

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Key Process** | **Owner** | **KPIs** | **Business Procedures** |
| 1. Παρακολούθηση και ανάλυση αγοράς | Marketing | Δείκτες Marketing | SOP 13.01, 13.03, 13.04. |
| 1. Έρευνα & Ανάπτυξη | R&D | Δείκτες R&D | SOP 20.01 |
| 1. Διαχείριση κανονιστικών απαιτήσεων | Regulatory Affairs | Δείκτες Regulatory | SOP 18.01, 18.03 |
| 1. Διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας | Financial Planning | Δείκτες Supply | SOP 06.02 |
| 1. Παραγωγή Προϊόντων | Production | Δείκτες Παραγωγής | SOP 08.0X |
| 1. Διαχείριση εγκαταστάσεων παραγωγής | Facilities | Δείκτες Maintenance | SOP 08.04 |
| 1. Διαχείριση παραγγελιών και διανομή | Customer Service | Δείκτες Customer Service | SOP 05.01 |
| 1. Πωλήσεις | Sales | Δείκτες Sales | SOP 13.01, 13.03, 13.04. |
| 1. Μέτρηση Ικανοποίησης Πελατών | Marketing | Δείκτες Sales, Marketing, Customer Service | SOP 13.01, 13.03, 13.04. |
| 1. Διαχείριση ανθρωπίνων πόρων | HR | Δείκτες HR | SOP 15.01-15.06 |
| 1. Διαχείριση Τεχνολογίας | IT | Δείκτες ΙΤ | SOP 20.06 |
| 1. Διαχείριση Γνώσης | HR | Δείκτες HR | SOP 15.01-15.06 |