

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 |