

1.0 发展愿景和战略	1.1 定义企业理念和长期愿景	1.1.1 评估外部环境		
			1.1.1.1 分析和评估竞争	
			1.1.1.2 识别经济趋势	
			1.1.1.3 识别政治和管理问题	
			1.1.1.4 评估新的技术创新	
			1.1.1.5 分析人口统计资料	
			1.1.1.6 识别社会和文化改变	
			1.1.1.7 识别生态关注点	
		1.1.2 调查市场与客户需求了解		
			1.1.2.1 进行定性/定量评估	
			1.1.2.2 了解和评估客户需求	
		1.1.3 进行内部资源分析		
			1.1.3.1 分析组织特性	
			1.1.3.2 为当前流程设定基线	
			1.1.3.3 分析系统和技术	
			1.1.3.4 分析财务状况	
			1.1.3.5 识别企业核心竞争力	
		1.1.4 建立战略愿景		
			1.1.4.1 战略愿景与利益相关者一致	
			1.1.4.2 与利益相关者沟通战略愿景	
		1.1.5 进行组织重组的机会		
		1.1.5.1 识别重组机会		
		1.1.5.2 进行尽职调查		
		1.1.5.3 分析交易期权		
		1.1.5.3.1 评估获得期权		
		1.1.5.3.2 评估并购期权		
		1.1.5.3.3 评估解除并购期权		
		1.1.5.3.4 评估处理期权		
	1.2 发展企业战略	1.2.1 发展整体宗旨		
			1.2.1.1 识别当前业务	
			1.2.1.2 规划使命	
			1.2.1.3 传达使命	
		1.2.3 评估战略选项		
			1.2.2.1 识别战略选项	
			1.2.2.2 评估并分析每个选项的影响	
			1.2.2.3 发展可持续性的战略	
			1.2.2.4 发展全球支持和分享服务战略	
			1.2.2.5 发展可持续性的改进战略	
		1.2.3 选择长期企业战略		
		1.2.4 协调及校准功能性与流程策略		
		1.2.5 创建组织设计（结构、管理、报告等）		
			1.2.5.1 评估架构的宽度和深度	
		1.2.5.2 进行特定工作角色映射和增值分析		
	1.2.5.3 发展角色活动图以评估不干涉活动			
	1.2.5.4 评估组织可行方案的影响			

		1.2.5.5定期签往新的组织	
	1.2.6发展和选定组织目标		
	1.2.7规划业务单元的策略		
1.3管理战略行动			
	1.3.1发展战略举措		
	1.3.2评估战略举措		
	1.3.3选择战略举措		
	1.3.4建立高水平的措施		
2.0发展和管理产品和服务	2.1管理产品和服务组合	2.1.1评估现有产品/服务的性能与市场机会	
		2.1.2定义产品/服务发展需求	
		2.1.2.1识别现有产品和服务的改进潜能	
		2.1.2.2识别新产品和服务的潜能	
		2.1.3进行发现调研	
		2.1.3.1识别新技术	
		2.1.3.2发展新技术	
		2.1.3.3评估将新的领先技术与产品/服务理念整合的可行性	
		2.1.4确认产品/服务理念与企业战略一致	
		2.1.4.1计划和发展成本和质量目标	
		2.1.4.2排序并选择新的产品/服务理念	
		2.1.4.3详细说明发展时间目标	
		2.1.4.4计划为产品/服务提供条款修订	
		2.1.5产品和服务的生命周期管理	
	2.1.5.1介绍新产品/服务		
	2.1.5.2撤下过时的产品/服务		
	2.1.5.3识别和提炼绩效指标		
	2.1.6管理产品/服务主要数据		
	2.2开发产品和服务	2.2.1设计、构建和评估产品和服务	
		2.2.1.1分配资源给产品/服务工程	
		2.2.1.2准备高水平的业务论证和技术评估	
		2.2.1.3发展产品/服务设计说明书	
		2.2.1.4文件设计规范	
		2.2.1.5进行强制的和选择性的外部复核（法律的、管理的、标准、内部等）	
		2.2.1.6建立技术原型	
		2.2.1.7消除质量和可靠性问题	
2.2.1.8进行室内产品/服务测试和可行性评估			
2.2.1.9识别设计/发展性能指标			
2.2.1.10与供应商和合约制造商进行设计合作			
2.2.2新的或改良的产品和服务市场测试			
2.2.2.1准备详细的市场调研			
2.2.2.2进行客户测试和访谈			
2.2.2.3完成产品/服务特性和业务论证			
2.2.2.4确定技术要求			
2.2.2.5识别对制作/交付过程变化的需要			
2.2.3生产准备			
2.2.3.1发展和测试样品和/或服务交付流程			

		2.2.3.2设计和获取必要的材料和设备	
		2.2.3.3安装和验证生产流程或方法	
		2.2.3.4监控生产运行	
		2.2.3.5要求工程改变	
		2.2.3.6管理工程更改指令	
3.1理解市场、客户和能 力	3.1.1进行客户和市场信息分析		
		3.1.1.1进行客户和市场研究	
		3.1.1.2识别市场范围	
		3.1.1.3分析市场和产业趋势	
		3.1.1.4分析竞争对手，竞争性/可替代产品	
		3.1.1.5评估现有产品/品牌	
		3.1.1.6评估内部和外部业务环境	
	3.1.2市场机会评估和排序		
		3.1.2.1量化市场机遇	
		3.1.2.2确定目标段	
		3.1.2.3优先考虑符合功能和总体业务战略的机会	
		3.1.2.4证实机会	
3.2发展营销 策略	3.2.1定义提供物和客户价值主张		
		3.2.1.1识别奉献物和定位	
		3.2.1.2发展包含符合目标段品牌定位的价值主张	
		3.2.1.3证实目标段的价值主张	
		3.2.1.4发展新品牌	
	3.2.2定义定价策略对齐价值主张		
		3.2.2.1建立应用产品/服务定价的指导方针	
		3.2.2.2批准定价策略/政策	
	3.2.3定义和管理渠道策略		
		3.2.3.1评估渠道属性和合作伙伴	
		3.2.3.2决定适合目标段的渠道	
		3.2.3.3为目标段选择渠道	
3.3发展销售 策略	3.3.1发展销售预测		
		3.3.1.1收集当前和历史订单信息	
		3.3.1.2分析销售趋势和模式	
		3.3.1.3销售预测	
		3.3.1.4分析历史和计划的促销和项目	
	3.3.2发展销售伙伴/联盟关系		
		3.3.2.1识别联盟和机遇	
		3.3.2.2设计选择和管理关系的合作项目和方式	
		3.3.2.3选择联盟	
		3.3.2.4发展合作伙伴和联盟管理策略	
		3.3.2.5建立合作伙伴和联盟目标	
	3.3.3建立整体销售预算		
		3.3.3.1计算产品收入	
		3.3.3.2确定可变成本	
		3.3.3.3确定经常费用和固定支出	
		3.3.3.4计算净利润	

3.0 市场营销与销售

	3.3.4 建立销售目标和措施		
	3.3.5 建立客户管理措施		
3.4 发展和管理营销计划			
	3.4.1 建立产品目标、指标去渠道		
	3.4.2 建立营销预算		
		3.4.2.1 确认销售对齐商业策略	
		3.4.2.2 确定销售费用	
		3.4.2.3 建立营销预算	
	3.4.3 发展和管理媒体		
		3.4.3.1 定义媒体目标	
		3.4.3.2 发展销售信息	
		3.4.3.3 定义目标受众	
		3.4.3.4 吸引媒体供应商	
		3.4.3.5 发展和进行广告	
		3.4.3.6 发展和进行其他营销活动/项目	
		3.4.3.7 评估品牌/产品营销计划进行情况	
	3.4.4 发展和管理定价		
		3.4.4.1 确定基于量/单元预测的定价	
		3.4.4.2 执行定价计划	
		3.4.4.3 评估性价比	
		3.4.4.4 根据需要改善定价	
	3.4.5 发展和管理促销活动		
		3.4.5.1 定义促销理念	
		3.4.5.2 计划和测试促销活动	
		3.4.5.3 执行促销活动	
		3.4.5.4 评估促销效果度量	
		3.4.5.5 改善促销效果度量	
		3.4.5.6 把学习融入未来/计划的消费者促销	
	3.4.6 跟踪客户管理措施		
		3.4.6.1 分析客户忠诚度/终身价值	
		3.4.6.2 分析客户收入趋势	
		3.4.6.3 分析客户流失率和保留率	
		3.4.6.4 分析客户度量	
		3.4.6.5 根据度量修正客户策略，目标和计划	
	3.4.7 发展和管理包装策略		
		3.4.7.1 设计包装策略	
		3.4.7.2 测试包装选项	
		3.4.7.3 执行包装策略	
		3.4.7.4 改善包装	
3.5 发展和管理销售计划			
	3.5.1 开发潜在客户		
		3.5.1.1 识别潜在客户	
		3.5.1.2 识别通道	
	3.5.2 管理客户和账目		
		3.5.2.1 发展销售/大客户计划	
		3.5.2.2 管理客户关系	
		3.5.2.3 管理客户主数据	
	3.5.3 管理客户销售		
		3.5.3.1 进行电话销售	
		3.5.3.2 进行预销售活动	

		3.5.3.3关闭销售	
		3.5.3.4记录销售流程结果	
	3.5.4管理销售应用程序		
		3.5.4.1接受和验证销售订单	
		3.5.4.2收集和保留客户账户信息	
		3.5.4.3确定实用性	
		3.5.4.4确定履行流程	
		3.5.4.5订单进入系统和识别/进行交叉销售/追加销售活动	
		3.5.4.6处理预收订单和更新	
		3.5.4.7处理订单查询包括订单执行后的事务	
	3.5.5管理销售人员		
		3.5.5.1确定销售资源分配	
		3.5.5.2建立销售人员奖励计划	
	3.5.6管理销售伙伴和联盟		
		3.5.6.1为销售合作伙伴/联盟提供销售和产品培训	
		3.5.6.2发展合作伙伴/联盟的销售预测	
		3.5.6.3对合作伙伴和联盟的佣金取得一致意见	
		3.5.6.4评估合作伙伴/联盟的结果	
		3.5.6.5管理合作渠道主数据	
	4.1计划及排列供应链资源		
	4.1.1发展生产和材料战略		
		4.1.1.1定义制造目标	
		4.1.1.2识别劳工和材料相关政策	
		4.1.1.3识别外包政策	
		4.1.1.4识别制造业集资费用政策	
		4.1.1.5识别生产量	
		4.1.1.6识别生产网络和供应限制	
		4.1.1.7定义生产流程	
		4.1.1.8规定生产工作场所和基础设施	
	4.1.2管理产品和服务需求		
		4.1.2.1发展基线预测	
		4.1.2.2与客户合作	
		4.1.2.3发展平均预期	
		4.1.2.4确定可供销售量	
		4.1.2.5监控针对预测的活动和修改预测	
		4.1.2.6评估和修改预期途径	
		4.1.2.7测量预报精度	
	4.1.3制定原料计划		
		4.1.3.1创造无约束的计划	
		4.1.3.2与供应商和合约制造商合作	
		4.1.3.3识别重要原材料和供应商生产力	
		4.1.3.4监管原料规格	
		4.1.3.5形成有约束力的计划	

		4.1.3.6定义生产平衡和控制	
	4.1.4制定和管理主要生产计划		
		4.1.4.1生成站点级别计划	
		4.1.4.2管理半成品库存	
		4.1.4.3与供应商合作	
		4.1.4.4执行站点计划和排程	
		4.1.4.5监控猪产品排程和计划	
	4.1.5制定分配需求计划		
		4.1.5.1维护主数据	
		4.1.5.2确定目标地成品库存需求	
		4.1.5.3预测目标地需求	
		4.1.5.4预测源头合并效果	
		4.1.5.5管理合作协议补充计划	
		4.1.5.6管理合作伙伴需求	
		4.1.5.7预测目标地分配计划	
		4.1.5.8预测目标地装载计划	
		4.1.5.9管理调度计划达成	
		4.1.5.10管理合作伙伴装载计划	
		4.1.5.11管理供应成本	
		4.1.5.12管理产能利用率	
	4.1.6建立分配计划约束条件		
		4.1.6.1建立分配中心产出约束	
		4.1.6.2建立库存管理约束	
		4.1.6.3建立运输管理约束	
	4.1.7审查分配计划政策		
		4.1.7.1审查分布网络	
		4.1.7.2建立采购关系	
		4.1.7.3建立动态部署战略	
	4.1.8评估分配计划性能		
		4.1.8.1建立合适的性能指标	
		4.1.8.2设定监管频率	
		4.1.8.3计算性能标准	
		4.1.8.4识别性能趋势	
		4.1.8.5分析性能绩效基准的差距	
		4.1.8.6准备合适的报告	
		4.1.8.7发展性能改进计划	
	4.1.9发展质量标准 and 规程		
		4.1.9.1建立质量目标	
		4.1.9.2发展标准检测流程	
		4.1.9.3传达质量规范	
4.2获取原料和服务			
	4.2.1发展采购策略		
		4.2.1.1发展采购计划	
		4.2.1.2阐明采购需求	
		4.2.1.3发展库存战略	
		4.2.1.4将供应能力与需求想匹配	
		4.2.1.5分析组织的支出记录	
		4.2.1.6寻找提升效率和价值的机会	
		4.2.1.7与供应商合作识别采购机会	
	4.2.2选择供应商和开发/维护合约		
		4.2.2.1选择供应商	

4.0 运送产品和服务		4.2.2.2 验证和检验供应商		
		4.2.2.3 谈判并签订合同		
		4.2.2.4 管理合同		
		4.2.3 订购原料和服务		
		4.2.3.1 处理和复核申请购买		
		4.2.3.2 批准申请购买		
		4.2.3.3 向供应商询价/跟踪报价		
		4.2.3.4 生成/分配采购订单		
		4.2.3.5 推进采购订单进程、对相关问询做出令人满意的回复		
		4.2.3.6 到货接收记录		
		4.2.3.7 异常情况调查和处理		
		4.2.4 管理供应商		
		4.2.4.1 监控/管理供应商信息		
		4.2.4.2 对采购支出情况以及供应商表现进行整理/分析		
		4.2.4.3 对库存/生产流程提供支持		
		4.2.4.4 监控产品运送质量		
	4.3 生产/制造/交付产品			
		4.3.1 制定生产计划		
		4.3.1.1 制定线水平计划		
		4.3.1.2 制定详细计划		
		4.3.1.3 生产订单排程及标签制定		
		4.3.1.4 制定预防性（计划性）维修（预防性检修订单）计划		
		4.3.1.5 制定要求性（非计划性）维护（工作订单周期）计划		
		4.3.1.6 释放生产订单和创建标签		
		4.3.2 生产产品		
		4.3.2.1 管理原材料库存		
		4.3.2.2 执行详细生产线排程		
		4.3.2.3 报告维护问题		
		4.3.2.4 退回有缺陷的产品		
		4.3.2.5 评估生产性能		
		4.3.3 进行质检		
		4.3.3.1 校准检验设备		
		4.3.3.2 用标准检验流程进行测试		
	4.3.3.3 记录测试结果			
	4.3.4 维持生产记录和可追溯性管理			
	4.3.4.1 确认批号系统			
	4.3.4.2 确定批号使用			
4.4 运送服务至客户				
	4.4.1 确认个体客户的特定服务需求			
	4.4.1.1 处理客户需求			
	4.4.1.2 建立客户档案			
	4.4.1.3 生成服务订单			
	4.4.2 定义和计划获取服务需求的资源			
	4.4.2.1 生成资源计划和排程			
	4.4.2.2 制定服务订单履行计划			
	4.4.2.3 发展服务订单			
	4.4.3 为特定客户提供服务			
	4.4.3.1 制定每日服务订单履行计划			
	4.4.3.2 分配资源			

		4.4.3.3管理订单履行流程	
		4.4.3.4确认订单履行完成情况	
	4.4.4保证服务质量		
		4.4.4.1确认已完成订单反馈	
		4.4.4.2标识未完成订单和服务故障	
		4.4.4.3就服务交付征求顾客反馈	
		4.4.4.4处理服务交付顾客反馈	
4.5管理物流和仓储			
	4.5.1定义物流战略		
		4.5.1.1将客户服务需求转化为物流需求	
		4.5.1.2设计物流网络	
		4.5.1.3沟通外包需求	
		4.5.1.4发展和维护送货服务政策	
		4.5.1.5优化运输排程和成本	
		4.5.1.6定义关键业绩评估	
	4.5.2计划和管理内部物料流		
		4.5.2.1计划物料采购收据	
		4.5.2.2管理采购物料流	
		4.5.2.3监控采购交付表现	
		4.5.2.4管理退货物流	
	4.5.3仓储运作		
		4.5.3.1跟踪存货调度	
		4.5.3.2接收, 检查和存储进厂交付物料	
		4.5.3.3监控产品可用性	
		4.5.3.4选择, 打包和发运	
		4.5.3.5监测库存准确性	
		4.5.3.6监测第三方物流存储和运输表现	
		4.5.3.7管理物理成品库存	
	4.5.4操作外部运输		
		4.5.4.1计划, 运输和交付产品	
		4.5.4.2跟进运送者交付执行情况	
		4.5.4.3管理运输队伍	
		4.5.4.4管理运输发票和文件	
	4.5.5管理退货; 管理逆向物流		
		4.5.5.1授权和处理退货	
		4.5.5.2执行逆向物流	
		4.5.5.3进行回收活动	
		4.5.5.4管理和进行保证期索赔	
		4.5.5.5管理维修/翻新和退回到客户/存货	
5.1发展客户服务战略			
	5.1.1发展客户服务分割/优先级(层等)		
		5.1.1.1分析现有客户	
		5.1.1.2分析客户需求反馈	
	5.1.2定义客户服务策略和规程5.1.1.3		
	5.1.3为客户建立服务水平		
5.2计划和管理客户服务操作			
	5.2.1计划和管理客户服务人员		

5.0管理客户服务		5.2.1.1预测客户服务联系量	
		5.2.1.2计划客户服务人员	
		5.2.1.3跟进劳动人员利用率	
		5.2.1.4监控和评估客户服务代表与客户交流质量	
	5.2.2管理客户服务需求/咨询		
		5.2.2.1受理客户需求/询问	
		5.2.2.2处理客户需求/询问	
		5.2.2.3响应客户需求/询问	
	5.2.3管理客户投诉（抱怨）		
		5.2.3.1受理客户投诉	
		5.2.3.2处理客户投诉	
		5.2.3.3解决客户投诉	
		5.2.3.4响应客户投诉	
	5.3评估客户服务操作		
	5.3.1测量客户需求处理的满意度		
		5.3.1.1收集售后客户对产品或服务的反馈	
		5.3.1.2收集售后客户对广告效应的反馈	
		5.3.1.3分析产品和服务满意度数据和识别改进机会	
		5.3.1.4向产品管理处提供客户对产品和服务的反馈	
	5.3.2测量客户抱怨处理的满意度		
		5.3.2.1征集客户对投诉处理和解决的反馈	
		5.3.2.2分析客户投诉数据和识别改进机会	
	5.3.3测量客户对产品或服务的满意度		
		5.3.3.1收集售后客户对产品或服务的反馈	
		5.3.3.2收集售后客户对广告效应的反馈	
		5.3.3.3分析产品和服务满意度数据和识别改进机会	
		5.3.3.4向产品管理处提供客户对产品和服务的反馈	
6.1发展和管理人力资源计划、政策和战略			
6.1.1发展人力资源战略			
	6.1.1.1识别战略性人力资源需求		
	6.1.1.2定义人力资源和业务功能角色和责任		
	6.1.1.3确定人力资源成本		
	6.1.1.4建立人力资源措施		
	6.1.1.5传达人力资源战略		
	6.1.1.6人力资源系统/技术/工具发展战略		
6.1.2发展和实施人力战略和政策			
	6.1.2.1收集基于公司策略和市场环境的技术需求		
	6.1.2.2制定各部门招聘需求计划		
	6.1.2.3发展薪金方案		
	6.1.2.4发展继任计划		
	6.1.2.5发展人才多元化计划		
	6.1.2.6发展其他人力资源计划		
	6.1.2.7发展人力资源政策		
	6.1.2.8管理人力资源政策		
	6.1.2.9计划员工福利		
	6.1.2.10发展劳动力战略模型		

6.0发展和管理人力资本	6.1.3监测和更新战略、计划和政策			
		6.1.3.1监测目标实现程度		
		6.1.3.2衡量商业策略的贡献		
		6.1.3.3交流计划并向利益相关人提供更新内容		
		6.1.3.4回顾和修正人力资源计划		
		6.1.4发展能力管理模型		
	6.2招聘和选择员工			
		6.2.1管理员工申请		
			6.2.1.1将人力资源计划和劳动力计划、业务单元战略和资源需求相结合	
			6.2.1.2制定和发布工作要求	
			6.2.1.3发展岗位描述	
			6.2.1.4岗位要求	
			6.2.1.5管理内部/外部岗位发布网站	
			6.2.1.6修正需求	
			6.2.1.7通知招聘经理	
			6.2.1.8管理招聘日期	
		6.2.2招聘候选人		
			6.2.2.1确定招聘方式和渠道	
			6.2.2.2进行招聘	
			6.2.2.3管理招聘供应商	
			6.2.2.4管理在职员工推荐	
			6.2.2.5管理招聘渠道	
		6.2.3筛选候选人		
			6.2.3.1识别和部署候选人选择工具	
			6.2.3.2面试候选人	
			6.2.3.3测试候选人	
			6.2.3.4选择和拒绝候选人	
			6.2.3.5收集候选人背景信息	
		6.2.4管理招聘		
			6.2.4.1制作offer	
			6.2.4.2offer谈判	
			6.2.4.3雇佣候选人	
		6.2.5管理申请人信息		
			6.2.5.1创建申请人记录	
			6.2.5.2管理/跟踪申请人数据	
			6.2.5.3存档并保留未雇佣候选人记录	
		6.3员工的发展和建设		
		6.3.1管理员工导向和部署		
			6.3.1.1开发/维护员工入职程序	
			6.3.1.2评估员工入职程序的实效性	
			6.3.1.3执行入职程序	
		6.3.2管理员工绩效		
		6.3.2.1定义绩效目标		
		6.3.2.2回顾, 评价和管理员工绩效		
		6.3.2.3评估和回顾绩效流程		
	6.3.3管理员工发展			
		6.3.3.1定义员工发展指导方针		
		6.3.3.2制定员工职业规划		
		6.3.3.3管理员工技能发展		
	6.3.4发展和培训员工			
		6.3.4.1使员工和组织发展需求一致		

		6.3.4.2使学习计划与能力一致	
		6.3.4.3通过对所需技能和可用技能的分析来明确培训需求	
		6.3.4.4发展, 执行和管理员工和/或管理人员培训方案	
6.4管理员工关系			
	6.4.1管理劳工关系		
	6.4.2管理劳资谈判过程		
	6.4.3管理劳务管理伙伴关系		
	6.4.4管理员工抱怨		
6.5奖励和保留员工			
	6.5.1发展和管理奖励、表彰和推动计划		
		6.5.1.1制定薪酬/工资架构和计划	
		6.5.1.2制定福利和奖励计划	
		6.5.1.3进行福利和奖励竞争分析	
		6.5.1.4识别基于财务、福利和人力资源政策的赔偿金需求	
		6.5.1.5管理员工的赔偿金和奖金	
		6.5.1.6奖励和激励员工	
		6.5.1.7履行支持员工工作/生活平衡的流程	
	6.5.2管理员工福利		
		6.5.2.1开展员工福利项目	
		6.5.2.2管理福利登记	
		6.5.2.3权力诉求处理	
		6.5.2.4保证福利协调	
	6.5.3管理员工求助和保留		
6.6员工发的重新配置与退休			
	6.6.1管理晋升和降职流程		
	6.6.2管理分离		
	6.6.3管理退休		
	6.6.4管理休假		
	6.6.5发展和实施员工新职介绍		
	6.6.6管理人事调度		
	6.6.7重新分配员工和任务分配		
		6.6.7.1管理外派人员	
6.7员工信息管理和分析			
	6.7.1管理汇报流程		
	6.7.2管理员工询问程序		
	6.7.3管理和维护员工数据		
	6.7.4管理人力资源信息系统		
	6.7.5发展和管理员工度量标准		
	6.7.6发展和管理时间及出勤系统		
	6.7.7审查保留和激励指标		
	6.7.8管理/收集员工建议和进行员工调查		
6.8管理员工交流			
	6.8.1发展员工交流计划		

	6.8.2运送员工通讯设施		
7.1管理企业信息技术			
	7.1.1发展企业IT战略		
		7.1.1.1建立战略情报	
		7.1.1.2识别企业与利益相关方合作过程中的长期IT需求	
		7.1.1.3定义战略性标准, 方针和原则	
		7.1.1.4定义和建立IT体系架构和发展标准	
		7.1.1.5定义IT组件的战略供应商	
		7.1.1.6建立IT管理的组织和流程	
		7.1.1.7建立支持商业目标的战略计划	
	7.1.2定义企业架构		
		7.1.2.1确定企业架构定义	
		7.1.2.2确认企业架构维护方法	
		7.1.2.3维护企业架构的关联性	
		7.1.2.4建立IT研究与革新的信息交流中心	
		7.1.2.5管理企业架构	
	7.1.3管理IT组合		
		7.1.3.1建立IT组合	
		7.1.3.2分析和评估IT组合对企业的价值	
		7.1.3.3根据战略优先事项提供资源	
	7.1.4进行IT调研和革新		
		7.1.4.1为创新IT服务和解决方案进行技术研究	
		7.1.4.2为提升IT服务和解决方案引用可行技术	
	7.1.5评估和传达IT企业价值和绩效		
		7.1.5.1建立和监控关键性能指标	
		7.1.5.2评估IT计划性能	
		7.1.5.3沟通IT价值	
7.2发展和管理IT客户关系			
	7.2.1发展IT服务和解决策略		
		7.2.1.1研究IT服务和解决方案来解决业务和用户需求	
		7.2.1.2将业务和用户需求转化为IT服务和解决方案需求	
		7.2.1.3规划IT服务和解决方案的战略举措	
		7.2.1.4内部利益相关方的协调战略	
		7.2.1.5评估和选择IT服务和解决方案战略举措	
	7.2.2发展和管理IT服务水平		
		7.2.2.1建立和维护IT服务和解决方案目录	
		7.2.2.2建立和维护业务和IT服务水平协议	
		7.2.2.3评估和汇报服务水平实现结果	
		7.2.2.4沟通业务和IT服务水平改进机会	
	7.2.3进行IT服务需求方(DSM)管理		
		7.2.3.1分析IT服务和解决方案的消费和使用	
		7.2.3.2制定和实施提高消费效率的激励计划	
		7.2.3.3IT服务和解决方案的开发量/开发单位预测	
	7.2.4管理IT客户满意度		
		7.2.4.1获取和分析客户满意度	
		7.2.4.2评估和交流客户满意度模型	
		7.2.4.3根据客户满意度模型开展提升改进工作	

7.0管理信息技术	7.2.5营销IT服务和解决方案			
		7.2.5.1发展IT服务和解决方案营销策略		
		7.2.5.2制定和管理IT客户战略		
		7.2.5.3管理IT服务和解决方案的广告和促销活动		
		7.2.5.4处理和跟踪IT服务和解决方案订单		
	7.3发展和实施安全、保密和数据保密管控			
		7.3.1建立信息安全、保密和数据保密策略和标准		
		7.3.2测试、评估和实施信息安全、保密和数据保密管控		
	7.4管理企业信息			
		7.4.1发展信息和内容管理战略		
			7.4.1.1理解执行业务战略时信息和内容管理的需求和IT服务的作用	
			7.4.1.2评估新技术的信息和内容管理问题	
			7.4.1.3识别和按优先级顺序排列信息和内容管理活动	
		7.4.2定义企业信息架构		
			7.4.2.1定义信息元素，综合架构，逻辑关系和约束条件，分类，推导规则	
			7.4.2.2定义信息访问需求	
			7.4.2.3建立数据保管机制	
			7.4.2.4管理内容数据架构需求变化	
		7.4.3管理信息资源		
			7.4.3.1定义企业信息/数据政策和标准	
			7.4.3.2发展和执行数据和内容管理	
		7.4.4进行企业数据和内容管理		
			7.4.4.1定义内容数据资源和目标	
			7.4.4.2管理内容使用者数据信息接口	
			7.4.4.3管理企业信息的保留，使用和退役	
	7.5发展和维护信息技术解决方案			
		7.5.1发展IT发展战略		
			7.5.1.1建立IT发展采购策略	
			7.5.1.2定义发展流程方法论和工具标准	
			7.5.1.3选择发展方法论和工具	
		7.5.2进行IT和解决方案生命周期计划		
			7.5.2.1规划发展的新需求	
		7.5.2.2规划发展的特色和功能性增强		
		7.5.2.3发展IT服务和解决方案的生命周期计划		
	7.5.3发展和维护IT服务和解决方案架构			
		7.5.3.1建立IT服务和解决方案体系架构		
		7.5.3.2修正IT服务和解决方案的体系架构		
		7.5.3.3IT服务和解决方案体系架构的退役		
	7.5.4建立IT服务和解决方案			
		7.5.4.1了解确实的需求		
		7.5.4.2设计IT服务和解决方案		
		7.5.4.3获取/发展IT服务/解决方案组件		
		7.5.4.4整理服务和解决方案资源		

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/266132142003011010>