

Business Reporting, Visual Analytics, and Business Performance Management

Business Reporting Definitions and Concepts

- ❖ Report = Information → Decision
- ❖ Report?
 - Any communication artifact prepared to convey specific information
- ❖ A report can fulfill many functions
 - To ensure proper departmental functioning
 - To provide information
 - To provide the results of an analysis
 - To persuade others to act
 - To create an organizational memory...

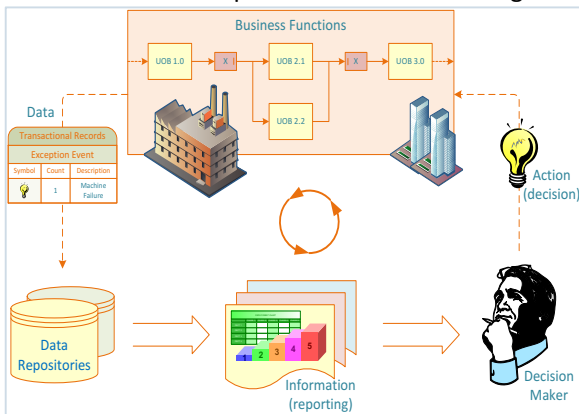
تقارير تعريفات الأعمال والمفاهيم

- ❖ التقرير = معلومات ← القرار
- ❖ التقرير؟
 - أي وسيلة أو أداة للاتصال تم إعدادها لنقل معلومات محددة
 - ❖ يمكن للتقرير أن يحقق العديد من الوظائف
 - لضمان حسن أداء الإدارات
 - لتوفير المعلومات
 - لتقديم نتائج التحليل
 - لإقناع الآخرين بالتصرف أو العمل
 - لإنشاء ذاكرة تنظيمية ...

What is a Business Report?

- ❖ A written document that contains information regarding business matters.
- ❖ **Purpose:** to improve managerial decisions
- ❖ **Source:** data from inside and outside the organization (via the use of ETL)
- ❖ **Format:** text + tables + graphs/charts
- ❖ **Distribution:** in-print, email, portal/intranet

Data acquisition → Information generation → Decision making → Process management



ما هو تقرير الأعمال

- ❖ وثيقة مكتوبة تحتوي على معلومات تتعلق بأمر الأعمال.
- ❖ الغرض: لتحسين القرارات الإدارية
- ❖ المصدر: بيانات من داخل وخارج المنظمة عبر استخدام (ETL)
- ❖ التنسيق: نص + جداول + رسوم بيانية / مخططات
- ❖ التوزيع: في الطباعة ، والبريد الإلكتروني ، وبوابة / إنترنت
- ❖ الحصول على البيانات ← إنشاء المعلومات ← صنع القرار ← إدارة العمليات

Key to Any Successful Report

- ❖ Clarity ...
- ❖ Brevity ...
- ❖ Completeness ...
- ❖ Correctness ...
- ❖ Report types (in terms of content and format)
 - Informal – a single letter or a memo
 - Formal – 10-100 pages; cover + summary + text
 - Short report – periodic, informative, investigative

مفتاح ل اي تقرير ناجح

- ❖ وضوح ...
- ❖ الاختصار ...
- ❖ اكتمال ...
- ❖ الصواب ...
- ❖ أنواع التقارير (من حيث المحتوى والتنسيق)
 - غير رسمية - حرف واحد أو مذكرة
 - رسمي - 10-100 صفحة ؛ الغلاف + ملخص + النص
 - تقرير قصير - دوري ، إعلامي ، تحقيقي

Types of Business Reports

- ❖ Metric Management Reports
 - Help manage business performance through metrics (SLAs for externals; KPIs for internals) (**SLA = Service-level Agreement**) , (**KPI = Key Performance Indicator**)
 - Can be used as part of Six Sigma and/or TQM
- ❖ Dashboard-Type Reports
 - Graphical presentation of several performance indicators in a single page using dials/gauges
- ❖ Balanced Scorecard-Type Reports
 - Include financial, customer, business process, and learning & growth indicators

أنواع تقارير الأعمال

- ❖ تقارير إدارة المقياس
 - المساعدة في إدارة أداء الأعمال من خلال المقاييس (اتفاقيات مستوى الخدمة للعمليات الخارجية ؛ مؤشرات الأداء الرئيسية للداخلية)
 - يمكن استخدامها كجزء من Six Sigma و / أو TQM
- ❖ لوحة المعلومات – نوع التقارير
 - عرض بياني للعديد من مؤشرات الأداء في صفحة واحدة باستخدام الأوجه / المقاييس
- ❖ تقارير من نوع بطاقة الأداء المتوازن
 - وتشمل المالية ، والعملاء ، وعملية الأعمال ، ومؤشرات التعلم والنمو

Components of Business Reporting Systems

- ❖ Common characteristics
 - OLTP (online transaction processing)
 - ERP, POS, SCM, RFID, Sensors, Web, ...
 - Data supply (volume, variety, velocity, ...)
 - ETL ○ Data storage ○ Business logic
 - Publication medium ○ Assurance

مكونات نظم تقارير الأعمال

- ❖ الخصائص المشتركة
 - OLTP (معالجة المعاملات عبر الإنترنت)
 - ERP ، POS ، SCM ، RFID ، Sensors ، Web ، ...
 - تزويد البيانات (الحجم ، التنوع ، السرعة ، ...)
 - ETL ○ مخزن البيانات
 - وسط النشر ○ تأكيد
- منطق الأعمال

Data and Information Visualization

“The use of visual representations to explore, make sense of, and communicate data.”

- ❖ Data visualization vs. Information visualization
- ❖ Information = aggregation, summarization, and contextualization of data
- ❖ Related to information graphics, scientific visualization, and statistical graphics
- ❖ Often includes charts, graphs, illustrations, ...

تصور البيانات و المعلومات

"استخدام التمثيلات المرئية لاستكشاف البيانات وإدراكها وتوصيلها."

- ❖ تصور البيانات Vs تصور المعلومات
- ❖ المعلومات = التجميع والتلخيص وسياق البيانات
- ❖ المتعلقة برسومات المعلومات ، والتصور العلمي ، والرسومات الإحصائية
- ❖ غالبًا ما يتضمن المخططات والرسوم البيانية والرسوم التوضيحية ...



A Brief History of Data Visualization

- ❖ Data visualization can date back to the second century AD
- ❖ Most developments have occurred in the last two and a half centuries
- ❖ Until recently it was not recognized as a discipline
- ❖ Today's most popular visual forms date back a few centuries

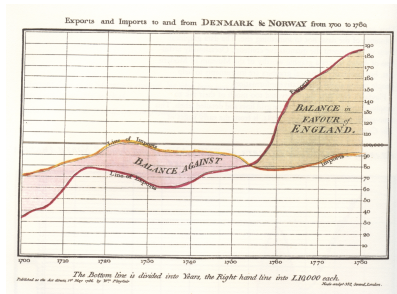
تاريخ موجز لتصور البيانات

- ❖ يمكن أن يرجع تاريخ عرض البيانات إلى القرن الثاني الميلادي
- ❖ حدثت معظم التطورات في القرنين ونصف القرن الماضي
- ❖ حتى وقت قريب ، لم يتم الاعتراف بها كنظام
- ❖ إن أكثر الأشكال المرئية شيوعًا اليوم تعود إلى بضعة قرون

The First Pie Chart Created by William Playfair in 1801

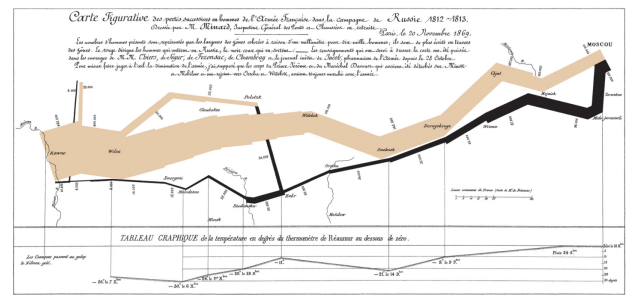
William Playfair is widely credited as the inventor of the modern chart, having created the first line and pie charts.

يُنسب الفضل إلى ويليام بلايفير على نطاق واسع كمخترع الرسم البياني الحديث ، بعد أن أنشأ الخط الأول والمخططات الدائرية.



Decimation of Napoleon's Army During the 1812 Russian Campaign

Arguably the most popular multi-dimensional chart → يمكن القول إن المخطط متعدد الأبعاد الأكثر شعبية



A Brief History of Data Visualization

- ❖ 1900s –
 - more formal attitude toward visualization
 - focus on color, value scales, and labeling
 - Publication of the book *Semiologie Graphique*
- ❖ 2000s –
 - Emergence of Internet as the medium for information visualization → raising visual literacy
 - Incorporate interaction, animation, 3D graphics-rendering, virtual worlds, real-time data feed
- ❖ 2010s and beyond – ?

تاريخ موجز لتصور البيانات

- ❖ - 1900
 - موقف أو سلوك أكثر رسمية تجاه التصور
 - التركيز على اللون ومقاييس القيمة ووضع العلامات
 - نشر كتاب *Semiologie Graphique*
- ❖ -2000
 - ظهور الإنترنت كوسيلة لتصور المعلومات مما يرفع مستوى المعرفة البصرية
 - دمج التفاعل ، الرسوم المتحركة ، تقديم الرسومات ثلاثية الأبعاد ، العوالم الافتراضية ، تغذية البيانات في الوقت الحقيقي
- ❖ 2010s وما بعدها؟

Different Types of Charts and Graphs → أنواع مختلفة من المخططات و الرسوم البيانية

- ❖ Which one to use? Where and when?

<ul style="list-style-type: none"> ❖ Basic Charts and Graphs <ul style="list-style-type: none"> ○ Line Chart ○ Bar Chart ○ Pie Chart ○ Scatter Plot ○ Bubble Chart 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Specialized Charts and Graphs <ul style="list-style-type: none"> ○ Histogram ○ Gantt Chart ○ PERT Chart ○ Geographic Map ○ Bullet Graph ○ Heat Map / Tree Map ○ Highlight Table
--	--

The Emergence of Data Visualization And Visual Analytics

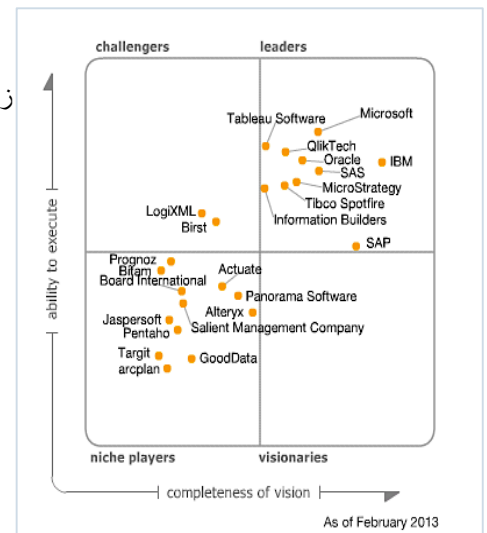
- ❖ Magic Quadrant for Business Intelligence and Analytics Platforms (Source: Gartner.com)
 - Many data visualization companies are in the 4th quadrant
 - There is a move toward visualization

نشأة تصور البيانات و التحليلات البصرية

❖ Magic Quadrant تكون لمنصات التحليلات و نداء الاعمال

- الكثير من شركات تصور البيانات تكون بالربع الرابع
- هناك تحرك نحو التصور

- ❖ Emergence of new companies → نشأة شركات جديدة
 - Tableau, Spotfire, QlikView, ...
- ❖ Increased focus by the big players → زيادة التركيز من قبل الممثلين الكبار
 - MicroStrategy improved Visual Insight
 - SAP launched Visual Intelligence
 - SAS launched Visual Analytics
 - Microsoft bolstered PowerPivot with Power View
 - IBM launched Cognos Insight
 - Oracle acquired Endeca

Visual Analytics

- ❖ A recently coined term
 - Information visualization + predictive analytics
- ❖ Information visualization
 - Descriptive, backward focused
 - "what happened" "what is happening"
- ❖ Predictive analytics
 - Predictive, future focused
 - "what will happen" "why will it happen"
- ❖ There is a strong move toward **visual analytics**

التحليلات البصرية او المرئية

- ❖ مصطلح صاغ مؤخرًا
- تصور المعلومات + التحليلات التنبؤية
- ❖ تصور المعلومات
 - وصفي ، التركيز العكسي
 - "ماذا حدث" "ما الذي يحدث"
- ❖ التحليلات التنبؤية
 - تنبؤية ، التركيز في المستقبل
 - "ماذا سيحدث" "لماذا يحدث ذلك"
- ❖ هناك تحرك قوي نحو التحليلات المرئية

Visual Analytics by SAS Institute

- ❖ SAS Visual Analytics Architecture
 - Big data + In memory + Massively parallel processing + ..

هيكلية SAS للتحليلات البصرية
بيانات كبيرة + في الذاكرة + معالجة متوازية بشكل كبير + ..

<ul style="list-style-type: none"> ❖ Data Builder <ul style="list-style-type: none"> ○ Join data from multiple sources ○ Create calculated and derived columns ○ Load data 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Administrator <ul style="list-style-type: none"> ○ Monitor SAS LASR ○ Analytic Server ○ Load/unload data ○ Manage security 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Explorer <ul style="list-style-type: none"> ○ Perform ad hoc analysis and data discovery ○ Apply advanced analytics 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Designer <ul style="list-style-type: none"> ○ Create dashboard style reports for web or mobile 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Mobile BI <ul style="list-style-type: none"> ○ Native iso and android applications that deliver interactive reports
<ul style="list-style-type: none"> ❖ منشئ البيانات ○ ربط البيانات من مصادر متعددة ○ إنشاء أعمدة مدروسة ومستمدة ○ تحميل البيانات 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ المدير ○ مراقب SAS LASR Analytic Server ○ تحميل / إلغاء تحميل البيانات ○ إدارة الأمن 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ المستكشف ○ إجراء تحليل مخصص واكتشاف البيانات ○ تطبيق التحليلات المتقدمة 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ المصمم ○ إنشاء تقارير نمط لوحة المعلومات للويب أو الهاتف المحمول 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Mobile BI ○ تطبيقات ios و android الأصلية التي تقدم تقارير تفاعلية

Performance Dashboards

- ❖ Performance dashboards are commonly used in BPM software suites and BI platforms
- ❖ Dashboards provide visual displays of important information that is consolidated and arranged on a single screen so that information can be digested at a single glance and easily drilled in and further explored

أداء لوحات المعلومات

- ❖ يتم استخدام لوحات بيانات الأداء بشكل شائع في مجموعات برامج BPM وأنظمة BI
- ❖ توفر لوحات المعلومات عروض مرئية لمعلومات مهمة يتم تجميعها وترتيبها على شاشة واحدة حتى يمكن دمج المعلومات في لمحة واحدة وحفرها بسهولة واستكشافها بشكل أكبر.

- ❖ Dashboard design
 - The fundamental challenge of dashboard design is to display all the required information on a single screen, clearly and without distraction, in a manner that can be assimilated quickly
- ❖ Three layer of information
 - Monitoring
 - Analysis
 - Management

- ❖ تصميم لوحة المعلومات
 - يتمثل التحدي الأساسي لتصميم لوحة المعلومات في عرض جميع المعلومات المطلوبة على شاشة واحدة بوضوح ودون إلهاء ، بطريقة يمكن استيعابها بسرعة
- ❖ ثلاثة طبقة من المعلومات
 - مراقبة
 - تحليل
 - إدارة

- ❖ What to look for in a dashboard
 - Use of visual components to highlight data and exceptions that require action.
 - Transparent to the user, meaning that they require minimal training and are extremely easy to use
 - Combine data from a variety of systems into a single, summarized, unified view of the business
 - Enable drill-down or drill-through to underlying data sources or reports
 - Present a dynamic, real-world view with timely data
 - Require little coding to implement/deploy/maintain



- ❖ ما الذي تبحث عنه في لوحة المعلومات
 - استخدام المكونات المرئية لتسليط الضوء على البيانات والاستثناءات التي تتطلب اتخاذ إجراء.
 - صريحه للمستخدم ، مما يعني أنه يتطلب الحد الأدنى من التدريب وهي سهلة الاستخدام للغاية
 - دمج البيانات من مجموعة متنوعة من الأنظمة في عرض واحد وموجز وموحد للأعمال
 - تمكين الانتقال إلى الأسفل أو الانتقال إلى مصادر أو تقارير البيانات الأساسية
 - تقديم عرض ديناميكي للعالم الحقيقي مع بيانات في الوقت المناسب
 - تتطلب القليل من الترميز لتنفيذ / نشر / صيانة

Best Practices in Dashboard Design

- ❖ Benchmark KPIs with Industry Standards
- ❖ Wrap the Metrics with Contextual Metadata
- ❖ Validate the Design by a Usability Specialist
- ❖ Prioritize and Rank Alerts and Exceptions
- ❖ Enrich Dashboard with Business-User Comments
- ❖ Present Information in Three Different Levels
- ❖ Pick the Right Visual Constructs
- ❖ Provide for Guided Analytics

أفضل الممارسات في تصميم لوحة المعلومات

- ❖ معيار KPIs مع معايير الصناعة
- ❖ لف المقاييس بالبيانات الوصفية السياقية
- ❖ التحقق من صحة التصميم بواسطة أخصائي قابلية الاستخدام
- ❖ تحديد الأولويات وترتيب التنبيهات والاستثناءات
- ❖ إثراء لوحة المعلومات مع تعليقات مستخدم الأعمال
- ❖ المعلومات الحالية في ثلاثة مستويات مختلفة
- ❖ اختر البناء البصري أو المرئي الصحيح
- ❖ توفير التحليلات الإرشادية

Business Performance Management (BPM)

- ❖ **Business Performance Management (BPM) is...**
 - A real-time system that alerts managers to potential opportunities, impending problems and threats, and then empowers them to react through models and collaboration.
- ❖ Also called corporate performance management (CPM by Gartner Group), enterprise performance management (EPM by Oracle), strategic enterprise management (SEM by SAP)

إدارة أداء الأعمال (BPM)

- ❖ إدارة أداء الأعمال (BPM) هي ...
 - نظام في الوقت الحقيقي يقوم بتنبيه المديرين إلى الفرص المحتملة والمشكلات والتهديدات الوشيكة ، ثم يمكنهم من التفاعل من خلال النماذج والتعاون.
 - ❖ وتسمى أيضًا إدارة أداء الشركات (CPM by Gartner Group) ، وإدارة أداء المؤسسات (EPM by Oracle) وإدارة المشاريع الاستراتيجية (SEM by SAP)

- ❖ BPM refers to the business processes, methodologies, metrics, and technologies used by enterprises to measure, monitor, and manage business performance.
- ❖ **BPM encompasses three key components**
 - A set of integrated, closed-loop management and analytic processes, supported by technology ...
 - Tools for businesses to define strategic goals and then measure/manage performance against them
 - Methods and tools for monitoring key performance indicators (KPIs), linked to organizational strategy

❖ يشير BPM إلى عمليات الأعمال والمنهجيات والمقاييس والتقنيات المستخدمة من قبل الشركات لقياس أداء الأعمال ومراقبته وإدارته.

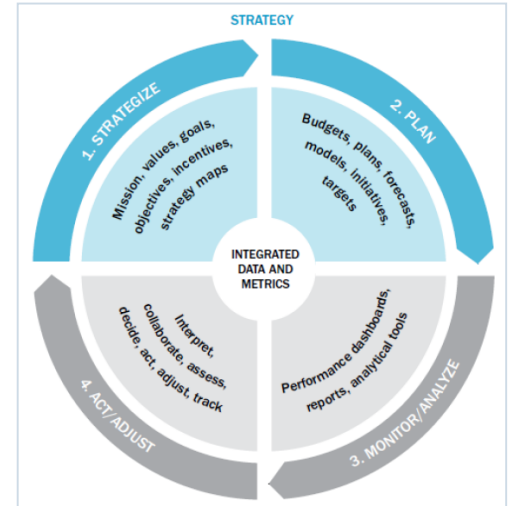
- ❖ يشمل BPM ثلاثة مكونات رئيسية
 - مجموعة من الإدارة المتكاملة والحلقة المغلقة وعمليات التحليل ، مدعومة بالتكنولوجيا ...
 - أدوات للشركات لتحديد الأهداف الاستراتيجية ثم قياس / إدارة الأداء ضدهم
 - أساليب وأدوات رصد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)، المرتبطة بالاستراتيجية التنظيمية



A Closed-Loop Process to Optimize Business Performance

- ❖ Process Steps → خطوات العملية
 1. Strategize → وضع استراتيجية
 2. Plan → خطة
 3. Monitor/analyze → مراقبة / تحليل
 4. Act/adjust → التصرف / التعديل

Each with its own process steps → كل واحد مع خطوات العملية الخاصة فيه



Strategize: Where Do We Want to Go?

- ❖ Strategic planning
 - **Common tasks for the strategic planning process:**
 1. Conduct a current situation analysis
 2. Determine the planning horizon
 3. Conduct an environment scan
 4. Identify critical success factors
 5. Complete a gap analysis
 6. Create a strategic vision
 7. Develop a business strategy
 8. Identify strategic objectives and goals

وضع استراتيجية: أين نريد الذهاب؟

- ❖ تخطيط استراتيجي
 - المهام الشائعة لعملية التخطيط الاستراتيجي:
 1. إجراء تحليل الوضع الحالي
 2. تحديد أفق التخطيط
 3. إجراء مسح أو فحص البيئة
 4. تحديد عوامل النجاح الحاسمة
 5. إكمال تحليل الفجوة
 6. خلق رؤية الاستراتيجية
 7. تطوير استراتيجية العمل
 8. تحديد غاية الاستراتيجية والاهداف

Plan: How Do We Get There?

- ❖ Operational planning
 - Operational plan: plan that translates an organization's strategic objectives and goals into a set of well-defined tactics and initiatives, resources requirements, and expected results for some future time period (usually a year).
- ❖ Operational planning can be
 - Tactic-centric (operationally focused)
 - Budget-centric plan (financially focused)

الخطة: كيف نصل إلى هناك؟

- ❖ التخطيط العملي
 - الخطة العملية أو التشغيلية : الخطة التي تترجم الغايات والأهداف الاستراتيجية لمنظمة ما إلى مجموعة من التكتيكات والمبادرات المحددة جيدا ، ومتطلبات الموارد ، والنتائج المتوقعة لبعض الوقت في المستقبل (عادة في السنة).
 - ❖ التخطيط التشغيلي يمكن أن يكون
 - تركز على التكتيك (يركز على الناحية التشغيلية)
 - خطة تتمحور حول الميزانية (تركز ماليًا)

Monitor/Analyze: How Are We Doing?

- ❖ A comprehensive framework for monitoring performance should address two key issues:
 - يجب أن يتناول إطار شامل لرصد الأداء قضيتين رئيسيتين:
 - ماذا تراقب؟ → What to monitor?
 - Critical success factors → عوامل النجاح الحاسمة
 - Strategic goals and targets → أهداف وغايات الاستراتيجية
 - ...
 - كيف تراقب؟ → How to monitor?



Act and Adjust: What Do We Need to Do Differently?

- ❖ Success (or mere survival) depends on new projects: creating new products, entering new markets, acquiring new customers (or businesses), or streamlining some process.
- ❖ Many new projects and ventures fail!
- ❖ What is the chance of failure?
 - 60% of Hollywood movies fail
 - 70% of large IT projects fail, ...

التصرف والتعديل: ما الذي يتعين علينا القيام به بشكل مختلف؟

- ❖ يعتمد النجاح (أو مجرد البقاء) على المشاريع الجديدة: خلق منتجات جديدة ، دخول أسواق جديدة ، اكتساب عملاء جدد (أو شركات) ، أو تبسيط بعض العمليات.
- ❖ العديد من المشاريع الجديدة والمغامرات تفشل!
- ❖ ما هي فرصة الفشل؟
 - 60 % من أفلام هوليوود تفشل
 - 70 % من مشاريع تكنولوجيا المعلومات الكبرى تفشل ، ...

Performance Measurement❖ **Performance measurement system**

A system that assists managers in tracking the implementations of business strategy by comparing actual results against strategic goals and objectives

- Comprises systematic comparative methods that indicate progress (or lack thereof) against goals

مقياس الأداء❖ **نظام قياس الأداء**

نظام يساعد المديرين في تتبع تنفيذ استراتيجية العمل من خلال مقارنة النتائج الفعلية مقابل الأهداف وغايات الاستراتيجية

- يتضمن أساليب مقارنة منتظمة تشير إلى التقدم (أو عدمه) مقابل الأهداف

KPIs and Operational Metrics❖ **Key performance indicator (KPI)**

A KPI represents a strategic objective and metrics that measure performance against a goal

❖ Distinguishing features of KPIs

- Strategy
- Targets
- Ranges
- Encodings
- Time frames
- Benchmarks

مؤشرات الأداء الرئيسية والقياسات التشغيلية❖ **مؤشر الأداء الرئيسي (KPI)**

يمثل مؤشر الأداء الرئيسي هدفًا استراتيجيًا ومقاييس لقياس الأداء مقابل هدف

❖ **مميزات من KPIs**

- استراتيجيات
- أهداف
- نطاقات
- ترميزات
- الاطارات الزمنية
- المعايير

Performance Measurement❖ **Key performance indicator (KBI) → مؤشر الأداء الرئيسي**

Outcome KPIs → نتيجة

vs.

Driver KPIs → مشغل

(lagging indicators e.g., revenues) (leading indicators e.g., sales leads)

(مؤشرات متأخرة مثل الإيرادات)

(المؤشرات الرائدة ، على سبيل المثال ، المبيعات)

❖ Operational areas covered by driver KPIs → KPIs المناطق التشغيلية التي يغطيها مشغل

- أداء العميل → Customer performance
- أداء الخدمة → Service performance
- عمليات المبيعات → Sales operations
- خطة المبيعات / التوقعات → Sales plan/forecast



Performance Measurement System

❖ Balanced Scorecard (BSC)

- A performance measurement and management methodology that helps translate an organization's financial, customer, internal process, and learning and growth objectives and targets into a set of actionable initiatives

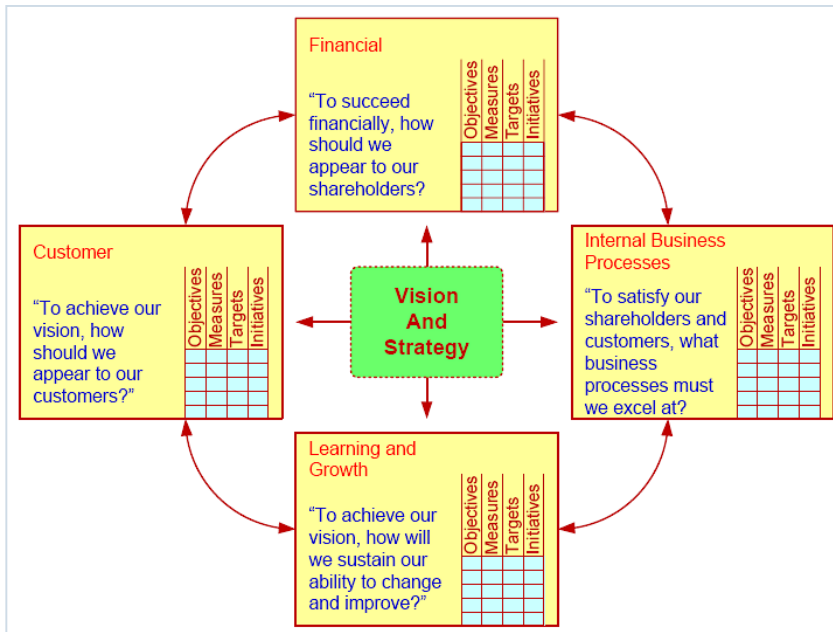
"The Balanced Scorecard: Measures That Drive Performance"

نظام قياس الأداء

بطاقة الأداء المتوازن (BSC)

- منهجية لقياس الأداء والإدارة تساعد في ترجمة أهداف المؤسسة المالية والعملاء والعمليات الداخلية وأهداف التعلم والنمو إلى مجموعة من المبادرات القابلة للتنفيذ

"بطاقة الأداء المتوازن: التدابير التي تدفع الأداء"



Six Sigma as a Performance Measurement System

❖ Six Sigma

- A performance management methodology aimed at reducing the number of defects in a business process to as close to zero defects per million opportunities (DPMO) as possible
- منهجية لإدارة الأداء تهدف إلى تقليل عدد العيوب في العمليات التجارية إلى ما يقرب من العيوب صفر لكل مليون فرصة (DPMO) قدر الإمكان

❖ The DMAIC performance model

- A closed-loop business improvement model that encompasses the steps of **defining**, **measuring**, **analyzing**, **improving**, and **controlling** a process
- نموذج تحسين الأعمال في حلقة مغلقة يشمل خطوات تحديد وقياس وتحليل وتحسين ومراقبة عملية

❖ Lean Six Sigma

- Lean manufacturing / lean production
- Lean production versus six sigma?

Comparison of Balanced Scorecard and Six Sigma → Six Sigma مقارنة بين بطاقة الأداء المتوازن و

Balanced Scorecard	Six Sigma
Strategic management system	Performance measurement system
Relates to the longer-term view of the business	Provides snapshot of business's performance and identifies measures that drive performance toward profitability
Designed to develop balanced set of measures	Designed to identify a set of measurements that impact profitability
Identifies measurements around vision and values	Establishes accountability for leadership for wellness and profitability
Critical management processes are to clarify vision/strategy, communicate, plan, set targets, align strategic initiatives, and enhance feedback	Includes all business processes—management and operational
Balances customer and internal operations without a clearly defined leadership role	Balances management and employees' roles; balances costs and revenue of heavy processes

بطاقة الأداء المتوازن	Six Sigma
<ul style="list-style-type: none"> ❖ نظام الإدارة الاستراتيجية ❖ يربط عرض طويل الأجل للأعمال ❖ مصممة لتطوير مجموعة متوازنة من المقاييس ❖ يحدد القياسات حول الرؤية والقيم ❖ إن عمليات الإدارة الحاسمة هي توضيح الرؤية / الاستراتيجية ، والتواصل ، والتخطيط ، وتحديد الأهداف ، ومواءمة المبادرات الاستراتيجية ، وتعزيز التعليقات ❖ أرصدة العملاء والعمليات الداخلية دون دور قيادي واضح المعالم 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ نظام قياس الأداء ❖ يقدم لقطة عن أداء الأعمال ويحدد المقاييس التي تدفع الأداء نحو الربحية ❖ مصممة لتحديد مجموعة من القياسات التي تؤثر على الربحية ❖ يحدد المساءلة عن القيادة من أجل الصحة والربحية ❖ يشمل جميع عمليات إدارة الأعمال والتشغيلية ❖ أرصدة الإدارة وأدوار الموظفين ؛ أرصدة تكلفة وإيرادات العمليات الثقيلة