نهید؛ فرایندها و ابزارهای لازم برای استقرار را مشخص کرده و مناسب‌ترین و اجرایی‌ترین متدولوژی‌ها را برای پیاده‌سازی برگزینید}.
20826	8.6.1.1	Assess IT deployment business impact	ارزیابی تأثیر کسب‌وکاری استقرار فناوری اطلاعات	Evaluate the impact of IT deployment (products/services) on the business. Compare pre and post development performance, behavior of resources, and cost to assess organizational benefit.	ارزیابی تأثیر استقرار فناوری اطلاعات (محصولات/خدمات) بر کسب‌وکار؛ عملکرد، رفتار منابع و هزینه‌ها را پیش و پس از توسعه مقایسه کنید تا میزان منفعت سازمانی سنجیده شود. {یعنی: بررسی کنید استقرار محصولات یا خدمات IT چه اثری بر کسب‌وکار گذاشته است و با مقایسه وضعیت قبل و بعد، تغییرات عملکرد، نحوه استفاده از منابع و هزینه‌ها را بسنجید تا مشخص شود سازمان واقعاً چه مقدار سود، بهبود یا ارزش دریافت کرده است}.
20827	8.6.1.2	Establish IT deployment policies	ایجاد خط‌مشی‌های استقرار فناوری اطلاعات	Defining deployment policies regarding IT services and solutions to allow employees to plan accordingly. Reduce the negative impact to the user community.	تعریف خط‌مشی‌های استقرار برای خدمات و راهکارهای فناوری اطلاعات؛ به‌گونه‌ای که کارکنان بتوانند بر اساس آن برنامه‌ریزی کنند. تأثیرات منفی بر جامعه کاربران را کاهش دهید. {یعنی: سیاست‌ها و قواعدی برای استقرار خدمات و راهکارهای IT تعیین کنید تا کارکنان بدانند چگونه برای استقرار برنامه‌ریزی کنند و این فرایند به شکلی مدیریت شود که کمترین اختلال یا اثر منفی بر کاربران ایجاد گردد}.
20828	8.6.1.3	Define and create deployment procedure workflow	تعریف و ایجاد گردش کار رویه‌های استقرار	Outlining processes, methods, and equipment for deployment of IT solutions. Manage core operations servers like subversion server, production server, and development server, to make the IT services and solutions available for internal/client use.	ترسیم فرایندها، روش‌ها و تجهیزات برای استقرار راهکارهای فناوری اطلاعات؛ سرورهای عملیاتی اصلی مانند سرور کنترل نسخه Subversion (SVN)، سرور تولید و سرور توسعه را مدیریت کنید تا خدمات و راهکارهای فناوری اطلاعات برای استفاده داخلی یا مشتری در دسترس قرار گیرند.

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
20829	8.6.1.4	Define IT change/release standards	تعریف استانداردهای تغییر انتشار فناوری اطلاعات	Establishing guidelines for the changed/released IT services and solutions to meet business objectives with optimum utilization.	تدوین دستورالعمل‌های خدمات و راهکارهای فناوری اطلاعات تغییر یافته/منتشر شده برای تحقق اهداف کسب و کار با استفاده بهینه. یعنی: راهنماها و قواعدی تعیین کنید تا خدمات و راهکارهای IT پس از اعمال تغییر یا انتشار نسخه جدید، به‌گونه‌ای استفاده و مدیریت شوند که اهداف کسب و کار با بیشترین بهره‌وری از منابع محقق شود.}
20830	8.6.1.5	Assign deployment approval responsibilities	تخصیص مسئولیت‌های تأیید استقرار	Coordinating development approval responsibilities based on defined change standards.	هماهنگ‌سازی مسئولیت‌های تأیید توسعه بر اساس استانداردهای تعریف‌شده تغییر. یعنی: نقش‌ها و مسئولیت‌های مربوط به تأیید فعالیت‌های توسعه را مطابق استانداردهای مدیریت تغییر تنظیم و هماهنگ کنید تا فرایند توسعه و اعمال تغییرات به‌صورت کنترل‌شده انجام شود.}
20831	8.6.1.6	Analyze deployments outcomes	تحلیل نتایج استقرارها	Evaluating the impact (pros and cons) of IT services deployment.	ارزیابی تأثیرات (مزایا و معایب) استقرار خدمات فناوری اطلاعات. یعنی: بررسی کنید استقرار خدمات IT چه پیامدهای مثبت و منفی برای سازمان، کاربران و فرایندهای کسب و کار داشته است.}
20832	8.6.2	Plan service and solution implementation	برنامه‌ریزی برای پیاده‌سازی خدمات و راهکارها	Strategizing and executing changes in IT solutions and services. Create a plan for deploying the changes. Communicate with stakeholders about the changes. Administer and implement the changes. Train the resources who will be affected by these changes. Install changes and verify their effect.	راهبردگذاری {استراتژی‌پردازی} و اجرای تغییرات در خدمات و راهکارهای فناوری اطلاعات؛ برای استقرار این تغییرات برنامه‌ریزی کنید، با ذی‌نفعان درباره تغییرات ارتباط برقرار کنید، تغییرات را مدیریت و اجرا کنید، منابع انسانی متأثر از این تغییرات را آموزش دهید، و در نهایت تغییرات را پیاده‌سازی و نصب کرده و تأثیر آن‌ها را بررسی کنید. یعنی: برای اعمال تغییرات در خدمات و راهکارهای IT ابتدا راهبرد و برنامه استقرار تهیه کنید، ذی‌نفعان را در جریان بگذارید، تغییرات را اجرا و مدیریت کنید، افراد درگیر را آموزش دهید و پس از نصب و پیاده‌سازی تغییرات، بررسی کنید که نتیجه آن‌ها درست و مطابق انتظار بوده است.}
20833	8.6.2.1	Assess IT deployment risk	ارزیابی ریسک استقرار فناوری اطلاعات	Accessing threats and potential failures related to the deployment of IT services/solutions.	ارزیابی تهدیدات و خرابی‌های احتمالی مرتبط با استقرار خدمات/راهکارهای فناوری اطلاعات. یعنی: خطرات امنیتی، مشکلات فنی و احتمال بروز نقص‌هایی را که ممکن است هنگام استقرار خدمات یا راهکارهای IT رخ دهند بررسی کنید تا بتوان از بروز اختلال یا شکست در استقرار جلوگیری کرد.}
20834	8.6.2.2	Define implementation schedule and roll-out sequence	تعیین برنامه زمان‌بندی پیاده‌سازی و ترتیب راه‌اندازی	Defining the schedule for implementation of change. Plan and carry out a process or procedure to implement the predefined changes.	تعریف و تدوین زمان‌بندی برای پیاده‌سازی تغییر؛ فرایند یا رویه‌ای را برای اجرای تغییرات از پیش تعریف‌شده برنامه‌ریزی و اجرا کنید.
20835	8.6.2.3	Determine implementation requirements	تعیین الزامات پیاده‌سازی	Determine requirements for implementation of IT deployment. Carry out a pre-implementation audit to assess the impact and use case. Gauge the possible vulnerabilities and impact the business operations during and after the implementation.	تعیین الزامات پیاده‌سازی استقرار فناوری اطلاعات؛ ممیزی پیش از پیاده‌سازی را برای ارزیابی تأثیرات و موارد استفاده انجام دهید {بررسی کنید این راهکار در چه سناریوهای واقعی قرار است استفاده شود و چه کاربرد عملی برای کسب و کار دارد}. آسیب‌پذیری‌های احتمالی و تأثیر آن بر عملیات کسب و کار در حین و پس از پیاده‌سازی را بسنجید. یعنی: پیش از استقرار یک راهکار یا خدمت IT، بررسی کنید چه نیازمندی‌ها و پیش‌شرط‌هایی لازم است، یک ارزیابی اولیه انجام دهید تا اثرات آن مشخص شود و همچنین خطرات، آسیب‌پذیری‌ها و پیامدهای احتمالی برای عملیات کسب و کار در زمان اجرا و بعد از آن را تحلیل کنید.}
20836	8.6.2.4	Plan and align user testing and resources	برنامه‌ریزی و هم‌سوکردن تست کاربران و منابع	Plan methodologies and align resources for user testing of IT deployment.	روش‌های آزمون کاربران برای استقرار فناوری اطلاعات را برنامه‌ریزی کنید و منابع را هم‌سو سازید. یعنی: مشخص کنید آزمون کاربران برای راهکار یا خدمت IT با چه روش‌ها و شیوه‌هایی انجام شود و منابع لازم مانند افراد، ابزارها، زمان و محیط آزمون را هماهنگ و تنظیم کنید.}
20837	8.6.2.5	Develop IT training	توسعه آموزش‌های فناوری اطلاعات	Create and manage employee training programs by considering the need and availability of these programs. Manage all aspects related to the training programs.	برنامه‌های آموزشی کارکنان را با در نظر گرفتن نیاز و میزان دسترسی به این برنامه‌ها ایجاد و مدیریت کنید و همه جنبه‌های مرتبط با برنامه‌های آموزشی را مدیریت کنید.
20838	8.6.2.6	Create implementation communications	ایجاد ارتباطات مربوط به پیاده‌سازی	Coordinating change implementation in IT services and solutions communications with employees and stakeholders.	هماهنگ‌سازی ارتباطات مربوط به اجرای تغییر در خدمات و راهکارهای فناوری اطلاعات با کارکنان و ذی‌نفعان. یعنی: اطلاع‌رسانی‌ها و پیام‌های مرتبط با اجرای تغییرات در خدمات یا راهکارهای IT را با کارکنان و سایر ذی‌نفعان هماهنگ و مدیریت کنید.}
20839	8.6.2.7	Manage IT roll-back procedures	مدیریت رویه‌های بازگشت به وضعیت پیشین {نسخه قبلی} فناوری اطلاعات	Managing procedures to return to initial pre-deployment stage or previous state from current environment.	مدیریت رویه‌ها برای بازگشت از محیط فعلی به مرحله اولیه پیش از استقرار یا به وضعیت قبلی. یعنی: فرایندها و اقداماتی را مدیریت کنید که در صورت بروز مشکل، سیستم یا خدمت فناوری اطلاعات بتواند از وضعیت فعلی به حالت قبل از استقرار یا نسخه قبلی برگردد.}
20840	8.6.3	Manage change deployment control	مدیریت کنترل استقرار تغییر	Creating and deploying an architecture for securing the changes deployed in the organization. Create and develop protocols that ensure proper and efficient use of deployed IT services and solutions. Test, evaluate, and implement the policies and protocols.	ایجاد و استقرار یک چارچوب برای ایمن‌سازی تغییرات مستقرشده در سازمان؛ پروتکل‌هایی را ایجاد و توسعه دهید که استفاده صحیح و کارآمد از خدمات و راهکارهای فناوری اطلاعات مستقرشده را تضمین کنند؛ و سیاست‌ها و پروتکل‌ها را تست، ارزیابی و اجرا کنید. یعنی: برای حفاظت از تغییراتی که در سیستم‌های سازمان پیاده‌سازی می‌شوند یک چارچوب امنیتی طراحی و پیاده کنید، دستورالعمل‌ها و قواعدی تدوین کنید تا استفاده از خدمات و راهکارهای IT به‌درستی انجام شود و سپس این سیاست‌ها و پروتکل‌ها را آزمایش، بررسی و در سازمان عملیاتی کنید.}
20841	8.6.3.1	Asses IT change/release impact	ارزیابی تأثیر تغییر انتشار فناوری اطلاعات	Evaluating the impact of IT change/release on the business.	ارزیابی تأثیر تغییر انتشار فناوری اطلاعات بر کسب و کار

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
20842	8.6.3.2	Confirm change/release compliance	تأیید انطباق تغییر/انتشار نسخه جدید	Ensure that change/release meets change guidelines set by the organization.	اطمینان از اینکه تغییر/انتشار نسخه جدید با دستورالعمل‌های تغییر تعیین‌شده توسط سازمان مطابقت دارد. {یعنی: بررسی و تأیید کنید که تغییرات یا انتشار نسخه‌های جدید در خدمات و سامانه‌های فناوری اطلاعات مطابق با راهنماها، سیاست‌ها و رویه‌های مدیریت تغییر سازمان انجام شده‌اند}.
20843	8.6.3.3	Assess IT change/release risk	ارزیابی ریسک تغییر/انتشار فناوری اطلاعات	Evaluating for any kind of risks or threats which could be caused due to IT change/release deployment.	ارزیابی هرگونه ریسک یا تهدیدی که ممکن است در نتیجه استقرار تغییر/انتشار فناوری اطلاعات ایجاد شود. {یعنی: بررسی و تحلیل کنید که اعمال یا استقرار تغییرات و نسخه‌های جدید در سامانه‌ها و خدمات IT چه ریسک‌ها یا تهدیدهای احتمالی برای زیرساخت‌ها، امنیت، عملکرد یا عملیات سازمان ایجاد می‌کند}.
20844	8.6.3.4	Consolidate IT change	تجمیع تغییرات فناوری اطلاعات	Integrate all forms of changes in IT in order to make more efficient use of resources and down time, and optimizing results.	یکپارچه‌سازی همه انواع تغییرات در فناوری اطلاعات برای استفاده کارآمدتر از منابع و زمان‌های توقف و بهینه‌سازی نتایج. {یعنی: انواع مختلف تغییرات IT را یکپارچه و هماهنگ کنید تا مصرف منابع بهتر مدیریت شود، زمان‌های ازکارافتادگی کاهش یابد و نتایج عملیاتی بهینه شود}.
20845	8.6.3.5	Create and communicate deployment schedule	ایجاد و اطلاع‌رسانی برنامه زمان‌بندی استقرار	Defining and communicating the schedule for implementation to related stakeholders and functions.	تعریف و اطلاع‌رسانی برنامه زمان‌بندی اجرا به ذی‌نفعان و واحدهای مرتبط
20846	8.6.3.6	Approve change/release deployment	تأیید استقرار تغییر/انتشار نسخه جدید	Permitting for the change/release deployment. Approve deployment based on the evaluation of business impact due to change/release.	صدور مجوز برای استقرار تغییر/انتشار نسخه جدید؛ استقرار را بر اساس ارزیابی تأثیر کسب‌وکار ناشی از تغییر/انتشار نسخه جدید تأیید کنید. {یعنی: پس از بررسی و تحلیل تأثیر تغییرات یا انتشار نسخه‌های جدید روی کسب‌وکار، مجوز اجرای آن‌ها را صادر کنید}.
20847	8.6.3.7	Document IT change/release outcome	ثبت و مستندسازی نتایج تغییر/انتشار فناوری اطلاعات	Recording outcomes related to the change/release deployment.	ثبت نتایج مرتبط با استقرار تغییر/انتشار نسخه جدید
20848	8.6.4	Implement technology solutions	پیاده‌سازی راهکارهای فناوری	Deploy the identified solutions for information technology important for healthy business operations. Confirm status and operational availability of IT resources. Perform testing and distribution of change. Execute roll-back protocol if necessary.	استقرار راهکارهای شناسایی‌شده فناوری اطلاعات که برای تداوم و عملکرد صحیح عملیات کسب‌وکار ضروری هستند. {راهکارهای IT که مشخص شده برای درست کار کردن عملیات کسب‌وکار لازم‌اند را مستقر کنید}.
20849	8.6.4.1	Confirm hardware/software operational status	تأیید وضعیت عملیاتی سخت‌افزار/نرم‌افزار	Confirm if hardware/software are operating as per the expectation.	وضعیت و در دسترس بودن عملیاتی منابع فناوری اطلاعات را تأیید کنید. {چک کنید منابع IT آماده‌اند و واقعاً قابل استفاده و در دسترس هستند}. تست و توزیع تغییر را انجام دهید. در صورت لزوم پروتکل بازگشت به نسخه قبلی را اجرا کنید. {یعنی: راهکارهای IT لازم برای کارکرد درست کسب‌وکار را مستقر کنید؛ مطمئن شوید منابع IT آماده و در دسترس‌اند؛ تغییرات را تست و منتشر کنید؛ و اگر مشکل پیش آمد، به نسخه قبلی برگردید}.
20850	8.6.4.2	Confirm operational availability	تأیید در دسترس بودن عملیاتی	Confirm if operational activities of IT services could be performed.	بررسی و تأیید اینکه سخت‌افزار/نرم‌افزار مطابق انتظار عمل می‌کنند.
20851	8.6.4.3	Execute internal IT implementation plan	اجرای طرح پیاده‌سازی داخلی فناوری اطلاعات	Executing IT implementation plan to make the IT services and solutions available for internal use.	تأیید امکان انجام فعالیت‌های عملیاتی خدمات فناوری اطلاعات. {یعنی: مطمئن شوید فعالیت‌های اجرایی مربوط به خدمات IT به درستی قابل انجام است}.
20852	8.6.4.4	Confirm implementation completion	تأیید تکمیل پیاده‌سازی	Confirming the completion of IT implementation.	اجرای برنامه پیاده‌سازی فناوری اطلاعات برای در دسترس قرار دادن خدمات و راهکارهای IT جهت استفاده داخلی
20853	8.6.4.5	Implement software change/release	پیاده‌سازی تغییر/انتشار نسخه جدید نرم‌افزار	Executing changes in software and services as per change/release schedule.	تأیید تکمیل پیاده‌سازی فناوری اطلاعات. {یعنی: پایان اجرای برنامه‌ی پیاده‌سازی IT را تأیید کنید}.
20854	8.6.4.6	Perform post-installation testing	انجام تست‌های پس از نصب	Perform testing after installation to confirm expected performance is met.	اجرای تغییرات در نرم‌افزار و خدمات مطابق برنامه زمان‌بندی تغییر/انتشار نسخه جدید
20855	8.6.4.7	Distribute software components network-wide	توزیع اجزای نرم‌افزاری در سراسر شبکه	Distributing and implementing the release of changed IT solutions. Administer, implement, and install the releases onto internal systems. Provide methods for installing releases on client users.	انجام آزمون پس از نصب برای تأیید برآورده شدن عملکرد مورد انتظار. {یعنی: بعد از نصب تست کنید تا مطمئن شوید سیستم مطابق انتظار کار می‌کند}.
20856	8.6.4.8	Verify change/release implementation success	تأیید موفقیت اجرای تغییر/انتشار نسخه جدید. {یعنی: اطمینان حاصل کنید که اجرای تغییر یا انتشار نسخه جدید نرم‌افزاری با موفقیت انجام شده است}.	Confirming that the release has met expectations.	توزیع و پیاده‌سازی انتشار راهکارهای IT تغییر یافته. انتشارهای نسخه‌های جدید را بر روی سامانه‌های داخلی، مدیریت، اجرا و نصب کنید. روش‌هایی برای نصب انتشارهای نسخه‌های جدید بر روی سیستم‌های کاربران مشتری فراهم کنید.
20857	8.6.4.9	Execute roll-back plan	اجرای طرح بازگشت {به نسخه قبلی}	Execution of plan to return to the previous operating state if the change/release impedes operational expectations.	تأیید برآورده شدن انتظارات توسط انتشار نسخه جدید
					اجرای طرح بازگشت به وضعیت عملیاتی پیشین در صورتی که تغییر/انتشار نسخه جدید مانع تحقق انتظارات عملیاتی شود. {یعنی: اگر تغییر یا نسخه جدید، عملکرد مورد انتظار عملیات را مختل کرد، طرح بازگشت به وضعیت قبلی را اجرا کنید}.

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
20858	8.6.5	Perform service and solution rollout	انجام استقرار خدمات و راهکارها	Strategizing and executing changes in IT solutions and services. Create a plan for deploying the changes. Communicate with stakeholders about the changes. Administer and implement the changes. Train the resources who will be affected by these changes. Install changes and verify their effect.	راهبردگذاری {استراتژی‌پردازی} و اجرای تغییرات در راهکارها و خدمات فناوری اطلاعات. طرحی برای استقرار تغییرات تدوین کنید. با ذی‌نفعان درباره تغییرات ارتباط برقرار کنید. تغییرات را اداره و پیاده‌سازی کنید. منابعی {منابع انسانی} که تحت تأثیر این تغییرات قرار می‌گیرند را آموزش دهید. تغییرات را نصب و پیاده سازی و تأثیر آن‌ها را بررسی و تأیید نمایید. {یعنی: برای اعمال تغییرات در خدمات و راهکارهای IT برنامه‌ریزی کنید، طرح استقرار تهیه کنید، با ذی‌نفعان هماهنگ شوید، تغییرات را مدیریت و اجرا کنید، افراد درگیر را آموزش دهید و در نهایت تغییرات را نصب کرده و اثر آن‌ها را بررسی و تأیید کنید}.
20859	8.6.5.1	Conduct IT training	برگزاری آموزش فناوری اطلاعات	Preparing users for changes in IT solutions. Conduct training sessions and engagement activities to familiarize users with the new changes. Implementing the programs for training IT employees.	آماده‌سازی کاربران برای تغییرات در راهکارهای فناوری اطلاعات. جلسات آموزشی و فعالیت‌های تعاملی برگزار کنید تا کاربران با تغییرات جدید آشنا شوند. برنامه‌های آموزشی برای کارکنان فناوری اطلاعات را اجرا نمایید.
20860	8.6.5.2	Prepare and distribute service/solution communications	تهیه و توزیع ارتباطات مربوط به خدمات/راهکارها. {یعنی: اطلاع‌رسانی‌های لازم درباره خدمت یا راهکار را تهیه کنید و آن‌ها را در اختیار ذی‌نفعان قرار دهید}.	Coordinating communications regarding the changes in IT services and solutions with employees in the organization.	هماهنگ‌سازی اطلاع‌رسانی مربوط به تغییرات در خدمات و راهکارهای فناوری اطلاعات با کارکنان سازمان.
20861	8.6.5.3	Support organizational changes	پشتیبانی از تغییرات سازمانی	Creating a strategy for providing support for organizational changes. Providing support to users of IT services and solutions.	ایجاد یک استراتژی برای پشتیبانی از تغییرات سازمانی. ارائه پشتیبانی به کاربران خدمات و راهکارهای فناوری اطلاعات.
20862	8.6.5.4	Execute rollout plans	اجرای برنامه‌های استقرار	Executing a plan for introducing the IT services and solutions to the organization's end user base.	اجرای طرحی برای معرفی خدمات و راهکارهای فناوری اطلاعات به کاربران نهایی سازمان
20863	8.6.5.5	Provide rollout support	ارائه پشتیبانی از استقرار	Establishing services for providing support to users of IT services and solutions for rollout. Define the plethora of services by which the organization assists users of technology products.	ایجاد خدماتی برای ارائه پشتیبانی به کاربران خدمات و راهکارهای فناوری اطلاعات در زمان استقرار. مجموعه گسترده خدماتی که سازمان از طریق آن‌ها به کاربران محصولات فناوری کمک می‌کند را تعریف کنید. {یعنی: خدمات پشتیبانی لازم برای کاربران هنگام استقرار راهکارها و خدمات IT را ایجاد کنید و انواع خدماتی را که سازمان برای کمک به کاربران محصولات فناوری ارائه می‌دهد مشخص کنید}.
20864	8.6.5.6	Manage rollout support capabilities	مدیریت قابلیت‌های پشتیبانی از استقرار	Managing the necessary skills and competencies required to efficiently provide IT resolution for rollout through the support structure. Identify the gaps and needs in support structure.	مدیریت مهارت‌ها و شایستگی‌های لازم برای ارائه کارآمد حل مسائل فناوری اطلاعات در {فرایند} استقرار از طریق ساختار پشتیبانی. شکاف‌ها و نیازهای موجود در ساختار پشتیبانی را شناسایی کنید. {یعنی: مهارت‌ها و توانمندی‌های لازم برای پشتیبانی مؤثر از استقرار و رفع مسائل IT را در ساختار پشتیبانی مدیریت کنید و کمبودها و نیازهای آن را مشخص کنید}.
20865	8.6.5.7	Monitor and record rollout issues	پایش و ثبت مسائل استقرار	Track and record any issues being faced due to rollout. Define methodology of assessment for measuring and monitoring issues.	پیگیری و ثبت هرگونه مسئله‌ای که به‌دلیل استقرار ایجاد می‌شود. متدولوژی ارزیابی برای سنجش و پایش مسائل را تعریف کنید.
20866	8.7	Create and manage support services/solutions	ایجاد و مدیریت خدمات/راهکارهای پشتیبانی	Establishing and managing services for providing support to users of IT services and solutions. Define the plethora of services by which the organization assists users of computers, software products, or other information technology products.	ایجاد و مدیریت خدمات پشتیبانی برای کاربران خدمات و راهکارهای فناوری اطلاعات. مجموعه گسترده خدماتی را که سازمان از طریق آن‌ها به کاربران رایانه‌ها، محصولات نرم‌افزاری یا سایر محصولات فناوری اطلاعات کمک می‌کند، تعریف کنید.
20867	8.7.1	Define and establish service delivery strategy	تعریف و ایجاد استراتژی ارائه خدمات	Defining and establishing strategy for delivering IT services and solutions to the users. Design an IT service delivery model that defines the processes and procedures needed to deliver the IT services and solutions.	تعریف و ایجاد استراتژی برای ارائه خدمات و راهکارهای فناوری اطلاعات به کاربران. یک مدل ارائه خدمات فناوری اطلاعات طراحی کنید که فرایندها و رویه‌های موردنیاز برای ارائه خدمات و راهکارهای فناوری اطلاعات را تعریف کند.
20868	8.7.1.1	Assess business objectives and IT service delivery	ارزیابی اهداف کسب‌وکار و ارائه خدمات فناوری اطلاعات	Assessing the goals and objectives of IT service delivery and how it contributes to the overall business objectives. Align with the business objectives of the organization.	ارزیابی اهداف و مقاصد ارائه خدمات فناوری اطلاعات و اینکه چگونه به اهداف کلی کسب‌وکار کمک می‌کند. با اهداف کسب‌وکار سازمان همسو شوید.
20869	8.7.1.2	Define IT service delivery portfolio	تعریف سبد ارائه خدمات فناوری اطلاعات	Creating and establishing a repository of IT service delivery offerings.	ایجاد و استقرار پایگاهی برای پیشنهادات ارائه خدمات فناوری اطلاعات
20870	8.7.1.3	Create and maintain IT service delivery model	ایجاد و نگهداری مدل ارائه خدمات فناوری اطلاعات	Design and maintaining an IT service delivery model that defines the processes and procedures needed to deliver the IT services and solutions.	طراحی و نگهداری یک مدل ارائه خدمات فناوری اطلاعات که فرآیندها و رویه‌های لازم برای ارائه خدمات و راهکارهای فناوری اطلاعات را تعریف می‌کند.
20871	8.7.1.4	Determine IT service delivery locations and activities	تعیین مکان‌ها و فعالیت‌های ارائه خدمات فناوری اطلاعات	Determining locations and types of IT services and solutions which need to be delivered.	تعیین مکان‌ها و انواع خدمات و راهکارهای فناوری اطلاعات که باید ارائه شوند.
20872	8.7.1.5	Define IT service delivery sourcing strategy	تعریف استراتژی تأمین منابع برای ارائه خدمات فناوری اطلاعات.	Defining a strategy for sourcing delivery of IT services and solutions. Examine the pros and cons of various sources that can support the delivery process. Select the most feasible and cost-effective sources.	تعریف یک استراتژی برای تأمین منابع ارائه خدمات و راهکارهای فناوری اطلاعات. مزایا و معایب منابع مختلفی را که می‌توانند از فرایند ارائه خدمات پشتیبانی کنند بررسی کنید. مقرون‌به‌صرفه‌ترین و مناسب‌ترین منابع را انتخاب کنید.
20873	8.7.2	Define and develop service support strategy	تعریف و طراحی استراتژی پشتیبانی خدمات	Defining and creating a strategy for provision of support to users of IT services and solutions.	تعریف و ایجاد یک استراتژی برای فراهم‌سازی پشتیبانی به کاربران خدمات و راهکارهای فناوری اطلاعات
20874	8.7.2.1	Assess business objectives and IT service support delivery	ارزیابی اهداف کسب‌وکار و ارائه پشتیبانی خدمات فناوری اطلاعات	Assessing the goals of IT service support delivery and how it aligns to contribute to the overall business objectives.	ارزیابی اهداف ارائه پشتیبانی خدمات فناوری اطلاعات و نحوه هم‌راستایی آن برای کمک به تحقق اهداف کلی کسب‌وکار

توضیحات مولفه			Element Description	نام	Name	Hierarchy ID	PCF ID
تعریف انواع مختلف خدمات و راهکارهای پشتیبانی فناوری اطلاعات، مانند پشتیبانی از راه دور و پشتیبانی ابری. شامل ابتکارهای برنامه‌ریزی‌شده فناوری اطلاعات و خدمات جاری IT (مانند پشتیبانی از برنامه‌های کاربردی).			Defining different IT support services and solutions such as remote support and cloud support. Include planned IT initiatives and ongoing IT services (such as application support).	تعریف سبد خدمات پشتیبانی فناوری اطلاعات	Define IT service support portfolio	8.7.2.2	20875
طراحی و نگهداری یک مدل پشتیبانی فناوری اطلاعات که فرآیندها و رویه‌های لازم برای پشتیبانی از کاربران خدمات و راهکارهای فناوری اطلاعات را تعریف می‌کند.			Design and maintaining an IT support model that defines the processes and procedures needed to support users of IT services and solutions.	ایجاد و نگهداری مدل پشتیبانی فناوری اطلاعات	Create and maintain IT support model	8.7.2.3	20876
تدوین یک استراتژی برای تأمین منابع به‌منظور پشتیبانی از کاربران خدمات و راهکارهای فناوری اطلاعات، منابع و کانال‌هایی را که از ایمیل، نرم‌افزار پشتیبانی زنده آنلاین، یا ابزاری برای ثبت درخواست یا حوادث {تیکت‌های پشتیبانی} توسط کاربران جهت دریافت پشتیبانی فناوری اطلاعات استفاده می‌کنند، ایجاد کنید.			Developing a strategy for sourcing resources to support users of IT services and solutions. Establish sources that will make use of e-mail, live support software online, or a tool where users can log a call or incident in order to retrieve IT support.	طراحی استراتژی تأمین خدمات پشتیبانی فناوری اطلاعات	Develop IT support service sourcing strategy	8.7.2.4	20877
ایجاد یه دستور کار یا دستورالعمل قوانین و مقررات خدمات پشتیبانی برای ارائه پشتیبانی به کاربران خدمات و راهکارهای فناوری اطلاعات			Creating an agenda for the rules and regulations of support service that deal with providing support to users of IT services and solutions.	ایجاد چارچوب خدمات پشتیبانی	Establish support service framework	8.7.2.5	20878
فراهم کردن ابزارها و تکنیک‌ها برای پشتیبانی از کاربران خدمات و راهکارهای فناوری اطلاعات و انتخاب مناسب‌ترین ابزارها و تکنیک‌ها. مزایا و معایب همه متدولوژی‌ها و ابزارهای موجود را ارزیابی کنید. کارآمدترین و اثربخش‌ترین روش را انتخاب کنید.			Providing the tools and techniques to support users of IT services and solutions, and choosing the most appropriate tools and techniques. Evaluate the pros and cons of all the methodologies and tools available. Choose the most efficient and effective methodology.	فراهم کردن ابزارها و فناوری‌های پشتیبانی خدمات	Provide service support tools and technology	8.7.2.6	20879
تعیین و مدیریت جریان ارائه خدمات در میان واحدهای مختلف کسب‌وکار. سطح خدمات مورد نیاز ذینفعان مختلف را شناسایی و تحلیل کنید. نقاط تماس اصلی ارائه خدمات و حیاتی بودن آن‌ها را شناسایی کنید. از برقراری ارتباط به‌موقع با کاربران اطمینان حاصل کنید.			Determine and manage service delivery flow across different business functions. Understand the level of services needed by different stakeholders. Identify major service delivery touch points and criticality associated. Ensure timely communication with users.	برنامه‌ریزی و مدیریت کنترل ارائه خدمات	Plan and manage service delivery control	8.7.3	20880
برنامه‌ریزی انواع خدمات ارائه برای فعالیت‌های عملیاتی در حوزه واحد فناوری اطلاعات. از سامانه‌های ارائه خدمات برای مدیریت ارائه خدمات فناوری اطلاعات استفاده کنید.			Planning different delivery services for operational activities within the IT function. Use service delivery systems to manage the IT service delivery services.	برنامه‌ریزی فعالیت‌های عملیاتی برای ارائه خدمات فناوری اطلاعات	Plan operational activities for IT service delivery	8.7.3.1	20881
زمان‌بندی منابع برای ارائه خدمات به کاربران فناوری اطلاعات. اطمینان حاصل کنید که طراحی، توسعه، استقرار و عملیات با اهداف کسب‌وکار همسو هستند.			Scheduling resources to provide service delivery to IT users. Ensure design, development, deployment, and operations are aligned with the business objectives.	زمان‌بندی منابع ارائه خدمات	Schedule service delivery resources	8.7.3.1.1	20882
زمان‌بندی و نگهداری پردازش‌های دسته‌ای برای اجرا در پس‌زمینه در تاریخ و زمان مشخص			Maintaining and scheduling batch jobs to run in the background at a certain date and time.	نگهداری/بهینه‌سازی زمان‌بندی پردازش‌های دسته‌ای	Maintain/optimize batch job schedule	8.7.3.1.2	20883
تعیین زمان مناسب برای اعمال تغییر یا انتشار نسخه جدید خدمات یا پشتیبانی فناوری اطلاعات. انتشار نسخه جدید یا تغییرات دوره‌ای را برای سامانه‌ها یا خدمات فناوری اطلاعات تعیین کنید. {یعنی: زمان مناسب تغییر یا انتشار را مشخص کرده و برای سامانه‌ها یا خدمات فناوری اطلاعات انتشارها یا تغییرات دوره‌ای برنامه‌ریزی کنید}			Determine the timely change or release of IT services or support. Assign periodic release/change to IT systems or services.	زمان‌بندی بازه‌های تغییر و انتشار نسخه جدید {یعنی: مشخص کنید در چه بازه‌های زمانی امکان اعمال تغییرات و انتشار نسخه‌های جدید وجود دارد}	Schedule change/release windows	8.7.3.1.3	20884
زمان‌بندی یا بهینه‌سازی فعالیت‌های پشتیبان‌گیری و بایگانی برای خدمات و راهکارهای فناوری اطلاعات. برای پشتیبان‌گیری از یک سامانه یا نرم‌افزار پشتیبان‌گیری استفاده کرده و داده‌های عملیاتی را برای بازیابی در آینده بایگانی کنید.			Schedule or optimize backup and archive activities for IT services and solutions. Use a backup system or application and archive operations data for future retrieval.	زمان‌بندی/بهینه‌سازی فعالیت‌های پشتیبان‌گیری و بایگانی.	Schedule/optimize backup and archive activities	8.7.3.1.4	20885
متعادل‌سازی بار کاری همه فرایندها و خدماتی که برای مشتریان داخلی یا خارجی ارائه می‌شوند، بر روی اجزای موجود زیرساخت فناوری اطلاعات؛ به‌گونه‌ای که هیچ جزء زیرساختی در جریان عملیات فناوری اطلاعات بیش‌ازحد یا کمتر از حد مورد استفاده قرار نگیرد. {یعنی: بار کاری فرایندها و خدمات را روی اجزای مختلف زیرساخت IT توزیع کنید تا هیچ بخشی بیش‌یاکم استفاده نشود}.			Balancing workloads of all the processes and services that are provisioned to their internal or external clients, across available components of IT infrastructure. No component should be over or under utilized with the workflow of the IT operations.	متعادل‌سازی بارهای کاری عملیاتی در میان اجزای زیرساختی موجود	Balance operational workloads across available infrastructure components	8.7.3.1.5	20886
تعیین فرایند و رویه برای ارائه پشتیبانی در مواجهه با مشکلات خاص خدمات فناوری اطلاعات			Determining process and procedure to provide support for specific IT service problems.	تعیین رویه‌های پشتیبانی از مشکلات خاص	Determine specific problem support procedures	8.7.3.1.6	20887
توسعه و مدیریت منابع موردنیاز برای اداره زیرساخت، به‌منظور تأمین ظرفیت منابع IT سازمان، مدیریت موجودی و دارایی‌های فناوری اطلاعات را انجام دهید.			Developing and managing the resources required for administration of infrastructure. Manage the IT inventory and assets to meet organization's IT resource capacity.	توسعه و مدیریت برنامه‌ریزی منابع زیرساخت.	Develop and manage infrastructure resource planning	8.7.4	20888
تدوین یک استراتژی برای ارائه خدمات و راهکارهای فناوری اطلاعات. استراتژی تأمین منابع را تدوین کنید. رویه‌های فرآیندی و ابزارهای ارائه خدمت را تعیین نمایید. مؤثرترین متدولوژی‌ها و ابزارها را بررسی و ارزیابی و انتخاب نمایید.			Creating a strategy for delivering IT services and solutions. Establish the sourcing strategy. Establish the delivery process procedures and tools. Examine and choose the most effective methodologies and tools.	تدوین استراتژی ارائه خدمات فناوری اطلاعات	Develop IT service delivery strategy	8.7.4.1	20889
ارزیابی اهداف و مقاصد زیرساخت فناوری اطلاعات و چگونگی مشارکت آن در تحقق اهداف کلی کسب‌وکار			Assessing the goals and objectives of IT infrastructure and how it contributes to the overall business objectives.	ارزیابی اهداف تجاری زیرساخت فناوری اطلاعات	Assess IT infrastructure business objectives	8.7.4.2	20890

توضیحات مولفه			Element Description	نام	Name	Hierarchy ID	PCF ID
تعیین قابلیت‌های موجود زیرساخت فناوری اطلاعات. و شکاف‌ها و نیازها را برای ارتقای زیرساخت موجود فناوری اطلاعات و به‌منظور تحقق اهداف رشد شناسایی کنید.			Determining existing IT infrastructure capabilities. Identify the gaps and needs in order to enhance the existing IT infrastructure to meet growth objectives.	تعیین قابلیت‌های فعلی زیرساخت فناوری اطلاعات	Determine ongoing IT infrastructure capabilities	8.7.4.3	20891
شناسایی شکاف‌ها و نیازهای زیرساخت موجود فناوری اطلاعات. استراتژی‌هایی برای ارتقا یا جایگزینی زیرساخت موجود فناوری اطلاعات برنامه‌ریزی و تدوین نمایید.			Identify the gaps and needs of existing IT infrastructure. Plan and develop strategies to upgrade/replace existing IT infrastructure.	برنامه‌ریزی تغییرات زیرساخت فناوری اطلاعات	Plan IT infrastructure change	8.7.4.4	20892
ایجاد یک برنامه مرتبط با حجم استفاده از لایسنس‌های فناوری اطلاعات. چارچوبی برای راهبری لایسنس‌گذاری خدمات فناوری اطلاعات همراه با حجم‌های استفاده شناسایی‌شده توسعه دهید. میزان سرمایه‌گذاری در حجم استفاده از لایسنس‌های فناوری اطلاعات و نحوه تأمین مالی حجم‌های لایسنس را تعیین کنید. (یعنی: برنامه‌ای برای حجم استفاده از لایسنس‌های IT تدوین کنید، چارچوبی برای حاکمیت لایسنس‌گذاری و مدیریت حجم مصرف طراحی کنید، سپس مشخص کنید چه مقدار سرمایه‌گذاری لازم است و این حجم لایسنس‌ها چگونه تأمین مالی می‌شود).			Creating a plan associated with usage volumes of IT licenses. Develop a framework to govern the licensing of an IT services along with identified usage volumes. Determine the amount of investment in IT license usage volumes and how would the license volumes be financed.	برنامه‌ریزی و بودجه‌ریزی حجم استفاده از لایسنس‌های فناوری اطلاعات	Plan and budget IT license usage volumes	8.7.4.5	20893
تدوین استراتژی‌ها و متدولوژی‌ها برای ارائه پشتیبانی خدمات. سطوح خدمات، پیچیدگی پشتیبانی و نیازمندی‌های ذی‌نفعان را برای ارائه پشتیبانی خدمات بررسی کنید.			Develop strategies and methodologies to provide service support. Examine service levels, support complexity, stakeholder requirements to offer service support.	تعریف برنامه‌ریزی پشتیبانی خدمات	Define service support planning	8.7.5	20895
ارزیابی میزان حیاتی‌بودن خدمات ارائه‌شده توسط پشتیبانی فناوری اطلاعات و انتظارات برای رفع مسائل مطرح‌شده یا شناسایی‌شده. درخواست‌های معمول دریافتی برای پشتیبانی فناوری اطلاعات در هر حوزه از عملیات IT را تعیین نمایید. اطمینان حاصل کنید که هر مسئله شناسایی‌شده یا گزارش‌شده در چارچوب SLAهای مشخص‌شده رفع شود.			Evaluate criticality catered by the IT support and expectations to resolve raised or identified issues. Determine the usual requests received for IT support for each area of IT operations. Ensure resolution to every identified or reported issue within specified SLAs.	شناخت و تحلیل الگوهای تقاضای پشتیبانی فناوری اطلاعات	Understand IT support demand patterns	8.7.5.1	20896
تعیین سطوح منابع پشتیبانی موردنیاز همراه با مسئولیت‌ها و قابلیت‌های آن‌ها برای رفع مسائل فناوری اطلاعات. ارزیابی کنید و اطمینان حاصل یابید که منابع پشتیبانی مسئولیت‌های خود را به‌موقع انجام می‌دهند.			Determining levels of required support resources along with their responsibilities, and capabilities to resolve IT issues. Evaluate and ensure that support resources are fulfilling their responsibilities n a timely manner.	تعیین سطوح منابع پشتیبانی موردنیاز، مسئولیت‌ها و قابلیت‌ها	Determine required support resource levels, responsibilities, and capabilities	8.7.5.2	20897
ایجاد و نگهداری پایگاه دانش پشتیبانی خدمات. دانش مربوط به خدمات فناوری اطلاعات را ذخیره، نگهداری، بازنگری، استفاده کنید و دسترسی، داشته باشید. روندهای دانشی را بررسی کنید و متدولوژی‌های انتقال دانش را برای کسب مزیت رقابتی به‌کار بگیرید.			Create and maintain service support knowledge repository. Store, maintain, access, revise, and use knowledge for IT services. Review knowledge trends and implement knowledge transfer methodologies for competitive advantage.	نگهداری پایگاه دانش پشتیبانی خدمات	Maintain service support knowledge repository	8.7.5.3	20898
نگهداری و انتقال دانش مرتبط با پشتیبانی خدمات همراه با تغییر/ارتقای فناوری در یک بازه زمانی مشخص. اطمینان حاصل کنید کارکنان فناوری اطلاعات بر یادگیری‌های جدید پشتیبانی خدمات به‌خوبی آموزش دیده و آزموده می‌شوند. (یعنی: با تغییر یا ارتقای فناوری، دانش لازم برای پشتیبانی خدمات را حفظ و منتقل کنید و مطمئن شوید کارکنان IT آموزش دیده و مهارت‌های جدیدشان ارزیابی می‌شود).			Maintaining and transfer of knowledge towards service support with the change/upgrade in technology over a stipulated period. Ensure IT staff is well trained and tested on the new learning of service support.	نگهداری یادگیری پشتیبانی خدمات	Maintain service support learning	8.7.5.4	20943
انتقال نیازهای پشتیبانی خدمات در سراسر سازمان با هدف ارائه خدمات پشتیبانی موردنیاز. فرایندها و رویه‌های لازم برای پشتیبانی از کاربران خدمات و راهکارهای فناوری اطلاعات را تعریف کنید. این رویه‌ها را به مرجع حاکمیتی مربوطه منتقل کنید. (یعنی: نیازهای پشتیبانی خدمات را در سازمان اطلاع‌رسانی کنید، سپس فرایندها و دستورالعمل‌های لازم برای پشتیبانی از کاربران خدمات و راهکارهای IT را مشخص کرده و آن‌ها را برای تأیید و نظارت به مرجع مسئول ارائه دهید).			Conveying service support needs within the organization, with the objective of providing required support services. Define processes and procedures needed to support users of IT services and solutions. Convey these procedures to appropriate governing authority.	اطلاع‌رسانی نیازهای پشتیبانی خدمات	Communicate service support needs	8.7.5.5	20899
تعیین سازوکارهایی برای گزارش‌دهی به سطوح بالاتر تصمیم‌گیری بر اساس میزان بحرانی‌بودن ارجاعات فناوری اطلاعات. فرایندها و رویه‌های لازم برای پیگیری ارجاعات فناوری اطلاعات در سطوح مختلف را تعریف کنید. این سازوکارها را در سراسر سازمان اطلاع‌رسانی کنید. (یعنی: مشخص کنید وقتی یک مشکل IT بر اساس میزان اهمیت یا بحران باید به سطح بالاتر منتقل شود چگونه گزارش و پیگیری شود، سپس فرایندهای ارجاع در سطوح مختلف را تعریف کرده و آن‌ها را در کل سازمان اعلام کنید).			Determining mechanisms to report for a higher degree of decision making depending on the criticality of IT escalations. Define the processes and procedures needed to follow for IT escalation at different levels. Convey the mechanisms within the organization.	تعریف سازوکارهای ارجاع (به سطوح بالاتر پشتیبانی) در فناوری اطلاعات	Define IT escalation mechanisms	8.7.5.6	20900
مدیریت منابع موردنیاز برای اداره پشتیبانی خدمات فناوری اطلاعات. منابعی را ایجاد کنید که از ایمیل، نرم‌افزار پشتیبانی آنلاین زنده یا ابزاری استفاده کنند که کاربران بتوانند برای دریافت پشتیبانی فناوری اطلاعات، درخواست یا حوادث (تیکت‌های پشتیبانی) ثبت کنند.			Managing resources required for administration of IT service support. Establish sources that will make use of e-mail, live support software online, or a tool where users can log a call or incident in order to retrieve IT support.	مدیریت منابع پشتیبانی خدمات فناوری اطلاعات	Manage IT service support resources	8.7.5.7	20901
طراحی یک استراتژی که از منابع متعدد برای هماهنگی با ارائه‌دهندگان پشتیبانی خارجی استفاده می‌کند تا خدمات پشتیبانی روان‌تر عمل کنند .			Developing a strategy that will make use of multiple resources to coordinate with external support providers in order to make the support services work more smoother.	هماهنگی با ارائه‌دهندگان پشتیبانی خارجی	Coordinate with external support providers	8.7.5.8	20902
مرتب‌سازی حوادث (تیکت‌های پشتیبانی) ارائه خدمات فناوری اطلاعات بر اساس یک ترتیب مشخص تا خدمات مطابق میزان بحرانی‌بودن آن‌ها ارائه شوند.			Sorting the incidents of IT service delivery in certain order so that the services could be delivered based on the criticality.	اولویت‌بندی و دسته‌بندی حوادث (تیکت‌های پشتیبانی) ارائه خدمات فناوری اطلاعات	Triage IT service delivery incidents	8.7.5.9	20903
تعریف متدولوژی و تناوب ارزیابی برای اندازه‌گیری و پایش عملکرد فرایندها و فعالیت‌های مختلف پشتیبانی خدمات فناوری اطلاعات در مقایسه با اهداف استاندارد تعیین‌شده.			Defining methodology and frequency of assessment for measuring and monitoring performance of various processes and activities of IT service support against standard set goals.	نظارت بر عملکرد پشتیبانی خدمات فناوری اطلاعات	Monitor IT service support performance	8.7.5.10	20904

توضیحات مولفه		Element Description		نام	Name	Hierarchy ID	PCF ID
توسعه و مدیریت خدمات مختلف ارائه با بهره گیری از سامانه های ارائه خدمت برای انجام فعالیت های عملیاتی در حوزه فناوری اطلاعات، به منظور دستیابی به هدف سازمان. {یعنی: انواع خدمات را با کمک سامانه های ارائه خدمت توسعه دهید و مدیریت کنید تا فعالیت های عملیاتی IT انجام شود و اهداف سازمان محقق گردد}.		Developing and managing different delivery services using service delivery systems for operational activities within the IT function in order to achieve organizations goal.		توسعه و مدیریت عملیات ارائه خدمات.	Develop and manage service delivery operations	8.7.6	20905
بهره برداری از سامانه های آنلاین و تعریف متدولوژی ارزیابی برای سنجش و پایش عملکرد آن ها در مقایسه با نتایج مورد انتظار. {یعنی: سامانه های آنلاین را بهره برداری کنید و روش ارزیابی را مشخص کنید تا عملکردشان را نسبت به نتایج مورد انتظار بسنجید و پایش کنید}.		Operating and defining methodology of assessment for measuring and monitoring performance of online systems against its expected result.		بهره برداری و نظارت بر سامانه های آنلاین	Operate and monitor online systems	8.7.6.1	20906
بهره برداری و پایش سامانه زمان بندی پردازش های دسته ای برای اجرای آن ها در پس زمینه در تاریخ و زمان مشخص.		Operate and monitor the application of scheduling batch jobs to be run in the background at a certain date and time.		اجرای زمان بندی پردازش های دسته ای و پایش آن	Run and monitor batch job schedule	8.7.6.2	20907
تحلیل و مدیریت نیازهای بارکاری در ارتباط با ارائه خدمات. منابع و سازوکارهای لازم را متناسب با این نیازهای بارکاری برنامه ریزی کنید تا خدمات به صورت روان ارائه شوند.		Analyze and manage workload needs in relation to service delivery. Plan resources and mechanism around those workload needs so that services could be delivered smoothly.		مدیریت بارکاری ارائه خدمات	Manage service delivery workloads	8.7.6.3	20908
مدیریت عملکرد و ظرفیت زیرساخت با استفاده از شاخص های کلیدی عملکرد برای ردیابی و دنبال کردن منظم سطوح عملکرد و ظرفیت. عملکرد را بازبینی کنید. کارایی و اثربخشی زیرساخت را ارزیابی کنید.		Managing the performance and capacity of infrastructure by using key performance indicators to routinely track the performance and capacity levels. Review performance. Evaluate the efficiency and effectiveness of the infrastructure.		مدیریت عملکرد و ظرفیت زیرساخت	Manage infrastructure performance and capacity	8.7.6.4	20909
رسیدگی به یک مسئله در فعالیت های عملیاتی در حوزه فناوری اطلاعات که خارج از روال عادی یا نگهداری پیشگیرانه رخ می دهد		Addressing to an issue in operational activities within the IT function, that occur outside of normal routine or preventative maintenance.		پاسخ به مسائل عملیاتی برنامه ریزی نشده	Respond to unplanned operational issues	8.7.6.5	20910
شناسایی و معرفی منابع، برای نمایش خروجی در قالبی قابل مشاهده برای تصمیم گیرندگان و ارزیابان کلیدی {یعنی: منابعی را شناسایی و معرفی کنید تا خروجی ها در قالبی قابل مشاهده برای تصمیم گیرندگان و ارزیابان کلیدی نمایش داده شوند}.		Identify and introduce resources to display output in a viewable form to key decision makers and evaluators.		تولید و توزیع رسانه های خروجی	Produce and distribute output media	8.7.6.6	20911
شناسایی، بررسی و تشخیص هرگونه نقص یا رخنه در امنیت زیرساخت فناوری اطلاعات. اطمینان حاصل کنید که پروتکل ها و دستورالعمل های مربوط به هر یک از اجزای زیرساخت فناوری اطلاعات رعایت می شوند و هیچ سوءاستفاده ای از اطلاعات یا نقض حریم خصوصی فردی یا سازمانی رخ نمی دهد.		Identifying, examining, and recognizing any flaw or breach in security of IT infrastructure. Ensure that protocols and guidelines for individual IT components are being followed and there is no misuse of information and breach of individual or organizational privacy.		پایش امنیت زیرساخت فناوری اطلاعات	Monitor IT infrastructure security	8.7.6.7	20912
مدیریت منابع زیرساخت فناوری اطلاعات و ظرفیت بازیابی آن ها. منابع ذخیره سازی، سخت افزار کامپیوتر، نرم افزار و منابع زیرساختی را که می توانند به عنوان موجودی ذخیره شوند یا در صورت نیاز توسط سازمان ارائه شوند، مدیریت کنید. مدیریت پشتیبان گیری/بازیابی برای خدمات و راهکارهای فناوری اطلاعات. از یک سیستم یا اپلیکیشن پشتیبان گیری استفاده کنید.		Managing resources of IT infrastructure and their recovery capacity. Manage storage, computer hardware, software, and infrastructure resources that can be stored as inventory or provided by the organization as needed. Managing backup/recovery for IT services and solutions. Use a backup system or application.		مدیریت زیرساخت IT و بازیابی داده	Manage IT infrastructure/data recovery	8.7.6.8	20913
مدیریت منابع مورد نیاز برای اداره زیرساخت فناوری اطلاعات. موجودی و دارایی های فناوری اطلاعات را مدیریت کنید. از ظرفیت منابع فناوری اطلاعات سازمان مراقبت کنید.		Managing the resources required for administration of IT infrastructure. Manage the IT inventory and assets. Take care of the organization's IT resource capacity.		مدیریت اداره منابع زیرساخت	Manage infrastructure resource administration	8.7.7	20914
شناسایی و ردیابی هر یک از اقلام پیکربندی و مستندسازی قابلیت های عملکردی و وابستگی های متقابل زیرساخت فناوری اطلاعات. تعیین شکاف ها و نیازها به منظور بهبود پیکربندی موجود زیرساخت.		Identifying and tracking individual configuration items, documenting functional capabilities and interdependencies of IT infrastructure. Determining the gaps and needs in order to enhance existing infrastructure configuration.		مدیریت پیکربندی زیرساخت	Manage infrastructure configuration	8.7.7.1	20915
ارزیابی و نگهداشت همه جنبه های نگهداشت اجزای زیرساخت. اطمینان حاصل کنید که همه اجزای یک زیرساخت فناوری اطلاعات مطابق انتظار به درستی کار می کنند. نگهداشت شامل همه اقدامات پیشگیرانه، معمول و اصلاحی است.		Evaluating and maintaining all aspects of infrastructure component maintenance. Ensure that all components of an IT infrastructure are functioning properly as per the expectation. Maintenance includes all preventative, routine, and corrective measures.		انجام) نگهداری از اجزای زیرساخت	Perform infrastructure component maintenance	8.7.7.2	20916
نصب/پیکربندی/ارتقای همه اجزای مورد نیاز برای فعالیت های عملیاتی در زیرساخت فناوری اطلاعات. اطمینان حاصل کنید که همه اجزای یک زیرساخت فناوری اطلاعات به درستی کار می کنند و به آخرین نسخه/فناوری به روزرسانی شده اند.		Installing/configuring/upgrading all the components required for operational activities within IT infrastructure. Ensure that all components of an IT infrastructure are functioning properly and updated to latest version/technology.		نصب و راه اندازی/پیکربندی/ارتقای اجزای زیرساخت	Install/configure/upgrade infrastructure components	8.7.7.3	20917
نگهداشت فهرست کامل اقلام یا منابع فناوری اطلاعات موجود در سازمان همراه با جزئیات تاریخ خرید، مجوزها، استقرار و توافق نامه های سطح خدمت		Maintaining the complete list of IT items or resources available with the organization with the details on date of purchase, licenses, deployment and SLAs.		نگهداری سوابق دارایی های فناوری اطلاعات	Maintain IT asset records	8.7.7.4	20918
مدیریت و نظارت بر شرایط و سیاست های مرتبط با صدور مجوز برای مالکیت فکری فناوری اطلاعات. سیاست ها و شرایط حاکم بر اعطای احتمالی مجوز به هر عامل خارجی را ایجاد و مدیریت کنید. چارچوب روشنی تعیین کنید که صدور مجوز برای هرگونه حق ثبت اختراع یا حق نشر متعلق به سازمان را تنظیم کند.		Administering and overseeing the terms and policies associated with licensing the IT intellectual property. Create and manage the policies and terms governing the possible granting of a license to any external agent. Demarcate a clear framework that governs the licensing of any patents or copyrights held by the organization.		مدیریت مجوزهای فناوری اطلاعات/توافق نامه های کاربری	Administer IT licenses/user agreements	8.7.7.5	20919

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
20920	8.7.7.6	Provide IT infrastructure service and capabilities	ارائه خدمات و قابلیت‌های زیرساخت فناوری اطلاعات	Providing all the infrastructure services and capabilities required for operational activities within the IT function supporting overall business objectives.	فراهم کردن تمامی خدمات و قابلیت‌های زیرساخت موردنیاز برای فعالیت‌های عملیاتی در حوزه فناوری اطلاعات که از اهداف کلی کسب‌وکار پشتیبانی می‌کند.
20921	8.7.8	Operate IT user support	بهره‌برداری از پشتیبانی کاربران فناوری اطلاعات	Managing systematic user support functionality and capability through defined procedures. Determine, record, and monitor user requests. Execute issue/request resolution. Utilize escalation path when needed. Resolve issue/request.	مدیریت عملکرد و قابلیت پشتیبانی نظام‌مند کاربران از طریق رویه‌های تعریف‌شده. درخواست‌های کاربران را تعیین، ثبت و پایش کنید. حل مسئله/درخواست را اجرا کنید. در صورت نیاز از مسیر ارجاع به سطوح بالاتر استفاده کنید. مسئله/درخواست را برطرف کنید. {یعنی: عملکرد و قابلیت پشتیبانی منظم کاربران را با استفاده از رویه‌های مشخص مدیریت کنید، درخواست‌های کاربران را شناسایی، ثبت و پیگیری کنید، فرآیند رسیدگی به مسئله یا درخواست را انجام دهید، در صورت لزوم آن را از مسیر ارجاع به سطوح بالاتر پیگیری کنید و در نهایت مسئله یا درخواست را حل کنید}.
20922	8.7.8.1	Triage IT issues/requests	اولویت‌بندی مسائل/درخواست‌های فناوری اطلاعات	Evaluate and assign IT issues/requests accordingly to allow for the correct routing of IT issues to the relevant support teams.	ارزیابی و تخصیص مناسب مسائل/درخواست‌های فناوری اطلاعات به‌گونه‌ای که هدایت صحیح مسائل فناوری اطلاعات به تیم‌های پشتیبانی مرتبط امکان‌پذیر شود.
20923	8.7.8.2	Provide IT resolution capabilities	ارائه قابلیت‌های رفع مسائل فناوری اطلاعات	Providing the necessary skills and competencies required to efficiently provide IT resolution through the support structure.	فراهم‌سازی مهارت‌ها و شایستگی‌های لازم برای رفع کارآمد مسائل فناوری اطلاعات از طریق ساختار پشتیبانی.
20925	8.7.8.3	Manage IT user requests	مدیریت درخواست‌های کاربران فناوری اطلاعات	Creating an effective plan and structure to address and resolve requests of IT users. Determine, record, and monitor user requests. Obtain information about the effectiveness and performance of the user request handling process from the IT users through various means.	ایجاد برنامه و ساختاری اثربخش برای رسیدگی و رفع درخواست‌های کاربران فناوری اطلاعات. درخواست‌های کاربران را تعیین، ثبت و پایش کنید. از طریق روش‌های گوناگون از کاربران فناوری اطلاعات درباره اثربخشی و عملکرد فرایند رسیدگی به درخواست‌های کاربران اطلاعات کسب کنید.
20926	8.7.8.4	Escalate IT requests	ارجاع درخواست‌های فناوری اطلاعات {به سطوح بالاتر پشتیبانی یا مسئولان مربوطه}	Follow processes and procedures to escalate IT requests to required levels for resolution or effective decision making when necessary.	پیروی از فرایندها و رویه‌ها برای ارجاع درخواست‌های فناوری اطلاعات به سطوح لازم به‌منظور حل مسئله یا اتخاذ تصمیم مؤثر در صورت نیاز. {یعنی: زمانی که لازم باشد، با رعایت فرایندها و رویه‌های تعیین‌شده، درخواست‌های فناوری اطلاعات را برای حل مشکل یا تصمیم‌گیری مناسب به سطوح بالاتر یا مسئولان مربوطه ارجاع دهید}.
20927	8.7.8.5	Resolve IT issues/requests	رفع مسائل/درخواست‌های فناوری اطلاعات	Creating a structure to resolve issues/requests of IT services using different mechanisms.	ایجاد ساختاری برای رفع مسائل/درخواست‌های خدمات فناوری اطلاعات با استفاده از سازوکارهای گوناگون. {یعنی: ساختاری طراحی کنید که با بهره‌گیری از روش‌ها و سازوکارهای مختلف بتوان مسائل و درخواست‌های مرتبط با خدمات فناوری اطلاعات را به‌طور مؤثر رسیدگی و برطرف کرد}.
20928	8.7.8.6	Execute IT continuity and recovery action	اجرای اقدامات تداوم و بازیابی IT	Successfully implement preventive measures to manage IT risk of exposure to internal and external threats. Integrating the disciplines of Emergency Response, Crisis Management, Disaster Recovery (technology continuity) and Business Continuity for IT.	پیاده‌سازی موفق اقدامات پیشگیرانه برای مدیریت ریسک فناوری اطلاعات در برابر تهدیدات داخلی و خارجی. یکپارچه‌سازی حوزه‌های پاسخ به شرایط اضطراری، مدیریت بحران، بازیابی پس از فاجعه (تداوم فناوری) و تداوم کسب‌وکار در حوزه فناوری اطلاعات.

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
17058	9.0	Manage Financial Resources	مدیریت منابع مالی	Overseeing key back-office processes for organizations. This category includes process groups related to planning and management accounting, revenue accounting, general accounting and reporting, fixed-asset project accounting, payroll, accounts payable and expense reimbursements, treasury operations, internal controls, tax management, international funds/consolidation, and global trade services.	نظارت بر فرایندهای کلیدی پشتیبانی سازمان‌ها. این دسته {با این کلان‌فرآیند} شامل گروه‌های فرایندی مرتبط با برنامه‌ریزی و حسابداری مدیریت، حسابداری درآمد، حسابداری عمومی و گزارش‌دهی، حسابداری پروژه‌های دارایی ثابت، حقوق و دستمزد، حساب‌های پرداختنی و بازپرداخت هزینه‌ها، عملیات خزانه‌داری، کنترل‌های داخلی، مدیریت مالیات، وجوه بین‌المللی/تلفیق {مالی}، و خدمات تجارت جهانی است.
10728	9.1	Perform planning and management accounting	انجام برنامه‌ریزی و حسابداری مدیریت	Determining different stages of the planning process and accounting. Classify, determine, analyze, interpret, and communicate information to make up-to-date business decisions for better management and control functions.	تعیین مراحل مختلف فرایند برنامه‌ریزی و حسابداری. اطلاعات را طبقه‌بندی، تعیین، تحلیل، تفسیر و اطلاع‌رسانی {به ذی‌نفعان گزارش دهید} کنید تا تصمیم‌های کسب‌وکاری به‌روز برای بهبود عملکردهای مدیریت و کنترل اتخاذ شود. {یعنی: مراحل گوناگون برنامه‌ریزی و حسابداری را مشخص کنید و با طبقه‌بندی، تحلیل، تفسیر و انتقال اطلاعات، زمینه اتخاذ تصمیم‌های به‌روز کسب‌وکاری برای مدیریت بهتر و کنترل مؤثرتر را فراهم کنید}.
10738	9.1.1	Perform planning/budgeting/forecasting	انجام برنامه‌ریزی، بودجه‌بندی و پیش‌بینی	Allocating funds to meet future and current financial goals. Led by the chief financial officer, have the finance function plan, budget, and forecast in order to determine and describe long and short-term financial goals.	تخصیص منابع مالی برای تحقق اهداف مالی جاری و آینده. تحت هدایت مدیر ارشد مالی، از حوزه مالی بخواهید برنامه‌ریزی، بودجه‌بندی و پیش‌بینی را انجام دهد تا اهداف مالی کوتاه‌مدت و بلندمدت تعیین و تشریح شوند.
10771	9.1.1.1	Develop and maintain budget policies and procedures	تدوین و نگهداری خط‌مشی‌ها و رویه‌های بودجه‌بندی	Formulating financial budgetary guidelines and strategies. Develop a framework for rules and regulations regarding budgets. Create a step-by-step process to achieve financial goals.	تدوین راهنماها و استراتژی‌های بودجه‌بندی مالی. چارچوبی برای قوانین و مقررات مربوط به بودجه‌ها ایجاد کنید. فرایندی گام‌به‌گام برای دستیابی به اهداف مالی طراحی کنید.
10772	9.1.1.2	Prepare periodic budgets and plans	تهیه بودجه‌ها و برنامه‌های دوره‌ای	Creating reports on a quarterly or annual basis for fund allocation. Create a financial statement that estimates revenues and expenses over a specific period of time. (Leverage budget methods such as cost-based and zero-based budgeting techniques, in light of the periodic targets outlined during Develop and maintain budget policies and procedures [10771].)	ایجاد گزارش‌هایی به‌صورت فصلی یا سالانه برای تخصیص منابع مالی. صورت مالی‌ای تهیه کنید که درآمدها و هزینه‌ها را در یک بازه زمانی مشخص برآورد کند. (از روش‌های بودجه‌بندی مانند بودجه‌بندی مبتنی بر هزینه و بودجه‌بندی مبتنی بر صفر، با توجه به اهداف دوره‌ای تعیین‌شده در «تدوین و نگهداری خط‌مشی‌ها و رویه‌های بودجه‌بندی [۱۰۷۷۱]» استفاده کنید.)
20135	9.1.1.3	Operationalize and implement plans to achieve budget	عملیاتی‌سازی و اجرای برنامه‌ها برای تحقق بودجه	Putting budgeting plans into practical use keeping within designated forecasting parameters.	به‌کارگیری عملی برنامه‌های بودجه‌بندی در چارچوب پارامترهای پیش‌بینی تعیین‌شده. {یعنی: برنامه‌های بودجه را به‌صورت عملی اجرا کنید و هنگام اجرا در محدوده شاخص‌ها و پارامترهای پیش‌بینی تعیین‌شده باقی بمانید}.
10773	9.1.1.4	Prepare periodic financial forecasts	تهیه پیش‌بینی‌های مالی دوره‌ای	Creating estimates of the projected income and expenses required over a predetermined time frame. Develop the projections of profit and loss statements, balance sheets, and the cash flow forecast.	ایجاد برآوردهایی از درآمدها و هزینه‌های موردنیاز در یک بازه زمانی از پیش تعیین‌شده. پیش‌بینی صورت‌های سود و زیان، ترازنامه و جریان نقدی را تدوین نمایید.
20136	9.1.1.5	Perform variance analysis against forecasts and budgets	انجام تحلیل انحراف از پیش‌بینی‌ها و بودجه‌ها	Conducting a quantitative analysis between what was forecasted and budgeted and actual financial behavior.	انجام تحلیل کمی میان آنچه پیش‌بینی و بودجه‌بندی شده با رفتار مالی واقعی
10739	9.1.2	Perform cost accounting and control	انجام حسابداری بهای تمام‌شده و کنترل هزینه‌ها {یعنی: بهای تمام‌شده محصولات یا خدمات را محاسبه کنید و هزینه‌ها را پایش و کنترل کنید}	Defining costs to be incurred and methods for optimum utilization. Determine the costs of products, processes, projects, etc. to compile in the financial statements, as well as to assist management in making decisions regarding planning and control. Control costs by managing and reducing business expenses.	تعریف کردن هزینه‌های قابل پیش‌بینی و روش‌های استفاده بهینه از آن‌ها. بهای تمام‌شده محصولات، فرایندها، پروژه‌ها و غیره را برای استفاده در صورت‌های مالی و برای کمک به مدیریت در تصمیم‌گیری‌های برنامه‌ریزی و کنترل تعیین کنید. هزینه‌ها را از طریق مدیریت و کاهش مخارج کسب‌وکار کنترل کنید {یعنی: هزینه‌های لازم را مشخص کنید، بهای تمام‌شده فعالیت‌ها را محاسبه کنید تا در صورت‌های مالی ثبت شود و به مدیریت برای برنامه‌ریزی و کنترل کمک شود، و با مدیریت مخارج هزینه‌ها را کاهش دهید}.
10774	9.1.2.1	Perform inventory accounting	انجام حسابداری موجودی	Conducting accounting for assets, and finding reasons for changes (depreciation, obsolescence, deterioration, change in customer taste, increased demand, decreased market supply, etc.).	انجام حسابداری دارایی‌ها و یافتن دلایل تغییرات (مانند استهلاک، ازده افتادگی یا منسوخ شدن، فرسودگی، تغییر سلیقه مشتری، افزایش تقاضا، کاهش عرضه بازار و غیره).
14057	9.1.2.2	Perform profit center accounting	انجام حسابداری مرکز سود	Determining the revenue, profits, and losses incurred by each unit within the organization that produces profit.	تعیین درآمدها، سودها و زیان‌های تحمّل‌شده توسط هر واحدی در سازمان که سود تولید می‌کند. {هر واحد سودده}
10775	9.1.2.3	Perform cost of sales analysis	انجام تحلیل بهای تمام‌شده فروش	Studying expenses directly associated with product. Analyze the cost of sales, which is the cost of manufacturing products.	مطالعه و بررسی هزینه‌هایی که به‌طور مستقیم با محصول مرتبط هستند. تحلیل بهای تمام‌شده فروش را انجام دهید، که همان هزینه تولید محصولات است.
10776	9.1.2.4	Perform product costing	انجام محاسبه بهای تمام‌شده محصول	Studying and finding out the relevant cost center for a product by studying every resource used in its making.	مطالعه و یافتن مرکز هزینه مرتبط با یک محصول از طریق بررسی هر منبعی که در ساخت آن استفاده شده است. {یعنی: بررسی منابع مصرف‌شده برای تولید محصول و تعیین مرکز هزینه مربوط به آن}.
10777	9.1.2.5	Perform variance analysis	انجام تحلیل انحرافات	Discovering the changes between forecasted and actual costing. Analyze actual and planned behavior by reviewing the amount of a variance on a trend line in order to maintain control over a business.	کشف تغییرات میان هزینه‌های پیش‌بینی‌شده و واقعی. رفتار واقعی و برنامه‌ریزی‌شده را با بررسی مقدار یک انحراف روی خط روند تحلیل کنید تا کنترل کسب‌وکار حفظ شود. {یعنی: تفاوت هزینه‌های واقعی و پیش‌بینی‌شده را پیدا کنید و با تحلیل روند انحرافات، کنترل بهتری بر کسب‌وکار داشته باشید}.

توضیحات مولفه			نام	Element Description
PCF ID	Hierarchy ID	Name		
11175	9.1.2.6	Report on profitability	گزارش‌دهی درباره سودآوری	Making a report about revenues generated by the organization or business unit concerned. This process requires the organization to create a report which shows how business is generating profits. Profits are the part which is left after paying all expenses directly related to the generation of the revenue, such as producing a product, and other expenses related to conducting business activities.
10740	9.1.3	Perform cost management	انجام مدیریت هزینه	Deciding which expenses can be avoided to reduce some costs and increase revenues. Plan and control the organization's budget to forecast future expenditures.
10778	9.1.3.1	Determine key cost drivers	تعیین محرک‌های کلیدی هزینه	Defining cost drivers for a particular activity.
10779	9.1.3.2	Measure cost drivers	اندازه‌گیری محرک‌های هزینه	Calculating cost drivers.
10780	9.1.3.3	Determine critical activities	تعیین فعالیت‌های حیاتی	Determine the activities that hinder the progress of finance activities. This requires the organization to determine those business activities carried out by the financial function of the organization and which are indispensable. This undertaking helps the organization triangulate those activities which are essential and where costs cannot be slashed.
10781	9.1.3.4	Manage asset resource deployment and utilization	مدیریت استقرار و بهره‌برداری از منابع دارایی	Distributing or allocating asset resources in different processes for optimal utilization.
10741	9.1.4	Evaluate and manage financial performance	ارزیابی و مدیریت عملکرد مالی	Checking and achieving predetermined financial targets and timelines. Assess and manage the profitability, feasibility, and consistency of a business or project. Study the revenues generated.
10782	9.1.4.1	Assess customer and product profitability	ارزیابی سودآوری مشتری و محصول	Studying product demand and targeted customer preferences. Study customers' demands or preferences after deducting the cost of delivering the final product.
10783	9.1.4.2	Evaluate new products	ارزیابی محصولات جدید	Checking demand about a specific product by a customer segment. Conduct a detailed study--or research a customer behavior or preference for a product--in order to determine its production and profitability in a specific market.
10784	9.1.4.3	Perform life cycle costing	انجام هزینه‌یابی چرخه عمر (یعنی: همه هزینه‌های یک دارایی یا محصول را در کل دوره عمرش محاسبه و تحلیل کنید.)	Determining the cost of delivering an end product at different stages of production. Study the total life cycle of a product/process to determine how much revenue and production cost will be incurred at every stage in order to make strategic decisions.
10785	9.1.4.4	Optimize customer and product mix	بهینه‌سازی ترکیب مشتری و محصول	Creating the best fit between a product and the end user. Maximize the customer base by providing different products in the market.
10786	9.1.4.5	Track performance of new-customer and product strategies	پیگیری عملکرد استراتژی‌های مشتریان جدید و محصولات	Observing the behavior of a new set of customers for different products. Prepare strategies to improve sales and profits.
10787	9.1.4.6	Prepare activity-based performance measures	تهیه شاخص‌های عملکرد مبتنی‌بر فعالیت	Evaluating performance based on different sets of activities created by management to measure performance.
10788	9.1.4.7	Manage continuous cost improvement	مدیریت بهبود مستمر هزینه	Conducting activities to improve cost distribution regularly. Follow or adopt different ways of reducing costs.
10729	9.2	Perform revenue accounting	انجام حسابداری درآمد	Comparing revenue targets to reality. Review all transactions and entries passed in final accounts in a year in order to examine profits.

تهیه گزارشی درباره درآمدهای ایجادشده توسط سازمان یا واحد تجاری مربوطه انجام. این فرایند سازمان را ملزم می‌کند تا گزارشی ایجاد کند که نشان دهد کسبوکار چگونه در حال ایجاد سود است. سودها بخشی هستند که پس از پرداخت همه هزینه‌های مرتبط با ایجاد درآمد، مانند تولید یک محصول، و سایر هزینه‌های مربوط به اجرای فعالیت‌های تجاری باقی می‌مانند. (یعنی: گزارشی تهیه می‌شود که نشان دهد سازمان چطور درآمد و سود ایجاد می‌کند و چه مقدار از درآمد پس از کسر هزینه‌های عملیاتی و تولید باقی می‌ماند.)

تصمیم‌گیری درباره اینکه کدام هزینه‌ها را می‌توان برای کاهش بخشی از مخارج و افزایش درآمدها حذف کرد. بودجه سازمان را برای پیش‌بینی هزینه‌های آتی برنامه‌ریزی و کنترل کنید. (یعنی: هزینه‌های غیرضروری را شناسایی کنید، بودجه سازمان را برنامه‌ریزی و کنترل کنید تا مخارج آینده بهتر پیش‌بینی شود و سودآوری افزایش یابد.)

تعریف محرک‌های هزینه برای یک فعالیت خاص (یعنی: مشخص‌کردن اینکه چه عواملی باعث ایجاد هزینه در یک فعالیت خاص می‌شوند.)

محاسبه محرک‌های هزینه (یعنی: محاسبه و برآورد عواملی که باعث ایجاد یا افزایش هزینه می‌شوند.)

فعالیت‌هایی را تعیین کنید که پیشرفت فعالیت‌های مالی را مختل می‌کنند. این امر سازمان را ملزم می‌کند تا آن دسته از فعالیت‌های کسبوکار انجام‌شده توسط حوزه مالی سازمان که ضروری هستند را تعیین کند. این اقدام به سازمان کمک می‌کند تا آن فعالیت‌هایی را شناسایی کند که حیاتی‌اند و در آن‌ها امکان کاهش هزینه وجود ندارد. (یعنی: باید فعالیت‌های حیاتی حوزه مالی را شناسایی کنید تا مشخص شود کدام فعالیت‌ها ضروری‌اند و هزینه‌هایشان قابل حذف نیست.)

توزیع یا تخصیص منابع دارایی در فرایندهای مختلف برای بهره‌برداری بهینه. (یعنی: دارایی‌ها را بین فرایندها طوری تقسیم کنید که بیشترین کارایی و استفاده ممکن به دست آید.)

بررسی و تحقق اهداف و زمان‌بندی‌های مالی از پیش تعیین‌شده. ارزیابی و مدیریت سودآوری، امکان‌سنجی و پایداری و ثبات یک کسبوکار یا پروژه را انجام دهید. درآمدهای ایجادشده را مطالعه و بررسی کنید. (یعنی: وضعیت هدف‌های مالی را چک کنید و به آن‌ها برسید، سودآوری و امکان‌پذیری پروژه را بسنجید و میزان درآمد حاصل‌شده را مطالعه و بررسی نمایید.)

مطالعه و بررسی تقاضای محصول و ترجیحات مشتریان هدف،بررسی تقاضاها یا ترجیحات مشتریان پس از کسر هزینه تحویل محصول نهایی. بررسی و مطالعه تقاضاها یا ترجیحات مشتریان را پس از کسر هزینه تحویل محصول نهایی انجام دهید. (یعنی: میزان تمایل مشتریان به محصول و ترجیحات آن‌ها را تحلیل کنید و پس از درنظرگرفتن هزینه‌های نهایی تحویل، سود و جذابیت واقعی بازار را بسنجید.)

بررسی تقاضای مربوط به یک محصول خاص توسط یک بخش مشتری. یک مطالعه یا پژوهش دقیق درباره رفتار یا ترجیح مشتری نسبت به یک محصول انجام دهید تا (امکان) تولید و سودآوری آن در یک بازار مشخص تعیین شود. (یعنی: ببینید یک گروه مشتری چقدر آن محصول را می‌خواهد و با تحقیق دقیق، رفتار و ترجیحاتشان را بسنجید تا بفهمید تولید و سودآوری محصول در آن بازار می‌شود یا نه.)

تعیین هزینه تحویل یک محصول نهایی در مراحل مختلف تولید. کل چرخه عمر یک محصول یا فرایند را مطالعه کنید تا مشخص شود در هر مرحله چه مقدار درآمد و هزینه تولید ایجاد خواهد شد و بر اساس آن تصمیم‌های استراتژیک اتخاذ کنید. (یعنی: هزینه تحویل محصول را در هر مرحله بسنجید و با بررسی کل چرخه عمر محصول ببینید در هر گام چه هزینه و درآمدی دارید تا تصمیم‌های استراتژیک بگیرید.)

ایجاد بهترین تناسب میان یک محصول و استفاده‌کننده نهایی. با عرضه محصولات مختلف در بازار، پایگاه مشتریان را به حداکثر برسانید. (یعنی: محصول را طوری با نیاز مشتری هماهنگ کنید که بیشترین تطابق را داشته باشد و با تنوع محصول، تعداد مشتریان را افزایش دهید.)

مشاهده رفتار مجموعه جدیدی از مشتریان برای محصولات مختلف. استراتژی‌ها را برای بهبود فروش و سود آماده کنید.

ارزیابی عملکرد بر اساس مجموعه‌های مختلفی از فعالیت‌ها که توسط مدیریت برای سنجش عملکرد ایجاد شده‌اند (یعنی: عملکرد را با توجه به فعالیت‌هایی که مدیریت برای سنجش آن تعریف کرده ارزیابی کنید) انجام فعالیت‌هایی برای بهبود توزیع هزینه‌ها به‌صورت منظم. روش‌های مختلف کاهش هزینه‌ها را دنبال کنید یا به‌کار بگیرید.

مقایسه اهداف درآمدی با واقعیت. تمام تراکنش‌ها و ثبت‌های انجام‌شده در حساب‌های نهایی در طی یک سال را به‌منظور بررسی سود بازبینی کنید (یعنی: اهداف درآمدی را با واقعیت بسنجید و برای بررسی سود، تمام تراکنش‌ها و اسناد حساب‌های نهایی سال را بازبینی کنید)

توضیحات مولفه			نام	Element Description	Name	Hierarchy ID	PCF ID
ارزیابی و پردازش درخواست‌های پیش‌پرداخت. درخواست‌های اعتباری مشتریانی را که برای خرید محصولات یا خدمات به وام نیاز دارند ارزیابی کنید.			پردازش اعتبار مشتری	Evaluating and processing requests for advances. Evaluate credit requests by customers requiring loans to buy products/services.	Process customer credit	9.2.1	10742
ایجاد دستورالعمل‌ها برای ارائه پیش‌پرداخت‌ها. استانداردهای اعتباری، شرایط اعتباری و سیاست‌های وصول مطالبات را تنظیم کنید			تدوین سیاست‌های اعتباری	Creating guidelines for providing advances. Set up credit standards, credit terms, and collection policies.	Establish credit policies	9.2.1.1	10789
بررسی و پذیرش درخواست‌های جدید بر اساس معیارهای احراز صلاحیت. وضعیت متقاضیان و الزامات موردنیاز برای ایجاد حساب جدید را تحلیل کنید. {یعنی: درخواست‌های جدید را طبق معیارهای صلاحیت بررسی و قبول کنید و وضعیت متقاضیان و الزامات لازم برای افتتاح حساب جدید را تحلیل کنید}			تحلیل/تأیید درخواست‌های حساب جدید	Checking and accepting new requests based on eligibility criteria. Analyze the status of applicants and requirements to be met for a new account.	Analyze/Approve new account applications	9.2.1.2	10790
بازبینی امتیازهای اعتباری گذشته برای تعیین اینکه آیا خط اعتباری به مشتریان بالقوه ارائه خواهد شد، و همچنین امکان ارائه اعتبار اضافی به حساب‌های موجود {یعنی: امتیازهای اعتباری قبلی را بررسی کنید تا مشخص شود آیا می‌توان به مشتریان جدید اعتبار داد، و در صورت لزوم به حساب‌های فعلی هم اعتبار بیشتری داده شود}			تحلیل تاریخچه امتیاز اعتباری	Reviewing past credit scores to determine the if a line of credit will be extended to potential customers. This could also include extending additional credit to existing accounts.	Analyze credit scoring history	9.2.1.3	14187
برنامهریزی نیازمندی‌های امتیاز اعتباری بر اساس سیاست‌های اعتباری تدوین‌شده			پیش‌بینی نیازمندی امتیاز اعتباری	Planning credit score requirements based on established credit policies.	Forecast credit scoring requirement	9.2.1.4	14188
ارزیابی دارندگان حساب‌های موجود و عملکرد گذشته آن‌ها. برای به‌دست‌آوردن اطلاعات لازم درباره وضعیت فعلی، حساب‌های موجود را به‌طور منظم بازبینی کنید. {یعنی: دارندگان حساب فعلی و عملکرد قبلی‌شان را ارزیابی کنید و برای آگاهی از وضعیت فعلی، حساب‌های موجود را مرتب بازبینی کنید}			بازبینی حساب‌های موجود	Evaluating existing account holders and their past performance. Regularly review existing accounts to get the required information about the status at present.	Review existing accounts	9.2.1.5	10791
تهیه گزارش‌های حساب‌های پرداختنی درباره پرداخت‌هایی که باید طبق اصول و قوانین حسابداری انجام شوند، و ارائه این گزارش‌ها به مدیریت			تهیه گزارش‌های اعتبار/وصول مطالبات	Preparing account payable reports about payments to be made according to accounting rules and principles, and providing the reports to management.	Produce credit/collection reports	9.2.1.6	10792
بستن یا راه‌اندازی مجدد حساب‌ها مطابق با تغییرات ایجادشده در سیاست‌های اعتباری			بازفعال‌سازی یا تعلیق حساب‌ها بر اساس سیاست‌های اعتباری	Closing or restarting accounts according to changes made in credit policies.	Reinstate or suspend accounts based on credit policies	9.2.1.7	10793
تهیه گزارش‌های تفصیلی از خریدهای مشتری. یک سند تجاری بین فروشنده و مشتری با جزئیات معامله تهیه کنید و مقدار خرید، قیمت کالاها/خدمات، تاریخ، طرف‌های درگیر، شماره یکتای فاکتور و اطلاعات مالیاتی را به‌طور کامل ذکر کنید			صدور صورت‌حساب برای مشتری	Preparing detailed reports of customer purchases. Prepare a commercial document between the seller and customer with details about transaction. Detail the quantity purchased, price of products/services, date, parties involved, unique invoice number, and tax information.	Invoice customer	9.2.2	10743
ایجاد و به‌روزرسانی سوابق مشتریان و محصولات خریداری‌شده توسط آن‌ها در یک پایگاه داده. این بخش از فرآیند نیازمند نگهداری پایگاه داده‌ای از مشتریان و خریدهای آن‌ها توسط سازمان است. چنین فایل اصلی می‌تواند برای اطمینان از نقاط تماس با مشتری، افزایش رضایت مشتری، کشف فرصت‌های فروش متقابل و شناسایی روندهای آینده استفاده شود. این پایگاه داده شامل چندین جزئیات درباره اطلاعات شخصی مشتریان سازمان و ردیابی محصولات فروخته‌شده است. {یعنی: ثبت و مرتب به‌روز کردن اطلاعات مشتریان و محصولاتی که می‌خرند در یک پایگاه داده، نگهداری یک بانک اطلاعاتی از مشتریان و خریدهایشان، و استفاده از این اطلاعات برای حفظ ارتباط با مشتری، افزایش رضایت، پیدا کردن فرصت‌های فروش بیشتر و پیش‌بینی روندهای آینده؛ این پایگاه داده همچنین شامل اطلاعات شخصی مشتریان و سابقه محصولات فروخته‌شده است} {منظور اصلی: نگهداری و به‌روزرسانی یک پایگاه داده جامع از اطلاعات مشتریان و خریدهای آن‌ها برای مدیریت ارتباط با مشتری و تحلیل فرصت‌های تجاری.}			نگهداری فایل‌های اصلی مشتری و محصول	Creating and updating a record of customers and the products being purchased by them in a database. This process element requires the organization to maintain a database of customers and their purchases. Such a master-file can be used to ensure customer touch point, enhance customer satisfaction, explore cross selling opportunities, and identify future trends. This database will include several particulars about the personal details of the organization's customers and a tracking of the products being sold.	Maintain customer/product master files	9.2.2.1	10794
تهیه گزارش‌های تفصیلی درباره محصولاتی که توسط مشتریان خریداری شده‌اند. سوابق تراکنش‌های انجام‌شده توسط مشتریان را در یک زمان و مکان مشخص ثبت و یک حساب تفصیلی ایجاد کنید. تمام جزئیات مربوط به محصولات ازجمله قیمت، مقدار و نام را درج کنید.			تولید داده‌های صورت‌حساب مشتری	Preparing detailed reports about products purchased by customers. Record and generate a detail account of transactions made by customers fat a particular time and location. Include all details about products such as price, quantity, and name.	Generate customer billing data	9.2.2.2	10795
ارائه اطلاعات به مشتریان درباره خریدهای انجام‌شده توسط آن‌ها. جزئیات خریده‌ها را به آن‌ها اعلام کنید. یک نسخه از جزئیات را برای استفاده بعدی در اختیار مشتریان قرار دهید.			ارسال داده‌های صورت‌حساب به مشتریان	Providing information to customers about purchases made by them. Communicate the details of purchases. Provide customers with a copy of details for their reference.	Transmit billing data to customers	9.2.2.3	10796
ثبت تراکنش‌ها و پرداخت‌های زمان‌بندی‌شده آن‌ها			ثبت حساب‌های دریافتنی	Registering transactions and their scheduled payments.	Post receivable entries	9.2.2.4	10797
بررسی و حل پرس‌وجوهای مربوط به صورتحساب که از سوی مشتریان مطرح شده است. {یعنی: درخواست‌ها و سوالات مشتریان درباره صورتحساب را بررسی کنید و پاسخ مناسب بدهید.}			رسیدگی و حل‌وفصل پرسش‌های صورت‌حساب مشتریان	Checking and solving billing queries raised by customers.	Resolve customer billing inquiries	9.2.2.5	10798
پردازش پرداخت‌های سررسیدشده از سوی مشتریان. این شامل تمام پردازش‌های مربوط به وجوه دریافتی است، چه از طریق چک و چه به‌صورت الکترونیکی. این مورد شامل صدور صورتحساب‌ها {فاکتورها} نمی‌شود. {یعنی: دریافت‌های مشتریان را از هر روشی رسیدگی و ثبت کنید؛ اما تهیه یا صدور خودِ صورتحساب (invoice) یا فاکتور جزء آن نیست.}			پردازش حساب‌های دریافتنی	Processing payments due from customers. This includes all processing of funds received, whether by check or electronically. This does not include the generation of invoices.	Process accounts receivable (AR)	9.2.3	10744

توضیحات مولفه			Element Description	نام	Name	Hierarchy ID	PCF ID
ایجاد قوانین و مقرراتی که در صورت فروش اعتباری به مشتریان باید رعایت شوند. قوانین و رویه‌هایی را که در زمان فروش باید دنبال شوند ایجاد کنید (برای نمونه، تعداد اقساط مجاز را تعیین کنید).			Creating rules and regulations to be followed in case of credit sales to customers. Create rules and procedures to follow at the time of sale (e.g., the allowable number of installments).	تدوین سیاست‌های حساب‌های دریافتنی	Establish AR policies	9.2.3.1	10799
جمع‌آوری وجه نقد از مشتریان. واریز آن را به حساب بانکی انجام دهید. ثبت‌های لازم را در دفاتر حسابداری انجام دهید.			Collecting cash from customers. Deposit it into bank account. Make entries into the books of accounts.	دریافت و واریز پرداخت‌های مشتریان	Receive/Deposit customer payments	9.2.3.2	10800
بررسی و جابجایی وجوه بین کشورها برای فعالیت‌های کسبوکار، معمولاً از طریق نمایندگان مجاز حواله			Checking and moving funds between countries for business activities, typically through authorized remittance agents.	اعمال وجوه نقدی دریافتی مشتریان بر حساب‌های مربوطه (یعنی: پرداخت‌های نقدی مشتریان را به فاکتور یا بدهی مربوط در حساب آن‌ها تخصیص دهید).	Apply cash remittances	9.2.3.3	10801
گزارش‌هایی را تهیه کنید که جزئیات بدهی یا مبالغ قابل وصول از مشتریان را در یک مقطع زمانی مشخص نشان می‌دهد. (یعنی: گزارشی آماده کنید که بگوید مشتری‌ها در یک زمان مشخص چقدر بدهکارند و چه مبلغی باید از آن‌ها وصول شود.)			Preparing reports that detail balances due or what to collect from customers at a certain point in time.	تهیه گزارش‌های حساب‌های دریافتنی	Prepare AR reports	9.2.3.4	10802
دفتر کل را برای حساب‌های دریافتنی از روی دفاتر روزنامه آماده کنید. تمام ثبت‌های روزنامه مرتبط با حساب‌های دریافتنی را در حساب‌های دفتر کل یک کسبوکار (سازمان) قرار دهید. (یعنی: داده‌های حساب‌های دریافتنی را از دفتر روزنامه بگیرید و در دفتر کل وارد کنید تا ساختار حساب‌ها کامل شود.)			Preparing the general ledger for account receivables from journals. Place all journal entries related to accounts receivables in the general ledger accounts of a business.	ثبت فعالیت‌های مربوط به حساب‌های دریافتنی در دفتر کل	Post AR activity to the general ledger	9.2.3.5	10803
ثبت روی داده‌های مالی در حساب‌های مربوطه و آماده‌سازی حساب‌ها برای دریافتنی‌ها. وجوه نقد وصول‌شده از بدهکاران کسبوکار را مدیریت کنید. آن را در دفاتر حسابداری ثبت کنید تا اطلاعات روشنی درباره میزان نقدینگی موجود ارائه شود. (یعنی: ثبت‌ها را در حساب‌های درست انجام دهید، حساب‌های دریافتنی را آماده کنید، پولی را که از مشتریان می‌گیرید مدیریت و ثبت کنید تا وضعیت نقدینگی مشخص باشد.)			Posting entries to respective accounts, and preparing accounts for receivables. Manage the cash collected by the business from its debtors. Record it in the books of accounts to provide clear information about the availability of the cash.	مدیریت و پردازش وصول مطالبات	Manage and process collections	9.2.4	10745
فرآیندی را ایجاد کنید که در صورت عدم پرداخت از سوی دارندگان حساب دنبال شود. برای دارندگان حسابی که حداقل پرداخت ماهانه تا تاریخ سررسید را انجام نداده‌اند، قوانین و مقرراتی ایجاد کنید. (یعنی: مشخص کنید وقتی مشتری پرداختش را انجام نداد چه روند و چه مقرراتی برای برخورد با او اعمال می‌شود.)			Creating a process to follow in case of a failed payment by account holders. Create rules and regulations for the account holder who has failed to make at least the minimum monthly payment by the due date.	تعیین سیاست‌ها برای حساب‌های معوقه	Establish policies for delinquent accounts	9.2.4.1	10804
بررسی موجودی صورت‌حساب‌های دارندگان حسابی که پرداخت‌های لازم را انجام نداده‌اند. جزئیات حساب و سوابق پرداخت مشتریان را هنگام آماده‌سازی سیاست‌های مذاکره مطالعه یا بازبینی کنید. (یعنی: بررسی کنید چه کسانی پرداخت نکرده‌اند و تاریخچه پرداختشان را ببینید تا برای مذاکره با آن‌ها تصمیم بگیرید.)			Examining balance statements of accountholders who failed to make required payments. Study or review the account details of customers' past payments when preparing negotiations policies.	تحلیل مانده حساب‌های معوقه	Analyze delinquent account balances	9.2.4.2	10805
راه‌هایی را برای بازپرداخت بدهی توسط مشتریان معوقه تعیین کنید (برای مثال اعطای زمان بیشتر یا ارائه تخفیف).			Determine ways for customers in default to repay debts (e.g., allowing more time or discounts).	مکاتبه/ مذاکره با (صاحبان) حساب‌های معوقه	Correspond/Negotiate with delinquent accounts	9.2.4.3	10806
تعیین قوانین رسیدگی به حساب‌ها. با واحدهای داخلی (رؤسای واحدها، مدیران و مدیریت ارشد) درباره قوانینی که باید در ماه‌های آینده دنبال شوند گفت‌وگو و برنامه‌ریزی کنید.			Determining rules for handling accounts. Discuss and plan with internal parties (department heads, managers, and senior management) about rules to follow in coming months.	گفت‌وگو یا در میان گذاشتن حل‌وفصل حساب‌ها با واحدهای داخلی	Discuss account resolution with internal parties	9.2.4.4	10807
نگهداری ذخایر برای حذف و تعدیلات. برخی هزینه‌ها و زبان‌ها را تعدیل یا حذف کنید. (یعنی: مدیریت ذخایر مالی برای پوشش هزینه‌ها و زبان‌های غیرقابل وصول. به زبان ساده تر: اول پول احتمالی ضرر را از قبل پیش‌بینی و ذخیره می‌کنند.(مطالبات مشکوک‌الوصول) بعد اگر واقعاً لازم شد، بدهی یا هزینه را اصلاح یا از حساب‌ها حذف می‌کنند.(تعدیل یا حذف))			Maintaining reserves for write-offs and adjustments. Adjust or write off certain expenses and losses.	پردازش تعدیلات و حذف مانده‌ها (ی غیرقابل‌وصول از دفاتر حسابداری)	Process adjustments/write off balances	9.2.4.5	10808
مذاکره مجدد شرایط توافق‌نامه وام به منظور بازپس‌گیری پول از یک حساب معوقه			Renegotiating the terms of a loan agreement in order to recoup money from a default account.	انجام‌دادن اقدامات بازیابی (یعنی: اجرای مراحل لازم برای پس‌گرفتن مطالبات).	Perform recovery workout	9.2.4.6	14007
مدیریت حساب‌هایی که الزامات توافق‌شده برای پرداخت بدهی‌های معوقه را رعایت نکرده‌اند.			Managing accounts that have not met the requirements agreed upon to pay off outstanding debts.	مدیریت حساب‌های معوقه	Manage default accounts	9.2.4.7	14008
ایجاد و فراهم‌کردن منابع لازم برای انجام تعدیلات و کسورات، از جمله تمامی هزینه‌هایی که در مقطعی برای کسبوکار ضروری بوده‌اند. (یعنی: منابع لازم را برای اعمال تعدیلات، کسورات و هزینه‌های ضروری کسبوکار تأمین کنید.)			Creating and providing funds for necessary adjustments and deductions, including all expenses that were required for the business at certain point in time.	مدیریت و پردازش تعدیلات و کسورات	Manage and process adjustments/deductions	9.2.5	10746
ایجاد دستورالعمل‌هایی که در صورت نیاز به تعدیلات در فرآیندهای کسبوکار باید دنبال شوند			Creating guidelines to follow in case of adjustments to business processes.	ایجاد سیاست‌ها و رویه‌هایی برای تعدیلات	Establish policies/procedures for adjustments	9.2.5.1	10809
بررسی تغییرات ایجاد شده در حساب‌ها در طول سال. تغییراتی را که در حساب‌های نهایی برای اصلاح خطاها/حذف‌ها اعمال شده‌اند، بررسی کنید. (یعنی: تغییرات حساب‌های سالانه و اصلاحات انجام‌شده در حساب‌های نهایی را برای یافتن خطا یا حذف بررسی کنید.)			Checking changes made in accounts during the year. Examine the alterations made in final accounts to rectify errors/omissions.	تحلیل تعدیلات	Analyze adjustments	9.2.5.2	10810
ارائه پیشنهاد‌های مناسب به مشتریان، پیشنهاد‌های مختلف موجود برای مشتریان یا خریداران (مانند تخفیف‌ها) را ارائه کنید.			Providing suitable offers to customers. Present different offers (e.g., discounts) available for customers or buyers.	مکاتبه و مذاکره با مشتری	Correspond/Negotiate with customer	9.2.5.3	10811
مطرح‌کردن و برنامه‌ریزی با طرف‌های داخلی (رؤسای واحدها، مدیران و مدیریت ارشد) درباره قوانینی که باید در ماه‌های آینده رعایت شوند.			Discussing and planning with internal parties (department heads, managers, and senior management) about rules to follow in coming months.	مطرح‌کردن و بررسی حل مسائل با تیم‌های داخلی	Discuss resolution with internal parties	9.2.5.4	10812

توضیحات مولفه			نام	Element Description	Name	Hierarchy ID	PCF ID
ایجاد سازوکاری برای حمایت از مصرف کننده در صورت اخذ قیمت بالاتر از وی. هنگامی که یک تأمین کننده محصولی را با قیمتی بالاتر از قیمت توافق شده با مصرف کننده نهایی به توزیع کننده می فروشد، برای بازیابی مبلغ اذ دست رفته در معامله، یک فاکتور بازگشت وجه به تأمین کننده ارسال کنید. {یعنی: روشی تعریف کنید تا اگر تأمین کننده قیمت را بالاتر از حد تعیین شده فروخت، از او مطالبه وجه و بازپرداخت انجام شود.}			تهیه فاکتورهای بازگشت وجه	Creating a mechanism for consumer protection in case of a higher price charged. When a supplier sells a product at a higher price to the distributor than the price they have set with the end user, submit a chargeback to the supplier to recover the money lost in the transaction.	Prepare chargeback invoices	9.2.5.5	10813
انجام ثبت معاملات کسب و کار در زمان وقوع برای فراهم کردن صورت حساب های متعادل جهت گزارش دهی مالی. {یعنی: معاملات را همان لحظه ثبت کردن تا صورت های مالی منظم و متعادل تهیه شود.			پردازش ثبت های { تراکنش های مالی} مرتبط {در سیستم}	Recording business transactions as they occur in order to provide a balanced accounts for financial reporting.	Process related entries	9.2.5.6	10814
تهیه گزارش های مربوط به فعالیت ها و وظایف کسب و کار. آماده سازی صورت های مالی (ترازنامه، صورت سود و زیان، صورت جریان وجه نقد و صورت حقوق صاحبان سهام) را مطابق مفاهیم و اصول حسابداری انجام دهید			انجام حسابداری عمومی و گزارش دهی	Making statements about business activities and functions. Prepare financial statements (balance sheet, income statement, statement of cash flows, and statement of stockholders' equity) according to accounting concepts and principles.	Perform general accounting and reporting	9.3	10730
ایجاد رویه ها برای انجام حسابداری عمومی و گزارش دهی. از قوانین و مقررات وضع شده برای یک فرایند مشخص در کسب و کار، پیروی کنید و سیاست های حسابداری را انتشار دهید {یعنی: رویه های حسابداری را تعریف کنید، مقررات هر فرایند را رعایت کنید و سیاست های حسابداری را منتشر کنید}.			مدیریت سیاست ها و رویه های مالی	Creating procedures to perform general accounting and reporting. Follow the rules and regulations made for a particular process in the business. Publish accounting policies.	Manage financial policies and procedures	9.3.1	10747
توافق بر سر شرایط و ضوابط، و برای رسیدن به یک توافق میان دو یا چند طرف شامل مشتری و ارائه دهندگان خدمات، مذاکره کنید، و دامنه، کیفیت و مسئولیت ها را مشخص کنید			مذاکره بر سر توافق نامه های سطح خدمت	Agreeing upon terms and conditions. Negotiate an agreement between two or more parties, the customer and service providers. Specify scope, quality, and responsibilities.	Negotiate service-level agreements	9.3.1.1	10815
تدوین سیاست ها و رویه ها برای تهیه صورت های مالی، شامل روش ها، نظام های اندازه گیری و رویه های ارائه افشا {یعنی: تعیین سیاست ها و روش های لازم برای تهیه و افشای صورت های مالی}.			ایجاد سیاست های حسابداری	Establishing policies and procedures to prepare financial statements, including methods, measurement systems, and procedures for providing disclosures.	Establish accounting policies	9.3.1.2	10816
ایجاد یک نسخه مکتوب از رویه های توافق شده برای تهیه صورت های مالی و در دسترس عموم قرار دادن آن			انتشار سیاست های حسابداری	Creating a written copy of agreed-upon procedures for preparing financial statements, and making them available to the public.	Publish accounting policies	9.3.1.3	20604
پایاده سازی پارامترهای حسابداری. شرایط تعیین شده برای هر فرایند تأیید را اعمال نمایید. {یعنی: تعریف پارامترهای حسابداری (شرایط و محدودیت های حسابداری) و اجرای شرایط تعیین شده در فرایندهای تأیید}.			تعیین و اعمال محدودیت های اختیارات تأیید	Implementing parameters for accounting. Apply set conditions for any approval process.	Set and enforce approval limits	9.3.1.4	10817
تدوین فرایندها و رویه هایی برای اعمال کنترل و پاسخ گویی مالی. تراکنش هایی را که بر درآمدها، هزینه ها، دارایی ها و بدهی ها اثر می گذارند ثبت و صحت سنجی کنید و گزارش دهید.			ایجاد سامانه های مالی مشترک	Establishing processes and procedures to exercise financial control and accountability. Record, verify, and report transactions that affect revenues, expenditures, assets, and liabilities.	Establish common financial systems	9.3.1.5	10818
به کارگیری اصول، مفاهیم و رویه های پایه حسابداری در ثبت و تهیه حساب های نهایی و استفاده از اطلاعات حسابداری در مدیریت			انجام حسابداری عمومی	Applying basic principles, concepts, and accounting practices in recording and preparing final accounts, and using accounting information in management.	Perform general accounting	9.3.2	10748
تهیه تراز آزمایشی از دفاتر کل. همه حساب های استفاده شده در دفتر کل را فهرست کنید. حساب ها را طبق نیازهای کسب و کار اصلاح کنید			نگهداری ساختار کدینگ حساب ها {ی مالی سازمان}	Preparing trial balance account from general ledgers. List all accounts used in the general ledger. Alter accounts according to business requirements.	Maintain chart of accounts	9.3.2.1	10819
ایجاد دفاتر کل و ترازهای آزمایشی از ثبت های دفتر روزنامه. این فرایند مستلزم آن است که سازمان هر معامله انجام شده را در حساب های مربوط ثبت کند. این اسناد مبنای تهیه حساب های نهایی شرکت هستند {یعنی: تهیه حساب های دفتر کل و تراز آزمایشی از ثبت های دفتر روزنامه به عنوان سند پایه برای حساب های مالی نهایی}.			پردازش ثبت های روزنامه {یعنی: ثبت و پردازش تراکنش های مالی در دفتر روزنامه}.	Making ledger and trial balance accounts from journal entries. This process requires the organization to record every transaction into accounts done by business. It is a base documents for preparing final accounts of company.	Process journal entries	9.3.2.2	10820
تخصیص منابع مالی میان حوزه های مختلف. وجوه مالی را مطابق بودجه های تدوین شده تقسیم کنید. تخصیص ها را در سوابق داخلی متمرکز سازمان ثبت و رسمی سازی کنید {یعنی: وجوه مالی را طبق بودجه بین واحدها توزیع و در سیستم داخلی ثبت نهایی کنید؛ منظور اصلی متن، توضیح فرایند تقسیم و ثبت رسمی منابع مالی است}.			پردازش تخصیص ها	Allocating funds across functions. Apportion funds in line with the budgets created. Formalize allocations in centralized internal records.	Process allocations	9.3.2.3	10821
به روز رسانی ثبت های دفتر روزنامه برای تعدیل مانده درآمد و هزینه ها در پایان یک دوره حسابداری {یعنی: ثبت ها را در پایان دوره اصلاح کنید تا درآمد و هزینه به مانده های واقعی برسند؛ منظور اصلی متن، اصلاحات لازم برای بستن و تعدیل حساب های دوره است}.			پردازش تعدیلات پایان دوره	Updating journal entries to adjust the balance of income and expenses at the end of an accounting period.	Process period end adjustments	9.3.2.4	10822
بررسی حساب ها به صورت جداگانه برای شرکت مادر {اصلی} و شرکت های فرعی. رابطه میان شرکت مادر و شرکت های فرعی را مدیریت کنید. تراکنش های {مالی} بین شرکتی را در صورت های مالی جداگانه مستند سازی کنید {یعنی: حساب های شرکت مادر و فرعی را جدا نگه دارید، روابط مالی شان را مدیریت و تراکنش ها را در صورت های مجزا ثبت کنید؛ منظور اصلی متن: تشریح کنترل و گزارش دهی دقیق تراکنش ها بین شرکتی است}.			ثبت و تطبیق تراکنش های {مالی} بین شرکتی {بین شرکت های وابسته یا زیرمجموعه}	Checking accounts separately for a parent and subsidiary company. Manage relationship between a parent company and subsidiaries. Document intercompany transactions in separate financial statements.	Post and reconcile intercompany transactions	9.3.2.5	10823

توضیحات مولفه			نام	Element Description	Name	Hierarchy ID	PCF ID
بررسی حساب‌های دفتر کل برای شرکت مادر (اصلی) و شرکت‌های فرعی. یکپارچگی و صحت مانده حساب‌ها در دفتر کل شرکت را اعتبارسنجی کنید. مانده حساب‌های دفتر کل را با اسناد منبع بررسی و مقایسه کنید تا از تطابق مانده حساب‌ها اطمینان حاصل شود (یعنی: مانده حساب‌های دفتر کل شرکت مادر و فرعی را با اسناد اصلی مقایسه و کنترل کنید تا از صحت آن‌ها مطمئن شوید؛ منظور اصلی متن: کنترل و تطبیق مانده‌های دفتر کل با مدارک پشتیبان است).			تطبیق حساب‌های دفتر کل	Reviewing general ledger accounts for a parent and subsidiaries companies. Validate the integrity of account balances on the company's general ledger of accounts. Review and compare general ledger accounts balances with source documents to ensure that balances match.	Reconcile general ledger accounts	9.3.2.6	10824
تجمع فرایندهای مختلف در کسب‌وکار. فرایندهای متوقف‌شده را حذف کنید			انجام عملیات تلفیق و پردازش حذف‌ها	Aggregating different processes in the business. Eliminate discontinued processes.	Perform consolidations and process eliminations	9.3.2.7	10825
متعادل‌سازی مانده‌های بدهکار و بستانکار تراز آزمایشی برای تهیه حساب‌های نهایی. مجموع بدهکارها و بستانکارهای حساب‌های شرکت را محاسبه کنید. مجموع همه بدهکارها را با مجموع همه بستانکارها تطبیق دهید. ثبت‌های حسابداری را اصلاح کنید. (یعنی: مجموع بدهکار و بستانکار را محاسبه و برابر کنید و در صورت عدم توازن، ثبت‌های تعدیلی را اعمال کنید تا تراز برای بستن حساب‌ها و تهیه صورت‌های مالی نهایی آماده شود).			تهیه تراز آزمایشی	Balancing debit and credit balances of trial balance to preparing final accounts. Calculate the total debits and credits in company's accounts. Correspond the sum of all debits with the sum of all credits. Adjust entries as appropriate.	Prepare trial balance	9.3.2.8	10826
حسابداری برای تغییرات ناشی از تغییرات سیاست‌های سطح کشور. تعدیلات انجام‌شده توسط مدیریت را در حساب‌ها ثبت کنید. (یعنی: ثبت تغییرات مالی ناشی از تغییرات سیاست‌های کشوری و تعدیلات مدیریتی در سیستم حسابداری. { «تغییر سیاست‌های سطح کشور» یعنی تغییراتی که در سطح ملی انجام می‌شود و روی قوانین، مقررات یا رویه‌های اقتصادی و مالی کشور اثر می‌گذارد. وقتی چنین تغییراتی اتفاق می‌افتد، واحد مالی شرکت باید اثر آنها را در حساب‌ها ثبت و تعدیل کند.}			تهیه و ثبت تعدیلات (مالی مورد نیاز} مدیریتی	Accounting for changes due to country-level policy changes. Record adjustments made by management in the accounts.	Prepare and post management adjustments	9.3.2.9	10827
انجام حسابداری دارایی‌های بلندمدت و دارایی‌های ثابت خریداری‌شده که به آسانی به وجه نقد تبدیل نمی‌شوند را ثبت کنید. هزینه‌ها، عمر مفید، ارزش فروش مجدد، استهلاک و کاهش ارزش را در حسابداری تان ثبت کنید. (یعنی: ثبت و مدیریت دارایی‌های ثابت شامل هزینه‌ها، عمر مفید، ارزش فروش مجدد و استهلاک آن‌ها}			انجام حسابداری دارایی‌های ثابت	Accounting for long-term and fixed assets. Record purchased, fixed assets that are not easily convertible into cash. Account for costs, useful life, resale value, depreciation, and amortization.	Perform fixed-asset accounting	9.3.3	10749
ایجاد قوانین برای ارزیابی بازار دارایی‌های ثابت. برای دارایی‌های ثابت در خصوص استهلاک، ذخایر، فروش مجدد، نحوه استفاده و غیره، قوانین و مقررات تدوین کنید.			ایجاد سیاست‌ها و رویه‌های دارایی ثابت	Creating rules for fixed assets market valuation. Make rules and regulations for fixed assets regarding depreciation, provisions, resale, usage, etc.	Establish fixed-asset policies and procedures	9.3.3.1	10828
به‌روز نگه‌داری گزارش‌های مربوط به دارایی‌های ثابت . یک پایگاه داده دارایی‌های ثابت با جزئیات قیمت، چرخه عمر، نرخ استهلاک، ارزش فروش مجدد، اطلاعات نصب و اطلاعات استفاده و غیره ایجاد کنید.			نگهداری (و به‌روزرسانی} فایل‌های داده‌های اصلی دارایی‌های ثابت	Keeping reports up-to-date regarding fixed assets. Create a fixed assets database detailing price, life cycle, depreciation rate, resale value, installation information, usage information, etc.	Maintain fixed-asset master data files	9.3.3.2	10829
نگهداری خلاصه‌ای از فروش و خریدهای دارایی‌ها. هر هزینه‌ای که برای خرید دارایی‌های جدید انجام می‌شود و همچنین فروش هر دارایی قدیمی را در طول سال مالی ثبت کنید.			پردازش و ثبت تحصیل و خروج {خرید و فروش} دارایی‌های ثابت	Keeping a summary of sales and purchases of assets. Record any expenses made for new assets purchased and sales of any old assets during the fiscal year.	Process and record fixed-asset additions and retires	9.3.3.3	10830
نگهداری خلاصه‌ای از هزینه‌های مربوط به نصب و اصلاح دارایی‌ها. هرگونه هزینه انجام‌شده برای خرید دارایی‌های جدید، هزینه‌های مرتبط با بهبود و ارتقای دارایی‌ها، ارزش‌یابی دارایی‌ها برای رسیدن به قیمت بازار فعلی، و همچنین انتقال هر دارایی از یک محل به محل دیگر را در طول سال مالی ثبت کنید.			پردازش و ثبت تعدیلات، بهبودها، تجدیدارزیابی‌ها و انتقالات دارایی‌های ثابت	Keeping a summary of expenses for installing and modifying assets. Record any expenses made for new assets purchased, any expenses incurred on improvements, the valuation of assets to reach current market price, and any transfer assets from one location to another during the fiscal year.	Process and record fixed-asset adjustments, enhancements, revaluations, and transfers	9.3.3.4	10831
نگهداری سابقه‌ای از هزینه‌های ضروری مربوط به تعمیرات و نگهداری از دارایی‌ها. نگهداری و تعمیر کلیه دارایی‌های ثابت را مدیریت و نظارت کنید. تمامی تراکنش‌ها و هزینه‌های مرتبط را ثبت نمایید.			پردازش و ثبت هزینه‌های نگهداری و تعمیر دارایی‌های ثابت	Maintaining a record of expenses necessitated for repairs and the preservation of assets. Administer and oversee the maintenance and repair of any fixed assets. Record all related transactions.	Process and record fixed-asset maintenance and repair expenses	9.3.3.5	10832
انجام حسابداری استهلاک بر دارایی‌های ثابت. مبالغ لازم را محاسبه کنید و ارزش دفتری دارایی‌های ثابت را در طول عمر مفیدشان در دفاتر حسابداری ثبت و نگهداری نمایید. (یعنی: استهلاک دارایی‌های ثابت را محاسبه کرده و ارزش دفتری آن‌ها را در طول عمر مفید ثبت و دنبال کنید.}			محاسبه و ثبت هزینه استهلاک	Carrying out accounting for depreciation over fixed assets. Compute the sums necessitated. Maintain a record of the cost value of fixed assets over their useful life in the book of accounts.	Calculate and record depreciation expense	9.3.3.6	10833
متعادل‌سازی مانده حساب‌های دفتر دارایی‌های ثابت. اشتباهات موجود در دفاتر دارایی‌های ثابت را اصلاح کرده و اطلاعات صحیح را در حساب‌های مربوطه ارائه دهید. (یعنی: تطبیق و یکسان‌سازی مانده‌های حساب دارایی‌های ثابت در دفتر حسابداری و اصلاح خطاها تا اطلاعات دقیق و درست در حساب‌ها ثبت شود}.			تطبیق دفتر دارایی‌های ثابت	Balancing the ledger account balance for fixed assets. Correct errors in the books of fixed assets. Provide correct information in relevant accounts.	Reconcile fixed-asset ledger	9.3.3.7	10834
بررسی و به‌روزرسانی سوابق تمامی مواد اولیه و دارایی‌های ثابت. تمامی دارایی‌های ثابت را پیگیری کنید. سوابق تمامی اقلام موجودی را نگهداری کنید.			رهگیری دارایی‌های ثابت، شامل موجودی فیزیکی	Checking and updating the record of all raw materials and fixed assets. Track all fixes asset. Maintain a record of all inventory items.	Track fixed-assets including physical inventory	9.3.3.8	10835
نمایش ارزش بازار و هزینه‌های مرتبط با داده‌های دارایی‌های ثابت برای امور مالیاتی. اطلاعات کامل ثبت‌شده در دفاتر دارایی‌های ثابت درباره قیمت خرید، استهلاک، هزینه‌های نصب، ارزش بازار فروش مجدد و غیره را برای اهداف مالیاتی و مقرراتی ارائه کنید.			ارائه داده‌های دارایی‌های ثابت برای پشتیبانی از گزارش‌دهی مالیاتی، قانونی و مقرراتی	Showing market value and related expenses on fixed assets data for taxation. Provide complete information recorded in the books of fixed assets about purchase price, depreciation, installation charges, resale market value etc. for tax and regulatory purposes.	Provide fixed-asset data to support tax, statutory, and regulatory reporting	9.3.3.9	10836
گزارش‌دهی وضعیت مالی سازمان به ذی‌نفعان، شامل ترازنامه، صورت سود و زیان، صورت جریان وجوه نقد، و صورت حقوق صاحبان سهام.			انجام گزارش‌دهی مالی	Reporting on the organization's financial status to stakeholders. Include balance sheets, income statements, cash flow statements, and statements of shareholders' equity.	Perform financial reporting	9.3.4	10750

توضیحات مولفه			نام	Element Description
PCF ID	Hierarchy ID	Name		
10837	9.3.4.1	Prepare business unit financial statements	تهیه صورت‌های مالی واحد کسبوکار	Making reports of subsidiaries units to show profits generated from them. Prepare financial statements (balance sheets, income statements, cash flow statements and statements of shareholders' equity) for a single unit of a business.
10838	9.3.4.2	Prepare consolidated financial statements	تهیه صورت‌های مالی تلفیقی	Making final accounts for all units of company together. Prepare combined financial statements of a parent company and its subsidiaries (i.e., separate legal entities controlled by a parent company) showing assets, liabilities, equity, income, expenses, and cash flows.
10839	9.3.4.3	Perform business unit reporting/review management reports	انجام گزارش‌دهی واحدهای کسبوکار / بررسی گزارش‌های مدیریتی	Making reports for units/subsidiaries to help management in decision making. Prepare financial statements (balance sheets, income statements, cash flow statements, and statements of shareholders' equity) for a single unit of a business. Break down profits and losses by function/unit, clients, products, and region.
10840	9.3.4.4	Perform consolidated reporting/review of cost management reports	انجام گزارش‌دهی تلفیقی/ بررسی گزارش‌های مدیریت هزینه	Making reports for all units to help higher management in decision making. Prepare combined financial statements of a parent company and its all subsidiaries (separate legal entities controlled by a parent company) showing assets, liabilities, equity, income, expenses and cash flows, and also going through periodic reports which shows the actual and estimated costs and their variances.
10841	9.3.4.5	Prepare statements for board review	تهیه صورت‌ها (ی مالی) برای بررسی هیئت‌مدیره	Preparing a draft of financial statements for the board to review before they are sent to the auditor.
10842	9.3.4.6	Produce quarterly/annual filings and shareholder reports	تهیه اظهارنامه‌های فصلی/سالانه و گزارش‌های سهامداران	Making and presenting financial reports to stakeholders. Create annual and quarterly financial statements for reporting purposes. Prepare shareholder reports with details of the profit-and-loss account, balance sheet, and past year's business activities.
10843	9.3.4.7	Produce regulatory reports	تهیه گزارش‌های قانونی	Reporting raw or summary data for final accounts following rules and regulations.
14074	9.3.4.8	Perform legal and management consolidation	انجام تلفیق قانونی و مدیریتی	Carrying out activities associated with legal and management consolidation. Legal consolidation can include currency conversion, balance carry forward, and consolidation of journal entries. Management consolidation can include reporting on financials on a reporting cycle basis to gauge the performance of the organization.
10731	9.4	Manage fixed-asset project accounting	مدیریت حسابداری پروژه‌های دارایی‌های ثابت	Managing accounts for large funds-invested projects. Manage and account for fixed assets projects (capital projects), which required significant capital investments over many years.
10751	9.4.1	Perform capital planning and project approval	برنامه‌ریزی سرمایه‌ای را انجام دهید و پروژه‌ها را تصویب کنید. (یعنی: برنامه‌ریزی برای تخصیص سرمایه و تصویب پروژه‌های سرمایه‌ای)	Preparing a project finance report to solicit approvals in capital projects. Prepare budgets for projects that require heavy investments. Report on project finances to solicit approvals from management.
10844	9.4.1.1	Develop capital investment policies and procedures	تدوین سیاست‌ها و رویه‌های سرمایه‌گذاری (در پروژه‌های سرمایه‌ای)	Creating procedures and policies to follow for investing in capital projects. Create rules and regulations regarding large investment plans, which require in-depth forecasting for expenditure and revenue.

توضیحات مولفه			Element Description	نام	Name	Hierarchy ID	PCF ID
ایجاد بودجه‌ها و جلب تأییدیه‌ها برای پروژه‌های سرمایه‌ای. بودجه پروژه‌هایی را که به سرمایه‌گذاری سنگین و کلان نیاز دارند، تهیه کنید. تأییدیه‌ها را از مدیریت اخذ کنید. {یعنی: بودجه پروژه‌های سرمایه‌ای را تهیه کنید و برای اجرای آن‌ها تأیید مدیریت را دریافت کنید}			Creating budgets, and soliciting approvals for capital projects. Prepare budgets for projects that require heavy investments. Secure approvals from management.	تدوین و تأیید برنامه‌ها و بودجه‌های هزینه‌های سرمایه‌ای	Develop and approve capital expenditure plans and budgets	9.4.1.2	10845
ارزیابی و پشتیبانی از سرمایه‌گذاری‌های سرمایه‌ای در پروژه‌ها و دارایی‌های ثابت. جزئیات پروژه‌های سرمایه‌ای را تأیید کنید. برای سرمایه‌گذاری‌های بزرگ تأییدیه‌های مدیریت را اخذ کنید. {یعنی: ارزیابی، تأیید و اخذ تأییدیه از مدیریت برای سرمایه‌گذاری‌های کلان در پروژه‌ها و دارایی‌های ثابت}			Evaluating and supporting capital investments in projects and fixed assets. Confirm details of capital projects. Secure approvals from managements for large investments.	بازبینی و تأیید پروژه‌های سرمایه‌ای و تملک و تحصیل دارایی‌های ثابت	Review and approve capital projects and fixed-asset acquisitions	9.4.1.3	10846
بازبینی تمام توجیه‌های کسب‌وکاری پروژه‌ها برای اثبات منافع مالی پیش‌بینی‌شده. توجیه کسب‌وکاری هر پروژه‌ای را اعتبارسنجی کنید. منافع حاصل از پیشبرد پروژه را در برابر هزینه‌های مرتبط مقایسه کنید. {یعنی: توجیه‌های کسب‌وکاری پروژه‌ها را بررسی و اعتبارسنجی کنید و منافع پیش‌بینی‌شده را با هزینه‌های اجرای پروژه مقایسه کنید تا صحت سودآوری آن‌ها مشخص شود}			Reviewing all project business cases in order to substantiate projected financial gains. Validate any project's business case. Juxtapose the benefits derived from moving a project forward against the associated costs.	انجام توجیه مالی برای تأیید پروژه	Conduct financial justification for project approval	9.4.1.4	10847
حسابداری برای سرمایه‌گذاری‌های بزرگ‌مقیاس و پرهزینه. فعالیت‌های جاری مربوط به پروژه‌های سرمایه‌ای را مدیریت و حسابداری کنید؛ ازجمله راه‌اندازی پروژه‌های جدید، ثبت تراکنش‌های پروژه، پایش و ردیابی مخارج، بستن و سرمایه‌ای کردن پروژه‌ها، و اندازه‌گیری بازده مالی پروژه‌های تکمیل‌شده. {یعنی: برای سرمایه‌گذاری‌های بزرگ و پرهزینه، تمام فرایندهای حسابداری پروژه را مدیریت کنید؛ پروژه را ایجاد کنید، هزینه‌ها و رخدادهای مالی آن را ثبت کنید، مخارج را پیگیری کنید، در پایان پروژه را ببندید و دارایی‌های حاصل را شناسایی و سرمایه‌ای کنید، و پس از تکمیل، بازده مالی آن را بسنجید}			Accounting for large-scale and large-cost investments. Manage and account for ongoing activities related to capital projects, including setting up new projects, recording project transactions, monitoring and tracking spending, closing and capitalizing projects, and measuring the financial returns on completed projects.	انجام حسابداری پروژه‌های سرمایه‌ای	Perform capital project accounting	9.4.2	10752
تخصیص کدهای مرجع برای هر پروژه. {یعنی: تخصیص کدهای مرجع یکتا به هر پروژه برای شناسایی و ردیابی آن}			Giving reference codes for every project.	ایجاد کدهای حساب پروژه	Create project account codes	9.4.2.1	10848
ثبت هر تراکنش در طول اجرای یک پروژه در یک پایگاه داده مالی مشترک. همه تراکنش‌های مرتبط با هر پروژه را مستندسازی کنید. یک پایگاه داده متمرکز برای تمامی این داده‌های مالی نگه دارید. {یعنی: تمام تراکنش‌های مالی مربوط به پروژه را در یک پایگاه داده واحد و مرکزی ثبت و ذخیره کنید تا اطلاعات مالی پروژه‌ها کامل، یکپارچه و قابل‌ردیابی باشد}			Noting every transaction during a project in a common financial database. Document all transactions associated with any project. Maintain a centralized repository of all such financial data.	ثبت تراکنش‌های مرتبط با پروژه	Record project-related transactions	9.4.2.2	10849
ارزیابی پیشرفت پروژه و وجوه سرمایه‌گذاری‌شده. سرمایه‌گذاری‌های قابل توجه انجام‌شده در هر پروژه بلندمدت را مشاهده و پیگیری کنید. آن را با بودجه مقایسه کنید. {یعنی: بررسی کنید پروژه تا چه اندازه پیش رفته و چه مقدار سرمایه تاکنون صرف شده است؛ مخارج واقعی را برای پروژه‌های بلندمدت پیگیری کنید و آن‌ها را با بودجه مصوب مقایسه کنید تا انحراف‌ها مشخص شود}			Evaluating project progress and funds invested. Observe and track significant funds invested on any long-term project. Compare to budget.	نظارت و پیگیری پروژه‌های سرمایه‌ای و هزینه‌های بودجه	Monitor and track capital projects and budget spending	9.4.2.3	10850
بررسی بازده ایجادشده از پروژه‌ها برای تصمیم‌گیری. پروژه‌های سرمایه‌ای که به سرمایه‌گذاری‌های سنگین و کلان نیاز دارند را ارزیابی کنید. بر اساس درآمد‌های ایجادشده تصمیم بگیرید که آیا ادامه پروژه توجیه دارد یا خیر. {یعنی: بازده مالی و درآمد‌های واقعی به‌دست‌آمده از پروژه‌های سرمایه‌ای بزرگ را تحلیل کنید و با توجه به نتایج، تصمیم بگیرید که پروژه باید ادامه یابد، اصلاح شود یا متوقف شود}			Checking for returns generated from projects for decision making. Evaluate capital projects that require heavy investments. Decide whether to proceed based on the revenues generated.	بستن/سرمایه‌ای کردن پروژه‌ها	Close/capitalize projects	9.4.2.4	10851
مقایسه سودآوری یک پروژه تکمیل‌شده با بازده پیش‌بینی‌شده. درآمد‌های ایجادشده توسط پروژه‌های تکمیل‌شده‌ای را که به سرمایه‌گذاری‌های سنگین و کلان نیاز داشتند بررسی دقیق کنید. میزان سودآوری را تعیین کنید. {یعنی: پس از پایان پروژه، درآمد‌ها و منافع مالی واقعی آن را با آنچه در ابتدا پیش‌بینی شده بود مقایسه کنید تا مشخص شود پروژه چقدر سودآور بوده و آیا بازده آن مطابق انتظار بوده است یا خیر}			Comparing a finished project's profitability with forecasted returns. Scrutinize revenues generated by completed projects that required heavy investments. Determine profitability.	اندازه‌گیری بازده مالی پروژه‌های سرمایه‌ای تکمیل‌شده	Measure financial returns on completed capital projects	9.4.2.5	10852
رسیدگی به گزارش‌دهی زمان کار {کارکنان}، مدیریت پرداخت‌ها و پردازش مالیات‌های مربوط به حقوق. حقوق کارکنان را پرداخت کنید. مالیات‌ها را کسر کنید. اطمینان حاصل کنید که وجوه صحیح به سازمان دولتی مربوطه پرداخت می‌شود. {یعنی: فرایند گزارش‌کردن ساعات کار توسط کارکنان را مدیریت و کنترل کنید تا داده‌های صحیح برای محاسبه حقوق فراهم شود، حقوق کارکنان را محاسبه و پرداخت کنید، مالیات‌های لازم را از حقوق کسر کنید و بررسی کنید که مبالغ کسرشده به‌درستی و در موعد مقرر به نهاد دولتی مربوطه واریز شده باشد}			Handling reporting time, managing pay, and processing taxes from salaries. Pay employees. Withhold taxes. Confirm the correct funds are paid to the correct government agency.	پردازش حقوق و دستمزد	Process payroll	9.5	10732
ثبت کردن زمان گزارش‌شده کارکرد کارکنان در محل. روزهای کاری، محاسبات حقوق، مرخصی‌های گرفته‌شده، تعداد ساعت‌های حضور در دفتر، ساعت‌های قابل‌صورتحساب و غیره را پیگیری کنید.			Recording the reporting time of employees on-site. Track working days, salary calculations, holidays taken, number of hours spend in the office, billing hours, etc.	گزارش‌دهی زمان کارکرد {کارکنان}	Report time	9.5.1	10753
تدوین سیاست‌ها و رویه‌ها برای حوزه منابع انسانی جهت محاسبه جبران خدمات. {یعنی: سیاست‌ها و روش‌هایی را طراحی و تنظیم کنید تا حوزه منابع انسانی بتواند حقوق و مزایا را درست محاسبه کند}			Developing policies and procedures for the HR function to calculate compensation.	تدوین سیاست‌ها و رویه‌ها	Establish policies and procedures	9.5.1.1	10853
پیگیری ساعت‌های کاری قابل‌محاسبه هر کارمند به‌صورت روزانه			Tracking billing hours of each employee on daily basis.	جمع‌آوری و ثبت زمان کارکرد کارکنان	Collect and record employee time worked	9.5.1.2	10854
پیگیری مرخصی‌های مجاز و استفاده‌شده کارکنان.			Tracking leaves allowed and taken by employees.	تحلیل و گزارش‌دهی مرخصی‌های با حقوق و بدون حقوق	Analyze and report paid and unpaid leave	9.5.1.3	10855

توضیحات مولفه			Element Description	نام	Name	Hierarchy ID	PCF ID
رصد کردن تعداد ساعت‌هایی که یک کارمند به‌صورت روزانه کار می‌کند. تعداد ساعات کارکرد یک کارمند و همچنین ساعات کارکرد فراتر از ساعات عادی کاری را طبق استانداردهای شرکت پیگیری کنید. {یعنی: ساعات کاری عادی و اضافه‌کاری کارمندان را بر اساس استانداردهای شرکت روزانه ثبت و پایش کنید.}			Observing the number of hours worked by an employees on daily basis. Track the number of hours worked by an employee, as well as the number of hours worked beyond normal working hour's according to company standards.	نظارت بر ساعت‌های {کاری} عادی، اضافه‌کاری و سایر انواع ساعت‌های {کاری}	Monitor regular, overtime, and other hours	9.5.1.4	10856
پایش کردن تعداد ساعت‌های پربازده کارکنان			Monitoring the number of productive hours for employees.	تحلیل و گزارش میزان بهره‌وری کارکنان	Analyze and report employee utilization	9.5.1.5	10857
مدیریت کل پرداخت‌های انجام‌شده در لیست حقوق و دستمزد کارکنان، شامل پاداش‌ها و حقوق و مزایا			Managing the total payments made in employees payroll, including bonuses and compensation.	مدیریت پرداخت {حقوق}	Manage pay	9.5.2	10754
پیگیری تعداد ساعت‌های کارکرد برای سامانه حقوق و دستمزد. تعداد ساعت‌های کارکرد یک کارمند را برای محاسبه حقوق یا دستمزد در سامانه حقوق و دستمزد ثبت کنید. {یعنی: ساعت‌های کاری کارکنان را دنبال و در سیستم ثبت کنید تا حقوق درست محاسبه شود}			Tracking the number of hours worked for the payroll system. Register the number of hours worked by an employee into the payroll system for the purpose of calculating salaries or wages.	وارد کردن زمان کارکرد کارکنان در سامانه حقوق و دستمزد	Enter employee time worked into payroll system	9.5.2.1	10858
پیگیری و نظارت بر جزئیات {ساختار} حقوق کارکنان. این فرایند مستلزم آن است که سازمان اطلاعات مربوط به ساختار حقوق هر کارمند را مدیریت و به‌روزرسانی کند. این کار شامل ثبت و به‌روزرسانی هرگونه تغییر در ساختار حقوق کارکنان در یک پایگاه داده مرکزی است که بخش‌های مرتبط بتوانند به آن دسترسی داشته باشند. {یعنی: اجزای حقوق کارکنان را زیر نظر بگیرید و اطلاعات ساختار حقوق را به‌طور متمرکز و قابل‌دسترس برای بخش‌های مرتبط به‌روز نگه دارید}			Tracking and oversee salary breakups of employees. This process requires the organization to manage and update information pertaining to the structure of every employee's salary. This would involve the updating any changes to the salary structures of the employees, in a central repository which can be accessed by pertinent departments.	نگهداری و مدیریت اطلاعات دریافتی کارکنان	Maintain and administer employee earnings information	9.5.2.2	10859
پردازش کسورات حقوق برای مقاصد مالیاتی. جزئیات کسورات حقوق هر کارمند را بر اساس هزینه‌ها و سرمایه‌گذاری‌های آن‌ها در طول سال نگهداری و مدیریت کنید. {یعنی: کسورات مالیاتی حقوق را پردازش کنید و اطلاعات مربوط به هزینه‌ها و سرمایه‌گذاری‌های کارکنان را برای محاسبه درست کسورات مدیریت کنید}			Processing salary deductions for tax purposes. Keep and manage the details of every employee's salary deductions based on their expenses and investments during the year.	نگهداری و مدیریت کسورات قابل اعمال	Maintain and administer applicable deductions	9.5.2.3	10860
پیگیری تغییرات در ساختار حقوق کارکنان برای کسورات مالیاتی			Tracking changes in the salary structure of employees for tax deductions.	نظارت بر تغییرات وضعیت مالیاتی کارکنان	Monitor changes in tax status of employees	9.5.2.4	10861
پردازش و توزیع حقوق به کلیه کارکنان. وظیفه مدیریت حقوق و دستمزد را از طریق پرداخت حقوق کارکنان اجرا کنید. از یک پایگاه داده متمرکز از تمام هزینه‌های حقوق و دستمزد استفاده کنید. {یعنی: حقوق کارکنان را پردازش کنید و پرداخت کنید و با استفاده از یک پایگاه داده متمرکز، هزینه‌های حقوق و دستمزد را مدیریت کنید}			Processing and distributing salaries to all employees. Execute the payroll management function through the dispensation of employee salaries. Leverage a centralized database of all payroll expenses.	پردازش و توزیع پرداخت‌ها	Process and distribute payments	9.5.2.5	10862
مدیریت پرداخت‌های حقوق نادرست یا حذف‌شده			Handling incorrect/omitted salary payments.	چک‌های دستی را پردازش و توزیع کنید {چک‌هایی که به‌صورت دستی صادر می‌شوند}	Process and distribute manual checks	9.5.2.6	10863
تعدیل کسورات حقوق برای مقاصد مالیاتی در پایان سال. {یعنی: اصلاح کسورات حقوق برای رعایت قوانین مالیاتی در پایان سال}			Adjusting salary deductions for tax purposes at the end of the year.	پردازش تعدیلات پایان دوره	Process period-end adjustments	9.5.2.7	10864
رسیدگی به پرسش‌های مرتبط با حقوق مطرح‌شده توسط کارکنان. {یعنی: پاسخ‌دادن به سوالات کارکنان درباره حقوق و دستمزد}			Addressing salary-related queries raised by employees.	رسیدگی {پاسخ‌گویی} به سوال‌های حقوق و دستمزد کارکنان	Respond to employee payroll inquiries	9.5.2.8	10865
کسر و پرداخت مالیات از حقوق کارکنان. {یعنی: کم‌کردن مالیات از حقوق و پرداخت آن به مراجع مربوطه}.			Deducting and paying taxes from employees' salaries.	مدیریت و پردازش مالیات‌های حقوق و دستمزد	Manage and process payroll taxes	9.5.3	10755
تدوین روشی برای به‌حداقل‌رساندن بدهی مالیات حقوق و دستمزد از طریق تخفیف‌ها، کسورات، استثنایا یا کمک‌هزینه‌ها.			Devising a method to minimize payroll tax liability by means of allowances, deductions, exclusions or exemptions.	تدوین برنامه مالیاتی	Develop tax plan	9.5.3.1	14075
نظارت بر حفظ {و تداوم راهکارهای} کاهش مالیات حقوق و دستمزد{۱۴۰۷۵}			Overseeing maintaining the reduction of payroll taxes [14075].	مدیریت برنامه مالیاتی	Manage tax plan	9.5.3.2	14076
پرداخت مالیات بر اساس کسورات مناسب اعمال‌شده از حقوق. بدهی‌های مالیاتی را بر اساس حقوق و مقررات مالیاتی کارکنان و با کمک حسابداران خبره رسمی، محاسبه و پرداخت نمایید. {یعنی: پرداخت مالیات طبق کسورات صحیح و محاسبه و پرداخت بدهی‌های مالیاتی با همکاری حسابداران معتبر}			Paying tax according to appropriate deductions made from salaries. Calculate and pay the tax liabilities according to the salaries and tax regulations of employees with the help of certified chartered accountants.	محاسبه و پرداخت مالیات‌های قابل اعمال حقوق و دستمزد	Calculate and pay applicable payroll taxes	9.5.3.3	10866
ارائه اظهارنامه‌های کسورات مالیاتی تهیه‌شده توسط حسابداران خبره رسمی به هر کارمند برای استفاده یا درخواست استرداد مالیات {دریافت بازپرداخت}. {یعنی: دادن گزارش کسورات مالیاتی معتبر به کارکنان برای استفاده یا دریافت بازپرداخت بابت مالیات اخذ شده از حقوقشان}			Providing tax deductions statements created by certified chartered accountants to every employee for their reference or refunds.	تولید و توزیع اظهارنامه‌های مالیاتی سالانه کارکنان.	Produce and distribute employee annual tax statements	9.5.3.4	10867
پر کردن اظهارنامه مالیاتی و برجسته‌سازی منابع مختلف درآمد و هزینه‌های انجام‌شده. {یعنی: تکمیل فرم مالیات و بیان درآمدها و خرج‌های انجام‌شده}			Filling taxes, and highlighting different sources of income and expenditures made.	ثبت فرم‌های قانونی مالیات حقوق و دستمزد	File regulatory payroll tax forms	9.5.3.5	10868
رسیدگی به صورتحساب‌ها و بازپرداخت‌های قابل انجام. پرداخت هزینه کالاها یا خدماتی که از طرف سازمان دریافت یا استفاده شده‌اند را انجام دهید. {یعنی: مدیریت صورتحساب‌ها و بازپرداخت‌ها و پرداخت هزینه کالاها و خدماتی که برای سازمان دریافت شده‌اند}			Handling bills and reimbursements to be made. Make payments for goods or services taken or used on behalf of the organization.	پردازش حساب‌های پرداختنی و بازپرداخت هزینه‌ها	Process accounts payable and expense reimbursements	9.6	10733

توضیحات مولفه		Element Description		نام	Name	Hierarchy ID	PCF ID
پردازش پرداخت‌های هزینه‌های عملیاتی و سایر هزینه‌های تأمین‌کنندگان. این فرآیند شامل تدوین سیاست‌ها و رویه‌هایی پیرامون پردازش حساب‌های پرداختنی و همه عملیات مرتبط است. این فرایند اغلب توسط فناوری‌های کلیدی پشتیبان {توانمندساز} حمایت می‌شود. {یعنی: پرداخت هزینه‌های عملیاتی و بدهی تأمین‌کنندگان را انجام دهید و با تعیین سیاست‌ها و استفاده از فناوری‌های مناسب، فرایند حساب‌های پرداختنی را مدیریت کنید}		پردازش payments of operating expenses and other supplier charges. This includes the development of policies and procedures around processing of accounts payable and all operations. This process is often supported by key technology enablers.		پردازش حساب‌های پرداختنی (AP)	Process accounts payable (AP)	9.6.1	10756
تطبیق سوابق صورتحساب‌های قابل پرداخت با حساب‌ها. ثبت‌های حساب‌های پرداختنی را برای هر پرداخت انجام‌شده با حساب فروشنده بررسی کنید. {یعنی: بررسی و تطبیق صورتحساب‌ها و ثبت‌های حساب‌های پرداختنی با حساب فروشنندگان برای اطمینان از صحت پرداخت‌ها}.		Matching records of bills to be paid with accounts. Check accounts payable entries with vendor's account for every payment made.		تطبیق فایِل پرداختِ حساب‌های پرداختنی، با فایِل اصلی فروشنندگان سفارش خرید. {یعنی: فایِل پرداخت را با اطلاعات فروشنندگان سفارش خرید بررسی و هماهنگ کنید}	Verify AP pay file with purchase order vendor master file	9.6.1.1	10869
ردیابی {نظارت و ثبت} همه تراکنش‌های {انجام‌شده در سیستم‌های} آنلاین		Tracking all online transactions.		نگهداری/ مدیریت تجارت الکترونیک	Maintain/Manage electronic commerce	9.6.1.2	10870
نظارت و ارزیابی بر صورتحساب‌های ثبت‌شده در دفاتر حسابداری. همه صورتحساب‌ها را بررسی کنید. سوابق را نگهداری کنید. {یعنی: صورتحساب‌های ثبت‌شده را کنترل کنید، تمامی فاکتورها را بررسی کنید و مدارک را به‌طور کامل حفظ کنید}		Monitoring and evaluating bills registered in accounts books. Check all invoices. Maintain records.		ممیزی صورتحساب‌ها و داده‌های کلیدی در سیستم حساب‌های پرداختنی (AP)	Audit invoices and key data in AP system	9.6.1.3	10871
پردازش پرداخت‌ها برای محصولات / خدمات {یعنی: انجام و ثبت پرداخت‌های مربوط به خرید کالاها یا دریافت خدمات}		Processing payments for products/services.		تأیید پرداخت‌ها	Approve payments	9.6.1.4	10872
رسیدگی به تراکنش‌های مربوط به تعهدات و برگشت‌ها. تراکنش‌ها را در دفاتر حسابداری بر اساس اصل تعهدی (بدون توجه به زمان دریافت یا پرداخت پول) و اصل برگشتی (برای حذف ثبت‌های تعدیلی) ثبت کنید تا حساب‌ها متعادل شوند. {یعنی: در حسابداری بعضی هزینه‌ها یا درآمدها در همان دوره‌ای ثبت می‌شوند که مربوط به آن هستند، حتی اگر پولشان هنوز پرداخت یا دریافت نشده باشد (ثبت تعهدی). بعداً وقتی پرداخت یا دریافت واقعی انجام شد یا دوره مالی عوض شد، ثبت‌های قبلی که فقط برای تنظیم حساب‌ها انجام شده بودند با یک «ثبت برگشتی» لغو می‌شوند تا حساب‌ها دوباره درست و شفاف بمانند}		Handling transactions for accruals and reversals. Record transactions in the books of accounts on an accrual basis (irrespective of the actual cash flow) and reversals basis (cancel out the adjusting entries) for balancing accounts.		پردازش تعهدات مالی و ثبت‌های برگشتی آن‌ها {یعنی: ثبت تعهدات مالی و انجام ثبت‌های معکوس برای اصلاح یا بستن آن‌ها در دوره‌های بعد}	Process financial accruals and reversals	9.6.1.5	10873
ثبت میزان مالیات‌هایی که یک شرکت در تاریخ ترازنامه بدهکار است. اظهارنامه‌های مالیاتی را تهیه کنید، از جمله اظهار مالیات بر درآمد برای افراد یا واحدهای تجاری بر اساس درآمد کسب‌شده. {یعنی: ابتدا میزان مالیات‌های بدهکار شرکت تا تاریخ ترازنامه مشخص شود و سپس اظهارنامه‌های مالیاتی مربوط به درآمد افراد یا شرکت‌ها آماده و تنظیم گردد}		Filing the amount of taxes that a company owes as of the balance sheet date. Prepare tax returns, including the income tax filing for an individual or business entity from earnings.		پردازش مالیات‌های حساب‌های پرداختنی	Process payables taxes	9.6.1.6	10874
رسیدگی و حل هرگونه وضعیت غیرمعمول یا ناسازگار مربوط به پرداخت‌هایی که باید توسط سازمان انجام شوند. هر مورد استثنایی در حساب‌های پرداختنی را به‌صورت موردی با دریافت مشورت یا انجام هرگونه پژوهش لازم رسیدگی کنید. {یعنی: اگر در پرداخت‌های سازمان مورد غیرعادی یا مشکل خاصی پیش آمد، آن را بررسی کنید و در صورت نیاز با تحقیق یا گرفتن نظر متخصص آن را حل کنید}		Resolving any atypical or inconsistent situation concerning payments to be made by the organization. Address any exceptional case of accounts payable on an ad hoc basis, by seeking counsel or carrying out any necessary research.		پژوهش و رفع استثنای حساب‌های پرداختنی	Research/Resolve payable exceptions	9.6.1.7	10875
پرداختِ مبالغ برای کالاها/خدمات در تاریخ‌های سررسید (چرخه پرداخت) که توسط طرف‌های درگیر تعیین شده‌اند. {یعنی: انجام پرداخت‌های مربوط به کالاها و خدمات در زمان‌هایی که بین طرف‌ها توافق شده است}		Making payments for products/services on due dates (payment cycle) decided by parties involved.		پردازش پرداخت‌ها	Process payments	9.6.1.8	10876
روشن‌سازی یا رسیدگی به پرسش‌های مربوط به جزئیات حساب‌های پرداختنی (AP) مانند تاریخ، تخفیف‌ها، مبلغ و اقساط. با طرف‌های مربوطه درباره انجام و تسویه صورتحساب‌های پرداختنی هماهنگی کنید. {یعنی: اگر درباره جزئیات پرداخت‌ها مثل تاریخ پرداخت، تخفیف، مبلغ یا اقساط سوالی بود آن را توضیح دهید و با افراد یا بخش‌های مرتبط برای پرداخت صورتحساب‌ها هماهنگ شوید}		Clarifying or address queries relating to the particulars of AP such as date, discounts, amount, and installments. Coordinate with concerned parties about the fulfillment of bills payable.		پاسخ به پرسش‌های حساب‌های پرداختنی (AP){یعنی: به سوال‌ها و درخواست‌های مربوط به حساب‌های پرداختنی رسیدگی کنید}	Respond to AP inquiries	9.6.1.9	10877
نگهداری صورتحساب‌های هر تراکنش برای مراجعه در آینده {یعنی: حفظ صورتحساب‌های تراکنش‌ها برای استفاده و بررسی‌های بعدی}		Keeping bills of every transaction for future reference.		نگهداری سوابق	Retain records	9.6.1.10	10878
اصلاح تغییرات ایجادشده در حساب‌ها هنگام ثبت. {یعنی: اگر هنگام ثبت حساب‌ها تغییری یا خطایی ایجاد شد، آن را اصلاح کنید}		Rectifying for alterations occurred in accounts while recording.		تعدیل سوابق حسابداری {یعنی: اصلاح ثبت‌های حسابداری برای درست‌شدن اطلاعات مالی}	Adjust accounting records	9.6.1.11	10879
پردازش بازپرداخت‌ها به کارکنان برای هزینه‌هایی که در جریان فعالیت‌های کاری انجام شده‌اند. {پردازش بازپرداخت هزینه‌های متحمل‌شده توسط کارکنان در طول فعالیت کاری خود}. پیش‌پرداخت‌ها و بازپرداخت‌های هزینه‌های کارکنان را از طرف سازمان تأیید و پردازش کنید. داده‌های مالیاتی مرتبط را ثبت و گزارش کنید و حساب‌های شخصی را مدیریت کنید. {یعنی: هزینه‌هایی را که کارکنان برای کار پرداخت کرده‌اند و یا در جریان فعالیت شغلی خود متحمل شده‌اند بررسی و به آن‌ها بازپرداخت کنید، پیش‌پرداخت‌های لازم را تأیید و انجام دهید، اطلاعات مالیاتی مربوط به این هزینه‌ها را ثبت و گزارش کنید و حساب‌های مربوط به هر فرد را مدیریت کنید}		Processing reimbursements to employees for the expenses incurred during the course of business. Approve and process advancements and reimbursements for employee expenses on the organization's behalf. Capture and report relevant tax data and manage personal accounts.		پردازش بازپرداختِ هزینه‌ها. {یعنی: رسیدگی و انجام پرداخت هزینه‌هایی که باید به افراد بازگردانده شوند}	Process expense reimbursements	9.6.2	10757
خلاصه منظور: رسیدگی کامل به بازپرداخت‌های هزینه کارکنان، از تأیید تا پرداخت و ثبت مالیاتی.							

توضیحات مولفه			Element Description	نام	Name	Hierarchy ID	PCF ID
توضیح سیاست‌ها و رویه‌های مربوط به درخواست‌های بازپرداختِ کارکنان. سیاست‌های مرتبط با فرایند بازپرداخت و حدود مبلغ را تعیین کنید. کارکنان را آگاه کنید. {یعنی: سیاست‌ها و مراحل بازپرداخت هزینه‌ها را برای کارکنان توضیح دهید، قوانین و سقف‌های بازپرداخت را تعیین کنید و به کارکنان اطلاع دهید}			Explaining policies and procedures related to reimbursements requests by employees. Set policies regarding reimbursement process and amount limits etc. Inform employees.	تدوین و اطلاع‌رسانی سیاست‌ها و حدودِ اختیاراتِ تأیید بازپرداخت هزینه‌ها	Establish and communicate expense reimbursement policies and approval limits	9.6.2.1	10880
جمع‌آوری و گزارش‌دهی تمام اطلاعات مرتبط با مالیات‌های پرداخت‌شده توسط کارکنان سازمان. {یعنی: همه اطلاعات مربوط به مالیات‌هایی که کارکنان پرداخت کرده‌اند را جمع‌آوری و گزارش کنید}			Collecting and reporting all pertinent information regarding the taxes paid by the organization's employees.	جمع‌آوری و گزارش‌دهی داده‌های مالیاتی مرتبط	Capture and report relevant tax data	9.6.2.2	10881
اجازه‌دادنِ درخواست‌های بازپرداخت هزینه توسط کارکنان. {یعنی: صدور اجازه برای بازپرداخت هزینه‌های درخواست‌شده توسط کارکنان}			Permitting expense reimbursement requests from employees.	تأییدِ بازپرداخت‌ها و پیش‌پرداخت‌ها	Approve reimbursements and advances	9.6.2.3	10882
پرداختِ بازپرداخت هزینه‌های درخواست‌شده توسط کارکنان. (مطابقِ «تأییدِ بازپرداخت‌ها و پیش‌پرداخت‌ها [۱۰۸۸۲] و بر اساس سیاست‌ها و شرایط.» {یعنی: هزینه‌هایی را که کارکنان درخواست بازپرداختشان را داده‌اند طبق مقررات و پس از تأیید، پرداخت کنید}			Paying for expense reimbursement requests from employees. (Follow Approve reimbursements and advances [10882] according to policies and conditions.)	پردازش بازپرداخت‌ها و پیش‌پرداخت‌ها	Process reimbursements and advances	9.6.2.4	10883
نگهداری و مدیریت حساب‌های افراد مرتبط با کسبوکار. {یعنی: حساب‌های مالی افرادی را که با سازمان در ارتباط هستند ثبت و نگهداری کنید}			Maintaining accounts of individuals who are connected with business.	مدیریت حساب‌های پرسنلی	Manage personnel accounts	9.6.2.5	10884
رسیدگی به کارت‌های اعتباری و صدور مجوز استفاده از آن‌ها برای واحدهای تجاری یا خریدهای شرکتی.			Handling and authoring credit cards to business entities or for corporate purchases.	مدیریتِ کارت‌های اعتباری شرکتی	Manage corporate credit cards	9.6.3	20929
تدوین رویه‌های استفاده از کارت‌های اعتباری شرکتی. سقف‌های اعتباری را تعیین یا تأیید کنید.			Developing procedures for using company credit cards. Set or approve credit limits.	تدوین و تعیینِ سیاست‌ها و سقف‌های مجاز تأیید کارت اعتباری شرکتی	Establish corporate credit card policies and approval limits	9.6.3.1	20930
رسیدگی به درخواست‌های کارت اعتباری برای هزینه‌های کسبوکار. {یعنی: درخواست‌های دریافت کارت اعتباری برای پرداخت هزینه‌های کاری را بررسی و انجام دهید}			Handling applications credit card applications for business expenses.	پردازش درخواست‌های کارت اعتباری شرکتی	Process corporate credit card requests	9.6.3.2	20931
دریافتِ کارت‌های اعتباری برای هزینه‌های مرتبط با کسبوکار. {یعنی: کارت‌های اعتباری لازم برای پرداخت مخارج کاری را تهیه کنید}			Obtaining credit cards for business-related expenses.	سفارش کارت‌های اعتباری شرکتی	Order corporate credit cards	9.6.3.3	20932
رسیدگی به حساب‌های کارت اعتباری مشتریان کسبوکار			Handling credit card accounts of business customers.	مدیریتِ حساب‌های کارت اعتباری شرکتی	Manage corporate credit card accounts	9.6.3.4	20933
صادر مجوز برای تغییر در پیش‌پرداخت‌های اعتباریِ قابل‌دسترس. {یعنی: تغییرات مربوط به مبالغ قابل‌برداشت از محل اعتبار را تأیید کنید.			Authorizing changes to the available credit advances.	تأیید/تغییرِ سقف‌های اعتباری	Approve/Change credit limits	9.6.3.5	20934
منظور اصلی: تأیید تغییر در میزان اعتبار قابل استفاده یا قابل برداشت.							
مسدود کردن کارت اعتباری موجود برای غیرفعال‌سازی تمامی تراکنش‌های آینده. {یعنی: کارت اعتباری موجود را مسدود کنید تا تمامی تراکنش‌های آینده غیرفعال شود}			Blocking an existing credit card to disable all future transactions.	لغو/غیرفعال‌سازی کارت اعتباری	Cancel/Deactivate credit card	9.6.3.6	20935
مدیریتِ سرمایه‌گذاری‌های کسبوکار در معاملات اوراق قرضه، ارزها، مشتقات مالی و غیره. دارایی‌ها و نگهداری‌های مالی سازمان را مدیریت کنید. نقدینگی سازمان را بهینه کنید. وجوه نقد مازاد را سرمایه‌گذاری کنید. ریسک‌های مالی را کاهش دهید. {منظور اصلی: مدیریت دارایی‌های مالی و سرمایه‌گذاری‌ها برای بهینه‌سازی نقدینگی و کاهش ریسک مالی سازمان}.			Managing business's investments in trading in bonds, currencies, financial derivatives, etc. Manage the financial assets and holdings of the organization. Optimize the organization's liquidity. Invest excess cash. Reduce financial risks.	مدیریتِ عملیاتِ خزانه‌داری	Manage treasury operations	9.7	10734
مدیریتِ قوانین و مقررات مربوط به سرمایه‌گذاری در معاملات اوراق قرضه، ارزها، مشتقات مالی و غیره. سیاست‌ها و رویه‌های مربوط به سرمایه‌گذاری‌های انجام‌شده را ایجاد کنید. نقدینگی را در عملیات خزانه‌داری بهینه کنید. {منظور اصلی: تدوین و مدیریت مقررات و سیاست‌های سرمایه‌گذاری و بهینه‌سازی نقدینگی در عملیات خزانه‌داری}.			Managing rules and regulations for investments in trading in bonds, currencies, financial derivatives, etc. Establish policies and procedures for investments made. Optimize liquidity in treasury operations.	مدیریتِ سیاست‌ها و رویه‌های خزانه‌داری	Manage treasury policies and procedures	9.7.1	10758
انتخابِ فرصت‌ها و نهادِ معتبر برای سرمایه‌گذاری در معاملات اوراق قرضه، ارزها، مشتقات مالی و غیره. {یعنی: فرصت‌های مناسب سرمایه‌گذاری را انتخاب کنید و نهاد مسئول تصمیم‌گیری در این سرمایه‌گذاری‌ها را تعیین کنید}			Selecting opportunities and the authoritative body for investments in trading in bonds, currencies, financial derivatives, etc.	تعیینِ دامنه و حاکمیتِ عملیاتِ خزانه‌داری	Establish scope and governance of treasury operations	9.7.1.1	10885
ایجاد و ارائه مقررات سرمایه‌گذاری برای سازمان. سیاست‌ها و رویه‌های سرمایه‌گذاری را برای بهینه‌سازی نقدینگی در عملیات خزانه‌داری تدوین کنید. نسخه مکتوب آن را ایجاد کنید. {یعنی: مقررات و سیاست‌های سرمایه‌گذاری را تهیه و مکتوب کنید تا نقدینگی خزانه‌داری به بهترین شکل مدیریت شود}			Creating and providing investment regulations for the organization. Establish policies and procedures for investments to optimize liquidity in treasury operations. Create a written copy of it.	تدوین و انتشارِ سیاست‌های خزانه‌داری	Establish and publish treasury policies	9.7.1.2	10886
ایجادِ فرایندهایی برای سرمایه‌گذاری. گام‌هایی برای سرمایه‌گذاری در اوراق قرضه، ارزها و مشتقات مالی ایجاد کنید تا نقدینگی شرکت بهینه شود، وجوه نقد مازاد سرمایه‌گذاری گردد و ریسک‌های مالی کاهش یابد. {یعنی: طراحی فرایندهای عملیاتی سرمایه‌گذاری برای بهبود نقدینگی، استفاده از وجوه مازاد و کاهش ریسک‌های مالی}.			Making processes for investing. Create steps for investments in bonds, currencies, and financial derivatives in order to optimize company's liquidity, invest excess cash, and reduce its financial risks.	تدوین رویه‌های خزانه‌داری	Develop treasury procedures	9.7.1.3	10887
بررسی فرایندهای خزانه‌داری، جهت بهینه‌سازی نقدینگی شرکت، سرمایه‌گذاری وجوه نقد مازاد و کاهش ریسک‌های مالی.			Checking treasury processes in order to optimize company's liquidity, invest excess cash, and reduce its financial risks.	نظارت بر رویه‌های خزانه‌داری	Monitor treasury procedures	9.7.1.4	10888
ممیزی حوزه خزانه‌داری {یعنی: فعالیت‌ها و عملکرد حوزه خزانه‌داری را ممیزی و بررسی کنید}.			Auditing the treasury function.	ممیزیِ رویه‌های خزانه‌داری	Audit treasury procedures	9.7.1.5	10889

توضیحات مولفه			Element Description	نام	Name	Hierarchy ID	PCF ID
بازارزایی همه رویه‌های خزانه‌داری بر اساس یافته‌های ممیزی. {یعنی: همه رویه‌های خزانه‌داری را طبق نتایج ممیزی دوباره ارزیابی کنید}.			Reassessing all treasury procedures based on audit findings.	بازنگری رویه‌های خزانه‌داری	Revise treasury procedures	9.7.1.6	10890
ایجاد و مدیریت سامانه‌های کنترل داخلی برای سرمایه‌گذاری در اوراق قرضه، ارزها و مشتقات مالی به‌منظور راستی‌آزمایی رویه‌ها. {یعنی: برای سرمایه‌گذاری‌ها در اوراق، ارز و مشتقات مالی، سیستم‌های کنترل داخلی را ایجاد و مدیریت کنید تا درست‌بودن اجرای رویه‌ها بررسی شود}.			Creating and managing the internal control systems for investments in bonds, currencies, and financial derivatives to verify procedures.	تدوین و تأیید کنترل‌های داخلی برای خزانه‌داری	Develop and confirm internal controls for treasury	9.7.1.7	10891
توصیف نیاز به الزامات امنیتی سامانه برای کنترل دسترسی، اطمینان از {صحت} اطلاعات، پاسخگویی و در دسترس بودن اطلاعات در سازمان. {یعنی: توضیح دهید چرا سازمان برای کنترل دسترسی، اطمینان از صحت اطلاعات، پاسخ‌گویی و فراهم‌بودن اطلاعات به الزامات امنیتی سیستم نیاز دارد}.			Describing the need of system security requirements for controlling access, reliability of information, accountability, and availability of information in the organization.	تعریف الزامات امنیتی سامانه	Define system security requirements	9.7.1.8	10892
رسیدگی به همه فعالیت‌های مرتبط با وجه نقد در کسب‌وکار. موقعیت‌های نقدی را مدیریت و تطبیق کنید. معادل‌های نقدی را مدیریت کنید. انتقال‌های الکترونیکی وجوه را پردازش و نظارت کنید. پیش‌بینی‌های جریان نقدی را تدوین کنید. جریان‌های نقدی را مدیریت کنید. تراکنش‌ها و گزارش‌های حسابداری مدیریت وجه نقد را تهیه نمایید. روابط بانکی را مدیریت و نظارت کنید. کارمزدهای بانکی را تحلیل، مذاکره، حل‌وفصل و تأیید نمایید. {یعنی: همه امور مربوط به نقدینگی شرکت را اداره کنید. موجودی نقد را کنترل کنید و آن را با حساب‌های بانکی و ثبت‌های مالی هماهنگ کنید. دارایی‌های نقدشونده کوتاه‌مدت را مدیریت کنید و به سپرده‌ها و سرمایه‌گذاری‌هایی که سریع قابل تبدیل به نقد هستند رسیدگی کنید. انتقال‌های بانکی و پرداخت‌های الکترونیکی را انجام دهید و بر آن‌ها نظارت کنید. برای ورود و خروج نقدینگی در آینده برنامه‌ریزی کنید. ورود و خروج پول را اداره کنید تا تعادل نقدینگی حفظ شود. عملیات نقدی را ثبت کنید و گزارش‌های مالی مربوط به آن را تهیه کنید. تعاملات و هماهنگی‌های شرکت با بانک‌ها را پیگیری و مدیریت کنید. هزینه‌های بانکی را بررسی و برای اصلاح یا تأیید آن‌ها مذاکره کنید}.			Taking care of all cash-related activities in the business. Manage and reconcile cash positions. Manage cash equivalents. Process and oversee electronic fund transfers. Develop cash flow forecasts. Manage cash flows. Produce cash management accounting transactions and reports. Manage and oversee banking relationships. Analyze, negotiate, resolve, and confirm bank fees.	مدیریت وجه نقد. {یعنی: پول نقد سازمان را مدیریت کنید}.	Manage cash	9.7.2	10759
اصلاح مغایرت‌های نقدی در دفاتر حسابداری. از وجوه در دسترس کسب‌وکار به‌صورت بهینه استفاده کنید. مغایرت‌ها را برای اصلاح بررسی کنید. {یعنی: اختلاف‌های نقدی را در حساب‌ها شناسایی و برطرف کنید و از پول موجود در شرکت به بهترین شکل استفاده کنید}.			Correcting cash differences in the books of accounts. Make optimum utilization of funds available in the business. Check for differences to rectify.	مدیریت و تطبیق وضعیت نقدینگی. {یعنی: کنترل موجودی نقد شرکت و هماهنگ‌کردن آن با مانده‌های بانکی و ثبت‌های مالی}	Manage and reconcile cash positions	9.7.2.1	10893
رسیدگی به تمام فعالیت‌های مرتبط با وجوه نقد در کسب‌وکار. از دارایی‌های کوتاه‌مدتی که به‌راحتی به وجه نقد قابل تبدیل هستند، مانند اوراق بهادار قابل معامله در بازار، اوراق تجاری، اوراق قرضه کوتاه‌مدت دولتی و اسناد خزانه استفاده کنید. {یعنی: امور مربوط به نقد را مدیریت کنید و از دارایی‌های سریع‌المعامله مثل اوراق و اسناد کوتاه‌مدت برای تأمین نقدینگی بهره ببرید}.			Taking care of all cash-related activities in the business. Utilize short-term assets that can be easily convertible into cash, such as marketable securities, commercial paper and short-term government bonds, and treasury bills.	معادل‌های نقدی را مدیریت کنید. {یعنی: به دارایی‌های شبه‌نقد رسیدگی و آن‌ها را کنترل کنید}	Manage cash equivalents	9.7.2.2	10894
نظارت بر تمامی تراکنش‌های آنلاین			Supervising all online transactions.	پردازش و نظارت بر انتقال‌های الکترونیکی وجوه (EFTs)	Process and oversee electronic fund transfers (EFTs)	9.7.2.3	10895
تهیه پیش‌بینی جریان‌های نقدی ایجادشده یا مصرف‌شده توسط سازمان. {یعنی: پیش‌بینی کنید چه میزان وجه نقد در سازمان ایجاد می‌شود یا مصرف خواهد شد}.			Preparing forecasts for the cash generated or used by the organization.	تدوین پیش‌بینی‌های جریان نقدی	Develop cash flow forecasts	9.7.2.4	10896
به‌تعویق انداختن خروج وجوه تا حد امکان، اما تشویق ورود وجوه به سریع‌ترین شکل ممکن. {یعنی: پرداخت‌ها را دیرتر انجام دهید و دریافت‌ها را سریع‌تر بگیرید}.			Delaying the outflow of funds as long as possible, but encourage the inflow of as fast as possible.	مدیریت جریان‌های نقدی. {یعنی: کنترل و تنظیم ورود و خروج پول}	Manage cash flows	9.7.2.5	10897
ارائه گزارش‌هایی از کلیه فعالیت‌های مرتبط با وجه نقد. فعالیت‌های سرمایه‌گذاری کوتاه‌مدت را جمع‌آوری و مدیریت کنید. گزارش همه تراکنش‌های انجام‌شده را تهیه کنید. {یعنی: درباره امور نقدی گزارش بدهید، سرمایه‌گذاری‌های کوتاه‌مدت را مدیریت کنید و تمام تراکنش‌ها را گزارش کنید}.			Presenting reports on all cash-related activities. Collect and manage short-term investing activities. Prepare reports of all transactions done.	تهیه پیش‌بینی‌هایی برای نقدینگی تولیدشده یا مصرف‌شده توسط سازمان. {یعنی: پیش‌بینی جریان نقدی سازمان را تهیه کنید}	Produce cash management accounting transactions and reports	9.7.2.6	10898
حفظ و هدایت مسیر روابط با شرکای بانکی. {یعنی: روابط سازمان با بانک‌ها را حفظ کنید و مسیر همکاری با آن‌ها را مدیریت کنید}.			Maintaining and directing the course of relationships with banking partners.	مدیریت و نظارت بر روابط بانکی	Manage and oversee banking relationships	9.7.2.7	10899
بررسی و نهایی‌سازی کارمزدهای بانکی برای خدمات ارائه‌شده توسط بانک‌ها. درباره کارمزدهای اسمی‌ای که بانک برای خدمات مختلف، مانند درخواست فیش واریز، چک باجه‌ای یا تأیید مدارک دریافت می‌کند، مذاکره و آن‌ها را نهایی کنید. {یعنی: کارمزدهای خدمات بانکی را بررسی کنید، درباره مبلغ آن‌ها با بانک مذاکره کنید و در نهایت هزینه‌های قابل پرداخت را قطعی کنید}.			Studying and finalizing bank fees for services provided by banks. Negotiate and finalize nominal fees that bank charges for various services, such as requesting a deposit slip or counter check or certifying papers.	تحلیل، مذاکره، حل‌وفصل و تأیید کارمزدهای بانکی	Analyze, negotiate, resolve, and confirm bank fees	9.7.2.8	10900
مدیریت خدمات مالی ارائه‌شده توسط ساختار بانک داخلی شرکت که همانند یک بانک تجاری فعالیت می‌کند. {یعنی: خدمات مالی بانک درون‌سازمانی را که شبیه یک بانک واقعی عمل می‌کند، اداره و کنترل کنید} {منظور متن: «ساختاری در داخل شرکت های هولدینگی بزرگ است که خدمات مالی به شرکت‌های زیرمجموعه و نه عموم مردم ارائه می‌دهد و عملکردش شبیه یک بانک تجاری است.»}			Managing financial services provided by an in-house bank structure in the corporation that is operating like a commercial bank.	مدیریت حساب‌های بانکی داخلی {سازمان}	Manage in-house bank accounts	9.7.3	10760
نگهداری و حفظ حساب‌های شرکت‌های زیرمجموعه که در بانک داخلی شرکت افتتاح شده‌اند. خدمات مالی مختلفی را که ساختار بانک داخلی برای زیرمجموعه‌ها یا شعب شرکت مادر {اصلی} ارائه می‌کند مدیریت کنید. {یعنی: حساب‌های زیرمجموعه‌ها را که در بانک داخلی شرکت باز شده‌اند حفظ و کنترل کنید و خدمات مالی بانک داخلی را برای آن‌ها اداره کنید}.			Maintaining subsidiaries' company accounts opened with bank inside the corporation. Manage different financial services provided by in-house bank structure for parent companies' subsidiaries or branches.	مدیریت حساب‌های بانک داخلی برای شرکت‌های زیرمجموعه. {یعنی: حساب‌هایی را که بانک داخلی سازمان برای شرکت‌های زیرمجموعه نگهداری می‌کند، اداره و کنترل کنید}.	Manage in-house bank accounts for subsidiaries	9.7.3.1	10901

توضیحات مولفه			Element Description	نام	Name	Hierarchy ID	PCF ID
تهیه و ترتیب وام‌ها برای شرکت‌های زیرمجموعه از بانک‌های داخلی. {یعنی: وام‌های شرکت‌های زیرمجموعه را از بانک‌های داخلی تهیه و ترتیب دهید}			Arranging loans for subsidiaries from in-house banks.	مدیریت و تسهیل تراکنش‌های وام‌گیری بین‌شرکتی. {یعنی: وام‌ها و انتقالات مالی میان شرکت‌های زیرمجموعه را اداره و امکان‌پذیر کنید}.	Manage and facilitate inter-company borrowing transactions	9.7.3.2	10902
رسیدگی به پرداخت‌هایی که شرکتِ مادر {اصلی} از طرف شرکت‌های زیرمجموعه انجام می‌دهد. {یعنی: پرداخت‌های زیرمجموعه‌ها را که به‌جای آن‌ها توسط شرکتِ مادر انجام می‌شود، مدیریت و کنترل کنید}.			Handling payments made for subsidiaries by parent company.	مدیریت پرداخت‌های خروجی متمرکز از طرف شرکت‌های زیرمجموعه. {یعنی: پرداخت‌های خروجی متمرکز را به نمایندگی از شرکت‌های زیرمجموعه، مدیریت کنید}.	Manage centralized outgoing payments on behalf of subsidiaries	9.7.3.3	10903
رسیدگی به دریافت‌هایی که شرکتِ مادر برای شرکت‌های زیرمجموعه دریافت می‌کند. {یعنی: مبالغی را که به‌جای زیرمجموعه‌ها توسط شرکتِ مادر وصول می‌شود، مدیریت و کنترل کنید}.			Handling payments received by parent company for subsidiaries.	مدیریت دریافت‌های متمرکز از طرف شرکت‌های زیرمجموعه. {یعنی: وجوهی را که به نمایندگی از شرکت‌های زیرمجموعه دریافت می‌شود، به‌صورت متمرکز مدیریت و کنترل کنید}.	Manage central incoming payments on behalf of subsidiaries	9.7.3.4	10904
رسیدگی به تمام خروجی‌های مالی کسب‌وکار و ثبت آن‌ها به‌صورت یکجا. همه پرداخت‌ها را برای سازمان و واحدها یا شرکت‌های زیرمجموعه آن مدیریت کنید. آن‌ها را در دفاتر حسابداری شرکتِ مادر ثبت و پیگیری کنید. {یعنی: همه پرداخت‌های خارج‌شونده شرکت و زیرمجموعه‌ها را یکپارچه رسیدگی و انجام دهید و همه را در دفاتر شرکتِ مادر ثبت و دنبال کنید}.			Taking care of all business outflows and recording as whole. Manage making all payments for the organization and its units or subsidiaries. Track in books of accounts of parent company.	مدیریت پرداخت‌های داخلی و تراکنش‌های خالص‌سازی بدهی‌ها و مطالبات {تأخر}.	Manage internal payments and netting transactions	9.7.3.5	10905
محاسبه همه هزینه‌های پرداخت‌شده و مطالبات وصول‌شده در فعالیت‌های بانکی سازمان. همه هزینه‌ها و مطالبات مربوط به بهره، کارمزدها و هرگونه پرداختِ دیگر را برای حساب‌های بانکی خود محاسبه کنید. تراکنش‌ها را در دفاتر حسابداری ثبت کنید. {یعنی: همه هزینه‌ها و مطالبات مربوط به فعالیت‌های بانکی سازمان مانند بهره و کارمزد را محاسبه کنید و تراکنش‌ها را در دفاتر ثبت کنید}.			Computing all expenses paid to and receivables collected over the organization's banking activity. Calculate all charges and receivables, towards interest, fees, and any other payments over its own bank accounts. Record transactions in the books of accounts.	محاسبه بهره و کارمزد برای حساب‌های بانک داخلی	Calculate interest and fees for in-house bank accounts	9.7.3.6	10906
تسهیل {ارائه} صورت‌حساب‌ها برای کلیه فعالیت‌های بانکداری داخلی. {یعنی: فراهم‌کردن امکان صدور و ارائه صورت‌حساب برای همه فعالیت‌های بانک داخلی به‌صورت روان و قابل‌دسترسی}.			Facilitating account statements for all in-house banking activity.	ارائه صورت‌حساب‌ها برای حساب‌های بانک داخلی	Provide account statements for in-house bank accounts	9.7.3.7	10907
رسیدگی به موقعیت مالی سازمان. وام‌ها یا بدهی‌های آن را از منابع مختلف و نیز سرمایه‌گذاری‌ها مدیریت کنید. سودآورترین گزینه‌ها را برای متعادل‌کردن موقعیت مالی در بازار به‌کار گیرید. {یعنی: وضعیت مالی سازمان را حفظ کنید، بدهی‌ها و سرمایه‌گذاری‌ها را مدیریت کنید و بهترین گزینه‌های سودآور را برای تقویت جایگاه مالی استفاده کنید}.			Taking care of the organization's financial position. Manage its loans or debts from different sources and investments. Leverage the most profitable options to balance the financial position in the market.	مدیریتِ بدهی و سرمایه‌گذاری	Manage debt and investment	9.7.4	10761
تدوین و استقرار اصولی که سازمان در انجام سرمایه‌گذاری‌ها از آن‌ها استفاده خواهد کرد.			Developing and instituting principles that the organization ill use in making investments.	تدوین سیاست سرمایه‌گذاری	Establish investment policy	9.7.4.1	14079
حفظِ روابطِ روان با بانک‌های سرمایه‌گذاری مالی که در فراهم‌سازی وام‌ها و خدمات کمک می‌کنند. {یعنی:روابط خود را با بانک‌های سرمایه‌گذاری مالی که در دریافت وام و خدمات کمک می‌کنند، حفظ و تقویت کنید}.			Maintaining smooth relations with financial investment banks that help availing loans and services.	مدیریتِ روابط با واسطه‌های مالی	Manage financial intermediary relationships	9.7.4.2	10908
مدیریت و حفظ نقدینگی کافی به‌صورت وجه نقد و معادل‌های نقدی در کسب‌وکار برای برآورده کردن نیازهای فوری و به‌موقع. {یعنی: اینکه شرکت همیشه آن‌قدر نقد و شبه‌نقد داشته باشد که بتواند نیازهای فوری و حساسش را به‌موقع پوشش دهد}.			Managing and maintaining enough liquidity in form of cash and cash equivalents in the business to meet urgent and timely requirements	مدیریتِ نقدینگی	Manage liquidity	9.7.4.3	10909
مدیریتِ ریسکی که صادرکننده {اعتبار دهنده وام} در اثر ارائه اعتبار به وام‌گیرنده، متحمل می‌شود.			Managing the exposure incurred by the issuer for providing credit to the borrower.	مدیریت ریسکی که صادرکننده {اعتبار دهنده وام} با آن مواجه می‌شود	Manage issuer exposure	9.7.4.4	10910
پیگیری وام‌های گرفته‌شده و پولِ سرمایه‌گذاری‌شده در گزینه‌های مختلف. بر وام‌های دریافتی از بانک‌ها و افراد و همچنین سرمایه‌گذاری‌ها در گزینه‌های موجود و سودآور، هماهنگی و نظارت کنید. {یعنی: وام‌ها و سرمایه‌گذاری‌ها را دنبال کنید و برای دریافت وام و انجام سرمایه‌گذاری‌های مناسب هماهنگی کرده و بر آن‌ها نظارت داشته باشید}.			Tracking loans taken and money invested in different options. Arrange and supervise loans from banks and individuals and investments in different available and profitable options.	پردازش و نظارت بر تراکنش‌های بدهی و سرمایه‌گذاری	Process and oversee debt and investment transactions	9.7.4.5	10911
هماهنگ‌سازی و نظارت بر تغییرات نرخ ارز برای جلوگیری از ضرر در تراکنش‌های ارزی. {یعنی: نرخ‌های ارز را طوری مدیریت و کنترل کنید که در معاملات ارزی دچار ضرر نشوید}.			Arranging and supervising foreign exchange rate changes to avoid loss on foreign-currency transactions.	پردازش و نظارت بر تراکنش‌های ارز خارجی	Process and oversee foreign currency transactions	9.7.4.6	10912
ایجاد گزارش تراکنش‌های وام‌ها و سرمایه‌گذاری‌ها، تهیه و نگهداری سوابق تراکنش‌های وام‌ها و سرمایه‌گذاری‌ها را انجام دهید.			Creating transactions report of loans and investments. Prepare and maintain records of loans and investment transactions.	تولید گزارش‌های تراکنش‌های حسابداری بدهی و سرمایه‌گذاری	Produce debt and investment accounting transaction reports	9.7.4.7	10913
نظارت بر بهره پرداختی یا دریافتی توسط سازمان. معاملات سوآپ نرخ بهره را برای مدیریت میزان مواجهه با نوسانات نرخ بهره هماهنگ و نظارت کنید. یا نرخ بهره‌ای اندکی پایین‌تر از نرخِی که از طریق سوآپ قابل دستیابی است را به دست آورید. {یعنی: بهره‌های پرداختی و دریافتی سازمان را کنترل کنید و معاملات سوآپ نرخ بهره را برای مدیریت ریسک نوسان نرخ‌ها هماهنگ و نظارت کنید تا در صورت امکان نرخ بهره کمتری نیز به دست آورید}.			Supervising the interest paid or received by the organization. Arrange and supervise interest rate swap transactions to manage exposure to fluctuations in interest rates. Or attain a marginally lower rate of interest than could be gained through a swap.	پردازش و نظارت بر تراکنش‌های نرخ بهره	Process and oversee interest rate transactions	9.7.4.8	14210

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
11208	9.7.5	Monitor and execute risk and hedging transactions	نظارت بر معاملات ریسک و پوشش ریسک و اجرای آن‌ها. {یعنی: معاملات مربوط به مدیریت ریسک و پوشش ریسک را پایش و اجرا کنید}.	Performing transactions that limit investment risk with the help of derivatives, such as options and futures contracts. Manage interest rates, foreign exchange, and exposure risks. Develop and execute hedging transactions. Evaluate and refine hedging positions. Produce hedge accounting transactions and reports. Monitor credit.	انجام معاملاتی که ریسک سرمایه گذاری را با کمک ابزارهای مشتقه* محدود می کند، مانند اختیار معامله** و قراردادهای آتی***. نرخ‌های بهره، ارز خارجی و ریسک‌های مواجهه را مدیریت کنید. معاملات پوشش ریسک را توسعه داده و اجرا کنید. موقعیت‌های پوشش ریسک را ارزیابی و اصلاح کنید. تراکنش‌ها و گزارش‌های حسابداری پوشش ریسک را تهیه کنید. اعتبار را پایش کنید. {یعنی: با استفاده از ابزارهای مشتقه مثل اختیار معامله و آتی ریسک سرمایه‌گذاری را کاهش دهید، ریسک‌های نرخ بهره و ارز را مدیریت کنید، استراتژی‌های پوشش ریسک را اجرا و بهبود دهید و گزارش‌های حسابداری مرتبط را تهیه کرده و وضعیت اعتبار را نیز کنترل کنید}.
					* {ابزارهای مشتقه:قراردادی که ارزش آن از چیز دیگری گرفته می‌شود؛ مثلاً از قیمت ارز، نرخ بهره، سهام یا کالا.شرکت‌ها از این ابزارها معمولاً برای پوشش ریسک (Hedging) استفاده می‌کنند.} ** {قرارداد اختیار معامله (Option):، یعنی شما حق دارید یک دارایی را در آینده با قیمت مشخص بخرید یا بفروشید، اما اجبار ندارد.} *** {قرارداد آتی (Futures): در قرارداد آتی، دو طرف متعهد می‌شوند در یک تاریخ آینده با قیمت مشخص معامله کنند.}
12974	9.7.5.1	Develop risk management/hedging strategy	تدوین استراتژی مدیریت ریسک/پوشش ریسک	Taking an investment position to offset exposure to certain risks. This may include purchasing opposite of the organization's position in the marketplace, using derivatives transactions, or futures contracts.	اتخاذ یک موقعیت سرمایه‌گذاری برای خنثی‌سازی میزان مواجهه با برخی ریسک‌ها. این کار ممکن است شامل خرید موقعیتی معکوس با موقعیت سازمان در بازار، یا استفاده از معاملات مشتقه یا قراردادهای آتی باشد. {یعنی: برای کاهش ریسک، معامله‌ای انجام دهید که ریسک موجود را پوشش دهد و در صورت نیاز از ابزارهای مشتقه یا قراردادهای آتی استفاده کنید. به عبارت دیگر برای خنثی کردن ریسک، معامله پوشش ریسک انجام دهید و اگر لازم بود از ابزارهای مالی مکمل کمک بگیرید.}
11209	9.7.5.2	Manage interest rate risk	مدیریت ریسک نرخ بهره	Handling risks arising from changes in the interest rate.	رسیدگی به ریسک‌های ناشی از تغییرات نرخ بهره.
19575	9.7.5.2.1	Manage interest rate market data	مدیریت داده‌های بازار نرخ بهره	Collecting and storing data that pertains to interest rate markets.	گردآوری و ذخیره‌سازی داده‌هایی که به بازارهای نرخ بهره مربوط می‌شوند. {یعنی: جمع کردن و نگهداشتن اطلاعات مرتبط با نرخ‌های بهره}.
19576	9.7.5.2.2	Determine interest rate exposure for all markets	تعیین میزان مواجهه با ریسک نرخ بهره برای تمامی بازارها	Identifying potential interest rate risks for all markets.	شناسایی ریسک‌های بالقوه نرخ بهره برای همه بازارها. {یعنی: پیدا کردن خطرهای احتمالی ناشی از نوسان نرخ بهره در تمام بازارها}.
19577	9.7.5.2.3	Determine interest rate hedge requirements in accordance with risk policy	تعیین نیازمندی‌های پوشش ریسک نرخ بهره مطابق با سیاست مدیریت ریسک	Deciding the requirements on interest rate investments that are made by trading in futures or options market, on the basis of the accepted risk policy.	تصمیم‌گیری درباره الزامات سرمایه‌گذاری‌های مرتبط با نرخ بهره که از طریق معامله در بازار قراردادهای آتی یا اختیار معامله انجام می‌شوند، بر اساس سیاست ریسک پذیرفته‌شده. {یعنی: تعیین اینکه برای مدیریت ریسک نرخ بهره، مطابق سیاست ریسک، چه قرارداد آتی یا قرارداد اختیار معامله‌ای باید انجام شود}.
19578	9.7.5.2.4	Execute interest rate trades	انجام معاملات {مربوط به} نرخ بهره	Performing trading on interest rates.	انجام معامله بر روی نرخ‌های بهره. {یعنی: خرید یا فروش ابزارهای مالی‌ای که ارزش آن‌ها به نرخ بهره وابسته است؛ مثل قراردادهای آتی نرخ بهره، اوراق با درآمد ثابت، سوآپ‌های نرخ بهره و ابزارهای مشابه. به عبارت دیگر یعنی: معامله کردن ابزارهای مالی‌ای که با تغییر نرخ بهره بالا و پایین می‌روند}.
11210	9.7.5.3	Manage foreign exchange risk	مدیریت ریسک ارز خارجی	Taking care of foreign-exchange risks.	رسیدگی به ریسک‌های ارز خارجی. {یعنی: مراقبت و کنترل ریسک نوسان ارز}
19579	9.7.5.3.1	Manage foreign exchange market data	مدیریت داده‌های بازار ارز خارجی	Handling and processing information about changes in foreign exchange rates.	رسیدگی و پردازش اطلاعات مربوط به تغییرات نرخ‌های ارز خارجی. {یعنی: مدیریت اطلاعات نوسان‌های نرخ ارز}.
19580	9.7.5.3.2	Determine foreign exchange exposure for all currencies	تعیین میزان مواجهه ارز خارجی برای تمامی ارزها. {یعنی: مشخص کردن میزان ریسک ناشی از نوسان تمامی ارزهای خارجی}	Establishing potential foreign exchange risks for all currencies.	تشخیص ریسک‌های احتمالی ارز خارجی برای تمامی ارزها. {یعنی: تعیین ریسک‌های ممکن ناشی از نوسان تمامی ارزهای خارجی}.
19581	9.7.5.3.3	Determine foreign exchange hedge requirements in accordance with risk policy	تعیین نیازهای پوشش ریسک ارز خارجی مطابق با سیاست ریسک	Deciding the requirements on investments in foreign exchange made by trading in futures or options market, on the basis of current risk policy.	تعیین الزامات سرمایه‌گذاری در ارز خارجی از طریق معامله در بازار قراردادهای آتی یا قراردادهای اختیار معامله، بر اساس سیاست فعلی ریسک. {یعنی: مشخص کردن نیازهای سرمایه‌گذاری ارزی با استفاده از قرارداد آتی یا قرارداد اختیار معامله، طبق سیاست کنونی ریسک}.
19582	9.7.5.3.4	Execute foreign exchange trades	اجرای معاملات ارز خارجی	Executing all aspects for foreign exchange trade within foreign exchange market. This includes buying, selling, and exchanging currencies at the current or expressed price point.	اجرای تمامی جنبه‌های معامله ارز خارجی در بازار ارز. این کار شامل خرید، فروش و تبدیل ارزها در قیمت جاری یا قیمت اعلام‌شده است. {یعنی: معاملات ارزی را در بازار ارز انجام دهید و ارزها را در قیمت تعیین‌شده خرید و فروش کنید}.
19583	9.7.5.3.5	Manage foreign exchange balance sheet risk	مدیریت ریسک ترازنامه‌ای ارز خارجی. {یعنی: کنترل ریسک ناشی از نوسان ارزهای خارجی در اقلام ترازنامه}.	Overseeing the foreign exchange balance sheet with an eye towards potential risk. Risks include changes in conversion rates between the time the transaction occurred and when it is completed, or when transactions are made in a denomination other than that of the organization's base currency.	نظارت بر ترازنامه ارز خارجی با تمرکز بر ریسک‌های احتمالی. این ریسک‌ها شامل تغییرات نرخ تبدیل در فاصله زمانی بین وقوع تراکنش و تکمیل آن، یا زمانی که تراکنش‌ها با ارز دیگری غیر از ارز پایه سازمان انجام می‌شود، است. {یعنی: دارایی‌ها و بدهی‌هایی که به ارز خارجی هستند را مرتب بررسی کنید تا اگر نرخ ارز بین زمان معامله و زمان پرداخت تغییر کرد و باعث سود یا زیان شد، سازمان از قبل آن را بداند و بتواند ریسک آن را کنترل کند}.

توضیحات مولفه			نام	Element Description	
11211	9.7.5.4	Manage exposure risk	مدیریت ریسک مواجهه. {یعنی: کنترل کردن ریسکی که از نوسانات یا عوامل بیرونی به سازمان وارد می‌شود}.	Taking care of exposure risks. Maintain financial investments in particular investments or a portfolios that could be risky for the organization.	رسیدگی به ریسک‌های مواجهه. نگهداری سرمایه‌گذاری‌های مالی در برخی سرمایه‌گذاری‌ها یا سیدهایی {پرتفوی هایی} که ممکن است برای سازمان پرریسک باشند. {یعنی: مراقب ریسک‌های مرتبط با سرمایه‌گذاری‌ها باشید و سیدهایی{پرتفوی هایی} را که می‌توانند برای سازمان خطرناک شوند مدیریت کنید}.
19584	9.7.5.4.1	Determine current customer exposures and limit exceptions	تعیین میزان مواجهه فعلی {با ریسک} مشتریان و تعیین حدود استثنای {تعیین استثنای مجاز}	Establishing ongoing risks that the customers face, and the exceptions to exceeded limits.	تعیین ریسک‌های جاری مشتریان و استثنای مربوط به سقف‌های تجاوزشده. {یعنی: ریسک مالی هر مشتری را بسنجید و اگر مشتری از حد اعتبار و محدودیت‌های مجاز بالاتر رفت، آن را شناسایی و پیگیری کنید تا به سازمان ضرر نرسد}.
19585	9.7.5.4.2	Resolve customer exposure limit violations	رفع تخلفات سقف مواجهه {با ریسک} مشتریان. {یعنی: مواردی را که مشتریان از حد مجاز ریسک و اعتبار عبور کرده‌اند اصلاح و برطرف کنید}.	Settling cases that involve violations of customer exposure limit.	رسیدگی و حل‌وفصل موارد مربوط به نقض سقف مواجهه مشتریان. {یعنی: پرونده‌هایی را که مشتریان از حد مجاز اعتبار یا ریسک عبور کرده‌اند بررسی و تعیین تکلیف کنید}.
19586	9.7.5.4.3	Manage customer collateral	مدیریت وثیقه‌های مشتریان. {یعنی: رسیدگی و کنترل دارایی‌ها یا تضمین‌هایی که مشتریان برای ضمانت بدهی یا تعهدات خود ارائه می‌دهند}.	Handling customer securities to recover loans that are not paid back.	رسیدگی به اوراق بهادار {وثایق} مشتریان برای بازپایی وام‌های بازپرداخت‌نشده. {یعنی: از وثیقه‌های مشتریان برای وصول وام‌هایی که پرداخت نشده‌اند استفاده کنید}.
19587	9.7.5.4.4	Perform annual customer credit reviews	انجام بازبینی سالانه اعتبار مشتریان. {یعنی: هر سال وضعیت اعتباری و توان پرداخت مشتریان را بررسی کنید}.	Conducting reviews to assess customer credit on a yearly basis. Introduce changes or make recommendations, if needed.	انجام بازبینی‌ها برای ارزیابی اعتبار مشتریان به‌صورت سالانه. در صورت نیاز، تغییرات را اعمال یا پیشنهادهایی ارائه کنید. {یعنی: هر سال اعتبار مشتریان را بررسی کنید و اگر لازم بود، تغییر بدهید یا پیشنهاد اصلاحی مطرح کنید}.
20137	9.7.5.5	Execute hedging transactions	اجرای معاملات پوشش ریسک. {یعنی: معاملات پوشش‌دهنده ریسک را انجام دهید}.	Implementing hedging strategy in attempt to alleviate risk. This will include all options, depravities, and futures contracts agreed upon in Develop risk management/hedging strategy [12974].	اجرای استراتژی پوشش ریسک با هدف کاهش ریسک. این اقدام شامل تمامی قراردادهای اختیار معامله، مشتقات و قراردادهای آتی مورد توافق در «تدوین راهبرد مدیریت ریسک/پوشش ریسک [۱۲۹۷۴]» خواهد بود. {یعنی: برای کم کردن ریسک، استراتژی پوشش ریسک را اجرا کنید و همه اختیارها، ابزارهای مشتقه و قراردادهای آتی‌ای را که در مرحله تدوین استراتژی [۱۲۹۷۴] توافق شده‌اند، به کار بگیرید}.
19588	9.7.5.5.1	Measure physical positions	اندازه‌گیری موقعیت‌های فیزیکی. {یعنی: میزان و وضعیت دارایی‌ها یا موجودی‌های فیزیکی را اندازه‌گیری و مشخص کنید}.	Evaluating investments made in some market to offset the risks of investing in a contrary or opposing market.	ارزیابی سرمایه‌گذاری‌های انجام‌شده در برخی بازارها برای جبران ریسک‌های سرمایه‌گذاری در بازار متضاد یا مخالف. {یعنی: سرمایه‌گذاری‌هایی را که در یک بازار انجام داده‌اید بررسی کنید تا ببینید چگونه می‌توانند ریسک سرمایه‌گذاری در بازار مخالف را خنثی یا جبران کنند}.
19589	9.7.5.5.2	Establish hedges	ایجاد پوشش‌های ریسک	Determining which hedge options to execute.	تعیین اینکه کدام گزینه‌های پوشش ریسک باید اجرا شوند.
19590	9.7.5.5.3	Unwind hedges	لغو یا بستن پوشش‌های ریسک. {یعنی: موقعیت‌های پوشش ریسک را خاتمه دهید یا از آن‌ها خارج شوید}	Closing out a position or cashing in derivatives early.	بستن یک موقعیت {پوشش ریسک} یا تبدیل به نقدکردن زود هنگام ابزارهای مشتقه. {یعنی: موقعیت پوشش ریسک را قبل از سررسید آن ببندید؛ یعنی قرارداد مشتقه‌ای را که برای محافظت ریسک گرفته بودید با گرفتن موقعیت مخالف(قرارداد فروش داشتید حالا قرارداد خرید ببندید) یا تبدیل به نقدکردن آن خاتمه دهید و از آن خارج شوید}
11213	9.7.5.5.4	Evaluate and refine hedging positions	ارزیابی و اصلاح موقعیت‌های پوشش ریسک	Examining options in the market for hedging investments. Select an option.	بررسی گزینه‌های موجود در بازار برای پوشش ریسک سرمایه‌گذاری‌ها. یک گزینه را انتخاب کنید.
11215	9.7.5.5.5	Monitor credit	نظارت بر اعتبار	Revising credit reports periodically for accurateness and changes that could be suggestive of duplicitous activity.	بازبینی دوره‌ای گزارش‌های اعتباری برای اطمینان از صحت و شناسایی تغییراتی که می‌تواند نشان‌دهنده فعالیت فریبکارانه باشد. {یعنی: گزارش‌های اعتباری را به‌صورت دوره‌ای بازبینی کنید تا از درستی آن‌ها مطمئن شوید و تغییراتی را که ممکن است نشانه فعالیت فریبکارانه باشد شناسایی کنید}.
11214	9.7.5.6	Produce hedge accounting transactions and reports	تولید تراکنش‌ها و گزارش‌های حسابداری پوشش ریسک.	Preparing and documenting accounts and records of all hedging investment transactions to reduce risks due to change in markets.	تهیه و مستندسازی حساب‌ها و سوابق تمامی تراکنش‌های سرمایه‌گذاری پوشش ریسک برای کاهش ریسک ناشی از تغییرات بازار. {یعنی: حساب‌ها و سوابق تمامی تراکنش‌های سرمایه‌گذاری مربوط به پوشش ریسک را آماده و مستندسازی کنید تا ریسک ناشی از تغییرات بازار کاهش یابد}.
16958	9.7.6	Manage financial fraud/dispute cases	مدیریت پرونده‌های کلاهبرداری یا اختلافات مالی	Handling cases that involve financial fraud. Resolve disputes.	رسیدگی به پرونده‌های مربوط به کلاهبرداری مالی. اختلافات را حل‌وفصل نمایید.
10735	9.8	Manage internal controls	مدیریت کنترل‌های داخلی	Administering internal controls. This process requires the organization to manage entity's board of trustees, management, and other personnel in order to offer judicious assurance about the achievement of effectiveness, proficiency of operations, and reliability of financial reporting.	اجرای کنترل‌های داخلی. این فرایند مستلزم آن است که سازمان، برای ارائه اطمینان معقول درباره تحقق اثربخشی، کارآمدی عملیات و قابلیت‌اعتماد گزارش‌دهی مالی، هیئت‌امنا، مدیریت و دیگر کارکنان را مدیریت کند. {یعنی: کنترل‌های داخلی را اجرا کنید و هیئت‌امنا، مدیریت و سایر کارکنان را طوری مدیریت کنید که اطمینان معقولی درباره اثربخشی، کارایی عملیات و قابل‌اعتماد بودن گزارش‌دهی مالی فراهم شود}.
10762	9.8.1	Establish internal controls, policies, and procedures	ایجاد کنترل‌ها، خط‌مشی‌ها و رویه‌های داخلی	Forming rules and regulations to ensure the achievement of effectiveness, proficiency of operations, and reliability of financial reporting.	تدوین قوانین و مقررات برای اطمینان از تحقق اثربخشی، کارایی عملیات و قابل‌اعتماد بودن گزارش‌دهی مالی. {یعنی: قوانین و مقرراتی را وضع کنید تا اثربخشی و کارایی عملیات و درست و قابل‌اعتماد بودن گزارش‌های مالی تضمین شود}.
10914	9.8.1.1	Establish board of directors and audit committee	تأسیس هیئت مدیره و کمیته حسابرسی	Establishing board of directors and auditing committee in order to assign roles and responsibilities for internal controls.	تأسیس هیئت‌مدیره و کمیته حسابرسی به‌منظور تعیین نقش‌ها و مسئولیت‌های کنترل‌های داخلی.

توضیحات مولفه			Element Description	نام	Name	Hierarchy ID	PCF ID
ترسیم و ابلاغ آیین‌نامه اخلاق حرفه‌ای برای رفتار مسئولانه. (یعنی: آیین‌نامه اخلاق حرفه‌ای را مشخص کنید و آن را اطلاع‌رسانی کنید تا همه مسئولانه رفتار کنند).			Outlining and communicating a code of ethics act responsibly.	تعریف و ابلاغ آیین‌نامه اخلاق حرفه‌ای	Define and communicate code of ethics	9.8.1.2	10915
تعریف نقش‌ها، مسئولیت‌ها و پاسخگویی‌ها برای اثربخشی و کارایی عملیات و قابل‌اعتماد بودن گزارش‌دهی مالی. (یعنی: نقش‌ها، مسئولیت‌ها و میزان پاسخگویی افراد را مشخص کنید تا عملیات اثربخش و کارا انجام شود و گزارش‌های مالی قابل‌اعتماد باشند).			Defining roles, responsibilities, and accountabilities for effectiveness and proficiency of operations and reliability of financial reporting.	تعیین نقش‌ها و مسئولیت‌های کنترل‌های داخلی	Assign roles and responsibility for internal controls	9.8.1.3	10916
ترسیم اهداف و ریسک‌های مرتبط با یک فرایند. اهداف فرایند را مشخص کنید. ریسک‌های وابسته به آن را تعیین کنید. مقصود اصلی فرایند را تعیین کنید، مسائل احتمالی {مشکلات بالقوه} را شناسایی کنید، جدول زمانی ریسک‌های احتمالی را ترسیم کنید، دامنه و تأثیر احتمالی ریسک‌ها و غیره را مشخص کنید. (یعنی: اهداف فرایند را روشن کنید، ریسک‌های آن را تعیین نمایید، هدف انجام فرایند و مسائل احتمالی را شناسایی کنید و زمان، دامنه و اثر ریسک‌ها را مشخص سازید).			Outlining the objectives and risks associated with a process. Delineate process goals. Determine the risks attached to it. Determine what the process is meant to accomplish, potential issues, a timeline of potential risks, the scope and potential impact of risks, etc.	تعریف اهداف و ریسک‌های فرایندهای کسب‌وکار	Define business process objectives and risks	9.8.1.4	11250
ترسیم سطوح تحمل ریسک هریک از واحدهای سازمان و همچنین کل سازمان. حداکثر ریسک قابل‌پذیرش را برای هر زیردسته ریسک مرتبط، از جمله ریسک‌های راهبردی، عملیاتی، مالی و انطباقی، به‌صورت کمی تعیین کنید. (یعنی: مشخص کنید هر واحد و کل سازمان تا چه حد ریسک را می‌توانند بپذیرند و برای هر نوع ریسک، مثل ریسک راهبردی و عملیاتی، مالی و انطباقی، حد بالای ریسک مجاز را به‌صورت عددی و کمی تعیین کنید).			Outlining the risk tolerance levels of individual units, as well as the organization as a whole. Determine the specific maximum risk to take in quantitative terms for each relevant risk subcategory, including strategic, operational, financial, and compliance risks.	تعریف سطوح تحمل ریسک برای واحد/سازمان	Define entity/unit risk tolerances	9.8.1.5	11251
انجام برنامه‌ریزی، مدیریت، عملیات و پایش سیاست‌ها و رویه‌های سازوکار کنترل داخلی برای مدیریت کنترل‌های داخلی. (یعنی: برای اینکه کنترل‌های داخلی به‌خوبی مدیریت شوند، برنامه‌ریزی و اداره و اجرای آن‌ها را انجام دهید و همچنین رعایت سیاست‌ها و رویه‌های مربوط به کنترل داخلی را زیر نظر بگیرید).			Performing planning, management, operations, and monitoring of internal control mechanism policies and procedures in order to manage internal controls.	اجرای کنترل‌ها و نظارت بر انطباق با {رعایت} سیاست‌ها و رویه‌های کنترل‌های داخلی.	Operate controls and monitor compliance with internal controls policies and procedures	9.8.2	21574
نظارت بر فعالیت‌های مربوط به کنترل‌های داخلی. اثربخشی سیاست‌ها، رویه‌ها، تکنیک‌ها و سازوکارهایی را که برای حداقل‌کردن ریسک اجرا شده‌اند مشاهده کنید. (یعنی: بر کارهای مرتبط با کنترل داخلی نظارت کنید و ببینید سیاست‌ها و روش‌ها و تکنیک‌ها و سازوکارهای به‌کاررفته برای کاهش ریسک چقدر مؤثرند).			Overseeing the activities for internal controls. Observe the effectiveness of policies, procedures, techniques, and mechanisms actions taken to minimize risk.	پایش اثربخشی کنترل‌ها	Monitor control effectiveness	9.8.2.1	10918
اتخاذ اقدامات اصلاحی برای سیاست‌ها، رویه‌ها، تکنیک‌ها و سازوکارهایی که برای حداقل‌کردن ریسک اجرا شده‌اند. (مطابق با «پایش اثربخشی کنترل‌ها [۱۰۹۱۸]» عمل کنید تا نواقص کنترل را شناسایی و اصلاح کنید.) (یعنی: اقداماتی برای اصلاح سیاست‌ها و روش‌ها و تکنیک‌ها و سازوکارهایی انجام دهید که برای کاهش ریسک به کار رفته‌اند، و بر اساس پایش اثربخشی کنترل‌ها، ضعف‌های موجود را پیدا کرده و برطرف کنید).			Taking corrective measures for policies, procedures, techniques, and mechanisms actions taken to minimize risk. (Conduct in accordance with Monitor control effectiveness [10918] in order to determine and rectify the control deficiencies.)	رفع نواقص کنترل‌ها	Remediate control deficiencies	9.8.2.2	10919
گزارش‌دهی درباره رعایت کنترل‌های داخلی به مرجع ذی‌صلاح، شامل مقررات فناوری اطلاعات و داده‌های مرتبط. (یعنی: میزان پایبندی به کنترل‌های داخلی را همراه با پایبندی به مقررات IT و اطلاعات مرتبط به مقام یا نهاد مسئول گزارش کنید).			Reporting on internal controls compliance to the appropriate authority, including IT regulations and pertinent data.	گزارش‌دهی درباره رعایت کنترل‌های داخلی	Report on internal controls compliance	9.8.3	10764
گزارش‌دهی به حسابرسان خارجی. این فرآیند نیازمند گزارش‌دهی سازمان به حسابرسان خارجی درباره مقررات مربوط به هرگونه داده حیاتی است که سازمان نگهداری می‌کند. (یعنی: باید به حسابرسان بیرونی اعلام کنید چه مقرراتی بر داده‌های حیاتی و حساس سازمان حاکم است و سازمان چگونه آن‌ها را رعایت می‌کند).			Reporting to external auditors. This process requires the organization to report to external auditors about the regulations for any critical data that the organization is holding.	گزارش‌دهی به حسابرسان خارجی	Report to external auditors	9.8.3.1	10923
گزارش‌دهی به نهادهای ناظر، سهامداران، دارندگان اوراق بدهی، بورس‌های اوراق بهادار و غیره {سایر ذی‌نفعان} درباره مقررات فناوری اطلاعات و داده‌های مرتبط. (یعنی: سازمان باید اطلاعات لازم درباره الزامات و مقررات IT و همچنین داده‌های مهم و مرتبط را به مراجع قانونی، سرمایه‌گذاران و بازارهای مالی ارائه کند).			Reporting to regulators, shareholders, debt holders, securities exchanges, etc. about IT regulations and pertinent data.	گزارش‌دهی به نهادهای ناظر، سهامداران/دارندگان اوراق بدهی، بورس‌های اوراق بهادار و غیره {سایر ذی‌نفعان}	Report to regulators, share-/debt-holders, securities exchanges, etc.	9.8.3.2	10924
گزارش‌دهی به تأمین‌کنندگان، مشتریان و شرکای تجاری طرف همکاری با شرکت درباره مقررات فناوری اطلاعات و داده‌های مرتبط. (یعنی: ارائه اطلاعات مرتبط با مقررات فناوری اطلاعات و داده‌های مهم به تأمین‌کنندگان، مشتریان و شرکای تجاری که با شرکت همکاری دارند).			Reporting to suppliers, customers, and partners that are doing business with the company about IT regulations and pertinent data.	گزارش‌دهی به اشخاص ثالث	Report to third parties	9.8.3.3	10925
گزارش‌دهی به مدیریت داخلی (شامل تمامی کارکنان، مدیران و اعضای هیئت‌مدیره) درباره مقررات فناوری اطلاعات و داده‌های مرتبط.			Reporting to internal management (all employees, directors, and management) about IT regulations and pertinent data.	گزارش‌دهی به مدیریت داخلی	Report to internal management	9.8.3.4	10926
برآورد بدهی‌های مالیاتی دوره‌ای سازمان. اطمینان حاصل کنید که مراجع مالیاتی مربوطه اظهارنامه‌ها و پرداخت‌های مالیاتی را در موعد مقرر {در زمان سررسید} دریافت کنند.			Estimating the organization's periodic tax liabilities. Ensure that appropriate taxing authorities receive tax return filings and payments when due.	مدیریت مالیات‌ها	Manage taxes	9.9	10736
تعیین اهداف برای بدهی‌های مالیاتی دوره‌ای. تأثیر مالیاتی فعالیت‌های مختلف مانند خرید یا فروش دارایی‌های ثابت یا تغییر عمده در تعداد کارکنان را ارزیابی کنید.			Setting targets for periodic tax liabilities. Assess the tax impact of various activities such as the acquisition or disposal of fixed assets or a deliberate change in number of employee.	تدوین استراتژی و برنامه مالیاتی	Develop tax strategy and plan	9.9.1	10765

توضیحات مولفه			Element Description	نام	Name	Hierarchy ID	PCF ID
تدوین راهبرد مالیاتی برای سطوح {حکمرانی} خارجی، ملی، ایالتی و محلی. راهبردهای مالیاتی مرتبط با تجارت خارجی در واردات و صادرات و نیز راهبردهای مالیاتی در سطوح ملی، ایالتی و محلی را طراحی و تدوین کنید. {یعنی: یک برنامه جامع برای مدیریت و بهینه‌سازی مالیات در تجارت خارجی و در تمامی سطوح حکمرانی (بین‌المللی، ملی، ایالتی و محلی) طراحی و برقرار کنید}			Developing a tax strategy for foreign, national, state, local administration. Set up tax strategies for foreign trade in imports and exports and at national, state, and local level.	تدوین استراتژی مالیاتی خارجی، ملی، ایالتی و محلی	Develop foreign, national, state, and local tax strategy	9.9.1.1	10927
«ترکیب و بهبود یک تحلیل منطقی از وضعیت یا برنامه مالی از دیدگاه مالیاتی به‌منظور همسokردن اهداف مالی از طریق برنامه‌ریزی مؤثر مالیاتی.» {یعنی: تحلیل مالی را از منظر مالیاتی تقویت و یکپارچه کنید تا اهداف مالی سازمان با برنامه‌ریزی مالیاتی کارآمد هماهنگ شود}			Combining and enhancing a rational analysis of a financial condition or plan from a tax perspective in order to align financial goals through efficient tax planning.	یکپارچه‌سازی و بهینه‌سازی برنامه مالیاتی کلی	Consolidate and optimize total tax plan	9.9.1.2	10928
نگهداری یک فایل اصلی درباره تحلیل منطقی وضعیت یا برنامه مالی از دیدگاه مالیاتی به‌منظور همسokردن اهداف مالی از طریق برنامه‌ریزی مؤثر مالیاتی. {یعنی: یک پرونده درست می‌کنیم که اطلاعات و تحلیل‌های مالیاتی داخلش باشد تا بتوانیم بهتر تصمیم بگیریم و برنامه‌ریزی درست‌تری برای مالیات و اهداف مالی شرکت داشته باشیم}			Maintaining a master file about the rational analysis of a financial condition or plan from a tax perspective in order to align financial goals through efficient tax planning.	نگهداری داده‌های اصلی مالیاتی	Maintain tax master data	9.9.1.3	10929
پردازش مالیات‌های سازمان بر اساس ساختار {قوانین} مالیاتی منطقه، مانند مالیات شرکت، مالیات دارایی، مالیات کالاهای خاص {مالیات غیرمستقیم} و مالیات خدمات.			Processing the taxes of the organization in line with the regional taxation structure, including corporate, property, excise, and service taxes.	پردازش مالیات‌ها	Process taxes	9.9.2	10766
ایجاد و اجرای استراتژی‌هایی برای مالیات‌هایی که کسب‌وکار باید پرداخت کند یا وصول نماید. {یعنی: طراحی و اجرای برنامه‌هایی برای مدیریت مالیات‌های پرداختی و دریافتی شرکت.}			Creating and implementing strategies for taxes to be paid or collected by the business.	انجام برنامه‌ریزی/استراتژی مالیاتی	Perform tax planning/strategy	9.9.2.1	10930
تهیه و ارسال گزارش‌های مالیاتی برای هر کارمند به اداره مالیات، به جهت نشان‌دادن مالیات پرداختی و کسرشده از حقوق آن‌ها در طول سال.			Preparing and submitting tax reports for every employee to the tax department in order to show the tax paid and deducted from their salaries in the year.	تهیه اظهارنامه‌های مالیاتی	Prepare tax returns	9.9.2.2	10931
تهیه گزارش‌هایی درباره مالیات‌های خارجی پرداختی یا تعلق‌گرفته به یک کشور خارجی. {یعنی: گزارش مالیات‌های خارجی را تهیه و ارائه کنید}			Preparing reports about paid or accrued foreign taxes to an overseas country.	آماده‌سازی {و تنظیم امور مربوط به} مالیات‌های خارجی	Prepare foreign taxes	9.9.2.3	10932
محاسبه درآمدی که محقق شده است در حالی که مالیات آن هنوز محقق نشده است			Calculating the income that has been realized when the tax on that income has not.	محاسبه مالیات‌های معوق	Calculate deferred taxes	9.9.2.4	10933
مدیریت حساب‌های مالی سازمان با هدف امور مالیاتی. مالیات‌های پرداختی سازمان به کشوری که در آن فعالیت تجاری دارد را تهیه و نگهداری کنید. {یعنی: حساب‌های مالیاتی را مدیریت و سوابق مالیات پرداختی را نگهداری کنید}			Managing the organization's financial accounts for the purpose of taxation. Prepare and maintain the tax paid by the organization to the country they have business in.	حسابداری مالیات‌ها	Account for taxes	9.9.2.5	10934
بررسی و اصلاح سیاست‌های مالیاتی مطابق با قوانین و مقررات تعیین‌شده توسط سازمان {یعنی: سیاست‌های مالیاتی را طبق مقررات داخلی سازمان کنترل و اصلاح کنید}			Checking and correcting the tax policies according to the rules and regulations set by the organization.	نظارت بر انطباق مالیاتی {یعنی: پایش رعایت قوانین و مقررات مالیاتی در سازمان.}	Monitor tax compliance	9.9.2.6	10935
رسیدگی به هرگونه پرسش مالیاتی از سوی نهادهای نظارتی یا مراجع دولتی. سوابق تاریخی مرتبط با مالیات در سازمان را بررسی کنید تا بتوانید به این پرسش‌ها پاسخ دهید. {یعنی: سوال‌های مالیاتی نهادهای دولتی یا نظارتی را بررسی کنید و با مراجعه به سوابق مالیاتی سازمان به آن‌ها پاسخ دهید}			Addressing any tax queries by any regulatory or government authorities. Review historical records related to taxation within the organization in order to respond to queries.	رسیدگی به پرسش‌های مالیاتی	Address tax inquiries	9.9.2.7	10936
مدیریت دریافت‌ها و پرداخت‌های نقدی انجام‌شده توسط واحدهای عملیاتی در سراسر سازمان. در صورت لزوم، وجوه نقد را از واحدهای عملیاتی به حساب‌های بانکی سطح شرکت مادر که توسط تیم خزانه‌داری سازمان مدیریت می‌شوند منتقل کنید. {یعنی: دریافت‌ها و پرداخت‌های نقدی واحدهای مختلف را مدیریت کنید و در صورت نیاز پول را به حساب‌های بانکی شرکت مادر که خزانه‌داری اداره می‌کند منتقل کنید}			Managing cash collections and disbursements made by operating units across the enterprise. When appropriate, transfer cash from the operating units to parent-level bank accounts managed by the organization's treasury team.	مدیریت وجوه بین‌المللی/تلفیق {مالی}	Manage international funds/consolidation	9.10	10737
پیش‌بینی و پایش تغییرات ارزش ارزهای خارجی یا نرخ‌های بهره در سراسر جهان که نقش مهمی در فعالیت‌های سازمان دارند. {یعنی: تغییرات احتمالی در نرخ ارزها و نرخ بهره جهانی را پیش‌بینی و دنبال کنید تا سازمان بتواند تصمیم‌های مالی بهتری بگیرد}			Forecasting and monitoring changes in foreign currency value or interest rates around the world that play an important role in the organization.	پایش نرخ‌های بین‌المللی	Monitor international rates	9.10.1	10767
مدیریت هرگونه انتقال وجوه در جریان معاملات یا سرمایه‌گذاری‌های فرامرزی، از جمله تبدیل میان ارزهای {مختلف}. مناسب‌ترین گزینه جایگزین برای انجام پرداخت‌ها را انتخاب کنید، به‌گونه‌ای که هزینه‌های مالیاتی کاهش یابد و از مقررات غیرضروری اجتناب شود، با هدف حفاظت از سرمایه. {یعنی: انتقال پول در معاملات بین‌المللی را مدیریت کنید و بهترین روش پرداخت را انتخاب کنید تا مالیات کمتر شود و سرمایه حفظ شود}			Managing any transfer of funds in the course of conducting cross-border trades or investments, including conversion across currencies. Find the most suitable alternative for making payments, while saving taxes and avoiding any unwarranted regulation, with the objective of protecting capital.	مدیریت تراکنش‌ها	Manage transactions	9.10.2	10768
ارزیابی میزان مواجهه با زیان‌های مالی احتمالی ناشی از تغییرات ارزش ارزها. اثر نوسانات ارزش ارزهای خارجی را پیش‌بینی کنید. به معاملات مالی‌ای وارد شوید که برای جبران یا محدود کردن میزان مواجهه با زیان احتمالی طراحی شده‌اند. {یعنی: بررسی کنید نوسان ارزها چه زیان احتمالی برای سازمان دارد، اثر آن را پیش‌بینی کنید و با انجام معاملات مالی مناسب ریسک زیان را کاهش دهید}.			Assessing exposure to potential financial losses as a result of changes in the value of currencies. Forecast the impact of movements in foreign currency values. Enter into financial transactions designed to offset or limit potential exposure to loss.	نظارت بر مواجهه با ریسک ارزی/ پوشش ریسک ارزی	Monitor currency exposure/hedge currency	9.10.3	10769
مستندسازی و گزارش‌دهی ثبت‌های حسابداری برای گزارش رسمی سود یا زیان‌های مالی ناشی از فعالیت‌های ارزی. {یعنی: ثبت‌های حسابداری مربوط به معاملات ارزی را مستند و گزارش کنید تا سود یا زیان حاصل از آن‌ها به‌طور رسمی مشخص شود}.			Documenting and reporting accounting entries to formally report financial gains or losses experienced as a result of foreign exchange activity.	گزارش‌دهی نتایج	Report results	9.10.4	10770

توضیحات مولفه			نام	Element Description	Name	Hierarchy ID	PCF ID
انجام و وصول پرداخت‌ها برای معاملات مربوط به محصولات و خدمات و انتقال آن‌ها به بازارهای متقاضی. {یعنی: پرداخت‌ها و دریافت‌های مربوط به فروش محصولات و خدمات را انجام دهید و کالا یا خدمات را به بازارهای هدف منتقل کنید}.			انجام خدمات تجارت جهانی	Making and collecting payments for transactions in products/services, and transporting them to interested markets.	Perform global trade services	9.11	17059
ارزیابی فهرست طرف‌های تأییدشده برای فعالیت در تجارت بین‌المللی به‌منظور تضمین امنیت معاملات تجاری سازمان. نمایندگانی که مجوزهای قانونی برای فعالیت در تجارت جهانی دارند را به همراه مدارک و اعتبارشان بررسی کنید. {یعنی: طرف‌های مجاز به تجارت بین‌المللی و مدارک و مجوزهایشان را بررسی و تأیید کنید تا از امنیت و سلامت معاملات سازمان مطمئن شوید}			غربال‌گری فهرست طرف‌های {اشخاص یا نهادهای} تحریم‌شده {یعنی: بررسی و تطبیق نام اشخاص، شرکت‌ها یا طرف‌های معامله با فهرست‌های تحریمی رسمی برای اطمینان از عدم معامله با افراد یا نهادهای مشمول تحریم}.	Evaluating the approved list of parties for engaging in international trade in order to ensure the safety of the organization's business transactions. Examine agents that have been granted legal rights to engage in global trade and their credentials.	Screen sanctioned party list	9.11.1	14090
نظارت و هدایت جریان تجارت به‌سوی سازمان و/از سازمان، به‌منظور تضمین منافع مالی. {یعنی: جریان ورود و خروج تجارت سازمان را مدیریت و کنترل کنید تا سودآوری مالی تضمین شود}			کنترل صادرات و واردات	Overseeing and directing the flow of trade to/from the organization in order to ensure financial gains.	Control exports and imports	9.11.2	14091
دسته‌بندی نظام‌مند محصولات و خدمات از نظر تناسب با {یا برای سنجش میزان مناسب‌بودن آن‌ها برای} تجارت بین‌المللی. کلاس‌ها و دسته‌هایی را برای مشخص کردن انواع محصولات مناسب برای تجارت جهانی ایجاد کنید. استانداردهای لازم ملی و بین‌المللی و میزان انطباق سید {مجموعه} محصولات سازمان با این استانداردها را مطالعه و بررسی نمایید. {یعنی: محصولات و خدمات را به‌صورت نظام‌مند دسته‌بندی کنید، برای انواع کالاهای قابل تجارت دسته‌هایی تعریف کنید و مطابقت آن‌ها را با استانداردهای داخلی و خارجی بررسی نمایید}.			دسته‌بندی محصولات	Systematically categorizing products/services for their suitability to international trade. Create classes and categories for demarcating the types of products suitable for international trade. Study requisite national and international standards and the adherence of the organization's portfolio of offerings to these.	Classify products	9.11.3	14092
شناسایی نرخ‌های تبادل ارز فعلی بین دو واحد پولی و تبدیل ارز خارجی به واحد پول محلی، مانند تبدیل ین به دلار آمریکا. {یعنی: نرخ روز تبادل ارز را بین دو واحد پولی مختلف به‌دست بیاورید و مبالغ را از ارز خارجی به ارز محلی تبدیل کنید}			انجام تبدیل ارز	Identifying current exchange rates between two currencies and converting the foreign currency to that of the local monetary unit. I.E., yen to US dollar.	Perform currency conversion	9.11.4	19593
محاسبه مالیات‌های غیرمستقیم {عوارض گمرکی} که باید در طول تجارت بین‌المللی پرداخت شود.			محاسبه حقوق و عوارض گمرکی	Computing the excise duty to be paid during international trade.	Calculate duty	9.11.5	14093
ارتباط و هماهنگی با بخش گمرک برای تضمین رعایت روان و بدون وقفه قوانین. اطلاعات مرتبط و الزامی را طبق قانون با نهاد دولتی‌ای که مسئول کنترل و وصول عوارض مربوط به تبادل بین‌المللی کالاها/خدمات است، به اشتراک بگذارید. {یعنی: با اداره گمرک در ارتباط باشید تا رعایت قوانین بدون مشکل انجام شود و اطلاعاتی را که قانون از شما می‌خواهد در اختیار نهاد دولتی ناظر بر اخذ عوارض و کنترل تجارت بین‌المللی قرار بدهید}			ارتباط و هماهنگی با گمرک	Communicating with the customs department to ensure fluid compliance. Share pertinent information mandated by law with the government agency that controls and collects the duties levied for the international exchange of products/services.	Communicate with customs	9.11.6	14094
مستندسازی و ثبت فرایندهای تجاری هنگام انجام معاملات با درج شرح، کیفیت، تعداد، وسیله حمل، غرامت و بازرسی. {یعنی: هنگام انجام معاملات همه جزئیات مربوط به کالا و فرایند حمل و شرایط آن را ثبت و مستند کنید}.			مستندسازی تجارت	Documenting and recording the trade processes while making transactions, noting the description, quality, number, transportation medium, indemnity, and inspection.	Document trade	9.11.7	14095
آماده‌سازی تجارت جهانی تحت شرایط ترجیحی که به سازمان اجازه می‌دهد محصولات را با نرخ پایین‌تر یا صفر حقوق گمرکی و/یا عوارض وارد یا صادر کند. {یعنی: شرایط و مدارک لازم برای استفاده از مزایای تجارت ترجیحی را آماده و اجرا کنید تا شرکت بتواند کالاها را با عوارض گمرکی کمتر یا حتی بدون پرداخت عوارض وارد یا صادر کند}.			پردازش ترجیحات تجاری	Preparing global trade under preference, which allows the organization to import/export products at a lower or nil rate of customs duty and/or levy charge.	Process trade preferences	9.11.8	14096
مدیریت و نظارت بر کلیه فعالیت‌های جبران خسارت که ممکن است سازمان، مشمول آن شود. رعایت چارچوب‌های قانونی مرتبط را مدیریت کنید. هرگونه جبران خسارتی را که قانون الزام کرده است انجام دهید و در مورد هر جرمه یا اقدام غیرمالی اعمال‌شده از سوی مراجع ذی‌صلاح، تبعیت کنید. {یعنی: همه امور مربوط به جبران خسارت قانونی را مدیریت و اجرا کنید و طبق قوانین و تصمیم مراجع، هر نوع بازپرداخت، جرمه یا اقدام غیرمالی لازم را انجام دهید}			مدیریت و انجام اقدامات جبران خسارت	Administering and overseeing all restitution activities the organization may be subjected to. Manage compliance with apposite legal frameworks. Make any restitution that may be required by law; comply with authorities over any fines or non-financial measures imposed.	Handle restitution	9.11.9	14097
ایجاد سندی که تضمین می‌کند فروشنده پس از برآورده‌شدن شرایط مشخصی تحویل، وجه خود را دریافت خواهد کرد. (اگر خریدار نتواند مبلغ خرید را بپردازد، بانک مبلغ باقیمانده را پرداخت می‌کند). {یعنی: اعتبار اسنادی تنظیم کنید تا فروشنده مطمئن شود پس از تحویل طبق شرایط، حتماً پولش پرداخت شود و اگر خریدار نتوانست پرداخت کند، بانک تمام مبلغ را از طرف او تضمین و تسویه کند}			تهیه اعتبارنامه اسنادی	Creating a document assuring that a seller will receive payment when certain delivery conditions are met. (If the buyer is unable to make payment on the purchase, a bank covers the outstanding amount.)	Prepare letter of credit	9.11.10	14098

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
19207	10.0	Acquire, Construct, and Manage Assets	تملك، ساخت، و مدیریت دارایی ها	Relating to the design, construction, acquisition, and management of both productive and non-productive assets.	فعالیت های مرتبط با طراحی، ساخت، تملك، و مدیریت هر دو گروه دارایی های مولد و غیرمولد
10937	10.1	Plan and acquire assets	برنامه ریزی و تأمین دارایی ها	Planning, acquiring, and managing facilities, workspaces, and supporting assets. Acquire, configure, and manage facilities and workspaces, to include supporting equipment and materials.	برنامه‌ریزی، تأمین و مدیریت تاسیسات، فضاهای کاری و دارایی‌های پشتیبان. تأسیسات و فضاهای کاری را، شامل تجهیزات و مواد پشتیبان، تأمین، آماده‌سازی و مدیریت کنید.. {یعنی برای تأمین و مدیریت تأسیسات و فضاهای کاری برنامه‌ریزی کنید. تجهیزات و مواد پشتیبان را فراهم کرده و فضاها را مطابق نیازهای عملیاتی پیکربندی کنید. تأسیسات و دارایی‌های مرتبط را به‌گونه‌ای مدیریت کنید که کارایی، ایمنی و قابلیت پشتیبانی عملیات تضمین شود.}
10941	10.1.1	Develop property strategy and long term vision	تدوین استراتژی و چشم انداز بلندمدت دارایی های ملکی	Strategizing a long-term vision for managing properties. Prepare strategies and a long-term vision for managing purchased/retained properties.	تدوین چشم‌انداز بلندمدتِ مدیریت دارایی های ملکی. راهبردها و چشم‌انداز بلندمدت لازم را برای مدیریت املاک تملك‌شده یا نگه‌داری‌شده تهیه کنید. {یعنی چشم‌انداز بلندمدت مدیریت املاک را تعریف کنید تا جهت‌گیری کلان فعالیت‌ها مشخص شود. راهبردهای مرتبط با مدیریت املاک تملك‌شده یا حفظ‌شده را تدوین کنید. هم‌راستایی این راهبردها را با نیازهای عملیاتی و الزامات آینده سازمان تضمین نمایید.}
10955	10.1.1.1	Confirm alignment of property requirements with business strategy	تایید انطباق الزامات دارایی ملکی با استراتژی کسب و کار	Creating alignment between the requirement of properties and the overall business strategy. This process requires the organization to align the requirement of properties in accordance with its business strategies of the organization.	ایجاد همسویی بین الزامات دارایی های ملکی و استراتژی کلان کسب و کار. این فرایند سازمان را ملزم به همسوسازی الزامات دارایی های ملکی با استراتژی های کسب و کار سازمان می کند. {یعنی الزامات دارایی های ملکی را با جهت‌گیری‌ها و راهبرد کلان کسب‌وکار تطبیق دهید تا انسجام تصمیم‌ها حفظ شود. نیازهای مرتبط با املاک را بر اساس راهبردهای سازمان ارزیابی و تنظیم کنید. اطمینان حاصل کنید که تخصیص و مدیریت املاک در راستای اهداف کسب‌وکار انجام می‌شود.}
10956	10.1.1.2	Appraise the external environment	ارزیابی محیط بیرونی	Evaluating the impact of the external environment. Evaluate the circumstances, objects, events, and aspects surrounding an organization that affects its actions and selections and that recognizes its opportunities and risks.	ارزیابی تأثیر محیط بیرونی. شرایط، عوامل، رویدادها و جنبه‌های پیرامون سازمان را که بر اقدامات و انتخاب‌های آن اثر می‌گذارند بررسی کنید و فرصت‌ها و ریسک‌های ناشی از آن‌ها را شناسایی کنید.
10957	10.1.1.3	Determine build, buy, or lease decision	تصمیم به ساخت، خرید یا اجاره	Deciding whether to buy or build properties. Study the market forces about property prices and cost of construction in order to take decisions based on the market research.	تصمیم‌گیری درباره خرید یا ساخت املاک. نیروهای بازار مرتبط با قیمت املاک و هزینه ساخت را بررسی کنید تا تصمیم‌ها بر اساس نتایج پژوهش بازار اتخاذ شوند. {یعنی وضعیت بازار املاک و هزینه‌های ساخت را ارزیابی کنید. اطلاعات حاصل از بررسی بازار را برای مقایسه گزینه‌های خرید یا ساخت به‌کار گیرید. تصمیم مناسب را بر اساس نتایج پژوهش بازار تعیین کنید.}
10943	10.1.2	Plan facility	برنامه ریزی تأسیسات	Recognizing the needs of facility users in order to construct a project proposal that meets those needs.	شناسایی نیازهای کاربران تأسیسات برای تدوین پروپوزال پروژه‌ای که این نیازها را برآورده کند. {نیازها و انتظارات کاربران تأسیسات را شناسایی کنید. این نیازها را مبنای تدوین پیشنهاد پروژه قرار دهید. اطمینان حاصل کنید که پیشنهاد پروژه پاسخگوی نیازهای شناسایی‌شده است.}
10958	10.1.2.1	Design facility	طراحی تأسیسات	Preparing and analyzing different designs for a facility in order to finalize which design will be the most suitable option.	تهیه و تحلیل طرح‌های مختلف برای یک تأسیسات به‌منظور نهایی‌سازی مناسب‌ترین گزینه طراحی. {یعنی طرح‌های مختلف برای تأسیسات را تهیه کنید. گزینه‌های طراحی را از نظر تناسب با نیازهای پروژه تحلیل کنید. مناسب‌ترین گزینه طراحی را برای اجرا تعیین کنید.}
10959	10.1.2.2	Analyze budget	تحلیل بودجه	Evaluating the feasibility of budgets prepared for the construction of facilities.	ارزیابی امکان‌پذیری بودجه‌های تهیه‌شده برای احداث تأسیسات. {یعنی بودجه‌های تهیه‌شده برای احداث تأسیسات را بررسی کنید. تناسب برآوردهای مالی با الزامات پروژه را ارزیابی کنید. امکان اجرای پروژه در چارچوب بودجه تعیین‌شده را مشخص نمایید.}
10960	10.1.2.3	Select property	انتخاب ملک	Assessing and choosing the appropriate property. Analyze the property requirements. Review the available property options. Finalize the most suitable option.	ارزیابی و انتخاب دارایی ملکی مناسب. الزامات ملک را تحلیل کنید. گزینه‌های موجود را بررسی کنید. مناسب‌ترین گزینه را نهایی کنید. {یعنی نیازهای مربوط به ملک را به‌دقت بررسی نمایید. گزینه‌های موجود را مورد ارزیابی قرار دهید. بهترین گزینه را بر اساس تطابق با نیازها و مقتضیات سازمان انتخاب کنید.}
10961	10.1.2.4	Negotiate terms for facility	مذاکره بر سر شرایط (بهره برداری از) تأسیسات	Discussing the terms and conditions of facilities to be occupied according to the business requirements and availability of budgets.	مذاکره درباره شرایط و ضوابط (بهره برداری از) تاسیسات با توجه به الزامات کسب و کار و دسترسی به بودجه {یعنی نیازهای سازمان برای استفاده از تأسیسات یا فضاهای موردنظر را مشخص کنید. شرایط و الزامات استفاده از این تأسیسات را با توجه به محدودیت‌های بودجه‌ای بررسی و مذاکره کنید. اطمینان حاصل کنید که توافقات حاصل‌شده با نیازهای عملیاتی و منابع مالی سازمان هم‌راستا هستند.}
10962	10.1.2.5	Manage construction or modification to building	مدیریت ساخت یا بازسازی ساختمان	Constructing the buildings. Manage renovations according to requirements and demands.	احداث ساختمان ها. نوسازی ساختمان ها را بر اساس الزامات و نیازها مدیریت کنید. {یعنی فعالیت‌های مربوط به احداث ساختمان‌ها را برنامه‌ریزی و اجرا کنید. نیازهای نوسازی یا بهسازی ساختمان‌ها را بر اساس الزامات عملیاتی و سازمانی شناسایی کنید. اجرای پروژه‌های نوسازی را به‌گونه‌ای مدیریت کنید که با نیازها و استانداردهای تعیین‌شده هم‌راستا باشد.}

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
10944	10.1.3	Provide workspace and facilities	تأمین فضای کار و تأسیسات	Managing the provision of the workspace and its assets. Arrange an office space with all assets (tables, chairs, computers, admin staff, etc.) according to requirements.	مدیریت تمهید فضای کاری و دارایی های آن. فضای اداری را همراه با تمامی دارایی‌های موردنیاز (مانند میز، صندلی، رایانه، کارکنان اداری و ...) بر اساس الزامات فراهم کنید. {یعنی نیازهای مربوط به فضای کاری و تجهیزات پشتیبان را شناسایی کنید. فضای اداری و دارایی‌های لازم برای انجام فعالیت‌ها را بر اساس الزامات کاری فراهم و سازماندهی کنید. اطمینان حاصل کنید که محیط کار و منابع مرتبط از فعالیت‌های عملیاتی کارکنان به‌طور مؤثر پشتیبانی می‌کنند.}
10963	10.1.3.1	Acquire workspace and facilities	خرید یا اجاره فضای کار و تأسیسات	Attaining the office space with all assets (tables, chairs, computers, admin staff, etc.) according to requirements.	تأمین فضای کاری با تمام دارایی‌ها (میزها، صندلی‌ها، رایانه‌ها، کارکنان اداری و ...) بر اساس الزامات {یعنی نیازهای مربوط به فضای اداری و تجهیزات پشتیبان را شناسایی کنید. فضای اداری و دارایی‌های لازم برای انجام فعالیت‌ها را مطابق با الزامات کاری تأمین کنید. اطمینان حاصل کنید که منابع و امکانات فراهم‌شده پاسخگوی نیازهای عملیاتی کارکنان هستند.}
10964	10.1.3.2	Change fit/form/function of workspace and facilities	تغییر تناسب/ظاهر/کارکرد فضای کاری و تأسیسات	Modifying the formation of the workspace and its assets. Make necessary changes in an office space with all assets (tables, chairs, computers, admin staff, interior designing, etc.) according to requirements.	اصلاح و تغییر ترکیب فضای کار و دارایی های آن. تغییرات لازم را در فضای اداری و همه دارایی های آن (میزها، صندلی‌ها، رایانه‌ها، کارکنان اداری و ...) بر اساس الزامات ایجاد نمایید. {یعنی نیازهای جدید یا تغییرات موردنیاز در فضای کاری را شناسایی کنید. چیدمان فضا، تجهیزات و سایر دارایی‌های مرتبط را متناسب با این الزامات اصلاح کنید. اطمینان حاصل کنید که تغییرات اعمال‌شده از کارایی محیط کار و انجام مؤثر فعالیت‌های سازمان پشتیبانی می‌کند.}
10949	10.1.4	Manage facilities operations	مدیریت عملیات تأسیسات	Managing all operational activities of the facility. Manage how each function/business unit works. Support the manufacturing facility to attain organizational goals.	مدیریت تمامی فعالیت‌های عملیاتی تأسیسات. نحوه کار هر یک از واحدهای وظیفه‌ای/کسب و کار را مدیریت نمایید. از تأسیسات تولید در جهت دستیابی به اهداف سازمانی حمایت کنید {یعنی فعالیت‌های عملیاتی تأسیسات را برنامه‌ریزی، هماهنگ و کنترل کنید. عملکرد واحدهای مختلف را در چارچوب فرآیندهای عملیاتی مدیریت کنید. اطمینان حاصل کنید که تأسیسات تولیدی به‌طور مؤثر از تحقق اهداف سازمانی پشتیبانی می‌کنند.}
10965	10.1.4.1	Relocate people	جابجایی کارکنان	Shifting staff or employees from one place to another place according to changes in business requirements.	جابجایی کارکنان از مکانی به مکان دیگر بر اساس تغییرات در نیازهای کسب‌وکار. {یعنی نیازهای سازمان برای جابجایی نیروی انسانی را بر اساس تغییرات در فعالیت‌ها یا ساختار عملیاتی بررسی کنید. انتقال کارکنان را متناسب با الزامات کاری و محل انجام فعالیت‌ها برنامه‌ریزی و اجرا کنید. اطمینان حاصل کنید که استقرار نیروی انسانی با نیازهای عملیاتی و اهداف کسب‌وکار هم‌راستا است.}
10966	10.1.4.2	Relocate material and tools	جابجایی مواد و ابزارها	Relocating the tools and raw materials. Shift raw or finished material and machines of company from one place to another place according to changes in business requirements.	جابجایی ابزارها و مواد اولیه. مواد اولیه یا محصولات نهایی و ماشین‌آلات شرکت را بر اساس تغییرات در نیازهای کسب‌وکار از مکانی به مکان دیگر منتقل کنید. {یعنی نیاز به جابجایی تجهیزات، ابزارها و مواد را بر اساس تغییرات عملیاتی یا الزامات کسب‌وکار شناسایی کنید. انتقال مواد اولیه، محصولات و ماشین‌آلات را برنامه‌ریزی و اجرا کنید. اطمینان حاصل کنید که جابجایی دارایی‌ها به‌صورت ایمن و هماهنگ با نیازهای عملیاتی سازمان انجام می‌شود.}
21575	10.2	Design and construct assets	طراحی و ساخت دارایی‌ها	Designing and constructing assets such as machines, tools, factories, etc. Manage steps to acquire assets including managing capital, as well as planning, scheduling, and overseeing acquisition/construction.	طراحی و ساخت دارایی‌هایی مانند ماشین‌آلات، ابزارها، کارخانجات و سایر دارایی‌های مشابه مراحل تملک دارایی‌ها از جمله مدیریت سرمایه، برنامه‌ریزی، زمان‌بندی و نظارت بر تملک یا ساخت آن‌ها را مدیریت کنید؛ {یعنی فعالیت‌های مربوط به طراحی و احداث دارایی‌های موردنیاز سازمان را برنامه‌ریزی و هدایت کنید. فرآیند تملک دارایی‌ها را با مدیریت سرمایه، برنامه‌ریزی و زمان‌بندی مناسب اجرا کنید. اجرای مراحل خرید یا ساخت دارایی‌ها را نظارت کنید تا مطابق اهداف، منابع و الزامات تعیین‌شده انجام شود.}
19209	10.2.1	Manage capital program for assets	مدیریت برنامه سرمایه‌گذاری برای دارایی‌ها	Producing and maintaining a planning schedule and a financial plan to purchase or manufacture productive assets. Determine the investment plan, monitor capital, and secure the necessary financing in order to realize completion of the program.	تدوین و نگهداری برنامه زمان‌بندی و برنامه مالی برای خرید یا ساخت دارایی‌های مولد. برنامه سرمایه‌گذاری را تعیین کنید، سرمایه را پایش کنید و تأمین مالی لازم را برای تحقق تکمیل برنامه فراهم کنید. {یعنی برنامه‌ای جامع برای زمان‌بندی و تأمین مالی خرید یا ساخت دارایی‌های مولد ایجاد و مدیریت کنید. برنامه سرمایه‌گذاری را مشخص کرده، جریان سرمایه را به‌طور مستمر کنترل کنید و منابع مالی لازم را برای اجرای کامل برنامه فراهم کنید. اطمینان حاصل کنید که برنامه از نظر زمان، هزینه و منابع قابل تحقق و مطابق اهداف سازمان است.}

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
19210	10.2.1.1	Define capital investment plan	تعریف برنامه سرمایه گذاری سرمایه	Establishing what funds will be invested in the construction of productive assets for the advancement of established business objectives.	تعیین منابع مالی برای سرمایه گذاری در ساخت دارایی های مولد برای پیشبرد اهداف تعیین شده کسب و کار {یعنی منابع مالی موردنیاز برای ساخت دارایی‌های مولد را شناسایی و تخصیص دهید. تصمیم‌گیری کنید که چه میزان از وجوه سازمان در این پروژه‌ها سرمایه‌گذاری شود تا از تحقق اهداف راهبردی پشتیبانی کند. اطمینان حاصل کنید که تخصیص سرمایه با اولویت‌های کسب‌وکار و بازده مورد انتظار هم‌راستا است.}
19211	10.2.1.2	Monitor capital program	نظارت بر برنامه سرمایه	Monitoring plans on capital projects. Capital projects can be purchasing buildings, lands, etc.	نظارت بر برنامه های پروژه های سرمایه ای پروژه های سرمایه ای می تواند شامل خرید ساختمان ها، زمین ها و ... باشد. {یعنی برنامه‌ها و پیشرفت پروژه‌های سرمایه‌ای را به‌طور مستمر پایش کنید. اطمینان حاصل کنید که اجرای این پروژه‌ها با برنامه‌های مصوب، منابع تخصیص‌یافته و اهداف سرمایه‌گذاری سازمان هم‌راستا است. انحراف‌ها را شناسایی کرده و اقدامات اصلاحی لازم را انجام دهید}
19212	10.2.1.3	Secure construction financing	تأمین مالی ساخت	Acquiring the loans needed to construct necessary assets.	تامین تسهیلات مالی لازم برای ساخت دارایی های موردنیاز {یعنی نیازهای مالی لازم برای احداث دارایی‌های موردنیاز سازمان را برآورد کنید. تسهیلات یا منابع مالی مناسب را برای تأمین این نیازها فراهم کنید. اطمینان حاصل کنید که منابع مالی به‌موقع در دسترس بوده و از اجرای پروژه‌های ساخت پشتیبانی می‌کنند.}
20139	10.2.2	Design and plan asset construction	طراحی و برنامه ریزی ساخت دارایی ها	Outlining the steps and strategies needed to construct assets. Verify that all regulations are adhered to and that all permissions have been granted. Organize and plan for resources to complete construction.	مشخص نمودن گام ها و استراتژی های موردنیاز برای ساخت دارایی ها اطمینان پیدا کنید که همه مقررات رعایت شده و تمامی مجوزها کسب شده است. منابع موردنیاز برای تکمیل ساخت را سازماندهی و برنامه ریزی کنید.
19220	10.2.2.1	Develop construction strategy	تدوین استراتژی ساخت (دارایی)	Developing a strategy to perform asset construction. Assure that timelines, regulations, and resources are on task and on budget.	تدوین استراتژی برای اجرای ساخت دارایی اطمینان یابید که تمامی زمان بندی ها، مقررات و منابع در اجرای وظایف و مدیریت بودجه ها رعایت شده اند.
11276	10.2.2.2	Perform construction performance management	اجرای مدیریت عملکرد ساخت (دارایی)	Managing the construction process to ensure that activates are on task, on budget, and are being performed with safety and quality in mind.	مدیریت فرآیند ساخت به‌منظور اطمینان از انجام فعالیت‌ها در مسیر تعیین‌شده، در محدوده بودجه و با رعایت ایمنی و کیفیت {یعنی فرآیند ساخت را به‌طور فعال مدیریت کنید تا همواره مطمئن باشید که فعالیت‌ها به‌موقع و مطابق برنامه پیش می‌روند. کنترل هزینه‌ها را انجام دهید تا در محدوده بودجه باقی بمانید. همچنین، ایمنی و کیفیت را در هر مرحله از فرآیند اجرایی حفظ کنید و تدابیر لازم را برای پیشگیری از وقوع مشکلات اتخاذ کنید.}
19221	10.2.2.3	Obtain construction permissions	کسب مجوزهای ساخت (دارایی)	Gathering the required permits for construction from the proper jurisdiction. This may include inspections during and after construction to verify that the new asset meets all national, regional, and local codes.	اخذ مجوزهای لازم برای ساخت از حوزه قضایی مربوطه. در صورت لزوم بازرسی‌هایی را در حین ساخت و پس از آن انجام دهید تا اطمینان حاصل شود که دارایی جدید با تمامی کدهای ملی، منطقه‌ای و محلی مطابقت دارد. {یعنی مجوزهای قانونی لازم برای اجرای فعالیت‌های ساخت را از مراجع ذی‌صلاح دریافت کنید. بازرسی‌های موردنیاز را در طول اجرای پروژه و پس از اتمام آن انجام دهید. اطمینان حاصل کنید که دارایی ایجادشده با تمامی الزامات و کدهای ملی، منطقه‌ای و محلی انطباق دارد.}
19222	10.2.2.4	Design assets	طراحی دارایی ها	Designing assets to meet organizational needs as well as ensuring that the asset adheres to all national, regional, and local construction codes.	طراحی دارایی ها برای برآورده سازی نیازهای سازمانی و اطمینان از انطباق دارایی با تمامی مقررات ملی، منطقه ای و محلی {یعنی دارایی‌ها را به‌گونه‌ای طراحی کنید که نیازهای سازمان را برآورده سازند. اطمینان حاصل کنید که طراحی نهایی با تمامی کدهای ساخت‌وساز ملی، منطقه‌ای و محلی مطابقت دارد. این فرآیند شامل بررسی انطباق با الزامات فنی و قانونی است.}
19223	10.2.2.5	Plan construction resources	برنامه ریزی منابع ساخت (دارایی)	Determining what resources will need to be acquired in order to carry out construction. Plan when, where, and how resources will be used. Determine the length of time resources will be utilized.	تعیین منابع موردنیاز برای خرید یا اجاره به منظور انجام امور ساخت زمان، مکان، و نحوه استفاده از منابع را برنامه ریزی کنید. مدت زمان بهره برداری از منابع را تعیین نمایید.
19229	10.2.3	Schedule and perform construction work	زمان بندی و انجام امور ساخت (دارایی)	Arranging a timetable for which to perform construction work. Schedule resources to contract assets for new or replacement assets. Reschedule or redesign assets if needed.	تنظیم برنامه زمان بندی برای انجام فعالیت های ساخت (دارایی). برنامه زمانی را برای منابع لازم برای ساخت دارایی ها را برای دارایی های جدید یا جایگزین شده تدوین نمایید. در صورت نیاز، دارایی ها را زمان بندی مجدد یا بازطراحی کنید.
19230	10.2.3.1	Schedule construction work	زمان بندی امور ساخت (دارایی)	Defining a timetable for which to execute the construction of the asset.	تعیین یک برنامه زمان بندی برای اجرای ساخت دارایی {یعنی برنامه زمانی اجرای فعالیت‌های ساخت دارایی را تدوین کنید. توالی مراحل کار و زمان انجام هر فعالیت را مشخص کنید. اطمینان حاصل کنید که زمان‌بندی تدوین‌شده امکان اجرای منظم و به‌موقع پروژه ساخت را فراهم می‌کند.}

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
19231	10.2.3.2	Obtain resources	تأمین منابع	Gathering resources needed to complete all construction work. Verify that all resources have the proper training and skills to perform the work.	جمع آوری منابع لازم برای تکمیل تمامی امور ساخت اطمینان یابید که تمامی منابع (انسانی)، از آموزش و مهارت های لازم برای انجام کار برخوردار هستند. { یعنی منابع انسانی، تجهیزات و ملزومات لازم را برای اجرای فعالیت های ساخت فراهم کنید. صلاحیت ها، آموزش ها و مهارت های مورد نیاز منابع انسانی را بررسی کنید. اطمینان حاصل کنید که کارها توسط افراد واجد شرایط انجام می شود. }
19232	10.2.3.3	Construct new assets	ساخت دارایی های جدید	Building new assets necessary for the organization. Be aware of any construction codes and permits that need to be addressed.	ساخت دارایی های جدید لازم برای سازمان نسبت به اطلاع از هر گونه مقررات و اخذ مجوزهایی که باید هنگام ساخت رعایت شوند، هوشیار باشید. { یعنی نیازهای سازمان برای ایجاد دارایی های جدید را شناسایی و پروژه های ساخت را اجرا کنید. الزامات قانونی، کدهای ساخت و ساز و مجوزهای لازم را بررسی و رعایت کنید. اطمینان حاصل کنید که فرآیند ساخت مطابق با مقررات و استانداردهای مربوطه انجام می شود. }
19233	10.2.3.4	Augment existing assets	ارتقای دارایی های موجود	Modifying existing assets to align with the changing needs of the organization. Be aware of any construction codes and permits that need to be addressed.	اصلاح یا تغییر دارایی های موجود همسو با نیازهای متغییر سازمان نسبت به اطلاع از هر گونه مقررات و اخذ مجوزهایی که باید هنگام ساخت رعایت شوند، هوشیار باشید. { یعنی دارایی های موجود را متناسب با تغییرات نیازهای عملیاتی یا راهبردی سازمان اصلاح کنید. الزامات قانونی، کدهای ساخت و ساز و مجوزهای مورد نیاز را شناسایی و رعایت کنید. اطمینان حاصل کنید که تغییرات انجام شده با مقررات و استانداردهای مربوطه سازگار است. }
19234	10.2.3.5	Renew/Replace assets	نوسازی/تعویض دارایی ها	Determining the need to replace existing assets. Be aware of any construction codes and permits that need to be addressed.	تعیین نیاز به جایگزینی دارایی های موجود نسبت به اطلاع از هر گونه مقررات و اخذ مجوزهایی که باید هنگام ساخت رعایت شوند، هوشیار باشید. { یعنی وضعیت دارایی های موجود را ارزیابی کنید تا مشخص شود آیا نیاز به جایگزینی آنها وجود دارد. الزامات قانونی، کدهای ساخت و ساز و مجوزهای لازم را شناسایی و رعایت کنید تا فرآیند جایگزینی مطابق مقررات انجام شود. }
19224	10.2.4	Manage asset construction	مدیریت ساخت دارایی ها	Overseeing the performance and quality of work. Assure that records are maintained throughout the construction process. Adhere to all safety, security, and access regulations set forth by the organization and all government standards.	نظارت بر عملکرد و کیفیت کار. اطمینان حاصل کنید که در طول فرآیند ساخت، سوابق به طور کامل نگهداری می شوند. به کلیه مقررات ایمنی، امنیت و دسترسی تعیین شده توسط سازمان و تمامی استانداردهای دولتی پایبند باشید. { یعنی بر عملکرد و کیفیت اجرای کار به صورت مستمر نظارت کنید. ثبت و نگهداری سوابق را در تمامی مراحل ساخت تضمین کنید. رعایت کامل الزامات ایمنی، امنیت و دسترسی سازمانی و دولتی را اجرا و کنترل کنید. }
19225	10.2.4.1	Monitor work performance	نظارت بر عملکرد کاری	Monitoring construction to insure that all regulatory laws are being adhered to, that all work is being performed in a timely manner, and that quality assurance is met at all steps of the construction process.	پایش فعالیت های ساخت برای اطمینان از رعایت تمامی قوانین و الزامات مقرراتی، انجام به موقع کارها و تحقق الزامات تضمین کیفیت در تمامی مراحل فرآیند ساخت. { یعنی رعایت قوانین و مقررات مرتبط با ساخت را در طول اجرای پروژه پایش کنید. پیشرفت کارها را از نظر زمان بندی کنترل کنید. تحقق الزامات تضمین کیفیت را در تمامی مراحل ساخت بررسی و تأیید کنید. }
19226	10.2.4.2	Undertake construction quality control	اجرای کنترل کیفیت ساخت	Implementing a checks and balances system to verify that the construction was performed correctly. Rework when errors are found.	استقرار نظام کنترل و توازن برای اطمینان از انجام صحیح عملیات ساخت و ساز در صورت مشاهده خطا، مجددا کار را انجام داده و اصلاح نمایید. { منظور از نظام کنترل و توازن، مجموعه ای از کنترل های متقابل، بازبینی ها، تاییدات، و نظارت های چندلایه است که تضمین می کند که یک فعالیت (در اینجا ساخت دارایی)، به صورت صحیح مطابق استانداردها و بدون انجام شده است. این سیستم معمولاً شامل ممیزی، تایید دو مرحله ای و کنترل کیفیت است }
19227	10.2.4.3	Create work and asset records	ایجاد سوابق کاری و دارایی	Implementing records to include all construction work that has been performed. Include all new or modified construction, and any construction or regulatory issues that might have occurred.	ایجاد و استقرار نظام ثبت سوابق برای پوشش دادن تمامی کارهای ساخت انجام شده این سوابق شامل تمامی امور ساخت جدید و تغییرات، و هر گونه مشکلات ساخت یا مسائل قانونی است که ممکن است رخ داده باشد. { یعنی سوابق جامع از تمامی فعالیت های ساخت ایجاد و نگهداری کنید. تغییرات، ساخت و سازهای جدید و مسائل مرتبط با الزامات مقرراتی را مستند کنید. اطمینان حاصل کنید که اطلاعات دقیق و قابل استناد برای پیگیری و گزارش دهی در دسترس باشد. }

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
19228	10.2.4.4	Manage safety, security, and access to sites	مدیریت ایمنی، امنیت و دسترسی به مکان ها	Ensuring that safety, security, and access is maintained. Provide a workplace that meets and exceeds all local, state, and federal guidelines. Provide security and access to the building site as set forth by safety and organizational guidelines.	تضمین حفظ ایمنی، امنیت و دسترسی محیط کاری ایجاد کنید که با تمامی دستورالعمل‌های محلی، ایالتی و فدرال مطابقت داشته و از آن‌ها فراتر رود. امنیت و دسترسی به محل ساخت را مطابق با دستورالعمل‌های ایمنی و الزامات سازمانی فراهم کنید. {یعنی استانداردهای ایمنی، امنیت و دسترسی را به‌طور مستمر برقرار و کنترل کنید. محیط کار را مطابق با الزامات قانونی و سازمانی آماده و مدیریت کنید. تدابیر لازم برای کنترل دسترسی و حفاظت از محل ساخت را اجرا کنید.}
19238	10.3	Maintain assets	نگهداری دارایی ها	Preserving productive assets through the planning, managing, and performance of preventative, routine, and critical maintenance work.	حفاظت از دارایی‌های مولد از طریق برنامه‌ریزی، مدیریت و اجرای فعالیت‌های نگهداری پیشگیرانه، روتین و بحرانی {یعنی فعالیت‌های نگهداری پیشگیرانه، دوره‌ای و حیاتی را برنامه‌ریزی و مدیریت کنید. اجرای مؤثر این فعالیت‌ها را برای حفظ کارایی و قابلیت بهره‌برداری دارایی‌ها تضمین کنید. از طریق نگهداری مناسب، عمر مفید و عملکرد پایدار دارایی‌های مولد را حفظ کنید.}
19239	10.3.1	Plan asset maintenance	برنامه ریزی نگهداری دارایی	Ensuring that necessary resources are available and tasks are prioritized accordingly through planning. Provide strategies and policies that identify tasks that need to be completed, and the resources necessary to fulfill those tasks.	تضمین فراهم‌بودن منابع لازم و اولویت‌بندی وظایف مربوطه از طریق برنامه‌ریزی. راهبردها و سیاست‌هایی ارائه کنید که وظایف موردنیاز و منابع لازم برای انجام آن‌ها را مشخص می‌کنند. {یعنی نیازهای کاری را شناسایی و براساس اهمیت و فوریت اولویت‌بندی کنید. منابع انسانی، تجهیزاتی و مالی لازم را برای انجام هر وظیفه تعیین و تأمین کنید. سیاست‌ها و راهبردهایی تدوین کنید که چگونگی اجرای مؤثر وظایف و تخصیص منابع را روشن می‌سازد.}
19240	10.3.1.1	Develop maintenance strategies	تدوین استراتژی های نگهداری	Creating goals and agendas to better realize the success of the maintenance policies that have been put into place.	تدوین اهداف و برنامه‌هایی برای تحقق بهتر موفقیت سیاست‌های نگهداری و تعمیرات اجرایی‌شده. {یعنی اهداف مشخصی برای بهبود اجرای سیاست‌های نگهداری تنظیم کنید. برنامه‌های کاری و زمانی تعیین نمایید تا اثربخشی سیاست‌ها افزایش یابد. پیشرفت را پیگیری و در صورت نیاز اصلاحات لازم را اعمال کنید.}
10967	10.3.1.2	Analyze assets and predict maintenance requirements	تحلیل دارایی ها و پیش بینی الزامات نگهداری	Evaluating assets in order to project future requirements for maintenance. Evaluate the present working condition of assets. Determine the future maintenance requirements of assets.	ارزیابی دارایی ها به منظور پیش بینی الزامات نگهداری در آینده وضعیت عملیاتی فعلی دارایی‌ها را ارزیابی کنید. الزامات آتی نگهداری هر دارایی را تعیین کنید. {یعنی وضعیت عملکردی و شرایط فعلی دارایی‌ها را بررسی کنید. روند استهلاک و الزامات نگهداری آتی را تحلیل کنید. نیازهای آینده نگهداری را برای برنامه‌ریزی مناسب فعالیت‌ها مشخص کنید.}
19241	10.3.1.3	Specify maintenance policies	تعیین سیاست های نگهداری	Communicating policies in regards to asset maintenance. Provide a clear set of procedures and policies that outline what will be involved in the maintenance process.	ابلاغ سیاست‌های مربوط به نگهداری دارایی‌ها مجموعه‌ای مشخص از رویه‌ها و سیاست‌ها را برای شفاف سازی اجزای فرایند نگهداری تهیه کنید. {یعنی سیاست‌ها و الزامات نگهداری دارایی‌ها را به ذی‌نفعان مرتبط ابلاغ کنید. رویه‌ها و دستورالعمل‌های شفاف برای اجرای فعالیت‌های نگهداری تدوین و ارائه کنید. اطمینان حاصل کنید که مسئولیت‌ها و مراحل کار در فرآیند نگهداری به‌روشنی مشخص شده‌اند.}
10968	10.3.1.4	Integrate preventive maintenance into operations schedule	گنجاندن نگهداری پیشگیرانه در زمان بندی عملیات	Devising a methodology and procedure for assimilating the works of planned maintenance into the schedule scheme for the processing of finished products that utilizes the same machinery.	تدوین روش‌شناسی و رویه‌ای برای ادغام فعالیت‌های نگهداری برنامه‌ریزی‌شده در برنامه زمان‌بندی پردازش محصولات نهایی که از همان ماشین‌آلات استفاده می‌کنند. {یعنی رویه‌ای طراحی کنید تا فعالیت‌های نگهداری برنامه‌ریزی‌شده با برنامه زمان‌بندی تولید هماهنگ باشند. تداخل احتمالی با پردازش محصولات نهایی را به حداقل برسانید. اجرای پیوسته و بدون اختلال تجهیزات را تضمین کنید.}
19242	10.3.1.5	Identify work management tasks & priorities	شناسایی وظایف و اولویت های مدیریت کار	Identifying the steps needed for asset maintenance. List out the those tasks that are involved in completing this process. Prioritize the tasks that are created.	شناسایی مراحل موردنیاز برای نگهداری دارایی‌ها. وظایف مرتبط با انجام این فرایند را فهرست کنید. وظایف ایجادشده را اولویت‌بندی کنید.
19243	10.3.1.6	Conduct resource planning	اجرای برنامه ریزی منابع	Analyzing workload needs in relation to asset maintenance and plan resources around those needs.	تحلیل نیازهای حجم کاری در ارتباط با نگهداری دارایی‌ها و برنامه‌ریزی منابع بر اساس این نیازها. {یعنی حجم و نوع فعالیت‌های نگهداری دارایی‌ها را بررسی کنید. نیازهای منابع انسانی، تجهیزات و زمان را بر مبنای این تحلیل تعیین کنید. تخصیص منابع را به‌گونه‌ای برنامه‌ریزی کنید که پاسخگوی بار کاری موردنیاز باشد.}
19244	10.3.1.7	Create work plans	ایجاد برنامه های کاری	Creating procedures on how to maintain productive assets.	تدوین رویه‌هایی برای نحوه نگهداری و تعمیرات دارایی‌های مولد. {یعنی فرایندهای استاندارد نگهداری دارایی‌های مولد را مستندسازی کنید. روش‌های انجام کار، مسئولیت‌ها و الزامات ایمنی را مشخص نمایید. اجرای یکنواخت و مؤثر نگهداری را تضمین کنید.}

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
19245	10.3.2	Manage asset maintenance	مدیریت نگهداری دارایی	Ensuring that asset maintenance is conducted in a timely manner and successfully. Schedule work with the required resources with an eye on quality control and safety. Verify that contracted maintenance meets performance targets.	اطمینان از انجام به‌موقع و موفق نگهداری دارایی‌ها کارها را با منابع موردنیاز و با توجه به کنترل کیفیت و ایمنی زمان‌بندی کنید. اطمینان حاصل کنید که برون سپاری نگهداری در جهت دستیابی به اهداف عملکردی است. { یعنی اجرای به‌موقع فعالیت‌های نگهداری دارایی‌ها را تضمین کنید. تخصیص منابع، زمان‌بندی کارها و کنترل کیفیت و ایمنی را به‌طور منسجم مدیریت کنید. عملکرد پیمانکاران نگهداری را در برابر اهداف تعیین‌شده پایش و تأیید کنید. }
19246	10.3.2.1	Schedule maintenance work	زمان بندی کار نگهداری	Defining a timetable for which to execute the maintenance of the asset.	تعریف زمان‌بندی برای اجرای نگهداری و تعمیرات دارایی. { یعنی برنامه زمان‌بندی مشخصی برای انجام فعالیت‌های نگهداری دارایی تنظیم کنید. اطمینان حاصل کنید که این برنامه با نیازهای عملیاتی هماهنگ است و اجرای به‌موقع نگهداری را تضمین می‌نماید. }
19247	10.3.2.2	Obtain required resources	تأمین منابع لازم	Gathering resources needed to complete all maintenance work. Verify that all resources have the proper training and skills to perform the work.	تأمین منابع موردنیاز برای انجام تمامی فعالیت‌های نگهداری. اطمینان حاصل کنید که همه منابع (انسانی) از آموزش و مهارت‌های لازم برای انجام کار برخوردار هستند. { یعنی منابع انسانی، تجهیزات و ملزومات لازم را برای اجرای فعالیت‌های نگهداری فراهم کنید. صلاحیت‌ها، آموزش‌ها و مهارت‌های موردنیاز منابع انسانی را بررسی کنید. اطمینان حاصل کنید که کارها توسط افراد واجد شرایط انجام می‌شود. }
19248	10.3.2.3	Undertake quality control	اجرای کنترل کیفیت	Implementing a checks and balances system to verify that the maintenance was performed correctly. Rework when errors are found.	استقرار نظام کنترل و توازن برای اطمینان از انجام صحیح نگهداری در صورت مشاهده خطا، مجدداً کار را انجام داده و اصلاح نمایید. { منظور از نظام کنترل و توازن، مجموعه‌ای از کنترل‌های متقابل، بازبینی‌ها، تاییدات، و نظارت‌های چندلایه است که تضمین می‌کند که یک فعالیت (در اینجا نگهداری)، به صورت صحیح مطابق استانداردها و بدون انجام شده است. این سیستم معمولاً شامل ممیزی، تایید دو مرحله‌ای و کنترل کیفیت است }
19249	10.3.2.4	Update work and asset records	بروزرسانی سوابق کاری و دارایی	Modifying existing maintenance records to include all new work that has been performed, what assets were serviced, and any issues that might have arisen.	به‌روزرسانی سوابق موجود نگهداری به‌منظور ثبت تمامی کارهای جدید انجام‌شده، دارایی‌های سرویس‌شده و هرگونه مسئله‌ای که ممکن است رخ داده باشد. { یعنی ثبت و به‌روزرسانی مستندات نگهداری از جمله نوع کار انجام‌شده، دارایی‌های تحت سرویس و مشکلات مشاهده‌شده، که امکان تحلیل عملکرد، برنامه‌ریزی بهتر نگهداری و بهبود تصمیم‌گیری‌های آتی را فراهم می‌کند. }
19250	10.3.2.5	Manage maintenance work safety	مدیریت ایمنی در امور نگهداری	Assuring that all safety laws and regulations are being implemented and followed. Align practices with regulatory bureaus such as OSHA , EHS, and ISO.	اطمینان از اجرای و رعایت تمامی قوانین و مقررات ایمنی رویه‌ها و شیوه‌های کاری را با الزامات نهادهای مقررات‌گذار مانند OSHA, EHS و ISO همسو کنید. { یعنی اطمینان حاصل کنید که عملیات نگهداری با الزامات قانونی و استانداردهای ایمنی منطبق بوده و فرآیندها و رویه‌های کاری با مقررات نهادهای نظارتی و استانداردهای بین‌المللی هم‌راستا هستند. }
19251	10.3.2.6	Define maintenance performance targets	تعریف اهداف عملکردی نگهداری	Outlining what should be achieved through predictive indicators with regard to performing maintenance. This could include the length of time it takes to perform routine maintenance or how often unplanned maintenance feasibly occur.	تعیین آنچه باید از طریق شاخص‌های پیش‌بینانه در اجرای نگهداری محقق شود این موارد می‌توانند شامل مدت‌زمان انجام نگهداری‌های دوره‌ای یا میزان وقوع قابل انتظار نگهداری‌های پیش‌بینی‌نشده باشد. { یعنی شاخص‌های پیش‌بینانه را برای پایش و بهبود عملکرد نگهداری تدوین و پایش کنید تا به سازمان کمک کند روندها و الگوهای عملکرد دارایی‌ها را پیش‌بینی کرده و با اندازه‌گیری عواملی مانند زمان انجام سرویس‌های دوره‌ای یا نرخ وقوع تعمیرات اضطراری، تصمیمات بهینه‌تری در برنامه‌ریزی نگهداری اتخاذ کند. }
19252	10.3.2.7	Monitor maintenance performance against targets/contracts	پایش عملکرد نگهداری بر اساس اهداف/قراردادها	Following set performance targets, monitor and gage the success of the organization in meeting those targets.	پایش و سنجش میزان موفقیت سازمان در دستیابی به اهداف عملکردی تعیین‌شده { یعنی شاخص‌های عملکردی تعریف‌شده را مبنای ارزیابی قرار دهید و میزان تحقق آن‌ها را به‌صورت نظام‌مند پایش کنید. داده‌های عملکرد را جمع‌آوری و تحلیل کنید تا میزان اثربخشی فعالیت‌های نگهداری و عملیات مرتبط را بسنجید. نتایج را برای بهبود مستمر فرآیندها به‌کار گیرید. }
19253	10.3.3	Perform asset maintenance	انجام نگهداری دارایی	Engaging in all aspects of asset maintenance. Ensure that all assets are functioning properly and to all specified codes and regulations where applicable. Maintenance includes all preventative, routine, and corrective activates.	مشارکت در تمامی جنبه‌های نگهداری دارایی‌ها اطمینان حاصل کنید که تمامی دارایی‌ها به‌درستی کار می‌کنند و با تمامی کدها و مقررات تعیین‌شده مطابقت دارند. نگهداری شامل تمامی فعالیت‌های پیشگیرانه، دوره‌ای و اصلاحی است. { یعنی تمامی فعالیت‌های نگهداری دارایی‌ها را به‌صورت جامع مدیریت کنید و عملکرد صحیح تجهیزات را به‌طور مستمر بررسی کنید. انطباق دارایی‌ها با استانداردها، کدهای فنی و الزامات مقرراتی را کنترل کنید. فعالیت‌های نگهداری پیشگیرانه، دوره‌ای و اصلاحی را برنامه‌ریزی و اجرا کنید تا قابلیت اطمینان دارایی‌ها حفظ شود. }

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
10947	10.3.3.1	Perform preventative asset maintenance	انجام نگهداری دارایی پیشگیرانه	Performing prophylactic maintenance in an effort to avoid corrective or unplanned repairs.	انجام نگهداری و تعمیرات پیشگیرانه با هدف جلوگیری از تعمیرات اصلاحی یا برنامه‌ریزی‌نشده { یعنی فعالیت‌های نگهداری پیشگیرانه را بر اساس برنامه‌های زمان‌بندی‌شده اجرا کنید تا از بروز خرابی‌های ناگهانی جلوگیری شود. وضعیت دارایی‌ها را به‌طور دوره‌ای بررسی کنید و اقدامات لازم برای حفظ عملکرد مطلوب تجهیزات را انجام دهید. با کاهش نیاز به تعمیرات اضطراری، قابلیت اطمینان و تداوم عملیات را بهبود دهید. }
19254	10.3.3.2	Perform routine asset maintenance	انجام نگهداری روتین دارایی	Carrying out required maintenance to continue upkeep of equipment or assets.	اجرای نگهداری موردنیاز برای حفظ وضعیت مطلوب تجهیزات یا دارایی‌ها { یعنی فعالیت‌های نگهداری ضروری را طبق برنامه انجام دهید تا کارایی و عمر مفید تجهیزات حفظ شود. با پایش منظم وضعیت تجهیزات، اقدامات اصلاحی موردنیاز را به‌موقع اعمال کنید. }
19255	10.3.3.3	Perform corrective asset maintenance and repairs	انجام نگهداری و تعمیرات اصلاحی دارایی‌ها	Repairing or correcting faults that occur with an asset. This could be a break or other repairable damage.	اصلاح یا تعمیر نقص‌هایی ایجاد شده در دارایی این نقص ممکن است شکستگی یا خرابی قابل تعمیر دیگر باشد { یعنی نشانه‌ها و خطاهای دارایی را شناسایی و رفع کنید تا عملکرد آن به حالت طبیعی بازگردد. با برطرف کردن خرابی‌ها، دارایی را در وضعیت قابل اعتماد قرار دهید و از تکرار مجدد مشکل جلوگیری کنید. }
19256	10.3.3.4	Identify unplanned maintenance requirements	شناسایی الزامات نگهداری برنامه ریزی نشده	Realizing potential or current problems with assets that would require unplanned maintenance. Unplanned maintenance is a repair or change that needs to be made that is not preventative or routine.	شناسایی مشکلات بالقوه یا فعلی دارایی‌ها که مستلزم انجام نگهداری و تعمیرات برنامه‌ریزی‌نشده هستند نگهداری و تعمیرات برنامه‌ریزی‌نشده به تعمیر یا تغییری گفته می‌شود که ماهیت پیشگیرانه یا دوره‌ای ندارد. { یعنی وضعیت دارایی‌ها را پایش کنید و نشانه‌های بروز خرابی یا مشکل را به‌موقع شناسایی کنید. مواردی را که خارج از برنامه‌های نگهداری پیشگیرانه یا دوره‌ای هستند ثبت و پیگیری کنید. برای جلوگیری از تشدید خرابی و اختلال در عملیات، اقدامات اصلاحی لازم را سریعاً برنامه‌ریزی و اجرا کنید. }
19257	10.3.3.5	Perform unplanned maintenance and repairs	انجام نگهداری و تعمیرات برنامه ریزی نشده	Performing repairs that occur outside of normal routine or preventative maintenance.	انجام تعمیراتی که خارج از نگهداری دوره‌ای یا پیشگیرانه رخ می‌دهند. { یعنی تعمیرات موردنیاز را که به‌صورت پیش‌بینی‌نشده و خارج از برنامه‌های نگهداشت عادی یا پیشگیرانه ایجاد می‌شوند شناسایی و اجرا کنید. رسیدگی به خرابی‌ها یا اختلالات ناگهانی را مدیریت کنید تا عملکرد دارایی در کوتاه‌ترین زمان ممکن بازیابی شود. }
21576	10.4	Manage asset end-of-life	مدیریت پایان عمر دارایی‌ها	Managing the disposition of assets at their end-of-life. End-of-life for an asset may be due to obsolescence, replacement, excess capacity, or disrepair among other potential factors. Steps may include decommissioning, disassembly, recycling, etc. Tracking and reporting may also be appropriate for some or all asset types due to law, regulation, or social/environmental responsibility.	مدیریت تعیین تکلیف دارایی‌ها در پایان عمر مفید آن‌ها. پایان عمر یک دارایی ممکن است به دلایلی مانند منسوخ‌شدن، جایگزینی، ظرفیت مازاد یا فرسودگی و خرابی رخ دهد. اقداماتی مانند از رده خارج‌سازی، جداسازی اجزاء، بازیافت و موارد مشابه را انجام دهید. در صورت لزوم، بر اساس الزامات قانونی، مقرراتی یا مسئولیت‌های اجتماعی و زیست‌محیطی، ردیابی و گزارش‌دهی دارایی‌ها را انجام دهید. { یعنی فرایند تعیین تکلیف دارایی‌ها در پایان عمر مفید را مدیریت کنید. دلایل پایان عمر دارایی را شناسایی کرده و اقدامات لازم مانند از رده خارج‌سازی، جداسازی یا بازیافت را انجام دهید. در صورت نیاز، ردیابی و گزارش‌دهی دارایی‌ها را مطابق الزامات قانونی و مقرراتی انجام دهید. }
10952	10.4.1	Develop exit strategy	تدوین استراتژی خروج (دارایی از چرخه)	Creating a strategy for managing asset exits.	تدوین راهبردی برای مدیریت خروج دارایی‌ها { یعنی رویکردی منسجم برای نحوه خروج دارایی‌ها از چرخه عملیاتی تعیین کنید. چارچوب لازم را طراحی کنید تا فرآیند خروج دارایی‌ها به‌صورت ساختاریافته و قابل‌کنترل انجام شود. }
18592	10.4.1.1	Monitor useful life of assets	نظارت بر عمر مفید دارایی‌ها	Monitoring assets against their planned useful life. Each asset may have specific criteria that indicate their usability. This may include time-based, maintenance history, capacity planning, etc.	پایش دارایی‌ها در مقایسه با عمر مفید برنامه‌ریزی‌شده آن‌ها. هر دارایی ممکن است معیارهای مشخصی داشته باشد که قابلیت استفاده آن را نشان دهد. این معیارها می‌تواند شامل زمان، سابقه نگهداری و تعمیرات، برنامه‌ریزی ظرفیت و موارد مشابه باشد. { یعنی دارایی‌ها را در مقایسه با عمر مفید برنامه‌ریزی‌شده پایش کنید. معیارهای مشخص‌کننده قابلیت استفاده هر دارایی را بررسی کنید. شاخص‌هایی مانند زمان، سابقه نگهداری و تعمیرات و برنامه‌ریزی ظرفیت را برای ارزیابی وضعیت دارایی در نظر بگیرید. }
21577	10.4.1.2	Perform cost vs. benefit analysis for replacement	انجام تحلیل هزینه-منفعت برای جایگزینی دارایی	Cost/benefit analysis of assets to determine retention or end-of-life. Evaluating asset total lifecycle cost against other factors such as repair/refurbishment, replacement, and alternate solutions.	انجام تحلیل هزینه-فایده دارایی‌ها برای تعیین نگهداشت یا اعلام پایان عم مفید آنها هزینه چرخه عمر کامل دارایی را در مقایسه با عواملی مانند تعمیر یا نوسازی، جایگزینی و راه‌حل‌های جایگزین ارزیابی کنید. { یعنی برای تصمیم‌گیری درباره نگهداشت یا خروج دارایی، هزینه-فایده آن را تحلیل کنید. هزینه چرخه عمر دارایی را با گزینه‌هایی مانند تعمیر، نوسازی، جایگزینی یا راه‌حل‌های دیگر مقایسه کنید. بر اساس این مقایسه، وضعیت مناسب دارایی را تعیین نمایید. }
19258	10.4.2	Decommission productive assets	از رده خارج کردن دارایی های مولد	Retiring assets that are no longer viable to the business. Decommission assets that are no longer in working order, are out of date, or whose maintenance exceeds the cost of replacement.	خارج‌سازی دارایی‌هایی که دیگر برای کسب‌وکار قابل استفاده نیستند. دارایی‌هایی را که دیگر در وضعیت عملیاتی مناسب نیستند، منسوخ شده‌اند یا هزینه نگهداری آن‌ها از هزینه جایگزینی بیشتر است از رده خارج کنید.

توضیحات مولفه			Element Description	نام	Name	Hierarchy ID	PCF ID
اجرای روند فروش دارایی‌ها. فرایند فروش را اجرا و تکمیل کنید. محصول نهایی را به مشتریان تحویل دهید.			Performing the sale of assets. Achieve and complete the sale process. Deliver the end product to the customers.	فروش یا مبادله دارایی	Perform sale or trade	10.4.3	10953
مدیریت مکان‌های بررسی و ارزیابی دارایی‌ها در پایان عمر مفید آنها برای از رده خارج‌سازی، جداسازی قطعات، بازیافت و سایر اقدامات			Managing locations where end-of-life assets are evaluated for decommissioning, disassembly, recycling, etc.	مدیریت مراکز جمع آوری و بازیافت دارایی	Manage take-back centers	10.4.4	12717
جداسازی یک دارایی به اجزای قابل مدیریت. این اجزا ممکن است برای مقاصد مختلفی مانند فروش مجدد، استفاده مجدد، بازیافت و موارد مشابه تخصیص یابند.			Dismantling an asset into manageable parts. The parts may follow different dispositions, such as resale, reuse, recycle, etc.	جداسازی دارایی ها (برای اسقاط)	Dismantle assets	10.4.5	21579
ردیابی سرنوشت تمامی اجزای حاصل از دارایی‌های در پایان عمر مفید. ردیابی را به‌گونه‌ای انجام دهید که یک مسیر ممیزی شامل منشأ و دلیل تعیین تکلیف و مقصد هر جزء ایجاد شود.			Tracking the disposition of all parts from end-of-life assets. Tracking should provide an audit trail to include source, rational for disposition, and destination.	ردیابی قطعات	Track parts	10.4.6	21580
بازیافت اجزا مطابق با الزامات قانونی، مقرراتی و مسئولیت‌های اجتماعی و زیست‌محیطی.			Recycling parts in accordance with legal, regulatory, and social/environmental responsibilities.	بازیافت قطعات	Recycle parts	10.4.7	21581
برنامه‌ریزی، انجام و ردیابی ارسال مواد خطرناک. { یعنی ارسال مواد خطرناک را بر اساس الزامات ایمنی و مقررات مربوطه برنامه‌ریزی کنید. فرایند حمل را با رعایت استانداردهای ایمنی اجرا کنید. وضعیت ارسال و تحویل مواد را ردیابی و ثبت کنید. }			Planning, conducting, and tracking shipment of hazardous materials.	حمل مواد خطرناک	Ship hazardous material	10.4.8	12721
تهیه و توزیع گزارش‌های دولتی. { یعنی گزارش‌های موردنیاز نهادهای دولتی را مطابق الزامات تدوین کنید. آن‌ها را در قالب‌های تعیین‌شده تکمیل و در مهلت مقرر ارسال کنید. مستندسازی و بایگانی سوابق ارسال را انجام دهید. }			Preparing and distributing government reports.	تهیه گزارشات دولتی	Provide government reporting	10.4.9	12722
برنامه‌ریزی و اجرای فعالیت‌های رهاسازی دارایی‌ها. اطمینان حاصل کنید که دارایی‌هایی که قرار است رهاسازی شوند، اعم از تأسیسات یا تجهیزات، ایمن و تحت کنترل بوده و تمامی الزامات قانونی، مقرراتی و مسئولیت‌های اجتماعی و زیست‌محیطی را برآورده می‌کنند.			Planning and performing abandonment activities. Whether facilities or equipment, ensure assets to be abandoned are safe, secure, and meet all legal, regulatory, and social/environmental responsibilities.	انجام رهاسازی	Perform abandonment	10.4.10	21582
تخریب و ایمن‌سازی دارایی و قطعات یا آوار حاصل از آن { یعنی دارایی را به‌صورت کنترل‌شده تخریب کنید و قطعات، اجزا و آوار حاصل از آن را شناسایی و ایمن‌سازی کنید. دسترسی، جابه‌جایی و نگهداری این اقلام را به‌گونه‌ای مدیریت کنید که ایمنی محل و انطباق با الزامات عملیاتی حفظ شود. }			Demolishing and securing asset and resulting parts/debris.	برچیدن و ایمن سازی	Demolish and secure	10.4.10.1	13131
انجام فعالیت‌های اصلاحی یا بازگردانی { یعنی اقدامات لازم برای اصلاح یا بازگردانی وضعیت سایت را اجرا کنید. مطابقت اقدامات با الزامات قانونی و استانداردهای زیست‌محیطی را پایش کنید. }			Performing remediation or restoration activities.	احیای محل سایت	Restore site	10.4.10.2	13132
مدیریت و گزارش‌دهی وضعیت سایت. اطمینان حاصل کنید که تمامی اقدامات با الزامات قانونی، مقرراتی و مسئولیت‌های اجتماعی و زیست‌محیطی همسو هستند. { یعنی وضعیت سایت را به‌طور مستمر پایش و مدیریت کنید. گزارش‌های لازم درباره وضعیت و فعالیت‌های انجام‌شده را تهیه و ارائه کنید. تمامی اقدامات را با الزامات قانونی، مقرراتی و مسئولیت‌های اجتماعی و زیست‌محیطی همسو نگه دارید. }			Managing and reporting site status. Align efforts to all legal, regulatory and social/environmental responsibilities.	نظارت بر محل طی دوره تعیین شده توسط نهاد ناظر	Monitor site for duration of time required by regulators	10.4.10.3	19465
پشتیبانی از تحویل به بهره‌بردار یا مالک جدید. مستندات مناسب درباره سوابق دارایی و وضعیت فعلی آن را فراهم کنید تا رویه انتقال به صورت منظم انجام شود. { یعنی فرایند تحویل دارایی به بهره‌بردار یا مالک جدید را پشتیبانی کنید. مستندات مربوط به سوابق، وضعیت فعلی و شرایط دارایی را تهیه و ارائه کنید. انتقال دارایی را به‌صورت منظم و قابل پیگیری انجام دهید. }			Supporting handover to new operator or landowner. Include proper documentation on asset history and current state to enable orderly transition.	آماده سازی برای تحویل به بهره برداری یا مالک جدید	Prepare handover to new operator or landowner	10.4.10.4	13133
برنامه‌ریزی و اجرای مدیریت پسماند و کالاهای خطرناک برنامه‌ریزی، مستندسازی و انجام فرایندهای جابه‌جایی، دفع و گزارش‌دهی مواد خطرناک را مطابق تمامی الزامات قانونی، مقرراتی و مسئولیت‌های اجتماعی و زیست‌محیطی انجام دهید.			Planning and performing waste and hazardous goods management. In compliance with all legal, regulatory, and social/environmental requirements, plan, document, and conduct hazardous material handling, disposal, and reporting.	مدیریت ضایعات و دارایی های خطرناک	Perform waste and hazardous goods management	10.4.11	21583
تهیه برگه‌های اطلاعات ایمنی مواد. سوابق ایمنی مواد را ثبت کنید تا الزامات مربوط به جابه‌جایی و دفع آن‌ها به‌درستی اعمال شود. { یعنی برگه‌های اطلاعات ایمنی مواد را تهیه و نگهداری کنید. اطلاعات ایمنی مرتبط با هر ماده را ثبت کنید. از این اطلاعات برای اجرای صحیح الزامات جابه‌جایی، نگهداری و دفع مواد استفاده کنید. }			Preparing material safety sheets. Capture material safety records to properly apply handling and disposal requirements.	نگهداری دیتاشیت های ایمنی مواد	Maintain material safety data sheets	10.4.11.1	12180

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
12181	10.4.11.2	Maintain awareness of and communicate regulatory requirements	حفظ هوشیاری و اطلاع رسانی درباره الزامات قانونی	Understanding and communicating hazardous material regulatory requirements.	درک و ابلاغ الزامات مقرراتی مربوط به مواد خطرناک {یعنی الزامات قانونی و مقرراتی مرتبط با مواد خطرناک را شناسایی و درک کنید. این الزامات را به واحدها و کارکنان مرتبط ابلاغ کنید. از آگاهی و رعایت آن‌ها در فرایندهای کاری اطمینان حاصل کنید.}
12182	10.4.11.3	Maintain hazardous material handling and disposal	جایجایی و دفع مستمر مواد خطرناک	Planning, overseeing, and tracking hazardous material handling and disposal.	برنامه‌ریزی، نظارت و ردیابی جایه‌جایی و دفع مواد خطرناک {یعنی فرایندهای جایه‌جایی و دفع مواد خطرناک را برنامه‌ریزی و کنترل کنید. اجرای فعالیت‌ها را تحت نظارت قرار دهید و وضعیت آن‌ها را به‌طور مستمر ردیابی کنید. از رعایت الزامات ایمنی، قانونی و مقرراتی در تمامی مراحل اطمینان حاصل کنید.}
12183	10.4.11.4	Manage compliance audits	مدیریت بازرسی های انطباق	Planning, supporting, and documenting hazardous material audits.	برنامه‌ریزی، پشتیبانی و مستندسازی ممیزی‌های مواد خطرناک {یعنی فرایند ممیزی مواد خطرناک را برنامه‌ریزی و پشتیبانی کنید. فعالیت‌های ممیزی را ثبت و مستند کنید. اطمینان حاصل کنید که نتایج ممیزی به‌درستی ضبط و برای پیگیری و بهبود در دسترس باشد.}
12184	10.4.11.5	Recognize need to disposition hazardous materials/waste	شناسایی نیاز به جایجایی مواد/اضایعات خطرناک	Identifying and establishing approaches to dispose of hazardous materials/waste.	شناسایی و تعیین رویکردهایی برای دفع مواد و پسماندهای خطرناک {یعنی روش‌های مناسب برای دفع مواد و پسماندهای خطرناک را شناسایی کنید. رویکردهای اجرایی برای مدیریت و دفع ایمن آن‌ها تعیین کنید. اطمینان حاصل کنید که این روش‌ها با الزامات قانونی و زیست‌محیطی مطابقت دارند.}
12185	10.4.11.6	Determine disposition and associated processing	تعیین نحوه تعیین تکلیف و پردازش مرتبط	Evaluating hazardous materials and waste for appropriate disposition. Apply requirements and initiate disposition activities.	ارزیابی مواد و پسماندهای خطرناک برای تعیین نحوه تعیین تکلیف مناسب آن‌ها الزامات مربوطه را اعمال کرده و فعالیت‌های تعیین تکلیف را آغاز کنید. {یعنی مواد و پسماندهای خطرناک را بررسی کنید تا روش مناسب تعیین تکلیف آن‌ها مشخص شود. الزامات قانونی و عملیاتی مرتبط را اعمال کنید. اقدامات لازم برای اجرای فرایند تعیین تکلیف را آغاز نمایید.}
12186	10.4.11.7	Manage disposition, disposal, reprocessing activities	مدیریت فعالیت‌های تعیین تکلیف، دفع و پردازش مجدد	Performing disposition, disposal, and reprocessing activities.	انجام فعالیت‌های تعیین تکلیف، دفع و پردازش مجدد {یعنی فعالیت‌های لازم برای تعیین تکلیف مواد و دارایی‌ها را اجرا کنید. عملیات دفع یا پردازش مجدد را مطابق الزامات تعیین‌شده انجام دهید. اطمینان حاصل کنید که این فعالیت‌ها طبق ضوابط ایمنی، قانونی و زیست‌محیطی انجام می‌شوند.}
12187	10.4.11.8	Manage documentation and reporting	مدیریت مستندسازی و گزارش دهی	Documenting and reporting disposition, disposal, and reprocessing activities.	مستندسازی و گزارش‌دهی فعالیت‌های تعیین تکلیف، دفع و پردازش مجدد {یعنی فعالیت‌های مرتبط با تعیین تکلیف، دفع و پردازش مجدد را ثبت و مستند کنید. گزارش‌های لازم از اجرای این فعالیت‌ها تهیه کنید. اطمینان حاصل کنید که اطلاعات برای پیگیری، انطباق و کنترل در دسترس باشد.}

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
16437	11.0	Manage Enterprise Risk, Compliance, Remediation, and Resiliency	مدیریت ریسک سازمانی، انطباق، اصلاح (جبران /اقدامات اصلاحی) و تاب آوری سازمان	Ensuring that an organization effectively manages its risk. Process groups are aligned with traditional risk management activities.	اطمینان از اینکه سازمان ریسک‌های خود را به‌طور مؤثر مدیریت می‌کند. گروه‌های فرایندی با فعالیت‌های سنتی مدیریت ریسک هم‌راستا هستند. {یعنی: مطمئن شوید سازمان ریسک‌هایش را درست مدیریت می‌کند و ساختار فرایندها را با روش‌های رایج مدیریت ریسک هماهنگ کنید.}
17060	11.1	Manage enterprise risk	مدیریت ریسک سازمانی	Creating requisite frameworks and coordinating all risk management activities for the entire organization and each function. Manage the enterprise risk by outlining the risk policies and procedures. Monitor and communicate all risk management activities. Encourage correspondence among the business units. Manage the risk of all business units and functions.	ایجاد چارچوب‌های لازم و هماهنگی تمام فعالیت‌های مدیریت ریسک برای کل سازمان و هر یک از حوزه‌ها. با ترسیم سیاست‌ها و رویه‌های ریسک، ریسک سازمانی را مدیریت کنید. تمام فعالیت‌های مدیریت ریسک را پایش و درباره آن‌ها اطلاع‌رسانی کنید. واحدهای تجاری را به برقراری ارتباطات مابین هم تشویق کنید {تشویق به ارتباط و مکاتبه بین واحدهای مختلف سازمان}. ریسک تمام واحدهای تجاری و عملکردها را مدیریت کنید. {یعنی: یک سیستم یکپارچه برای شناسایی، کنترل و گزارش ریسک‌ها در سراسر سازمان ایجاد شود و همه واحدها در مدیریت ریسک با هم هماهنگ باشند.}
16439	11.1.1	Establish the enterprise risk framework and policies	ایجاد چارچوب و سیاست های مدیریت ریسک سازمانی	Creating an agenda for the rules and regulations of enterprise risk that deal with hazardous, financial, operational, and strategic risks.	ایجاد دستورکار برای قوانین و مقررات ریسک سازمانی که به ریسک‌های خطرناک، مالی، عملیاتی و استراتژیک می‌پردازد.
16440	11.1.1.1	Determine risk tolerance for organization	تعیین میزان تحمل ریسک برای سازمان	Recognizing the organization's tolerance for risk, given risk-return trade-offs for one or more anticipated and predictable consequences.	شناسایی میزان تحمل ریسک سازمان با درنظرگرفتن مبادله میان ریسک و بازده برای یک یا چند پیامد قابل پیش‌بینی و مورد انتظار. {یعنی: مشخص کنید سازمان با توجه به سود و پیامدهای احتمالی تا چه حد حاضر است ریسک را بپذیرد.}
16441	11.1.1.2	Develop and maintain enterprise risk policies and procedures	تدوین و حفظ سیاست‌ها و رویه‌های مدیریت ریسک سازمانی	Establishing and maintaining the policies and procedures for managing risk. Create rules and regulations for enterprise risk dealing with hazardous, financial, operational, and strategic risks.	ایجاد و حفظ سیاست‌ها و رویه‌های مدیریت ریسک. قوانین و مقررات مرتبط با ریسک‌های خطرناک، مالی، عملیاتی و استراتژیک در سطح سازمان را تدوین کنید.
16442	11.1.1.3	Identify and implement enterprise risk management tools	شناسایی و پیاده‌سازی ابزارهای مدیریت ریسک سازمانی	Recognizing and implementing tools for managing risk. Identify and apply enterprise risk management tools. Leverage methods and processes to manage risks and opportunities associated with business objectives.	شناسایی و پیاده‌سازی ابزارهای مدیریت ریسک. ابزارهای مدیریت ریسک سازمانی را شناسایی و به‌کار بگیرید. برای مدیریت ریسک‌ها و فرصت‌های مرتبط با اهداف تجاری، از روش‌ها و فرآیندها بهره ببرید. {یعنی: ابزارها و روش‌های لازم را پیدا کنید و از آن‌ها برای کنترل ریسک‌ها و استفاده از فرصت‌های مرتبط با اهداف سازمان استفاده کنید.}
16443	11.1.1.4	Coordinate the sharing of risk knowledge across the organization	هماهنگی اشتراک‌گذاری دانش ریسک در سراسر سازمان	Communicating the knowledge about risk within the organization. Identify operational risks. Share risk information within the organization.	انتقال دانش مربوط به ریسک در داخل سازمان. ریسک‌های عملیاتی را شناسایی کنید. اطلاعات مربوط به ریسک را در سراسر سازمان به اشتراک بگذارید.
16444	11.1.1.5	Prepare and report enterprise risk to executive management and board	آماده‌سازی و گزارش‌دهی ریسک‌های سازمانی به مدیریت اجرایی و هیئت‌مدیره	Preparing and presenting reports about enterprise risk to the management of the organization. Create reports for management on hazard risks (e.g., property damage and liability torts), financial risks (e.g., currency and liquidity risks), and operational risks (e.g., product failure, customer satisfaction, social trends, and competition).	تهیه و ارائه گزارش‌هایی درباره ریسک‌های سازمانی به مدیریت سازمان. برای مدیریت درباره ریسک‌های خطرناک (مانند خسارت دارایی و مسئولیت‌های حقوقی)، ریسک‌های مالی (مانند ریسک‌های ارزی و نقدینگی)، و ریسک‌های عملیاتی (مانند خرابی محصول، رضایت مشتری، روندهای اجتماعی و رقابت) گزارش تهیه کنید. {یعنی: انواع ریسک‌های مهم سازمان را تحلیل کرده و گزارش آن‌ها را برای مدیران آماده و ارائه کنید.}
16445	11.1.2	Oversee and coordinate enterprise risk management activities	نظارت و هماهنگی فعالیت‌های مدیریت ریسک سازمانی	Coordinating to plan, organize, lead, and control the activities of an organization in order to minimize the special effects of risk on capital and earnings.	هماهنگ‌سازی برای برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی، هدایت و کنترل فعالیت‌های سازمان به‌منظور به حداقل رساندن اثرات منفی ریسک بر سرمایه و درآمد. {یعنی: فعالیت‌های سازمان را طوری هماهنگ کنید که تأثیر ریسک‌ها بر سرمایه و درآمد تا حد ممکن کاهش یابد.}
16446	11.1.2.1	Identify enterprise level risks	شناسایی ریسک‌های سطح سازمان	Determining risks that could thwart objectives. Document and communicate the concern.	تعیین ریسک‌هایی که می‌توانند مانع تحقق اهداف شوند. نگرانی‌های شناسایی‌شده را مستندسازی کرده و آن‌ها را اطلاع‌رسانی کنید. {یعنی: ریسک‌هایی که ممکن است جلوی رسیدن به اهداف را بگیرند مشخص کنید و آن‌ها را ثبت و به افراد مربوطه اعلام کنید.}
16447	11.1.2.2	Assess risks to determine which to mitigate	ارزیابی ریسک‌ها برای تعیین اینکه کدام یک باید کاهش یابد	Identifying options/actions to enhance opportunities and reduce threats. Recognize the root reasons of the identified risks.	شناسایی گزینه‌ها و اقدامات برای تقویت فرصت‌ها و کاهش تهدیدها. دلایل ریشه‌ای ریسک‌های شناسایی‌شده را تشخیص دهید. {یعنی: اقداماتی را مشخص کنید که فرصت‌ها را افزایش و تهدیدها را کاهش دهند و علت‌های اصلی ریسک‌ها را نیز شناسایی کنید.}
16448	11.1.2.3	Develop risk mitigation and management strategy and integrate with existing performance management processes	تدوین استراتژی کاهش و مدیریت ریسک و ادغام آن با فرایندهای موجود مدیریت عملکرد	Developing activities to improve opportunities and lessen threats. Specify the organization's objectives. Evolve strategies and policies to attain these objectives. Assign resources to project objectives.	توسعه فعالیت‌ها برای بهبود فرصت‌ها و کاهش تهدیدها. اهداف سازمان را مشخص کنید. برای دستیابی به این اهداف، استراتژی‌ها و سیاست‌ها را تدوین کنید. منابع را به اهداف پروژه اختصاص دهید.
16449	11.1.2.4	Verify business unit and functional risk mitigation plans are implemented	راستی‌آزمایی اجرای برنامه‌های کاهش ریسک در واحدهای کسب و کار و حوزه‌های کاری {مختلف سازمان}	Checking that the blueprint created for managing risk in individual business units and divisions is correctly effectuated. Validate the implementation of all activities geared to mitigate risks.	بررسی اینکه آیا طرح ایجاد شده برای مدیریت ریسک در هر یک از واحدها و بخش‌های تجاری به درستی اجرا شده است یا خیر. پیاده‌سازی تمام فعالیت‌هایی که برای کاهش ریسک‌ها طراحی شده‌اند را اعتبارسنجی کنید. {یعنی: اطمینان حاصل کنید برنامه مدیریت ریسک در واحدها درست اجرا شده و همه اقداماتی که برای کاهش ریسک تعیین شده‌اند عملی شده باشند.}
16450	11.1.2.5	Ensure risks and risk mitigation actions are monitored	اطمینان از اینکه ریسک‌ها و اقدامات کاهش ریسک پایش می‌شوند	Ensuring risk monitoring and mitigation activities. Monitor actions to enhance opportunities and reduce threats to project objectives.	اطمینان از پایش ریسک‌ها و فعالیت‌های کاهش ریسک. اقدامات مربوط به تقویت فرصت‌ها و کاهش تهدیدهای مرتبط با اهداف پروژه را پایش کنید. {یعنی: اطمینان از اینکه نظارت بر ریسک‌ها و اقدامات کنترلی انجام می‌شود و برای بهبود فرصت‌ها و کم کردن تهدیدهای پروژه، عملکرد زیر نظر است}

توضیحات مولفه			نام	Element Description	Name	Hierarchy ID	PCF ID
تهیه گزارشی از فعالیت‌ها {ی انجام‌شده} برای رسیدگی به ریسک‌های مخاطره‌آمیز، مسئولیت‌های حقوقی (دعای مسئولیت مدنی)، ریسک‌های مالی، ریسک‌های عملیاتی، روندهای اجتماعی، رقابت و غیره. {یعنی: گزارشی از اقداماتی که برای مدیریت انواع ریسک‌های مهم سازمان انجام شده تهیه و ارائه کنید.}			گزارش‌دهی درباره فعالیت‌های مدیریت ریسک سازمانی	Creating a report of activities to address hazard risks, liability torts, financial risks, operational risks, social trends, competition, etc.	Report on enterprise risk activities	11.1.2.6	16451
هماهنگی فعالیت‌های مدیریت ریسک برای بهبود فرصت‌ها و کاهش تهدیدها. اهداف سازمان را مشخص کنید. منابع را به اهداف پروژه اختصاص دهید			هماهنگی فعالیت‌های مدیریت ریسک در واحدهای کسب‌وکار و حوزه‌های کاری. {یعنی: فعالیت‌های مربوط به مدیریت ریسک را میان واحدهای مختلف سازمان هماهنگ کنید تا به‌صورت یکپارچه انجام شوند.}	Coordinating risk management activities to improve opportunities and lessen threats. Specify the organization's objectives. Assign resources to project objectives.	Coordinate business unit and functional risk management activities	11.1.2.7	16452
بررسی گزینه‌ها و فعالیت‌های هر واحد/حوزه کسب‌وکار برای بهبود فرصت‌ها و کاهش تهدیدها. {یعنی: گزینه‌ها و اقداماتی را که هر واحد سازمان برای بهره‌گیری بهتر از فرصت‌ها و کاهش تهدیدها انجام می‌دهد ارزیابی کنید.}			اطمینان از اینکه هر واحد/حوزه کسب‌وکار از فرآیند مدیریت ریسک سازمانی پیروی می‌کند	Checking each business unit's/function's options and activities to improve opportunities and lessen threats.	Ensure that each business unit/function follows the enterprise risk management process	11.1.2.8	16453
بررسی فرآیند گزارش‌دهی گزینه‌ها و فعالیت‌های هر واحد/حوزه کسب‌وکار برای بهبود فرصت‌ها و کاهش تهدیدها. {یعنی: ارزیابی نحوه گزارش‌دهی واحدها درباره اقداماتشان برای استفاده از فرصت‌ها و کنترل خطرات}			اطمینان از اینکه هر واحد/حوزه کسب‌وکار از فرآیند گزارش‌دهی ریسک سازمانی پیروی می‌کند	Checking the reporting process of each business unit's/function's options and activities to improve opportunities and lessen threats.	Ensure that each business unit/function follows the enterprise risk reporting process	11.1.2.9	16454
تحلیل تهدیدهایی که یک واحد/حوزه کسب‌وکار با آن‌ها مواجه است برای اولویت‌بندی کنترل‌هایی که اجرا می‌کند. {یعنی: تهدیدهای پیش روی هر واحد را بررسی کنید تا مشخص شود کدام کنترل‌ها باید با اولویت اجرا شوند.}			مدیریت ریسک واحدها و حوزه‌های کسب‌وکار	Analyzing the threats a business unit/function faces to prioritize the controls it implements.	Manage business unit and function risk	11.1.3	17462
توسعه فرآیندی به‌موقع و مستمر برای شناسایی فعالیت‌هایی که ممکن است اهداف یک پروژه را مختل کنند. {یعنی: ایجاد یک سیستم مداوم و سریع برای پیدا کردن کارهایی که می‌توانند مانع رسیدن پروژه به اهدافش شوند}			شناسایی ریسک‌ها	Developing a timely and continuous process to identify activities that might hinder a project's goals.	Identify risks	11.1.3.1	16456
تعیین احتمال وقوع یک رویداد نامطلوب مشخص با استفاده از ابزارها، روش‌ها و چارچوب‌های تعیین‌شده. از ارزیابی‌های ریسک استفاده کنید تا، برای مثال، مشخص شود آیا باید یک سرمایه‌گذاری یا فعالیت خاص انجام شود، چه نرخ بازدهی برای یک سرمایه‌گذاری لازم است و چگونه می‌توان زیان‌های بالقوه یک فعالیت را کاهش داد. {یعنی: با استفاده از ابزارها و چارچوب‌های استاندارد، احتمال وقوع رویدادهای نامطلوب را بررسی کنید و از نتایج ارزیابی ریسک برای تصمیم‌گیری درباره انجام فعالیت‌ها، میزان بازده مورد انتظار سرمایه‌گذاری‌ها و راه‌های کاهش زیان‌های احتمالی استفاده کنید.}			ارزیابی ریسک‌ها با استفاده از خط‌مشی‌ها و رویه‌های چارچوب مدیریت ریسک سازمانی	Determining the possibility that a specified undesirable event will occur using established tools, implements, and frameworks. Use risk assessments to determine, for example, whether to undertake a particular venture, what rate of return a particular investment requires, and how to mitigate an activity's potential losses.	Assess risks using enterprise risk framework policies and procedures	11.1.3.2	16457
توسعه گزینه‌ها و تمهیداتی برای بهبود فرصت‌ها و کاهش انحرافات از اهداف پروژه. {یعنی: راهکارها و اقداماتی طراحی کنید تا فرصت‌ها تقویت شوند و احتمال فاصله‌گرفتن از اهداف پروژه کاهش یابد}			تدوین برنامه‌های کاهش ریسک‌ها	Developing possibilities and arrangements to improve opportunities and reduce deviations to project objectives.	Develop mitigation plans for risks	11.1.3.3	16458
ارزیابی نیازهای متغیر برای پوشش بیمه‌ای. ارائه‌دهندگان و پیشنهادهای بیمه‌ای موجود را بررسی کنید. {یعنی: سنجش تغییرات نیازهای بیمه‌ای و تحقیق درباره شرکت‌ها و طرح‌های بیمه موجود}			ارزیابی کفایت پوشش‌های بیمه‌ای	Evaluating the changing needs for insurance coverage. Research available insurance providers and offerings.	Assess adequacy of insurance coverage	11.1.3.3.1	18129
اجرای برنامه‌های کاهش ریسک برای بهبود فرصت‌ها و کاهش انحرافات از اهداف پروژه. {یعنی: اقداماتی را که برای تقویت فرصت‌ها و جلوگیری از فاصله‌گرفتن پروژه از اهداف تعیین‌شده طراحی شده‌اند اجرا کنید.}			اجرای برنامه‌های کاهش ریسک‌ها	Executing mitigation plans to improve opportunities and reduce deviations to project objectives.	Implement mitigation plans for risks	11.1.3.4	16459
شناسایی، بررسی و تشخیص/توجیه هرگونه نامحتمل‌بودن در تصمیم‌گیری‌های سرمایه‌گذاری. {یعنی: عوامل یا فرض‌هایی را که ممکن است در تصمیم‌های سرمایه‌گذاری، غیرواقع‌بینانه یا بعید به نظر برسند شناسایی و بررسی کنید و در صورت لزوم آن‌ها را تحلیل و توجیه کنید.}			پایش ریسک‌ها	Identifying, examining, and recognizing/justifying any improbability in investment decision making.	Monitor risks	11.1.3.5	16460
بررسی تأثیر فعالیت‌های مرتبط با ریسک به‌منظور به‌روزرسانی طرح موجود مدیریت ریسک. احتمال وقوع پیامدهای نامطلوب را تحلیل و مستند کنید. ریسک‌های مرتبط با فعالیت و روش‌های موجود برای مدیریت آن‌ها را در نظر بگیرید. {یعنی: اثر فعالیت‌ها و رویدادهای مرتبط با ریسک را بررسی کنید تا در صورت نیاز طرح مدیریت ریسک اصلاح و به‌روز شود. همچنین احتمال بروز پیامدهای منفی را تحلیل و مستند کنید و ریسک‌های مربوط به هر فعالیت و روش‌های قابل استفاده برای کنترل و مدیریت آن‌ها را ارزیابی کنید.}			تحلیل فعالیت‌های مرتبط با ریسک و به‌روزرسانی برنامه‌ها	Examining the impact of risk activities in order to update the existing scheme of risk management. Analyze and substantiate the potential for adverse consequences to occur. Consider the risks associated with the activity and the methods available to manage those risks.	Analyze risk activities and update plans	11.1.3.6	16461
تهیه گزارش درباره فعالیت‌های مرتبط با ریسک و انتقال آن به مدیریت. گزارش‌هایی درباره احتمال وقوع پیامدهای ایمنی نامطلوب آماده کنید. {یعنی: اطلاعات مربوط به ریسک‌ها و فعالیت‌های انجام‌شده برای مدیریت آن‌ها را جمع‌آوری و در قالب گزارش به مدیریت ارائه کنید. همچنین گزارش‌هایی تهیه کنید که نشان دهد چه پیامدها و حوادث ایمنی منفی ممکن است رخ دهد و میزان احتمال آن‌ها چقدر است تا تصمیم‌گیری مناسب انجام شود.}			گزارش‌دهی درباره فعالیت‌های مرتبط با ریسک	Creating reports on risk activities, and communicating them to management. Prepare reports on the potential for adverse safety consequences.	Report on risk activities	11.1.3.7	16462
مدیریت اقدامات برای اطمینان از تداوم انطباق با مقررات صنعت و قوانین دولتی. {یعنی: انجام اقداماتی برای اطمینان از رعایت دائمی قوانین دولتی و ضوابط صنعت}			مدیریت انطباق	Managing steps to confirm enduring compliance to industry regulations and government legislation.	Manage compliance	11.2	17467

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
17468	11.2.1	Establish compliance framework and policies	ایجاد چارچوب و سیاست‌های انطباق	Developing a set of procedures detailing an organization's progress in complying with established guidelines, provisions, and legislation.	تدوین مجموعه‌ای از رویه‌ها که جزئیات پیشرفت سازمان را در انطباق با دستورالعمل‌ها، مقررات و قوانین تعیین‌شده تشریح می‌کند. {یعنی: رویه‌های مشخص و گام‌به‌گام بنویسید تا نشان دهد سازمان چگونه رعایت الزامات قانونی و مقرراتی را پیگیری، پایش و ثبت می‌کند.}
17469	11.2.1.1	Develop enterprise compliance policies and procedures	تدوین سیاست‌ها و رویه‌های انطباق در سطح سازمان	Creating a standardized approach to ethics and compliance. Have a programmatic approach for compliance that focuses on the definite risks the organization faces.	ایجاد یک رویکرد استاندارد برای اخلاق و انطباق. رویکردی برنامه‌محور برای انطباق داشته باشید که بر ریسک‌های مشخصی که سازمان با آن‌ها مواجه است تمرکز می‌کند. {یعنی: یک چارچوب یکسان طراحی کنید و رویکردی نظام‌مند اتخاذ کنید و بر ریسک‌های واقعی و مهم سازمان تمرکز کنید.}
17470	11.2.1.2	Implement enterprise compliance activities	اجرای فعالیت‌های انطباق در سطح سازمان	Implementing standardized for ethics and compliance. Have a programmatic approach, built from the top down, to enterprise compliance that focuses on the definite risks the organization faces.	پیاده‌سازی استانداردهای اخلاق و انطباق؛ رویکردی برنامه‌محور و از بالا به پایین برای انطباق سازمانی داشته باشید که بر ریسک‌های مشخص پیش روی سازمان تمرکز دارد. {یعنی: استانداردهای اخلاقی را اجرا کنید و با شروع از سطوح عالی مدیریت، رویکردی نظام‌مند برای تمرکز بر ریسک‌های واقعی و جدی سازمان در پیش بگیرید.}
14133	11.2.1.3	Manage internal audits	مدیریت حسابرسی‌های داخلی	Managing accounts and prepare regular reports on financial performance.	مدیریت حساب‌ها و آماده‌سازی گزارش‌های منظم در مورد عملکرد مالی. {یعنی: اداره امور حسابداری و تهیه گزارش‌های دوره‌ای درباره وضعیت مالی}
14137	11.2.1.4	Maintain controls-related technologies and tools	نگهداری و پشتیبانی از فناوری‌ها و ابزارهای مرتبط با کنترل‌ها	Managing technologies and tools related to the confidentiality, integrity, and availability of data in order to ensure the security of the organization's information.	مدیریت فناوری‌ها و ابزارهای مرتبط با محرمانگی، یکپارچگی و در دسترس بودن داده‌ها به منظور اطمینان از امنیت اطلاعات سازمان. {یعنی: فناوری‌ها و ابزارهای امنیت اطلاعات را مدیریت کنید تا محرمانگی، صحت و دسترس‌پذیری داده‌های سازمان حفظ و از اطلاعات سازمان محافظت شود.}
16463	11.2.2	Manage regulatory compliance	مدیریت انطباق با مقررات	Obeying laws, guidelines, strategies, and stipulations related to the business.	رعایت قوانین، دستورالعمل‌ها، استراتژی‌ها و الزامات مرتبط با کسب‌وکار
16464	11.2.2.1	Develop regulatory compliance procedures	تدوین رویه‌های انطباق با مقررات	Developing procedures and methodologies to comply with relevant laws and regulations of an organization's obedience to laws, guidelines, strategies and stipulations related to business.	تدوین رویه‌ها و روش‌های لازم برای انطباق با قوانین و مقررات مرتبط و اطمینان از پایبندی سازمان به قوانین، دستورالعمل‌ها، استراتژی‌ها و الزامات مرتبط با کسب‌وکار. {یعنی: رویه‌ها و روش‌هایی طراحی کنید تا سازمان قوانین و مقررات مرتبط با کسب‌وکار و همچنین دستورالعمل‌ها و الزامات تعیین‌شده را رعایت کند.}
16465	11.2.2.2	Identify applicable regulatory requirements	شناسایی الزامات مقرراتی قابل‌اجرا	Determining the regulatory requirements that are most appropriate for the organization. Identify goals in order to follow the appropriate rules and regulations, guidelines, and strategies.	تعیین الزامات مقرراتی که برای سازمان مناسب‌تر هستند. اهداف لازم را برای پیروی از قوانین و مقررات، دستورالعمل‌ها و استراتژی‌های مناسب شناسایی کنید.
16466	11.2.2.3	Monitor the regulatory environment for changing or emerging regulations	پایش محیط مقرراتی برای شناسایی تغییرات یا مقررات نوظهور و جدید	Analyzing and overseeing the regulatory environment in order to spot any changing or emerging regulations. This process element calls upon the organization to monitor the regulatory environment for any new statutes, policies, and enactments issued by the respective government authorities or those which have been updated.	تحلیل و نظارت بر محیط مقرراتی {دنبال کردن و بررسی مداوم قوانین و مقررات مرتبط با کار سازمان} به‌منظور شناسایی هرگونه تغییر یا مقررات نوظهور. این بخش از فرایند، از سازمان می‌خواهد محیط مقرراتی را برای هرگونه قوانین، سیاست‌ها و مصوبات جدید صادرشده از سوی مراجع دولتی مربوطه یا مواردی که به‌روزرسانی شده‌اند پایش کند. {یعنی: قوانین و مقررات مرتبط با کار سازمان را بررسی و رصد کنید تا قوانین، سیاست‌ها یا مصوبات جدید یا اصلاح‌شده‌ای که توسط مراجع دولتی صادر می‌شوند شناسایی شوند.}
16467	11.2.2.4	Assess current compliance position and identify weaknesses or shortfalls therein	ارزیابی وضعیت فعلی انطباق و شناسایی نقاط ضعف یا کاستی‌های موجود در آن	Evaluating current regulatory policies and regulations. Assess their performance. Make necessary changes.	ارزیابی سیاست‌ها و مقررات نظارتی موجود. عملکرد آن‌ها را ارزیابی کنید. تغییرات لازم را اعمال کنید.
16468	11.2.2.5	Implement missing or stronger regulatory compliance controls and policies	پیاده‌سازی کنترل‌ها و سیاست‌های انطباق مقرراتی مفقود یا قوی‌تر	Assessing the current policies and policies. Implement missing and necessary changes environmental changes, political changes, technological changes, etc.	ارزیابی سیاست‌ها و خط‌مشی‌های فعلی. تغییرات لازم و مفقود را با توجه به تغییرات محیطی، سیاسی، فناورانه و غیره اعمال کنید. {یعنی: سیاست‌ها و رویه‌های موجود را بررسی کنید و بر اساس تغییرات محیطی، سیاسی یا فناوری، اصلاحات و به‌روزرسانی‌های لازم را انجام دهید.}
16469	11.2.2.6	Monitor and test regulatory compliance position and existing controls	پایش و آزمایش وضعیت انطباق مقرراتی و کنترل‌های موجود	Monitoring, appraising, and evaluating the compliance position of the organization in order to fine-tune for effective remediation. Track efforts for handling regulatory and compliance requirements necessitated by law. Test the robustness of internal frameworks, procedures, and approaches for dealing with these requirements, in order to clearly identify any necessary changes.	پایش، سنجش و ارزیابی وضعیت انطباق سازمان به‌منظور بهینه‌سازی اقدامات اصلاحی. تلاش‌ها برای رسیدگی به الزامات قانونی و مقرراتی را که به موجب قانون لازم هستند پیگیری کنید. استحکام و کارآمدی چارچوب‌ها، رویه‌ها و روش‌های داخلی برای رسیدگی به این الزامات را آزمایش کنید تا هرگونه تغییر لازم به‌طور روشن شناسایی شود. {یعنی: وضعیت رعایت قوانین در سازمان را بررسی و ارزیابی کنید، اقدامات انجام‌شده برای اجرای الزامات قانونی را پیگیری کنید و چارچوب‌ها و رویه‌های داخلی را آزمایش کنید تا مشخص شود چه اصلاحاتی لازم است.}
19595	11.2.2.7	Compile and communicate compliance scorecard(s)	تهیه و اطلاع‌رسانی کارت امتیازی(های) انطباق	Creating a graphical representation of metrics in order to communicate the general health of the organization in relation to risk and compliancy.	ایجاد یک نمایش گرافیکی از شاخص‌ها به‌منظور انتقال وضعیت کلی سازمان در رابطه با ریسک و انطباق. {یعنی: شاخص‌های مرتبط با ریسک و رعایت مقررات را به‌صورت تصویر یا نمودار ارائه کنید تا وضعیت کلی سازمان را واضح و قابل‌فهم نمایش دهید.}
19596	11.2.2.8	Compile and communicate internal and regulatory compliance reports	تدوین و اطلاع‌رسانی گزارش‌های انطباق داخلی و مقرراتی	Submitting compliance reports to regulatory agencies. These reports can be made to environmental, securities, or human resources agencies as stipulated by the local governing body.	ارسال گزارش‌های انطباق به نهادهای نظارتی. این گزارش‌ها می‌توانند به سازمان‌های محیط زیست، اوراق بهادار یا منابع انسانی طبق آنچه توسط نهاد حاکم محلی مقرر شده است، ارائه شوند. {یعنی: گزارش‌های رعایت مقررات را طبق قوانین مرجع محلی تهیه کنید و برای نهادهای نظارتی مربوط مثل محیط‌زیست، اوراق بهادار یا منابع انسانی ارسال کنید.}

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
16470	11.2.2.9	Maintain relationships with regulators as appropriate	حفظ روابط با نهادهای نظارتی در صورت لزوم	Developing and preserving relationships with the regulators, without compromising the legal basis of the relationship.	توسعه و حفظ روابط با نهادهای نظارتی، بدون خدشه‌دار کردن مبنای قانونی رابطه.» {یعنی: ایجاد و نگهداری} {ارتباط با ناظران و بازرسان به گونه‌ای که اصول قانونی رابطه حفظ شود
11185	11.3	Manage remediation efforts	مدیریت اقدامات اصلاحی	Administering the efforts and activities for remediation. This process element requires the organization to create plans for corrective action in collaboration with government agencies and pertinent professional services agencies which specialize in remediation efforts relevant to the organization's operations. Additionally, the organization needs to consult experts to validate the plan, determine resources allocation, resolve any legal concerns, and formulate a company-wide policy for remediation.	اداره و مدیریت تلاش‌ها و فعالیت‌های مربوط به اقدامات اصلاحی. این بخش از فرایند، مستلزم آن است که سازمان، برنامه‌هایی برای اقدامات اصلاحی با همکاری نهادهای دولتی و همچنین مؤسسات خدمات حرفه‌ای مرتبط که در حوزه اقدامات اصلاحی مربوط به فعالیت‌های سازمان تخصص دارند، تدوین کند. علاوه بر این، سازمان باید با کارشناسان مشورت کند تا برنامه را اعتبارسنجی کنند، تخصیص منابع را تعیین کنند، مسائل حقوقی را برطرف کنند و یک سیاست سازمانی جامع برای اقدامات اصلاحی تدوین نماید. {یعنی: مدیریت فرآیند رفع نواقص از طریق برنامه‌ریزی مشترک با نهادهای دولتی و متخصصان، مشورت با کارشناسان برای تأیید طرح‌ها، تخصیص منابع، حل مسائل حقوقی و وضع سیاست‌های سازمانی برای اصلاحات}
11201	11.3.1	Create remediation plans	تدوین برنامه های اصلاحی	Creating plans for remediation efforts. Make a plan to address a case of environmental adulteration. Identify and treat the adulteration so that the area will become operational again.	تدوین برنامه‌هایی برای اقدامات اصلاحی. برنامه‌ای برای رسیدگی به یک مورد آلودگی زیست‌محیطی تهیه کنید. آلودگی را شناسایی و رفع کنید تا آن منطقه دوباره قابل بهره‌برداری شود.
11202	11.3.2	Contact and confer with experts	برقراری تماس و رایزنی با کارشناسان	Discussing and soliciting advice from experts for in order to incorporate their suggestion (regarding Create remediation plans [11201]).	بحث و تبادل نظر و دریافت مشاوره از کارشناسان به‌منظور به‌کارگیری پیشنهادات آن‌ها (در خصوص تدوین برنامه‌های اصلاحی [۱۱۲۰۱])
11203	11.3.3	Identify/dedicate resources	شناسایی/تخصیص منابع	Identifying and dedicating the resources for managing remediation efforts. Discern the resources needed for remediation efforts. Dispense with resources in a sound and well-reasoned manner.	«شناسایی و تخصیص منابع برای مدیریت اقدامات اصلاحی. منابع موردنیاز برای اقدامات اصلاحی را تشخیص دهید. منابع را به‌صورت منطقی و مبتنی بر تصمیم‌گیری سنجیده تخصیص دهید.» {یعنی: منابع لازم برای اجرای اقدامات اصلاحی را مشخص کنید و آن‌ها را حساب‌شده و منطقی اختصاص دهید.}
11204	11.3.4	Investigate legal aspects	بررسی جنبه‌های حقوقی	Examining regulatory and legislative frameworks. Obligate the organization to remediate any damages through compensations, fines, and any other remedial efforts necessitated to correct the situations. Analyze local environmental laws, binding international covenants, etc. in order to examine legal accuracy about the rules and procedures.	بررسی چارچوب‌های نظارتی و قانون‌گذاری. سازمان را از طریق جبران خسارت‌ها، جریمه‌ها و هرگونه اقدامات اصلاحی دیگر که برای اصلاح وضعیت‌ها ضروری است، ملزم به جبران کنید. قوانین محیط زیستی محلی، پیمان‌های بین‌المللی الزام‌آور و غیره را به منظور بررسی دقت حقوقی در مورد قوانین و رویه‌ها تحلیل نمایید. {یعنی: چارچوب‌های قانونی و مقرراتی را بررسی کنید، سازمان را ملزم کنید خسارت‌ها را از راه‌های لازم جبران کند و قوانین محلی و بین‌المللی را تحلیل کنید تا مطمئن شوید قواعد و روش‌ها از نظر قانونی درست هستند.}
11205	11.3.5	Investigate damage cause	بررسی علت بروز خسارت	Studying the causes of damage, which could be environmental, physical, social, etc. at country level in order to institute better policies and regulations.	بررسی علل بروز خسارت که می‌تواند محیط‌زیستی، فیزیکی، اجتماعی و غیره در سطح کشور باشد، به‌منظور تدوین سیاست‌ها و مقررات بهتر. {یعنی: علت‌های مختلف خسارت را در سطح کشور بررسی کنید تا بتوانید سیاست‌ها و مقررات بهتری تدوین کنید.}
11206	11.3.6	Amend or create policy	اصلاح یا تدوین سیاست	Crafting a new framework of policies and procedures for deploying remediation efforts, or change existing policies and procedures. Adapt the policy structure to the context of the apposite national and international regulatory frameworks.	تدوین چارچوب جدیدی از سیاست‌ها و رویه‌ها برای اجرای اقدامات اصلاحی، یا اصلاح سیاست‌ها و رویه‌های موجود. ساختار سیاست را با توجه به زمینه و چارچوب‌های نظارتی ملی و بین‌المللی مرتبط تطبیق دهید. {یعنی: برای اجرای اقدامات اصلاحی سیاست‌ها و رویه‌های جدید طراحی کنید یا موارد موجود را اصلاح کنید و آن‌ها را با مقررات ملی و بین‌المللی مرتبط هماهنگ کنید.}
11216	11.4	Manage business resiliency	مدیریت تاب‌آوری کسب‌وکار	Including the processes required to rapidly adapt and respond to any internal or external opportunity, demand, disruption, or threat. Develop a more dynamic, strategic, and integrated approach to managing compliance obligations.	شامل فرآیندهای لازم برای تطبیق سریع و پاسخ به هرگونه فرصت، تقاضا، اختلال یا تهدید داخلی یا خارجی، رویکردی پویاتر، استراتژیک‌تر و یکپارچه‌تر برای مدیریت الزامات انطباق طراحی کنید. {یعنی: فرایندهایی ایجاد کنید تا سازمان بتواند سریع با فرصت‌ها، نیازها، اختلال‌ها و تهدیدهای داخلی یا بیرونی سازگار شود و واکنش نشان دهد و یک رویکرد پویا، راهبردی و یکپارچه برای مدیریت الزامات انطباق طراحی و اجرا کنید.}
11221	11.4.1	Develop the business resilience strategy	طراحی استراتژی تاب‌آوری کسب‌وکار	Creating a strategy for rapidly adapting to disturbances. Maintain continuous business processes and protecting employees, assets, and overall brand equity.	طراحی یک استراتژی برای تطبیق سریع با اختلالات، تداوم فرایندهای کسب‌وکار را حفظ کنید و از کارکنان، دارایی‌ها و ارزش کلی برند محافظت کنید. {یعنی: یک استراتژی طراحی کنید تا سازمان بتواند سریع با اختلال‌ها سازگار شود، سپس کاری کنید فعالیتهای کسب‌وکار بدون توقف ادامه پیدا کند و از کارکنان، دارایی‌ها و اعتبار برند حفاظت شود.}
11222	11.4.2	Perform continuous business operations planning	انجام برنامه‌ریزی عملیات مداوم کسب‌وکار	Developing plans to ensure continuous business operations.	{یعنی: برنامه‌هایی طراحی کنید تا فعالیتهای کسب‌وکار حتی در زمان بروز اختلال یا بحران بدون توقف ادامه یابد.}
11223	11.4.3	Test continuous business operations	آزمایش تداوم عملیات کسب‌وکار	Assessing ongoing activities within the organization that are not intended to stop except for in an emergency.	ارزیابی فعالیتهای جاری سازمان که جز در شرایط اضطراری نباید متوقف شوند.
11224	11.4.4	Maintain continuous business operations	حفظ تداوم عملیات کسب‌وکار	Evaluating business operations. Determine which activities generate revenues, perform best, and provide good returns.	ارزیابی عملیات کسب‌وکار. تعیین کنید کدام فعالیت‌ها درآمد ایجاد می‌کنند، عملکرد بهتری دارند و بازدهی مناسبی ارائه می‌دهند.

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
16471	11.4.5	Share knowledge of specific risks across other parts of the organization	به اشتراک گذاری دانش ریسک های خاص در سایر بخش های سازمان	Sharing information about risks and resilience strategies of business operations across the organization so that prospective risks can be avoided.	به اشتراک گذاری اطلاعات درباره ی ریسک ها و استراتژی های تاب آوری عملیات کسب و کار در سراسر سازمان برای جلوگیری از ریسک های احتمالی. (یعنی: انتشار اطلاعات مربوط به خطرات و استراتژی های مقاومت در سازمان تا از بروز ریسک های احتمالی جلوگیری شود)

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
10012	12.0	Manage External Relationships	مدیریت روابط خارجی	Fostering external relationships with stakeholders of the entity, including investors, government and industry, the board of directors, and the general public. This is not related to customer management.	ایجاد و تقویت روابط بیرونی با ذی‌نفعان سازمان، از جمله سرمایه‌گذاران، نهادهای دولتی و صنعتی، هیئت‌مدیره و عموم مردم، این موضوع به مدیریت مشتریان مربوط نمی‌شود.
11010	12.1	Build investor relationships	ایجاد و تقویت روابط با سرمایه‌گذاران	Creating a strategic management responsibility for integrating finance, communication, marketing, and securities law compliance. Allow the most effective two-way communication among the organization, the financial community, and other constituencies. Enlist the investor relations function to provide market intelligence to corporate management.	ایجاد یک مسئولیت مدیریتی استراتژیک برای یکپارچه‌سازی امور مالی، ارتباطات، بازاریابی و رعایت قوانین اوراق بهادار. امکان برقراری مؤثرترین ارتباط دوطرفه میان سازمان، جامعه مالی و سایر ذی‌نفعان را فراهم کنید. از حوزه روابط با سرمایه‌گذاران برای ارائه اطلاعات و تحلیل‌های بازار به مدیریت سازمان استفاده کنید. {یعنی یک نقش مدیریتی در سطح راهبردی ایجاد می‌شود تا فعالیت‌های مرتبط با امور مالی، ارتباطات و بازاریابی با الزامات قانونی حوزه اوراق بهادار هماهنگ و یکپارچه شوند؛ همچنین ارتباطی شفاف و دوطرفه بین سازمان و جامعه مالی برقرار گردد و حوزه روابط با سرمایه‌گذاران نیز با ارائه اطلاعات و تحلیل‌های بازار، مدیریت سازمان را در تصمیم‌گیری‌های آگاهانه پشتیبانی کند.}
11035	12.1.1	Plan, build, and manage lender relations	برنامهریزی، ایجاد و مدیریت روابط با وام‌دهندگان	Building and managing relations with bankers or lenders through strong products/services strategies that bankers would want to invest in. Foster a receptive environment for low rates of interest, easy access to loans, etc.	ایجاد و مدیریت روابط با بانک‌ها و وام‌دهندگان از طریق تدوین استراتژی‌های قوی در حوزه محصولات و خدمات که برای بانک‌ها جذاب و قابل سرمایه‌گذاری باشد. محیطی پذیرنده برای دستیابی به نرخ‌های بهره پایین، دسترسی آسان به وام‌ها و شرایط تأمین مالی مناسب ایجاد کنید. {یعنی: تقویت روابط با بانک‌ها و وام‌دهندگان با ارائه استراتژی‌های جذاب سرمایه‌گذاری، و ایجاد شرایطی برای دریافت وام‌های ارزان و آسان.}
11036	12.1.2	Plan, build, and manage analyst relations	برنامهریزی، ایجاد و مدیریت روابط با تحلیلگران	Creating and maintaining long-term relations with analysts. Involve analysts in strategy and product decisions in order to elicit valuable information.	ایجاد و حفظ روابط بلندمدت با تحلیلگران. تحلیلگران را در تصمیم‌های راهبردی و مربوط به محصولات مشارکت دهید تا اطلاعات ارزشمندی به دست آید.
11037	12.1.3	Communicate with shareholders	ارتباط با سهامداران	Practicing regular, transparent communication with shareholders through annual shareholders' meetings, quarterly earnings calls, shareholders letters, one-on-one emails or calls, etc.	ایجاد ارتباط منظم و شفاف با سهامداران از طریق برگزاری جلسات سالانه، تماس‌های دوره‌ای اعلام درآمدهای فصلی، ارسال نامه‌های خطاب به سهامداران، ارتباطات فردیه‌فرد از طریق ایمیل یا تماس تلفنی و سایر روش‌های مشابه.
11011	12.2	Manage government and industry relationships	مدیریت روابط دولت و صنعت	Creating and maintaining relationships with government and industry representatives.	ایجاد و حفظ روابط با نمایندگان دولت و صنعت
11038	12.2.1	Manage government relations	مدیریت روابط دولتی	Persuading public and government policy at the local, regional, national, and global level (subject to government regulations).	متقاعد کردن سیاست عمومی و دولتی در سطح محلی، منطقه‌ای، ملی و جهانی (مطابق با مقررات دولتی). {یعنی: تأثیرگذاری بر تصمیم‌گیری‌ها و سیاست‌های دولتی در سطوح مختلف جغرافیایی با رعایت قوانین.}
12869	12.2.1.1	Assess relationships	ارزیابی روابط	Ascertaining how the business entity relates to all levels of government. Identify areas that needs further growth and resources to foster those relationships.	تعیین نحوه تعامل و ارتباط واحد کسب‌وکار با تمامی سطوح دولت. حوزه‌هایی را که نیازمند توسعه بیشتر و تخصیص منابع برای تقویت این روابط هستند شناسایی کنید.
12870	12.2.1.2	Appoint responsible executives	انتصاب مدیران مسئول	Assigning executive level resources to manage, grow, and drive relationships with government bodies.	تخصیص منابع و مدیران در سطح اجرایی برای مدیریت، تقویت و پیشبرد روابط با نهادهای دولتی
12871	12.2.1.3	Monitor relationships	نظارت بر ارتباطات	Analyzing current relationships with government bodies and entities.	تحلیل روابط فعلی با نهادها و سازمان‌های دولتی
12872	12.2.1.4	Receive input from internal advisors	دریافت نظر و مشورت از مشاوران داخلی	Garnering internal advice from an informal group in order to successfully maintain and advance relationships.	کسب مشاوره داخلی از یک گروه غیررسمی به‌منظور حفظ و پیشبرد موفقیت‌آمیز روابط. {یعنی: دریافت راهنمایی و مشاوره از یک گروه غیررسمی در داخل سازمان برای حفظ و بهبود روابط.}
12873	12.2.1.5	Receive input from external advisors	دریافت نظر و مشورت از مشاوران خارجی	Garnering third party advice from an informal group in order to successfully maintain and advance relationships.	کسب مشاوره پیمانکاری از یک گروه غیررسمی به منظور حفظ و پیشبرد موفقیت‌آمیز روابط. {یعنی: دریافت راهنمایی و مشاوره از یک گروه بیرونی غیررسمی برای حفظ و بهبود روابط.}
12874	12.2.1.6	Liaise with authorities	هماهنگی و برقراری ارتباط با مقامات	Meeting with government heads and representatives.	دیدار و برگزاری جلسات با رؤسا و نمایندگان دولت
11039	12.2.2	Manage relations with quasi-government bodies	مدیریت روابط با نهادهای شبه‌دولتی	Managing relations with quasi-governmental organizations, corporations, businesses, or any other agency that is treated by national laws and principles to be under the supervision of the government but also distinct and self-directed from the government.	مدیریت روابط با سازمان‌ها، شرکت‌ها، کسب‌وکارها یا هر نهاد شبه‌دولتی دیگری که طبق قوانین و اصول ملی تحت نظارت دولت قرار دارند اما در عین حال از نظر ساختاری از دولت متمایز و دارای استقلال در اداره خود هستند
12875	12.2.2.1	Establish relationships with agencies	برقرار ارتباط با سازمان‌ها و نهادها	Engaging government, regulatory, or industry agencies to establish relationships. Analyze steps and requirements necessary for inclusion, if needed.	درگیر کردن نهادهای دولتی، نظارتی یا صنعتی برای ایجاد روابط. در صورت نیاز، مراحل و الزامات لازم برای عضویت یا قرار گرفتن در فهرست آن‌ها را تحلیل کنید. {یعنی: با سازمان‌های دولتی، نهادهای تنظیم‌گر یا انجمن‌های صنعتی ارتباط برقرار کنید و بررسی کنید برای همکاری یا عضویت در آن‌ها چه مراحل و شرایطی لازم است.}
12876	12.2.2.2	Respond to audit inquiries	پاسخ‌دادن به پرسش‌ها و درخواست‌های ممیزی	Cooperating with auditors regarding potential or ongoing inquiries.	همکاری با ممیزان در خصوص پرسش‌های بالقوه یا جاری
12877	12.2.2.3	Maintain documentation of contacts	نگهداری مستندات مربوط به ارتباطات و تماس‌ها	Keeping a repository of documents that contain information about the network of partners, prospects and customers. Keep records up-to-date with routine reviews and modify as needed.	نگهداری پایگاه اسنادی که حاوی اطلاعات شبکه شرکا، مشتریان بالقوه و مشتریان است. سوابق را با بازبینی‌های روتین و دوره‌ای به‌روز نگه دارید و در صورت نیاز آن‌ها اصلاح کنید. {یعنی: مجموعه‌ای از مدارک و اطلاعات مربوط به شرکا، سرنخ‌های فروش و مشتریان را نگهداری کنید و به‌طور منظم آن‌ها را بررسی کرده و در صورت لزوم به‌روزرسانی یا اصلاح کنید.}

توضیحات مولفه			Element Description	نام	Name	Hierarchy ID	PCF ID
اطمینان از تعامل منظم میان واحد کسب و کار و نهادهای شبه دولتی به منظور حفظ روابط ایجادشده. داده‌های جلسات را برای تحلیل‌های بعدی و استفاده‌های آتی جمع‌آوری و ثبت کنید.			Ensuring regular interaction between business entity and quasi-government bodies in order to maintain established relationships. Collect and record meeting data for further analysis and use.	برنامه‌ریزی و مدیریت جلسات	Plan and manage meetings	12.2.2.4	12878
مدیریت روابط با سازمان‌هایی که توسط کسب و کارهای فعال در یک صنعت مشخص تأسیس و تأمین مالی شده‌اند. در فعالیت‌های روابط عمومی مانند لابی‌گری، انتشار مطالب، تبلیغات، آموزش و کمک‌های مالی سیاسی مشارکت کنید. {یعنی: ارتباط با انجمن‌ها یا سازمان‌های صنعتی که توسط شرکت‌های آن صنعت ایجاد و حمایت مالی می‌شوند را مدیریت کنید و در اقداماتی برای تأثیرگذاری و معرفی منافع صنعت مشارکت داشته باشید.}			Managing relations with organizations established and financed by businesses that operate in a specific industry. Participate in public relations actions such as lobbying and publishing, advertising, education, and political donations.	مدیریت روابط با گروه‌های تجاری یا صنعتی	Manage relations with trade or industry groups	12.2.3	11040
تعیین الزامات لازم برای ورود به توافق با نهادهای تجاری یا صنعتی. بررسی کنید چه فعالیت‌ها یا فرآیندهایی می‌توانند انجام شوند تا بهترین نتیجه مشترک حاصل شود. {یعنی: مشخص کنید برای همکاری یا عقد توافق با انجمن‌ها یا سازمان‌های صنعتی چه شرایطی لازم است و چه اقداماتی می‌تواند بیشترین منفعت دوطرفه را ایجاد کند.}			Determining the requirements to enter in to an agreement with trade or industry agencies. Discover what activities or processes can be conducted to provide the best mutual outcome.	ارزیابی نیازمندی‌ها برای روابط استراتژیک	Evaluate the requirements for strategic relationships	12.2.3.1	12879
تحلیل روابط جاری با گروه‌های تجاری و صنعتی. اطمینان حاصل کنید که این مشارکت‌ها موفق هستند و در صورت نیاز اصلاحات لازم را انجام دهید.			Analyzing current relationships with trade and industry groups. Ensure that the partnership in successful and make modifications where needed.	نظارت بر مشارکت‌ها و همکاری‌ها	Monitor the success of the partnerships	12.2.3.2	12880
ارائه کردن اطلاعات تکمیلی یا فراهم کردن امکان مشارکت برای نهادهای پیمانکاری تجاری یا صنعتی؛ یا تغییر پارامترهای موجود برای اصلاح رابطه فعلی. تغییرات را اطلاع‌رسانی و اجرا کنید. {یعنی: اطلاعات بیشتری در اختیار نهادهای پیمانکاری تجاری یا صنعتی قرار دهید یا شرایطی فراهم کنید تا بتوانند در همکاری‌ها وارد شوند؛ همچنین اگر لازم است، مفاد یا پارامترهای همکاری موجود را اصلاح کنید و سپس این تغییرات را به‌طور رسمی اعلام کرده و آن‌ها را عملیاتی کنید.}			Providing additional information or inclusion for third party trade or industry entities; or changing existing parameters to modify the current relationship. Communicate and execute changes.	توسعه یا تغییر روابط	Extend or change the relationships	12.2.3.3	12881
مدیریت کردن فعالیت‌های لابی‌گری برای تأثیرگذاری بر سیاست‌های دولتی			Managing lobbying activities to affect government policies.	مدیریت کردن فعالیت‌های لابی‌گری	Manage lobby activities	12.2.4	11041
حفظ روابط با نمایندگان سهام‌داران. سیاست‌های مرتبط با مدیریت شرکت را تعیین کنید و درباره مسائل اصلی شرکت تصمیم‌گیری کنید. شیوه‌ها و اقداماتی را اجرا کنید که برای ایجاد ارتباط، اعتماد و همکاری طراحی شده‌اند. {یعنی: حفظ ارتباط با نمایندگان صاحبان سهام، تدوین سیاست‌های مدیریتی، تصمیم‌گیری در مورد مسائل مهم شرکت و اجرای روش‌هایی برای تقویت ارتباط، اعتماد و همکاری.}			Maintaining relations with representatives of the stockholders. Establish corporate management-related policies and to make decisions on major company issues. Implement practices designed to engender communication, trust, and cooperation.	مدیریت کردن روابط با هیئت‌مدیره	Manage relations with board of directors	12.3	11012
گزارش نتایج مالی به مدیریت و انتشار نتایج برای عموم. صورت‌های مالی را گزارش کنید، ازجمله صورت سود و زیان، ترازنامه و صورت جریان وجوه نقد.			Reporting financial results to management, and releasing results to the public. Report financial statements, including the income statement, balance sheet, and statement of cash flows.	گزارش نتایج مالی	Report financial results	12.3.1	11042
گزارش نتایج حسابرسی به مدیریت. یک حسابرسی داخلی با معیارهایی برای تأیید یک مشکل، توصیف وضعیت و تعیین ریشه اصلی مشکل انجام دهید. پیشنهادهایی ارائه کنید که مسئله را برطرف کنند. {یعنی: ارائه نتایج حسابرسی به مدیران، انجام بازرسی داخلی با شناسایی مشکل، توصیف شرایط و ریشه آن، و ارائه راهکار برای رفع مشکل.}			Reporting audit findings to management. Practice an internal audit with criteria for confirming a problem, a description of the situation, and the root cause of the problem. Make recommendations that resolve the issue.	گزارش نتایج حسابرسی	Report audit findings	12.3.2	11043
مدیریت رویه‌های حقوقی برای پایبندی به قانون، همچنین مدیریت کردن رویه‌های اخلاقی {یعنی: نظارت بر همه فعالیت‌ها و تصمیم‌ها به‌منظور اطمینان از انطباق کامل با قوانین و همچنین رعایت اصول و استانداردهای اخلاقی.}			Managing legal practices to abide by the law, as well as ethical practices.	مدیریت مسائل حقوقی و اخلاقی	Manage legal and ethical issues	12.4	11013
ایجاد یک منشور اخلاقی که فلسفه سازمان را به کارکنان، فروشندگان، مشتریان، مراجعه‌کنندگان و عموم مردم منتقل کند.			Creating a code of ethics that communicate the organization's philosophy to employees, vendors, customers, clients, and the public.	ایجاد سیاست‌های اخلاقی	Create ethics policies	12.4.1	11044
مدیریت سیستم قوانین، رویه‌ها و فرآیندهایی که از طریق آن یک شرکت هدایت و کنترل می‌شود. تعادل منافع ذی‌نفعان از جمله سهامداران، مدیریت، مشتریان، تأمین‌کنندگان، تأمین‌کنندگان مالی، دولت و جامعه را برقرار کنید. استراتژی برای دستیابی به اهداف سازمانی، از برنامه‌های عملیاتی و کنترل‌های داخلی تا اندازه‌گیری عملکرد و افشای اطلاعات سازمانی را طرح‌ریزی کنید. {یعنی: سرپرستی چارچوب حاکمیت شرکتی شامل قوانین و فرآیندهای هدایت شرکت، ایجاد توازن بین منافع همه ذی‌نفعان، و تدوین استراتژی برای رسیدن به اهداف سازمان از طریق برنامه‌ریزی، کنترل داخلی، سنجش عملکرد و شفافیت اطلاعات.}			Administering the system of rules, practices, and processes through which a company is directed and controlled. Balance stakeholder interests including shareholders, management, customers, suppliers, financiers, government, and the community. Outline a strategy for achieving organizational goals, from action plans and internal controls to performance measurement and corporate disclosure.	مدیریت سیاست‌های حاکمیت شرکتی	Manage corporate governance policies	12.4.2	11045
ایجاد و به‌کارگیری برنامه‌ها و فعالیت‌ها. پایبندی به قوانین پیشگیرانه مانند قوانین محیط‌زیست، منع تبعیض جنسیتی، حقوق رایانه، برنامه‌ریزی املاک، انطباق شرکتی، برنامه‌ریزی کسب و کار و معاملات دارایی را ترویج دهید.			Creating and applying programs and activities. Encourage the adherence preventive laws, such as environmental law, sex discrimination, computer law, estate planning, corporate compliance, business planning, and property transactions.	توسعه و اجرای برنامه‌های حقوقی پیشگیرانه	Develop and perform preventive law programs	12.4.3	11046
اطمینان حاصل کردن از وضعیت انطباق سازمان. انطباق با قوانین مختلف، دستورالعمل‌های نظارتی و اصول حقوقی را اعتبارسنجی کنید (با استفاده از فرآیند «ایجاد چارچوب و سیاست‌های انطباق [۱۷۴۶۸]»). با کارکنان حوزه‌های انطباق و مدیریت ریسک هماهنگی انجام دهید. {یعنی: بررسی و کنترل کنید که سازمان واقعاً همه قوانین و مقررات را رعایت می‌کند؛ این کار را با ارزیابی الزامات قانونی و همکاری با واحدهای انطباق و مدیریت ریسک انجام دهید.}			Ensuring the organization's compliance position. Validate compliance with different statutes, regulatory directions, and legal principles (using Establish compliance framework and policies [17468]). Coordinate with compliance and risk management personnel.	اطمینان از انطباق. {یعنی: تضمین رعایت قوانین و مقررات.}	Ensure compliance	12.4.4	11047

توضیحات مولفه				Element Description	نام	Name	Hierarchy ID	PCF ID
به‌کارگیری کردن یک سیستم یا فرایند داخلی برای شناسایی و کاهش ریسک نقض «قانون رقابت و مصرف‌کننده ۲۰۱۰». هرگونه نقض را اصلاح کنید. فرهنگ انطباق ایجاد کنید. برنامه‌های انطباق طراحی کنید. {یعنی: یک سازوکار داخلی ایجاد کنید تا احتمال تخلف از قانون رقابت و مصرف‌کننده کاهش یابد، در صورت وقوع تخلف آن را برطرف کنید و با طراحی برنامه‌های مشخص، فرهنگ رعایت قانون را در سازمان نهادینه کنید.}				Employing an internal system or process to identify and reduce the risk of breaching the Competition and Consumer Act 2010. Remedy any breach. Create a culture of compliance. Design compliance programs.	برنامه‌ریزی و آغاز برنامه انطباق	Plan and initiate compliance program	12.4.4.1	11053
پیاپاده‌سازی کردن برنامه انطباق ایجادشده به‌منظور رعایت قوانین و مقررات دولتی، یک تیم انطباق ایجاد کنید که قواعد تعیین‌شده توسط نهادهای دولتی مانند «کمیسیون بورس و اوراق بهادار» را بررسی و پایش کند. {یعنی: برنامه رعایت قوانین را در سازمان اجرا کنید و تیمی تخصصی تشکیل دهید تا مقررات دولتی را بررسی کند و اطمینان دهد سازمان از آن‌ها تخطی نمی‌کند.}				Implementing the established compliance program in order to meet the government laws and regulations. Create a compliance team that scrutinizes the rules set out by government bodies such as the Securities and Exchange Commission.	اجرای برنامه انطباق	Execute compliance program	12.4.4.2	11054
مدیریت متخصصان حقوقی خارج سازمان که برای دریافت کمک در موضوعات حقوقی و اخلاقی به‌کار گرفته می‌شوند. کمک‌ها و خدمات ارائه‌شده توسط خبرگان موضوعی و متخصصان را برای دریافت نظر تخصصی و مشاوره درباره مسائل حقوقی و اخلاقی، اداره و نظارت کنید.				Managing professionals, sought externally for assistance over legal and ethical concerns. Administer and oversee assistance from subject matter experts and professionals for sourcing expert opinion and counseling over legal and ethical matters.	مدیریت مشاوران حقوقی خارج از سازمان	Manage outside counsel	12.4.5	11048
بررسی مشکلات و تعیین الزامات اقدام برای به‌کارگیری مشاور حقوقی خارج از سازمان. این بخش از فرایند، از سازمان می‌خواهد که به صورت داخلی مسائلی را که نیاز به کمک از مشاوران خارجی دارند را تحلیل کند. همچنین، سازمان باید مسئله را جزءبه‌جزء تفکیک کند و کارها و فعالیت‌هایی را که مشاور بیرونی می‌تواند در آن‌ها کمک کند شناسایی نماید. {یعنی: سازمان باید مشکل را بررسی کند، تشخیص دهد دقیقاً در کدام بخش‌ها به وکیل یا مشاور بیرونی نیاز دارد و وظایف قابل واگذاری به او را مشخص کند.}				Examining the problems and deciding the action requirements for engaging outside counsel. This process element calls upon the organization to internally analyze the issues for which assistance from external counsel is needed. Additionally, the organization needs to break-down the issue, identifying the tasks and exercises where outside counsel can help.	ارزیابی مشکل و تعیین الزامات انجام کار	Assess problem and determine work requirements	12.4.5.1	11056
به‌کارگیری کردن کمک مشاوران حقوقی خارج از سازمان برای رسیدگی به هرگونه مسئله حقوقی و/یا اخلاقی. مشاوران بیرونی موردنیاز از میان خبرگان موضوعی و متخصصان را به‌کار بگیرید و/یا همکاری با آن‌ها را حفظ کنید.				Recruiting the assistance of outside counsel for any legal and/or ethical concerns. Engage and/or retain any external counsel sought from subject matter experts and professionals.	به‌کارگیری/ حفظ همکاری با مشاور حقوقی خارج از سازمان در صورت لزوم.	Engage/Retain outside counsel if necessary	12.4.5.2	11057
تهیه یک برنامه مالی. این راهبرد نتایج مورد انتظار آینده سازمان را با استفاده از ارقام مشخص می‌کند. از حوزه مالی برای پشتیبانی از فعالیت‌هایی که توسط سایر حوزه‌های کسب‌وکار ایجاد می‌شوند استفاده کنید تا حمایت آن‌ها برای بودجه جلب و تثبیت شود. {یعنی: تدوین برنامه مالی سازمان که نتایج آینده را به‌صورت عددی مشخص می‌کند و با پشتیبانی حوزه مالی، حمایت سایر حوزه‌ها برای بودجه جلب می‌شود.}				Making a financial plan. This strategy sets out, using figures, an organization's expected future results. Enlist the finance function to support work generated by other business functions in order to build and secure their support for the budget.	دریافت استراتژی/ بودجه	Receive strategy/budget	12.4.5.3	11058
دریافت خروجی‌ها از مشاوران بیرونی و پایش میزان تلاش صرف‌شده توسط آن‌ها، پیشرفت کار را پیگیری کنید، خروجی موردنیاز را از متخصصان و خبرگان موضوعی درگیر شده به عنوان مشاور بیرونی، جمع‌آوری و اعتبارسنجی کنید. میزان تلاش اختصاص‌داده‌شده توسط این مشاوران به مسئله موجود را برای تأیید حق‌الزحمه‌شان بررسی کنید. {یعنی: خروجی‌های مشاوران بیرونی را دریافت کنید، پیشرفت و کیفیت کارشان را دنبال و ارزیابی کنید و با بررسی میزان تلاششان، حق‌الزحمه آن‌ها را تأیید کنید.}				Receiving deliverables from outside counsel, and monitoring the efforts committed by them. Track the progress of, collect, and validate the required work product from the subject matter experts and professionals engaged as external counsel. Verify the amount of effort dedicated by these counsels to the issue at hand, in order to confirm their fees.	دریافت خروجی کار و مدیریت/نظارت بر پرونده و کارهای انجام‌شده	Receive work product and manage/monitor case and work performed	12.4.5.4	11059
انجام پرداخت‌ها به مشاوران حقوقی بابت خدماتشان. این پرداخت‌ها شامل رسیدگی به مسائل یا دعاوی مطرح‌شده از سوی مشتریان، تأمین‌کنندگان، رقبا، بانک‌ها، نهادهای دولتی و سایرین می‌شود.				Making payments to legal advisers for their services. Payments include addressing issues or suits by customers, suppliers, competitors, bankers, government agencies, etc.	پرداش پرداخت برای خدمات حقوقی {یعنی: انجام مراحل اداری و مالی برای پرداخت هزینه‌های حقوقی}	Process payment for legal services	12.4.5.5	11060
پیگیری فعالیت‌ها و عملکرد حقوقی سازمان				Keeping track of the legal activities and performance of the organization.	پیگیری فعالیت‌ها و عملکردهای حقوقی	Track legal activity/performance	12.4.5.6	11061
حفاظت از مالکیت فکری سازمان. این فرایند ایجاد می‌کند که سازمان از طیف گسترده‌ای از دارایی‌های فکری ایجادشده توسط خود محافظت کند. این فرایند شامل ایجاد و مدیریت توافق‌نامه‌های عدم افشا (NDA)، پیگیری تحولات جاری در حوزه‌هایی که سازمان در آن‌ها دارای پتنت (اختراع ثبت‌شده) است، پایش استفاده از مواد دارای حق نشر سازمان، ایجاد و حفظ شرایط صدور مجوز (مجوزدهی) و اداره سیاست‌های مربوط به حفاظت از مالکیت فکری است. {یعنی: از دارایی‌های فکری سازمان محافظت کنید؛ برای این کار توافق‌نامه‌های عدم افشا ایجاد و مدیریت کنید، تحولات حوزه‌های دارای پتنت را پیگیری کنید، استفاده از محتوای دارای حق‌تکثیر سازمان را رصد کنید، شرایط صدور مجوز را تدوین و اجرا کنید و سیاست‌های حفاظت از مالکیت فکری را مدیریت کنید تا از حقوق فکری سازمان صیانت شود.}				Safeguarding the intellectual property of the organization. This process requires the organization to protect a wide variety of intellectual property created by it. It involves creating and managing non-disclosure agreements (NDAs), following up on current developments in the areas where the organization holds patents, tracking the use of the organization's copyrighted material, creating and upholding licensing terms, and administering policies for safeguarding intellectual property.	حفاظت از مالکیت فکری	Protect intellectual property	12.4.6	11049
مدیریت پتنت‌ها و حق نشرهای موجود یا در حال پیگیری توسط سازمان. درخواست، تضمین و نگهداری حقوق مالکیت فکری سازمان را در قالب پتنت و حق‌نشر اداره و نظارت کنید؛ درخواست‌های مربوط به این حقوق را ارسال کنید {ارسال همه درخواست‌های رسمی که برای ثبت یا حفظ مالکیت فکری لازم است}؛ مسائل حقوقی مرتبط را رسیدگی کنید؛ انتساب‌های صحیح را تدوین و ابلاغ کنید؛ حق امتیازها را جمع‌آوری کنید؛ هرگونه سوءاستفاده از حقوق مالکیت فکری را پایش و کنترل کنید. {یعنی: اداره فرآیند ثبت و نگهداری پتنت‌ها و حق نشرها، پیگیری مسائل قانونی مرتبط، دریافت حق امتیاز و نظارت بر جلوگیری از استفاده غیرمجاز}				Managing the patents and copyrights already held or sought by the organization. Administer and oversee applying for, securing, and maintaining intellectual property rights in the form of patents and copyrights. Submit applications for such rights. Handle associated legal issues. Draft and communicate proper attributions. Collect royalties. Monitor any misuse of the intellectual property rights.	مدیریت حق‌نشر، حق ثبت اختراع و علائم تجاری	Manage copyrights, patents, and trademarks	12.4.6.1	11062

PCF ID	Hierarchy ID	Name	نام	Element Description	توضیحات مولفه
11063	12.4.6.2	Maintain intellectual property rights and restrictions	حفظ حقوق و محدودیت‌های مالکیت فکری	Managing the upkeep of intellectual property rights by creating and managing a framework of rules, policies, procedures, and restrictions. Outline a clear policy for any possible scenario of their use by any external agent.	مدیریت کردن نگهداشت حقوق مالکیت فکری از طریق ایجاد و مدیریت یک چارچوب از قواعد، سیاست‌ها، رویه‌ها و محدودیت‌ها. سناریوهای ممکن استفاده از این حقوق توسط هر عامل بیرونی را شناسایی کرده و سیاستی روشن برای هر سناریو ترسیم کنید. {یعنی: چارچوبی از قوانین و محدودیت‌ها برای حفظ حقوق مالکیت فکری بسازید و مدیریت کنید و برای هر وضعیت احتمالی استفاده بیرونی، یک سیاست واضح تدوین کنید.}
11064	12.4.6.3	Administer licensing terms	مدیریت شرایط مجوزدهی	Administering and overseeing the terms and policies associated with licensing the organization's intellectual property. Create and manage the policies and terms governing the possible granting of a license to any external agent. Demarcate a clear framework that governs the licensing of any patents or copyrights held by the organization.	مدیریت و نظارت بر شرایط و سیاست‌های مرتبط با مجوزدهی بهره‌برداری از مالکیت فکری سازمان. سیاست‌ها و شرایط حاکم بر اعطای احتمالی مجوز به هر عامل بیرونی را ایجاد و مدیریت کنید. چارچوبی روشن برای حاکمیت بر صدور مجوز هرگونه پتنت یا حق‌نشر متعلق به سازمان تعیین کنید. {یعنی: شرایط و سیاست‌های مربوط به دادن مجوز استفاده از دارایی‌های فکری سازمان را مدیریت کنید، قوانین اعطای مجوز به طرف‌های بیرونی را تدوین و کنترل کنید و یک چارچوب مشخص برای صدور مجوز پتنت‌ها و کپی‌رایت‌های سازمان تعیین کنید.}
11065	12.4.6.4	Administer options	مدیریت گزینه‌ها	Managing options regarding licensing agreements. Follow favorable terms and conditions.	مدیریت گزینه‌ها در مورد توافق‌نامه‌های مجوزدهی. شرایط و ضوابط مطلوب را رعایت کنید.
11050	12.4.7	Resolve disputes and litigations	حل‌وفصل کردن اختلافات و دعاوی حقوقی	Resolving disputes or civil lawsuits internally or externally.	حل‌وفصل کردن اختلافات یا دعاوی حقوقی مدنی به‌صورت داخلی یا خارجی
11051	12.4.8	Provide legal advice/counseling	ارائه مشاوره حقوقی	Providing legal advice concerning the substance or procedure of a law in relation to a particular situation.	ارائه مشاوره حقوقی در مورد ماهیت یا رویه یک قانون در ارتباط با یک وضعیت مشخص
11052	12.4.9	Negotiate and document agreements/contracts	مذاکره و مستندسازی توافق‌نامه‌ها/قراردادها	Negotiating terms to reach a final draft of a contract that is acceptable to all parties.	مذاکره کردن درباره شرایط به‌منظور رسیدن به پیش‌نویس نهایی قراردادی که برای همه طرف‌ها قابل قبول باشد
11014	12.5	Manage public relations program	مدیریت برنامه روابط عمومی	Managing a public relations programs through business and communications skills.	مدیریت کردن برنامه‌های روابط عمومی از طریق مهارت‌های کسب‌وکار و ارتباطات
11066	12.5.1	Manage community relations	مدیریت روابط اجتماعی	Developing and administering community relations. Establish business connections with the people constituting the environment the organization operates in and draws resources from in order to foster mutual understanding, trust, and support. Create programs that promote the organization's image in a positive and community-oriented way.	توسعه و اداره روابط با جامعه. با افرادی که محیط فعالیت سازمان را تشکیل می‌دهند و سازمان از آن‌ها منابع دریافت می‌کند ارتباطات کسب‌وکاری برقرار کنید تا درک متقابل، اعتماد و حمایت تقویت شود. برنامه‌هایی ایجاد کنید که تصویر سازمان را به‌صورت مثبت و جامعه‌محور ترویج کند. {یعنی: با جامعه و افراد پیرامون سازمان رابطه برقرار کنید و برنامه‌هایی طراحی کنید تا اعتماد و حمایت آن‌ها جلب شود و تصویر مثبتی از سازمان در جامعه شکل بگیرد.}
11067	12.5.2	Manage media relations	مدیریت روابط رسانه‌ای	Developing and managing relations with media. Develop connections with journalists to solicit critical, third-party endorsements for a product, issue, service, or organization.	توسعه و مدیریت روابط با رسانه‌ها. با خبرنگاران ارتباط برقرار کنید تا تأییدها و نظرهای مثبتِ مستقل(شخص ثالث) درباره یک محصول، موضوع، خدمت یا سازمان دریافت شود. {یعنی: با خبرنگاران و رسانه‌ها رابطه ایجاد کنید تا آن‌ها به‌صورت مستقل درباره محصول یا سازمان گزارش یا نظر مثبت منتشر کنند.}
11068	12.5.3	Promote political stability	ترویج ثبات سیاسی	Promoting political security and stability in the regions where the organization conducts business. Encourage political stability in the regions where the organization operates. Support civic programs, citizen engagement, connection platforms, etc.	ترویج کردن امنیت و ثبات سیاسی در مناطقی که سازمان در آن‌ها کسب‌وکار انجام می‌دهد. در مناطقی که سازمان فعالیت می‌کند به ایجاد و تقویت ثبات سیاسی کمک کنید. از برنامه‌های مدنی، مشارکت شهروندان، پلتفرم‌های ارتباطی و موارد مشابه حمایت کنید. {یعنی: در محل‌هایی که سازمان کار می‌کند از فعالیت‌های اجتماعی و ارتباطی حمایت کنید تا فضای سیاسی آرام‌تر، پایدات‌تر و قابل‌اعتمادتر شود.}
11069	12.5.4	Create press releases	ایجاد کردن بیانیه‌های مطبوعاتی	Developing press releases to communicate developments and generate interest in the organization.	تدوین بیانیه‌های مطبوعاتی برای اطلاع‌رسانی درباره تحولات و ایجاد علاقه و توجه نسبت به سازمان. {یعنی: تهیه متن‌های خبری رسمی که پیشرفت‌ها، دستاوردها یا اخبار مهم سازمان را به رسانه‌ها منتقل کند تا توجه افکار عمومی و ذی‌نفعان جلب شود.}
11070	12.5.5	Issue press releases	انتشار بیانیه‌های مطبوعاتی	Issuing press releases to carefully selected media in distribution channels such as the web, newspapers, and social media.	انتشار بیانیه‌های مطبوعاتی برای رسانه‌های منتخب (به دقت انتخاب شده) از طریق کانال‌های توزیع مانند وب‌سایت‌ها، روزنامه‌ها و شبکه‌های اجتماعی.