

به نام خدا



۶۷ روش کلیدی تجزیه و تحلیل کسب و کار

نویسنده :

Bernard Marr

مترجمان:

دکتر مرتضی موسی خانی

(استاد تمام وقت دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران)

حامد حیدری

(عضو باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین)

مولود انگورج

(دانشجوی کارشناسی ارشد گروه زبان شناسی دانشگاه علامه طباطبائی)

هرگونه چاپ و تکثیر از محتویات این کتاب بدون اجازه کتبی ناشر ممنوع است. متخلفان به موجب قانون حمایت حقوق مؤلفان، مصنفان و هنرمندان تحت پیگرد قانونی قرار می گیرند.

۶۷ روش کلیدی

تجزیه و تحلیل کسب و کار

عنوان کتاب اصلی: **Key Business Analytics**

مؤلف: **Bernard Marr**

مترجمان: دکتر مرتضی موسی خانی

حامد حیدری

مولود انگورج

ناشر: مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران

حروفچینی و صفحه آرایی: مونا جمال آبادی

طرح روی جلد: داریوش فرسای

چاپ: دانشجو

نوبت چاپ: اول

تاریخ نشر: ۱۳۹۶

تیراژ: ۵۰ جلد

قیمت: ۳۴۰۰۰۰ ریال

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۱۲۴-۶۵۳-۱

نشانی واحد فروش: تهران، میدان انقلاب،

خ کارگر جنوبی، روبروی پاساژ مهستان،

پلاک ۱۲۵۱

تلفن: ۲۲۰۸۵۱۱۱-۶۶۴۱۰۰۴۶

کد پستی: ۱۳۱۴۹۸۳۱۸۵

فروش اینترنتی: www.mftshop.com

www.mftbook.ir

نشانی تلگرام: @mftbook

نشانی اینستاگرام: Dibagaran_publishing

سرشناسه: مار، برنارد Marr. Bernard

عنوان و نام پدید آور: ۶۷ روش کلیدی تجزیه و تحلیل کسب و کار / (برنارد مار): مترجمان: مرتضی موسی خانی، حمید حامدی، مولود انگورج

مشخصات نشر: تهران- دیباگران تهران- ۱۳۹۶

مشخصات ظاهری: ۳۳۶ ص. مصور.

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۱۲۴-۶۵۳-۱

وضعیت فهرست نویسی: فیپا

یادداشت: عنوان اصلی: **key business analytics:the 60 +business analysis tools needs to know,2016**

عنوان گسترده: شصت و هفت روش کلیدی تجزیه و تحلیل کسب و کار

موضوع: تراز یابی (مدیریت)

موضوع: **Benchmarking(Management)**

موضوع: مدیریت - روشهای آماری

موضوع: **Management- statistical methods**

موضوع: برنامه ریزی سازمانی

موضوع: **Business planning**

موضوع: عملکرد

موضوع: **Performance**

شناسه افزوده: حیدری، حامد، ۱۳۶۷- مترجم

شناسه افزوده: موسی خانی، مرتضی، ۱۳۴۵- مترجم

شناسه افزوده: انگورج، مولود، ۱۳۶۷- مترجم

رده بندی کنگره: ۱۳۹۶ ش ۲ م ۶۲ ۱۵/ HD

رده بندی دیویی: ۶۵۸/۴۰۱۳

شماره کتابشناسی ملی: ۴۸۱۱۰۲۸

فهرست مطالب



۲۸	مقدمه
۳۵	بخش اول
۳۵	تجزیه و تحلیل محض
۳۶	۱. آزمایش کسب و کار، طرح آزمایشی، تست AB
۳۶	آزمایش کسب و کار، طرح آزمایشی، و تست AB چیست؟
۳۶	چه زمانی از آن استفاده کنم؟
۳۷	در پاسخ دادن به کدام یک از سؤالات کسب و کار به من کمک می کند؟
۳۷	چگونه از آن استفاده کنم؟
۳۷	فرضیه سازی کنید
۳۸	آزمایش را طراحی کنید
۳۹	آزمایش را اجرا کنید
۳۹	نتایج را تحلیل کرده و سراغ اقدامات بعدی بروید
۴۰	مثال عملی
۴۲	نکات مهم
۴۲	منابع
۴۳	۲. تجزیه و تحلیل بصری
۴۳	تجزیه و تحلیل بصری چیست؟
۴۴	چه زمانی از آن استفاده کنم؟
۴۴	در پاسخ دادن به کدام یک از سؤالات کسب و کار به من کمک می کند؟
۴۵	چگونه از آن استفاده کنم؟
۴۶	مثال عملی
۴۷	نکات مهم
۴۸	منابع
۴۹	۳. تحلیل همبستگی
۴۹	تحلیل همبستگی چیست؟

- ۴۹..... چه زمانی از آن استفاده کنم؟
- ۵۰..... در پاسخ دادن به کدام یک از سؤالات کسب‌وکار به من کمک می‌کند؟
- ۵۱..... چگونه از آن استفاده کنم؟
- ۵۲..... مثال عملی
- ۵۳..... نکات مهم.....
- ۵۳..... منابع
۴. ۵۴..... تحلیل سناریو
- ۵۴..... تحلیل سناریو چیست؟
- ۵۴..... چه زمانی از آن استفاده کنم؟
- ۵۵..... در پاسخ دادن به کدام یک از سؤالات کسب‌وکار به من کمک می‌کند؟
- ۵۵..... چگونه از آن استفاده کنم؟
- ۵۶..... تعریف مسئله
- ۵۶..... جمع‌آوری داده‌ها.....
- ۵۶..... تفکیک قطعیات از احتمالات
- ۵۷..... طراحی سناریوها
- ۵۷..... استفاده از سناریوها در برنامه‌ریزی
- ۵۷..... مثال عملی
- ۵۹..... نکات مهم.....
- ۵۹..... منابع
۵. ۶۰..... تحلیل سری‌های زمانی و پیش‌بینی
- ۶۰..... تحلیل سری‌های زمانی چیست؟
- ۶۰..... چه زمانی از آن استفاده کنم؟
- ۶۱..... در پاسخ دادن به کدام یک از سؤالات کسب‌وکار به من کمک می‌کند؟
- ۶۱..... چگونه از آن استفاده کنم؟
- ۶۲..... مثال عملی
- ۶۲..... نکات مهم.....
- ۶۳..... منابع
۶. ۶۴..... داده‌کاوی

- ۶۴..... داده کاوی چیست؟
- ۶۴..... چه زمانی از آن استفاده کنم؟
- ۶۵..... در پاسخ دادن به کدام یک از سؤالات کسب و کار به من کمک می کند؟
- ۶۵..... چگونه از آن استفاده کنم؟
- ۶۶..... مثال عملی
- ۶۷..... نکات مهم.....
- ۶۷..... منابع
- ۶۸..... ۷. تحلیل رگرسیون.....
- ۶۸..... تحلیل رگرسیون چیست؟
- ۶۸..... چه زمانی از آن استفاده کنم؟
- ۶۹..... در پاسخ دادن به کدام یک از سؤالات کسب و کار به من کمک می کند؟
- ۶۹..... چگونه از آن استفاده کنم؟
- ۷۰..... مثال عملی
- ۷۱..... نکات مهم.....
- ۷۱..... منابع
- ۷۲..... ۸. تجزیه و تحلیل متن.....
- ۷۲..... تجزیه و تحلیل متن چیست؟
- ۷۳..... چه زمانی از آن استفاده کنم؟
- ۷۴..... در پاسخ دادن به کدام یک از سؤالات کسب و کار به من کمک می کند؟
- ۷۵..... چگونه از آن استفاده کنم؟
- ۷۶..... مثال عملی
- ۷۶..... نکات مهم.....
- ۷۷..... منابع
- ۷۸..... ۹. تحلیل احساسات
- ۷۸..... تحلیل احساسات چیست؟
- ۷۸..... چه زمانی از آن استفاده کنم؟
- ۷۹..... در پاسخ دادن به کدام یک از سؤالات کسب و کار به من کمک می کند؟
- ۷۹..... چگونه از آن استفاده کنم؟

- مثال عملی ۸۰
- نکات مهم..... ۸۱
- منابع ۸۱
۱۰. تجزیه و تحلیل تصویر ۸۲
- تجزیه و تحلیل تصویر چیست؟ ۸۲
- چه زمانی از آن استفاده کنم؟ ۸۲
- در پاسخ دادن به کدام یک از سؤالات کسب و کار به من کمک می کند؟ ۸۳
- چگونه از آن استفاده کنم؟ ۸۴
- مثال عملی ۸۴
- نکات مهم..... ۸۵
- منابع ۸۵
۱۱. تجزیه و تحلیل فیلم ۸۶
- تجزیه و تحلیل فیلم چیست؟ ۸۶
- چه زمانی از آن استفاده کنم؟ ۸۷
- در پاسخ دادن به کدام یک از سؤالات کسب و کار به من کمک می کند؟ ۸۷
- چگونه از آن استفاده کنم؟ ۸۸
- مثال عملی ۸۸
- نکات مهم..... ۸۹
- منابع ۹۰
۱۲. تجزیه و تحلیل صدا ۹۱
- تجزیه و تحلیل صدا چیست؟ ۹۱
- چه زمانی از آن استفاده کنم؟ ۹۱
- در پاسخ دادن به کدام یک از سؤالات کسب و کار به من کمک می کند؟ ۹۲
- چگونه از آن استفاده کنم؟ ۹۲
- مثال عملی ۹۳
- نکات مهم..... ۹۴
- منابع ۹۵
۱۳. شبیه سازی مونت کارلو ۹۶

- ۹۶..... شبیه‌سازی مونت کارلو چیست؟
- ۹۷..... چه زمانی از آن استفاده کنیم؟
- ۹۷..... در پاسخ دادن به کدام یک از سؤالات کسب‌وکار به من کمک می‌کند؟
- ۹۷..... چگونه از آن استفاده کنیم؟
- ۹۸..... مثال عملی
- ۹۹..... نکات مهم.....
- ۹۹..... منابع
- ۱۰۰..... ۱۴. برنامه‌ریزی خطی
- ۱۰۰..... برنامه‌ریزی خطی چیست؟
- ۱۰۰..... چه زمانی از آن استفاده کنیم؟
- ۱۰۱..... در پاسخ دادن به کدام یک از سؤالات کسب‌وکار به من کمک می‌کند؟
- ۱۰۱..... چگونه از آن استفاده کنیم؟
- ۱۰۲..... مثال عملی
- ۱۰۴..... نکات مهم.....
- ۱۰۴..... منابع
- ۱۰۵..... ۱۵. تحلیل کوهورت
- ۱۰۵..... تحلیل کوهورت
- ۱۰۵..... چه زمانی از آن استفاده کنیم؟
- ۱۰۶..... در پاسخ دادن به کدام یک از سؤالات کسب‌وکار به من کمک می‌کند؟
- ۱۰۶..... چگونه از آن استفاده کنیم؟
- ۱۰۷..... مثال عملی
- ۱۰۸..... نکات مهم.....
- ۱۰۸..... منابع
- ۱۰۹..... ۱۶. تحلیل عاملی
- ۱۰۹..... تحلیل عاملی چیست؟
- ۱۰۹..... چه زمانی از آن استفاده کنیم؟
- ۱۱۰..... در پاسخ دادن به کدام یک از سؤالات کسب‌وکار به من کمک می‌کند؟
- ۱۱۰..... چگونه از آن استفاده کنیم؟

- مثال عملی ۱۱۱
- نکات مهم..... ۱۱۱
- منابع ۱۱۲
۱۷. تحلیل شبکه‌های عصبی ۱۱۳
- تحلیل شبکه‌های عصبی چیست؟ ۱۱۳
- چه زمانی از آن استفاده کنم؟ ۱۱۳
- در پاسخ دادن به کدام یک از سؤالات کسب‌وکار به من کمک می‌کند؟ ۱۱۴
- چگونه از آن استفاده کنم؟ ۱۱۴
- مثال عملی ۱۱۵
- نکات مهم..... ۱۱۶
- منابع ۱۱۶
۱۸. فراتحلیل _ تحلیل پیشینه ۱۱۷
- فراتحلیل _ تحلیل پیشینه چیست؟ ۱۱۷
- چه زمانی از آن استفاده کنم؟ ۱۱۷
- در پاسخ دادن به کدام یک از سؤالات کسب‌وکار به من کمک می‌کند؟ ۱۱۷
- چگونه از آن استفاده کنم؟ ۱۱۸
- مثال عملی ۱۱۸
- نکات مهم..... ۱۱۸
- منابع ۱۱۹

بخش دوم ۱۲۱

ابزارهای ورود داده‌های تجزیه و تحلیل یا روش‌های جمع‌آوری داده‌ها ۱۲۱

۱۹. نظرسنجی کمی ۱۲۲
- نظرسنجی کمی چیست؟ ۱۲۲
- از چه لحاظ اهمیت دارد؟ ۱۲۲
- در عمل چگونه می‌توانم از آن استفاده کنم؟ ۱۲۳
- چگونه شروع کنم؟ ۱۲۴
- منابع احتمالی داده ۱۲۴

- ۱۲۵..... جمع‌آوری داده‌ها چقدر زحمت داشته و چقدر هزینه می‌برد؟
- ۱۲۵..... مثال عملی
- ۱۲۶..... نکات مهم
- ۱۲۶..... منابع
۲۰. ۱۲۷..... نظرسنجی کیفی
- ۱۲۷..... نظرسنجی کیفی چیست؟
- ۱۲۷..... از چه لحاظ اهمیت دارد؟
- ۱۲۸..... در عمل چگونه می‌توانم از آن استفاده کنم؟
- ۱۲۸..... چگونه شروع کنم؟
- ۱۲۹..... منابع احتمالی داده
- ۱۲۹..... جمع‌آوری داده‌ها چقدر زحمت داشته و چقدر هزینه می‌برد؟
- ۱۲۹..... مثال عملی
- ۱۳۰..... نکات مهم
- ۱۳۰..... منابع
۲۱. ۱۳۲..... گروه کانونی
- ۱۳۲..... گروه کانونی چیست؟
- ۱۳۳..... از چه لحاظ اهمیت دارد؟
- ۱۳۴..... در عمل چگونه می‌توانم از آن استفاده کنم؟
- ۱۳۴..... چگونه شروع کنم؟
- ۱۳۴..... منابع احتمالی داده
- ۱۳۵..... جمع‌آوری داده‌ها چقدر زحمت داشته و چقدر هزینه می‌برد؟
- ۱۳۵..... مثال عملی
- ۱۳۶..... نکات مهم
- ۱۳۶..... منابع
۲۲. ۱۳۷..... مصاحبه
- ۱۳۷..... مصاحبه چیست؟
- ۱۳۷..... از چه لحاظ اهمیت دارد؟
- ۱۳۸..... در عمل چگونه می‌توانم از آن استفاده کنم؟

- ۱۳۸..... چگونه شروع کنم؟
- ۱۳۹..... منابع احتمالی داده
- ۱۳۹..... جمع‌آوری داده‌ها چقدر زحمت داشته و چقدر هزینه می‌برد؟
- ۱۳۹..... مثال عملی
- ۱۴۰..... نکات مهم
- ۱۴۰..... منابع
- ۱۴۱..... ۲۳. قوم‌نگاری
- ۱۴۱..... قوم‌نگاری چیست؟
- ۱۴۱..... از چه لحاظ اهمیت دارد؟
- ۱۴۲..... چگونه شروع کنم؟
- ۱۴۳..... منابع احتمالی داده
- ۱۴۳..... جمع‌آوری داده چقدر زحمت داشته و چقدر هزینه می‌برد؟
- ۱۴۳..... مثال عملی
- ۱۴۴..... نکات مهم
- ۱۴۴..... منابع
- ۱۴۵..... ۲۴. ضبط متن
- ۱۴۵..... ضبط متن چیست؟
- ۱۴۵..... از چه لحاظ اهمیت دارد؟
- ۱۴۶..... در عمل چگونه می‌توانم از آن استفاده کنم؟
- ۱۴۶..... چگونه شروع کنم؟
- ۱۴۷..... منابع احتمالی داده
- ۱۴۷..... جمع‌آوری داده‌ها چقدر زحمت داشته و چقدر هزینه می‌برد؟
- ۱۴۸..... مثال عملی
- ۱۴۸..... نکات مهم
- ۱۴۸..... منابع
- ۱۴۹..... ۲۵. ضبط تصویر
- ۱۴۹..... ضبط تصویر چیست؟
- ۱۴۹..... از چه لحاظ اهمیت دارد؟

- ۱۴۹..... در عمل چگونه می‌توانم از آن استفاده کنم؟
- ۱۵۰..... چگونه شروع کنم؟
- ۱۵۰..... منابع احتمالی داده
- ۱۵۱..... جمع‌آوری داده‌ها چقدر زحمت داشته و چقدر هزینه می‌برد؟
- ۱۵۱..... مثال عملی
- ۱۵۲..... نکات مهم
- ۱۵۲..... منابع
- ۱۵۳..... ۲۶. داده‌های سنسور
- ۱۵۳..... داده‌های سنسور چیست؟
- ۱۵۳..... از چه لحاظ اهمیت دارد؟
- ۱۵۴..... در عمل چگونه می‌توانم از آن استفاده کنم؟
- ۱۵۵..... چگونه شروع کنم؟
- ۱۵۵..... منابع احتمالی داده
- ۱۵۶..... جمع‌آوری داده‌ها چقدر زحمت داشته و چقدر هزینه می‌برد؟
- ۱۵۶..... مثال عملی
- ۱۵۷..... نکات مهم
- ۱۵۷..... منابع
- ۱۵۸..... ۲۷. ضبط داده‌های دستگاه
- ۱۵۸..... ضبط داده‌های دستگاه چیست؟
- ۱۵۸..... از چه لحاظ اهمیت دارد؟
- ۱۵۹..... در عمل چگونه می‌توانم از آن استفاده کنم؟
- ۱۵۹..... چگونه شروع کنم؟
- ۱۶۰..... منابع احتمالی داده
- ۱۶۰..... جمع‌آوری داده‌ها چقدر زحمت داشته و چقدر هزینه می‌برد؟
- ۱۶۰..... مثال عملی
- ۱۶۱..... نکات مهم
- ۱۶۲..... منابع

بخش سوم ۱۶۳

تجزیه و تحلیل مالی ۱۶۳

۲۸. تجزیه و تحلیل پیش‌گویانه‌ی فروش ۱۶۴

تجزیه و تحلیل پیش‌گویانه‌ی فروش چیست؟ ۱۶۴

از چه لحاظ اهمیت دارد؟ ۱۶۴

چه زمانی از آن استفاده کنم؟ ۱۶۵

در پاسخ دادن به کدام یک از سؤالات کسب‌وکار به من کمک می‌کند؟ ۱۶۵

چگونه از آن استفاده کنم؟ ۱۶۶

مثال عملی ۱۶۷

نکات مهم ۱۶۸

منابع ۱۶۸

۲۹. تجزیه و تحلیل سودآوری مشتری ۱۶۹

تجزیه و تحلیل سودآوری مشتری چیست؟ ۱۶۹

از چه لحاظ اهمیت دارد؟ ۱۶۹

چه زمانی از آن استفاده کنم؟ ۱۶۹

در پاسخ دادن به کدام یک از سؤالات کسب‌وکار به من کمک می‌کند؟ ۱۷۰

چگونه از آن استفاده کنم؟ ۱۷۰

مثال عملی ۱۷۱

نکات مهم ۱۷۲

منابع ۱۷۲

۳۰. تجزیه و تحلیل سودآوری محصول ۱۷۳

تجزیه و تحلیل سودآوری محصول چیست؟ ۱۷۳

از چه لحاظ اهمیت دارد؟ ۱۷۳

چه زمانی از آن استفاده کنم؟ ۱۷۴

در پاسخ دادن به کدام یک از سؤالات کسب‌وکار به من کمک می‌کند؟ ۱۷۵

چگونه از آن استفاده کنم؟ ۱۷۵

مثال عملی ۱۷۵

- نکات مهم..... ۱۷۶.....
- منابع ۱۷۷.....
۳۱. تجزیه و تحلیل جریان نقدی ۱۷۸.....
- تجزیه و تحلیل جریان نقدی چیست؟ ۱۷۸.....
- از چه لحاظ اهمیت دارد؟ ۱۷۸.....
- چه زمانی از آن استفاده کنم؟ ۱۷۸.....
- در پاسخ دادن به کدام یک از سؤالات کسب و کار به من کمک می‌کند؟ ۱۷۹.....
- چگونه از آن استفاده کنم؟ ۱۷۹.....
- مثال عملی ۱۷۹.....
- نکات مهم..... ۱۸۰.....
- منابع ۱۸۰.....
۳۲. تجزیه و تحلیل محرک ارزش ۱۸۱.....
- تجزیه و تحلیل محرک ارزش چیست؟ ۱۸۱.....
- از چه لحاظ اهمیت دارد؟ ۱۸۱.....
- چه زمانی از آن استفاده کنم؟ ۱۸۱.....
- در پاسخ دادن به کدام یک از سؤالات کسب و کار به من کمک می‌کند؟ ۱۸۲.....
- چگونه از آن استفاده کنم؟ ۱۸۲.....
- مثال عملی ۱۸۳.....
- نکات مهم..... ۱۸۳.....
- منابع ۱۸۳.....
۳۳. تجزیه و تحلیل ارزش سهامدار ۱۸۴.....
- تجزیه و تحلیل ارزش سهام‌دار چیست؟ ۱۸۴.....
- از چه لحاظ اهمیت دارد؟ ۱۸۴.....
- چه زمانی از آن استفاده کنم؟ ۱۸۴.....
- در پاسخ دادن به کدام یک از سؤالات کسب و کار به من کمک می‌کند؟ ۱۸۵.....
- چگونه از آن استفاده کنم؟ ۱۸۵.....
- مثال عملی ۱۸۶.....
- نکات مهم..... ۱۸۶.....

منابع ۱۸۷

بخش چهارم ۱۸۹

تجزیه و تحلیل بازار ۱۸۹

۳۴. تجزیه و تحلیل نیازهای برآورده نشده ۱۹۰

تجزیه و تحلیل نیازهای برآورده نشده چیست؟ ۱۹۰

از چه لحاظ اهمیت دارد؟ ۱۹۰

چه زمانی از آن استفاده کنم؟ ۱۹۰

در پاسخ دادن به کدام یک از سؤالات کسب و کار به من کمک می کند؟ ۱۹۱

چگونه از آن استفاده کنم؟ ۱۹۱

مثال عملی ۱۹۲

نکات مهم ۱۹۲

منابع ۱۹۳

۳۵. تجزیه و تحلیل اندازه‌ی بازار ۱۹۴

تجزیه و تحلیل اندازه‌ی بازار چیست؟ ۱۹۴

از چه لحاظ اهمیت دارد؟ ۱۹۴

چه زمانی از آن استفاده کنم؟ ۱۹۵

در پاسخ دادن به کدام یک از سؤالات کسب و کار به من کمک می کند؟ ۱۹۵

چگونه از آن استفاده کنم؟ ۱۹۶

مثال عملی ۱۹۶

نکات مهم ۱۹۷

منابع ۱۹۷

۳۶. پیش‌بینی تقاضا ۱۹۸

پیش‌بینی تقاضا چیست؟ ۱۹۸

از چه لحاظ اهمیت دارد؟ ۱۹۸

چه زمانی از آن استفاده کنم؟ ۱۹۹

در پاسخ دادن به کدام یک از سؤالات کسب و کار به من کمک می کند؟ ۱۹۹

چگونه از آن استفاده کنم؟ ۱۹۹

- ۲۰۰..... مثال عملی
- ۲۰۱..... نکات مهم
- ۲۰۱..... منابع
- ۲۰۲..... ۳۷. تجزیه و تحلیل روند بازار
- ۲۰۲..... تجزیه و تحلیل روند بازار چیست؟
- ۲۰۲..... از چه لحاظ اهمیت دارد؟
- ۲۰۲..... چه زمانی از آن استفاده کنیم؟
- ۲۰۳..... در پاسخ دادن به کدام یک از سؤالات کسب و کار به من کمک می کند؟
- ۲۰۳..... چگونه از آن استفاده کنیم؟
- ۲۰۳..... مثال عملی
- ۲۰۴..... نکات مهم
- ۲۰۴..... منابع
- ۲۰۵..... ۳۸. تجزیه و تحلیل غیرمشتریان
- ۲۰۵..... تجزیه و تحلیل غیرمشتریان چیست؟
- ۲۰۶..... از چه لحاظ اهمیت داد؟
- ۲۰۶..... چه زمانی از آن استفاده کنیم؟
- ۲۰۷..... در پاسخ دادن به کدام یک از سؤالات کسب و کار به من کمک می کند؟
- ۲۰۷..... چگونه از آن استفاده کنیم؟
- ۲۰۸..... مثال عملی
- ۲۰۸..... نکات مهم
- ۲۰۸..... منابع
- ۲۰۹..... ۳۹. تجزیه و تحلیل رقیب
- ۲۰۹..... تجزیه و تحلیل رقیب چیست؟
- ۲۰۹..... از چه لحاظ اهمیت دارد؟
- ۲۱۰..... چه زمانی از آن استفاده کنیم؟
- ۲۱۰..... در پاسخ دادن به کدام یک از سؤالات کسب و کار به من کمک می کند؟
- ۲۱۰..... چگونه از آن استفاده کنیم؟
- ۲۱۱..... مثال عملی

- ۲۱۲..... نکات مهم.....
- ۲۱۳..... منابع.....
- ۲۱۴..... ۴۰. تجزیه و تحلیل قیمت گذاری.....
- ۲۱۴..... تجزیه و تحلیل قیمت گذاری چیست؟.....
- ۲۱۴..... از چه لحاظ اهمیت دارد؟.....
- ۲۱۵..... چه زمانی از آن استفاده کنم؟.....
- ۲۱۵..... در پاسخ دادن به کدام یک از سؤالات کسب و کار به من کمک می کند؟.....
- ۲۱۶..... چگونه از آن استفاده کنم؟.....
- ۲۱۶..... مثال عملی.....
- ۲۱۷..... نکات مهم.....
- ۲۱۷..... منابع.....
- ۲۱۸..... ۴۱. تجزیه و تحلیل کانال بازاریابی.....
- ۲۱۸..... تجزیه و تحلیل کانال بازاریابی چیست؟.....
- ۲۱۸..... از چه لحاظ اهمیت دارد؟.....
- ۲۱۸..... چه زمانی از آن استفاده کنم؟.....
- ۲۱۹..... در پاسخ دادن به کدام یک از سؤالات کسب و کار به من کمک می کند؟.....
- ۲۱۹..... چگونه از آن استفاده کنم؟.....
- ۲۲۰..... مثال عملی.....
- ۲۲۰..... نکات مهم.....
- ۲۲۱..... منابع.....
- ۲۲۲..... ۴۲. تجزیه و تحلیل برند.....
- ۲۲۲..... تجزیه و تحلیل برند چیست؟.....
- ۲۲۲..... از چه لحاظ اهمیت دارد؟.....
- ۲۲۳..... چه زمانی از آن استفاده کنم؟.....
- ۲۲۳..... در پاسخ دادن به کدام یک از سؤالات کسب و کار به من کمک می کند؟.....
- ۲۲۴..... چگونه از آن استفاده کنم؟.....
- ۲۲۴..... مثال عملی.....
- ۲۲۵..... نکات مهم.....

۲۲۵..... منابع

بخش پنجم ۲۲۷

تجزیه و تحلیل مشتری ۲۲۷

۲۲۸..... ۴۳. تحلیل رضایت مشتری

۲۲۸..... تحلیل رضایت مشتری چیست؟

۲۲۸..... از چه لحاظ اهمیت دارد؟

۲۲۹..... چه زمانی از آن استفاده کنم؟

۲۳۰..... در پاسخ دادن به کدام یک از سؤالات کسب و کار به من کمک می کند؟

۲۳۰..... چگونه از آن استفاده کنم؟

۲۳۲..... مثال عملی

۲۳۳..... نکات مهم

۲۳۳..... منابع

۲۳۴..... ۴۴. تجزیه و تحلیل ارزش بلندمدت مشتری

۲۳۴..... تجزیه و تحلیل ارزش بلندمدت مشتری چیست؟

۲۳۴..... از چه لحاظ اهمیت دارد؟

۲۳۵..... چه زمانی از آن استفاده کنم؟

۲۳۵..... در پاسخ دادن به کدام یک از سؤالات کسب و کار به من کمک می کند؟

۲۳۶..... چگونه از آن استفاده کنم؟

۲۳۶..... مثال عملی

۲۳۷..... نکات مهم

۲۳۷..... منابع

۲۳۸..... ۴۵. تجزیه و تحلیل بخش بندی مشتریان

۲۳۸..... تجزیه و تحلیل بخش بندی مشتریان چیست؟

۲۳۸..... از چه لحاظ اهمیت دارد؟

۲۳۹..... چه زمانی از آن استفاده کنم؟

۲۳۹..... در پاسخ دادن به کدام یک از سؤالات کسب و کار به من کمک می کند؟

۲۴۰..... چگونه از آن استفاده کنم؟

- ۲۴۱..... مثال عملی
- ۲۴۲..... نکات مهم
- ۲۴۲..... منابع
- ۲۴۳..... ۴۶. تجزیه و تحلیل کانال فروش
- ۲۴۳..... تجزیه و تحلیل کانال فروش چیست؟
- ۲۴۳..... از چه لحاظ اهمیت دارد؟
- ۲۴۴..... چه زمانی از آن استفاده کنیم؟
- ۲۴۴..... در پاسخ دادن به کدامیک از سؤالات کسب و کار به من کمک می کند؟
- ۲۴۴..... چگونه از آن استفاده کنیم؟
- ۲۴۵..... مثال عملی
- ۲۴۵..... نکات مهم
- ۲۴۶..... منابع
- ۲۴۷..... ۴۷. تجزیه و تحلیل شبکه
- ۲۴۷..... تجزیه و تحلیل شبکه چیست؟
- ۲۴۷..... از چه لحاظ اهمیت دارد؟
- ۲۴۸..... چه زمانی از آن استفاده کنیم؟
- ۲۴۸..... در پاسخ دادن به کدامیک از سؤالات کسب و کار به من کمک می کند؟
- ۲۴۹..... چگونه از آن استفاده کنیم؟
- ۲۴۹..... مثال عملی
- ۲۵۰..... نکات مهم
- ۲۵۱..... منابع
- ۲۵۲..... ۴۸. تجزیه و تحلیل شبکه های اجتماعی
- ۲۵۲..... تجزیه و تحلیل شبکه های اجتماعی چیست؟
- ۲۵۲..... از چه لحاظ اهمیت دارد؟
- ۲۵۳..... چه زمانی از آن استفاده کنیم؟
- ۲۵۳..... در پاسخ دادن به کدامیک از سؤالات کسب و کار به ما کمک می کند؟
- ۲۵۳..... چگونه از آن استفاده کنیم؟
- ۲۵۴..... مثال عملی

- ۲۵۴..... نکات مهم.....
- ۲۵۵..... منابع.....
۴۹. تجزیه و تحلیل درگیری مشتری..... ۲۵۶.....
- ۲۵۶..... تجزیه و تحلیل درگیری مشتری چیست؟.....
- ۲۵۷..... از چه لحاظ اهمیت دارد؟.....
- ۲۵۸..... چه زمانی از آن استفاده کنم؟.....
- ۲۵۸..... در پاسخ دادن به کدامیک از سؤالات کسب و کار به من کمک خواهد کرد؟.....
- ۲۵۸..... چگونه از آن استفاده کنم؟.....
- ۲۵۹..... مثال عملی.....
- ۲۵۹..... نکات مهم.....
- ۲۶۰..... منابع.....
۵۰. تجزیه و تحلیل ریزش مشتریان..... ۲۶۱.....
- ۲۶۱..... تجزیه و تحلیل ریزش مشتریان چیست؟.....
- ۲۶۱..... از چه لحاظ اهمیت دارد؟.....
- ۲۶۲..... چه زمانی از آن استفاده کنم؟.....
- ۲۶۲..... در پاسخ دادن به کدامیک از سؤالات کسب و کار به من کمک می کند؟.....
- ۲۶۲..... چگونه از آن استفاده کنم؟.....
- ۲۶۳..... مثال عملی.....
- ۲۶۴..... نکات مهم.....
- ۲۶۴..... منابع.....
۵۱. تجزیه و تحلیل جذب مشتری..... ۲۶۵.....
- ۲۶۵..... تجزیه و تحلیل جذب مشتری چیست؟.....
- ۲۶۵..... از چه لحاظ اهمیت دارد؟.....
- ۲۶۵..... چه زمانی از آن استفاده کنم؟.....
- ۲۶۶..... در پاسخ دادن به کدامیک از سؤالات کسب و کار به من کمک می کند؟.....
- ۲۶۶..... چگونه از آن استفاده کنم؟.....
- ۲۶۷..... مثال عملی.....
- ۲۶۸..... نکات مهم.....

منابع ۲۶۸

بخش ششم ۲۶۹

تجزیه و تحلیل کارمندان ۲۶۹

۵۲. تجزیه و تحلیل قابلیت ۲۷۰

تجزیه و تحلیل قابلیت چیست؟ ۲۷۰

از چه لحاظ اهمیت دارد؟ ۲۷۰

چه زمانی از آن استفاده کنیم؟ ۲۷۱

در پاسخ دادن به کدامیک از سؤالات کسب و کار به من کمک می‌کند؟ ۲۷۱

مثال عملی ۲۷۲

نکات مهم ۲۷۲

منابع ۲۷۳

۵۳. تجزیه و تحلیل ظرفیت ۲۷۴

تجزیه و تحلیل ظرفیت چیست؟ ۲۷۴

از چه لحاظ اهمیت دارد؟ ۲۷۴

چه زمانی از آن استفاده کنیم؟ ۲۷۴

در پاسخ دادن به کدامیک از سؤالات کسب و کار به من کمک می‌کند؟ ۲۷۵

چگونه از آن استفاده کنیم؟ ۲۷۵

مثال عملی ۲۷۵

نکات مهم ۲۷۶

منابع ۲۷۶

۵۴. تجزیه و تحلیل ریزش کارمندان ۲۷۷

تجزیه و تحلیل ریزش کارمندان چیست؟ ۲۷۷

از چه لحاظ اهمیت دارد؟ ۲۷۷

چه زمانی از آن استفاده کنیم؟ ۲۷۷

در پاسخ دادن به کدامیک از سؤالات کسب و کار به من کمک می‌کند؟ ۲۷۸

چگونه از آن استفاده کنیم؟ ۲۷۸

مثال عملی ۲۷۹

- ۲۷۹..... نکات مهم.....
- ۲۸۰..... منابع.....
- ۲۸۱..... ۵۵. تجزیه و تحلیل کانال استخدام.....
- ۲۸۱..... تجزیه و تحلیل کانال استخدام چیست؟.....
- ۲۸۱..... از چه لحاظ اهمیت دارد؟.....
- ۲۸۲..... چه زمانی از آن استفاده کنیم؟.....
- ۲۸۲..... در پاسخ دادن به کدام یک از سؤالات کسب و کار به من کمک می کند؟.....
- ۲۸۲..... چگونه از آن استفاده کنیم؟.....
- ۲۸۳..... مثال عملی.....
- ۲۸۳..... نکات مهم.....
- ۲۸۴..... منابع.....
- ۲۸۵..... ۵۶. تجزیه و تحلیل جذب استعدادها.....
- ۲۸۵..... تجزیه و تحلیل جذب استعدادها چیست؟.....
- ۲۸۵..... از چه لحاظ اهمیت دارد؟.....
- ۲۸۶..... چه زمانی از آن استفاده کنیم؟.....
- ۲۸۶..... در پاسخ دادن به کدام یک از سؤالات کسب و کار به من کمک می کند؟.....
- ۲۸۶..... چگونه از آن استفاده کنیم؟.....
- ۲۸۷..... مثال عملی.....
- ۲۸۸..... نکات مهم.....
- ۲۸۸..... منابع.....
- ۲۸۹..... ۵۷. تجزیه و تحلیل عملکرد کارمندان.....
- ۲۸۹..... تجزیه و تحلیل عملکرد کارمندان چیست؟.....
- ۲۸۹..... از چه لحاظ اهمیت دارد؟.....
- ۲۹۰..... چه زمانی از آن استفاده کنیم؟.....
- ۲۹۰..... در پاسخ دادن به کدام یک از سؤالات کسب و کار به من کمک می کند؟.....
- ۲۹۰..... چگونه از آن استفاده کنیم؟.....
- ۲۹۲..... نکات مهم.....
- ۲۹۲..... منابع.....

۵۸. تجزیه و تحلیل فرهنگ سازمانی ۲۹۳
- تجزیه و تحلیل فرهنگ سازمانی چیست؟ ۲۹۳
- از چه لحاظ اهمیت دارد؟ ۲۹۳
- چه زمانی از آن استفاده کنم؟ ۲۹۴
- در پاسخ دادن به کدامیک از سؤالات کسب و کار به من کمک می‌کند؟ ۲۹۴
- چگونه از آن استفاده کنم؟ ۲۹۴
- مثال عملی ۲۹۵
- نکات مهم ۲۹۵
- منابع ۲۹۶
۵۹. تجزیه و تحلیل رهبری ۲۹۷
- تجزیه و تحلیل رهبری چیست؟ ۲۹۷
- از چه لحاظ اهمیت دارد؟ ۲۹۷
- چه زمانی از آن استفاده کنم؟ ۲۹۷
- در پاسخ دادن به کدامیک از سؤالات کسب و کار به من کمک می‌کند؟ ۲۹۷
- چگونه از آن استفاده کنم؟ ۲۹۸
- مثال عملی ۲۹۸
- نکات مهم ۲۹۹
- منابع ۳۰۰

بخش هفتم ۳۰۱

- تجزیه و تحلیل عملیاتی ۳۰۱
-
۶۰. تجزیه و تحلیل تشخیص کلاه برداری ۳۰۲
- تجزیه و تحلیل تشخیص کلاه برداری چیست؟ ۳۰۲
- از چه لحاظ اهمیت دارد؟ ۳۰۲
- چگونه از آن استفاده کنم؟ ۳۰۳
- در پاسخ دادن به کدامیک از سؤالات کسب و کار به من کمک می‌کند؟ ۳۰۳
- چگونه از آن استفاده کنم؟ ۳۰۳
- مثال عملی ۳۰۴

- نکات مهم..... ۳۰۵
- منابع ۳۰۵
۶۱. تجزیه و تحلیل شایستگی محوری ۳۰۶
- تجزیه و تحلیل شایستگی محوری چیست؟ ۳۰۶
- از چه لحاظ اهمیت دارد؟ ۳۰۶
- چگونه از آن استفاده کنم؟ ۳۰۷
- در پاسخ دادن به کدامیک از سؤالات کسب و کار به من کمک می‌کند؟ ۳۰۷
- چگونه از آن استفاده کنم؟ ۳۰۷
- مثال عملی ۳۰۸
- نکات مهم..... ۳۰۸
- منابع ۳۰۸
۶۲. تجزیه و تحلیل زنجیره تأمین ۳۰۹
- تجزیه و تحلیل زنجیره تأمین چیست؟ ۳۰۹
- از چه لحاظ اهمیت دارد؟ ۳۰۹
- چه زمانی از آن استفاده کنم؟ ۳۱۰
- در پاسخ دادن به کدامیک از سؤالات کسب و کار به من کمک می‌کند؟ ۳۱۰
- چگونه از آن استفاده کنم؟ ۳۱۰
- مثال عملی ۳۱۱
- نکات مهم..... ۳۱۲
- منابع ۳۱۲
۶۳. تجزیه و تحلیل ۶ سیگمای ناب ۳۱۳
- تجزیه و تحلیل ۶ سیگمای ناب ۳۱۳
- از چه لحاظ اهمیت دارد؟ ۳۱۴
- چگونه از آن استفاده کنم؟ ۳۱۴
- در پاسخ دادن به کدامیک از سؤالات کسب و کار به من کمک می‌کند؟ ۳۱۵
- چگونه از آن استفاده کنم؟ ۳۱۵
- مثال عملی ۳۱۶
- نکات مهم..... ۳۱۶

- منابع ۳۱۷
۶۴. تجزیه و تحلیل استفاده از ظرفیت ۳۱۸
- تجزیه و تحلیل استفاده از ظرفیت چیست؟ ۳۱۸
- از چه لحاظ اهمیت دارد؟ ۳۱۸
- چه زمانی از آن استفاده کنیم؟ ۳۱۸
- در پاسخ دادن به کدامیک از سؤالات کسب و کار به من کمک می‌کند؟ ۳۱۸
- چگونه از آن استفاده کنیم؟ ۳۱۹
- مثال عملی ۳۱۹
- نکات مهم ۳۲۰
- منابع ۳۲۰
۶۵. تجزیه و تحلیل پروژه و برنامه ۳۲۱
- تجزیه و تحلیل پروژه و برنامه چیست؟ ۳۲۱
- از چه لحاظ اهمیت دارد؟ ۳۲۱
- چه زمانی از آن استفاده کنیم؟ ۳۲۲
- در پاسخ دادن به کدامیک از سؤالات کسب و کار به من کمک می‌کند؟ ۳۲۲
- چگونه از آن استفاده کنیم؟ ۳۲۲
- مثال عملی ۳۲۳
- نکات مهم ۳۲۳
- منابع ۳۲۴
۶۶. تجزیه و تحلیل تأثیر بر محیط زیست ۳۲۵
- تجزیه و تحلیل تأثیر بر محیط زیست چیست؟ ۳۲۵
- از چه لحاظ اهمیت دارد؟ ۳۲۵
- چه زمانی از آن استفاده کنیم؟ ۳۲۶
- در پاسخ دادن به کدامیک از سؤالات کسب و کار به من کمک می‌کند؟ ۳۲۶
- چگونه از آن استفاده کنیم؟ ۳۲۶
- مثال عملی ۳۲۷
- نکات مهم ۳۲۸
- منابع ۳۲۸

- ۳۲۹..... ۶۷. تجزیه و تحلیل CSR (مسئولیت پذیری اجتماعی شرکت)
- ۳۲۹..... تجزیه و تحلیل CSR چیست؟
- ۳۲۹..... از چه لحاظ اهمیت دارد؟
- ۳۲۹..... چه زمانی از آن استفاده کنم؟
- ۳۳۰..... در پاسخ دادن به کدامیک از سؤالات کسب و کار به من کمک می کند؟
- ۳۳۰..... چگونه از آن استفاده کنم؟
- ۳۳۰..... مثال عملی
- ۳۳۱..... نکات مهم
- ۳۳۲..... منابع
- ۳۳۳..... واژه نامه

خط مشی کیفیت انتشارات مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران در عرصه کتاب‌های است که بتواند خواسته‌های به روز جامعه فرهنگی و علمی کشور را تا حد امکان پوشش دهد.

حمد و سپاس ایزد منان را که با الطاف بی‌کران خود این توفیق را به ما ارزانی داشت تا بتوانیم در راه ارتقای دانش عمومی و فرهنگی این مرز و بوم در زمینه چاپ و نشر کتب علمی دانشگاهی، علوم پایه و به ویژه علوم کامپیوتر و انفورماتیک گام‌هایی هرچند کوچک برداشته و در انجام رسالتی که بر عهده داریم، مؤثر واقع شویم.

گسترده‌گی علوم و توسعه روزافزون آن، شرایطی را به وجود آورده که هر روز شاهد تحولات اساسی چشمگیری در سطح جهان هستیم. این گسترش و توسعه نیاز به منابع مختلف از جمله کتاب را به عنوان قدیمی‌ترین و راحت‌ترین راه دستیابی به اطلاعات و اطلاع‌رسانی، بیش از پیش روشن می‌نماید.

در این راستا، واحد انتشارات مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران با همکاری جمعی از اساتید، مؤلفان، مترجمان، متخصصان، پژوهشگران، محققان و نیز پرسنل ورزیده و ماهر در زمینه امور نشر درصدد هستند تا با تلاش‌های مستمر خود برای رفع کمبودها و نیازهای موجود، منابعی پُر بار، معتبر و با کیفیت مناسب در اختیار علاقمندان قرار دهند.

کتابی که در دست دارید با همت "آقایان دکتر مرتضی موسی خانی - حامد حیدری و سرکار خانم مولود انگورج" و تلاش جمعی از همکاران انتشارات میسر گشته که شایسته است از یکایک این گرامیان تشکر و قدردانی کنیم.

کارشناسی و نظارت بر محتوا: زهره قزلباش

در خاتمه ضمن سپاسگزاری از شما دانش‌پژوه گرامی درخواست می‌نماید با مراجعه به آدرس dibagaran.mft.info (ارتباط با مشتری) فرم نظرسنجی را برای کتابی که در دست دارید تکمیل و ارسال نموده، انتشارات دیباگران تهران را که جلب رضایت و وفاداری مشتریان را هدف خود می‌داند، یاری فرمایید.

امیدواریم همواره بهتر از گذشته خدمات و محصولات خود را تقدیم حضورتان نماییم.

مدیر انتشارات

مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران
Publishing@mftmail.com

مقدمه‌ی مترجمان

تجزیه و تحلیل کسب و کار عبارت است از: انجام فعالیت‌های مورد نیاز در شناسایی، مدیریت، برنامه‌ریزی، تحلیل، و اعتبارسنجی نیازمندی‌های یک سازمان و ارائه‌ی راه‌حلی مناسب جهت دستیابی سازمان به اهداف تعیین شده. به عبارت ساده‌تر تجزیه و تحلیل کسب و کار را می‌توان علم تشریح فرآیندها، مکانیزم‌ها، جریان‌های اطلاعاتی، اهداف، و استراتژی‌ها در دنیای کسب و کار دانست که شامل راه‌حل‌های مکانیزه یا غیرمکانیزه است. نیازمندی‌هایی که بر اثر انجام فرآیندهای یک کسب و کار تأمین می‌شوند، در این تجزیه و تحلیل مشخص می‌گردند. امروزه تجزیه و تحلیل کسب و کار نقش به‌سزایی را در برنامه‌ریزی استراتژیک، شناخت ریسک‌ها، و تبیین روش‌ها و راهکارهای نوین در سازمان‌ها ایفا می‌کند.

تجزیه و تحلیل کسب و کار، قبل از این که شما تمامی وقت و هزینه‌ی خود را صرف کسب و کارتان کنید، می‌تواند پایه‌های استوار کسب و کارتان را شکل دهد و اطلاعات و بازخوردهای مفیدی به همراه داشته باشد. اساساً تجزیه و تحلیل کسب و کار در کشف و شناخت نیازهای کسب و کارتان به شما کمک می‌کند. بسیاری افراد را دیده‌ایم که وقت و هزینه‌ی زیادی صرف راه‌اندازی یک کسب و کار کرده‌اند، بدون این که به‌خوبی بدانند آیا اصلاً این کسب و کار مورد نیاز مخاطبان هست یا خیر. در این کتاب تلاش بر آن است که با شناخت روش‌های تجزیه و تحلیل کسب و کار، میزان موفقیت کسب و کارها را در فضای رقابتی امروزی افزایش داد.

در بخش اول به تجزیه و تحلیل محض پرداخته شده است؛ در بخش دوم ابزارهای مختلف برای ورود داده‌های تجزیه و تحلیل و بهترین شیوه‌ی یافتن داده‌ها بررسی شده است. بخش سوم به تجزیه و تحلیل مالی می‌پردازد؛ بخش چهارم درباره‌ی تجزیه و تحلیل بازار، بخش پنجم درباره‌ی تجزیه و تحلیل مشتریان، و بخش ششم درباره‌ی نحوه‌ی استفاده از تجزیه و تحلیل در بخش منابع انسانی است. در بخش آخر نیز تجزیه و تحلیل در عملیات‌ها و فرآیندهای کسب و کار مورد بررسی قرار گرفته است.

امید است ترجمه‌ی این کتاب از نویسندگانی که در پیشبرد و ارتقای علم در حوزه‌ی کسب و کار نقش برجسته‌ای داشته است، گامی روبه‌جلو در جامعه‌ی دانشگاهی و حرفه‌ای کشورمان محسوب شود. بی‌شک پیشنهادها و انتقادهای خوانندگان کتاب برای افزایش هرچه بیشتر سطح کیفی این ترجمه در چاپ‌های بعدی مؤثر خواهد بود.

گروه مترجمان

تابستان ۱۳۹۶