

《发现致命指标》

图书基本信息

书名：《发现致命指标》

13位ISBN编号：9787115386595

作者：马克·格雷厄姆·布朗（Mark Graham Brown）

页数：304

译者：廖珂

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu111.com

《发现致命指标》

作者简介

【美】马克·格雷厄姆·布朗（Mark Graham Brown）：拥有超过三十年的为企业和政府机构提供绩效改善方面咨询服务的丰富经验，他的客户包括辉瑞制药、美敦力制药、雀巢宠优、西斯科公司等以及许多政府和军事机构。布朗先生作为企业绩效评价领域全球顶尖的专家，在绩效管理领域发表了超过五十篇文章，并著有四部著作。他在美国和欧洲的管理研究学院举办过公共的研讨会，也常常在全球的管理领域的专业论坛上发表主旨演讲。布朗先生在加州的曼哈顿海滩创办了自己的咨询公司，更详细的情况请参见他的个人网站www.markgrahambrown.com

书籍目录

引言：什么是预测分析

从历史的错误中学习或许为时已晚

组织也有“胆固醇”

如何使用预测性分析

分析方法：分析型指标、公式型指标以及单一度量指标

时间观点：指标是对过去或现在的度量

指标所反映的历史、当前及未来

分析型指标为何优于单一度量指标

指标分析的事实与谬误

研究用分析型指标及持续绩效评价用分析型指标

第一部分 运营指标分析

第1章 创新力指数

1.1.创新力的重要性

1.2.哪种类型的组织需要测算创新力指数

1.3.创新力指数是如何影响企业绩效的

1.4.基本无价值的创新力指标

1.5.创新力指数测算的成本及工作量

1.6.如何测算创新力指数

1.7.公式及指标权重

1.8.指数的变化形式

1.9.目标与评价基准

1.10.数据带来的好处

第2章 供应链指数

2.1.哪种类型的组织需要测算供应链指数

2.2.供应链指数是如何影响企业绩效的

2.3.供应链指数测算的成本及工作量

2.4.如何测算供应链指数

2.5.公式及指标权重

2.6.指数的变化形式

2.7.目标与评价基准

2.8.数据带来的好处

第3章 项目管理指数

3.1.哪种类型的组织需要测算项目管理指数

3.2.项目管理指数是如何影响企业绩效的

3.3.项目管理指数测算的成本及工作量

3.4.如何测算项目管理指数

3.5.过程与变更：项目管理分析中的两个附加指标

3.6.衡量项目的风险

3.7.指数的变化形式

3.8.公式及指标权重

3.9.目标与评价基准

3.10.数据带来的好处

第4章 企业优化指数

4.1.为何抛弃这些“神牛”

4.2.哪种类型的组织需要测算企业优化指数

4.3.企业优化项目是如何影响企业绩效的

4.4.测算企业优化指数的成本及工作量

- 4.5.如何测算企业优化指数
- 4.6.知识管理计划
- 4.7.精益生产与六西格玛计划
- 4.8.参考方案与指标权重
- 4.9.指数的变化形式
- 4.10.目标与评价基准
- 4.11.数据带来的好处

第5章 风险指数

- 5.1.哪种类型的组织需要测算风险指数
- 5.2.风险指数是如何影响企业绩效的
- 5.3.测算风险指数的成本及工作量
- 5.4.如何测算风险指数
- 5.5.指数的变化形式
- 5.6.参考方案与指标权重
- 5.7.数据带来的好处

第6章 商机管理指数

- 6.1.哪种类型的组织需要测算商机管理指数
- 6.2.商机管理指数是如何影响企业绩效的
- 6.3.测算商机管理指数的成本及工作量
- 6.4.如何测算商机管理指数
- 6.5.参考方案与指标权重
- 6.6.指数的变化形式
- 6.7.目标与评价基准
- 6.8.数据带来的好处

第7章 外部因素指数

- 7.1.哪种类型的组织需要测算外部因素指数
- 7.2.外部因素指数是如何影响企业绩效的
- 7.3.测算外部因素指数的成本及工作量
- 7.4.如何测算外部因素指数
- 7.5.指数的变化形式
- 7.6.参考方案与指标权重
- 7.7.目标与评价基准
- 7.8.数据带来的好处

第8章 可持续发展指数

- 8.1.哪种类型的组织需要测算可持续发展指数
- 8.2.可持续发展指数是如何影响企业绩效的
- 8.3.测算可持续发展指数的成本及工作量
- 8.4.如何测算可持续发展指数
- 8.5.指数的变化形式
- 8.6.参考方案与指标权重
- 8.7.目标与评价基准
- 8.8.数据带来的好处

第二部分：客户及利益相关者分析

第9章 成效指数

- 9.1.哪种类型的组织需要测算成效指数
- 9.2.成效指数是如何影响企业绩效的
- 9.3.测算成效指数的成本及工作量
- 9.4.如何测算成效指数
- 9.5.参考方案与指标权重

9.6.指数的变化形式

9.7.目标与评价基准

9.8.数据带来的好处

第10章 顾客契合指数

10.1.哪种类型的组织需要测算顾客契合指数

10.2.顾客契合指数是如何影响企业绩效的

10.3.测算顾客契合指数的成本及工作量

10.4.如何测算顾客契合指数

10.5.顾客契合指数的相关因素

10.6.指数的变化形式

10.7.目标与评价基准

10.8.数据带来的好处

第11章 社交网络指数

11.1.净推荐值：全新改进的调查方法

11.2.哪种类型的组织需要测算社交网络指数

11.3.社交网络指数是如何影响企业绩效的

11.4.测算社交网络指数的成本及工作量

11.5.如何测算社交网络指数

11.6.如何识别优质顾客

11.7.指数的变化形式

11.8.目标与评价基准

11.9.数据带来的好处

第12章 卓越服务指数

12.1.哪种类型的组织需要测算卓越服务指数

12.2.卓越服务指数是如何影响企业绩效的

12.3.测算卓越服务指数的成本及工作量

12.4.如何测算卓越服务指数

12.5.参考方案与指标权重

12.6.指数的变化形式

12.7.目标与评价基准

12.8.数据带来的好处

第13章 顾客愤怒指数

13.1.顾客问卷调查存在的问题

13.2.哪种类型的组织需要测算顾客愤怒指数

13.3.顾客愤怒指数是如何影响企业绩效的

13.4.测算顾客愤怒指数的成本及工作量

13.5.如何测算顾客愤怒指数

13.6.如何在不同类型的组织进行记录

13.7.医院的“麻烦”指数

13.8.“麻烦”指数或愤怒指数的优缺点

13.9.如何构建指数

13.10.参考方案与指标权重

13.11.指数的变化形式

13.12.目标与评价基准

13.13.数据带来的好处

第14章 国家贡献指数

14.1.哪种类型的组织需要测算国家贡献指数

14.2.国家贡献指数是如何影响企业绩效的

14.3.测算国家贡献指数的成本及工作量

14.4.如何测算国家贡献指数

14.5.指数的变化形式

14.6.参考方案与指标权重

14.7.目标与评价基准

14.8.数据带来的好处

第15章 企业公民指数

15.1.哪种类型的组织需要测算企业公民指数

15.2.企业公民指数是如何影响企业绩效的

15.3.测算企业公民指数的成本及工作量

15.4.如何测算企业公民指数

15.5.参考方案与指标权重

15.6.指数的变化形式

15.7.目标与评价基准

15.8.数据带来的好处

第三部分：人员分析

第16章 人力资本指数

16.1.哪种类型的组织需要测算人力资本指数

16.2.人力资本指数是如何影响企业绩效的

16.3.测算人力资本指数的成本及工作量

16.4.如何测算人力资本指数

16.5.参考方案与指标权重

16.6.指数的变化形式

16.7.目标与评价基准

16.8.数据带来的好处

第17章 员工幸福指数

17.1.员工幸福感的来源是什么

17.2.哪种类型的组织需要测算员工幸福指数

17.3.员工幸福指数是如何影响企业绩效的

17.4.一个怪诞而欢乐的文化

17.5.测算员工幸福指数的成本及工作量

17.6.如何测算员工幸福指数

17.7.净推荐值

17.8.使用社交媒体跟踪员工幸福感

17.9.参考方案与指标权重

17.10.指数的变化形式

17.11.目标与评价基准

17.12.数据带来的好处

第18章 企业文化指数

18.1.哪种类型的组织需要测算企业文化指数

18.2.企业文化指数是如何影响企业绩效的

18.3.宠物优先于利润——宠优公司的企业文化

18.4.测算企业文化指数的成本及工作量

18.5.如何测算企业文化指数

18.6.指数的变化形式

18.7.参考方案与指标权重

18.8.目标与评价基准

18.9.数据带来的好处

第19章 干扰指数

19.1.哪种类型的组织需要测算干扰指数

- 19.2.干扰指数是如何影响企业绩效的
- 19.3.测算干扰指数的成本及工作量
- 19.4.如何测算干扰指数
- 19.5.参考方案与指标权重
- 19.6.指数的变化形式
- 19.7.目标与评价基准
- 19.8.数据带来的好处
- 第20章 企业健康指数
- 20.1.哪种类型的组织需要测算企业健康指数
- 20.2.企业健康指数是如何影响企业绩效的
- 20.3.不认真的企业健康计划
- 20.4.切实有效的方法：严厉的政策
- 20.5.切实有效的方法：内部保健中心
- 20.6.切实有效的方法：选拔合适的员工
- 20.7.测算企业健康指数的成本及工作量
- 20.8.如何测算企业健康指数
- 20.9.指数的变化形式
- 20.10.参考方案与指标权重
- 20.11.目标与评价基准
- 20.12.数据带来的好处

《发现致命指标》

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:www.tushu111.com