

مركز ذكاء

منشآت
monsha'at

المهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة
Small & Medium Enterprises General Authority

كتيب

مقدمة في تحليل البيانات لقطاع التجزئة



قائمة المحتويات

| | |
|----|--|
| 3 | عن مركز ذكاء |
| 3 | ماذا يقدم لك هذا الكتيب وسياسة الاستخدام |
| 4 | مقدمة عن تحليل البيانات |
| 8 | تحليل البيانات في مختلف المراحل |
| 9 | التخطيط والتسويق |
| 10 | الخدمات اللوجستية |
| 11 | المبيعات |
| 12 | أدوات مساعدة |

عن مركز ذكاء

جاء إنشاء مركز ذكاء كأول مركز متخصص في التقنيات المتقدمة لخدمة رواد الأعمال والمنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة. يهدف المركز لتمكين قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة من توظيف التقنيات المتقدمة لتطوير هذه المنشآت وزيادة تنافسيتها وأن يكون حلقة ربط ما بين رواد الأعمال وصناع القرار في مجالاته المتخصصة. يتخذ مركز ذكاء لعلوم البيانات والذكاء الاصطناعي مدينة الخبر مقراً له، ويقع مركز ذكاء لإنترنت الأشياء والأمن السيبراني في مدينة الرياض، ويخدم المركز شتى أنحاء المملكة العربية السعودية.

عن كتيب تحليل البيانات لقطاع التجزئة

صمم هذا الكتيب كملخص لورشة مقدمة في تحليل البيانات لقطاع التجزئة والتي تهدف إلى تبسيط تحليل البيانات لحديثي الخبرة في هذا المجال وتوضيح كيف تتم عملية التحليل في مختلف الشركات من نواحي عديدة (الخدمات اللوجستية، المبيعات، وغيرها) بالإضافة إلى مشاركة بعض الأدوات التحليلية المساعدة.

ماذا يقدم لك هذا الكتيب؟

هذا الكتيب سيرشدك إلى طرق تحليل البيانات في قطاع التجزئة، بالإضافة إلى بعض الأدوات التي ستساعدك في تحقيق أهداف منشأتك التحليلية.

✦ بإمكانك النقر على الشعارات والروابط الموجودة في هذا الكتيب للذهاب إلى المواقع الإلكترونية الخاصة بها.

سياسة الاستخدام

إن المعلومات الواردة في هذا الكتيب تم تجميعها وتنسيقها بجهود موظفي مركز ذكاء التابع لـ الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة "منشآت"، لا ينبغي لقارئها أن يعمل بها دون مشورة مناسبة من المتخصصين. للمزيد من المعلومات نرجو التواصل على البريد الإلكتروني support@thakaa.sa

جميع الحقوق محفوظة لمركز ذكاء، أحد مراكز الابتكار التابعة للهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة "منشآت".

مقدمة

مع توفر الأجهزة المتصلة بالإنترنت في كثير من الشركات الناشئة في مختلف القطاعات، كأنظمة نقاط البيع مثلاً، أصبحت البيانات غير محصورة على إجمالي المبيعات وإجمالي العملاء فقط، يمكن النظر للبيانات من مختلف الزوايا والوصول إلى استنتاجات تساعد في بناء قرارات أكثر فاعلية.

ما هو تحليل البيانات؟



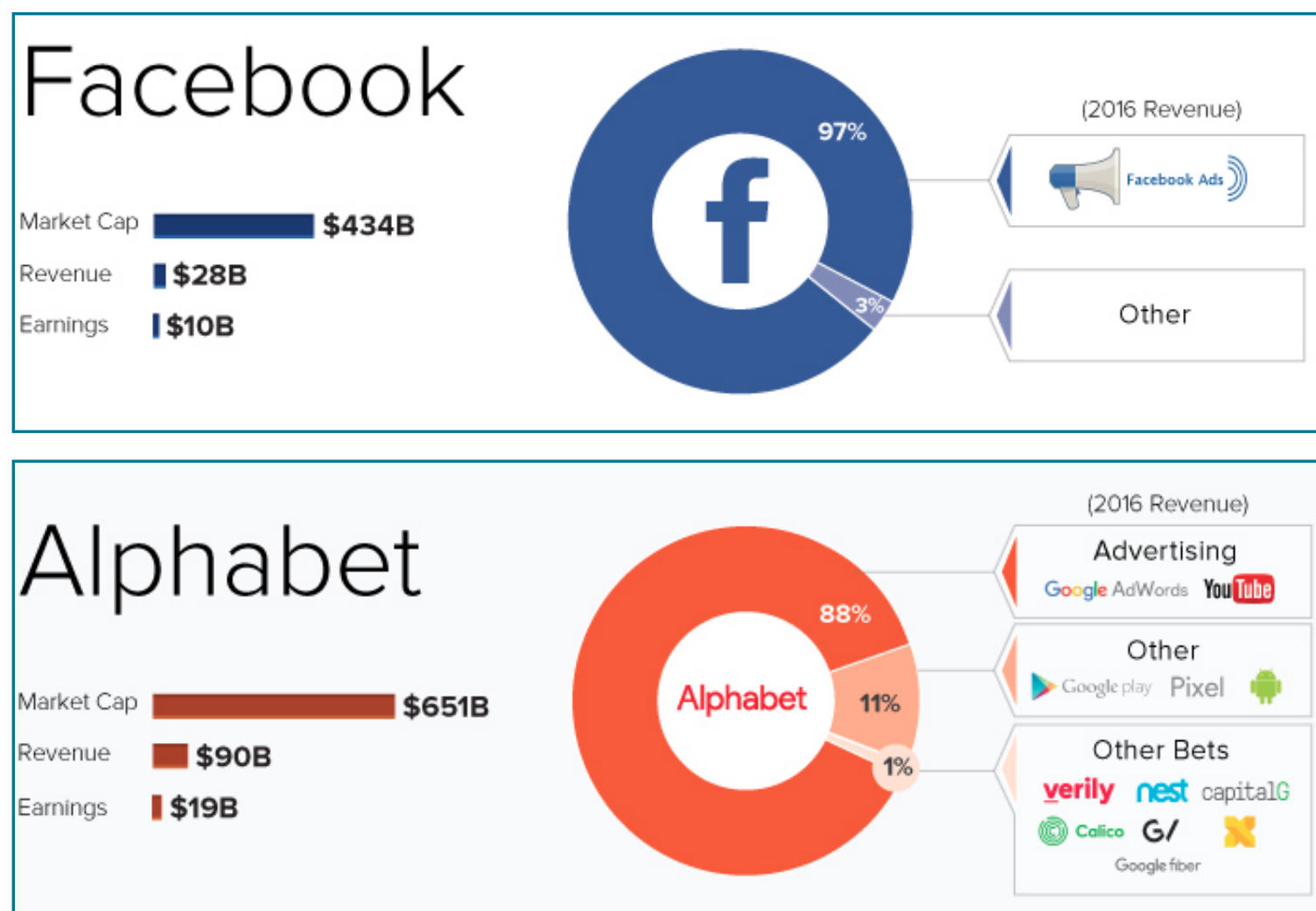
عملية فحص مجموعات البيانات من أجل استخلاص استنتاج حول المعلومات التي تحتوي عليها.



إنها ليست أداة أو تقنية، بل هي طريقة للتفكير والعمل على البيانات.

قصص نجاح تحليل البيانات

أعاد كل من فيسبوك وجوجل تعريف صناعة الإعلانات العالمية، وذلك بالأساس من خلال الأساليب القائمة على البيانات.




منح محرك التوصية الخاص بـ أمازون ميزة لها على منافسيها، وأدى لزيادة المبيعات بشكل كبير



القيمة التجارية

تقادية

ماذا يجب أن نفعّل؟ 

تنبؤية

ماذا يمكن أن يحدث؟ 

تشخيصية

لماذا حدث هذا؟ 

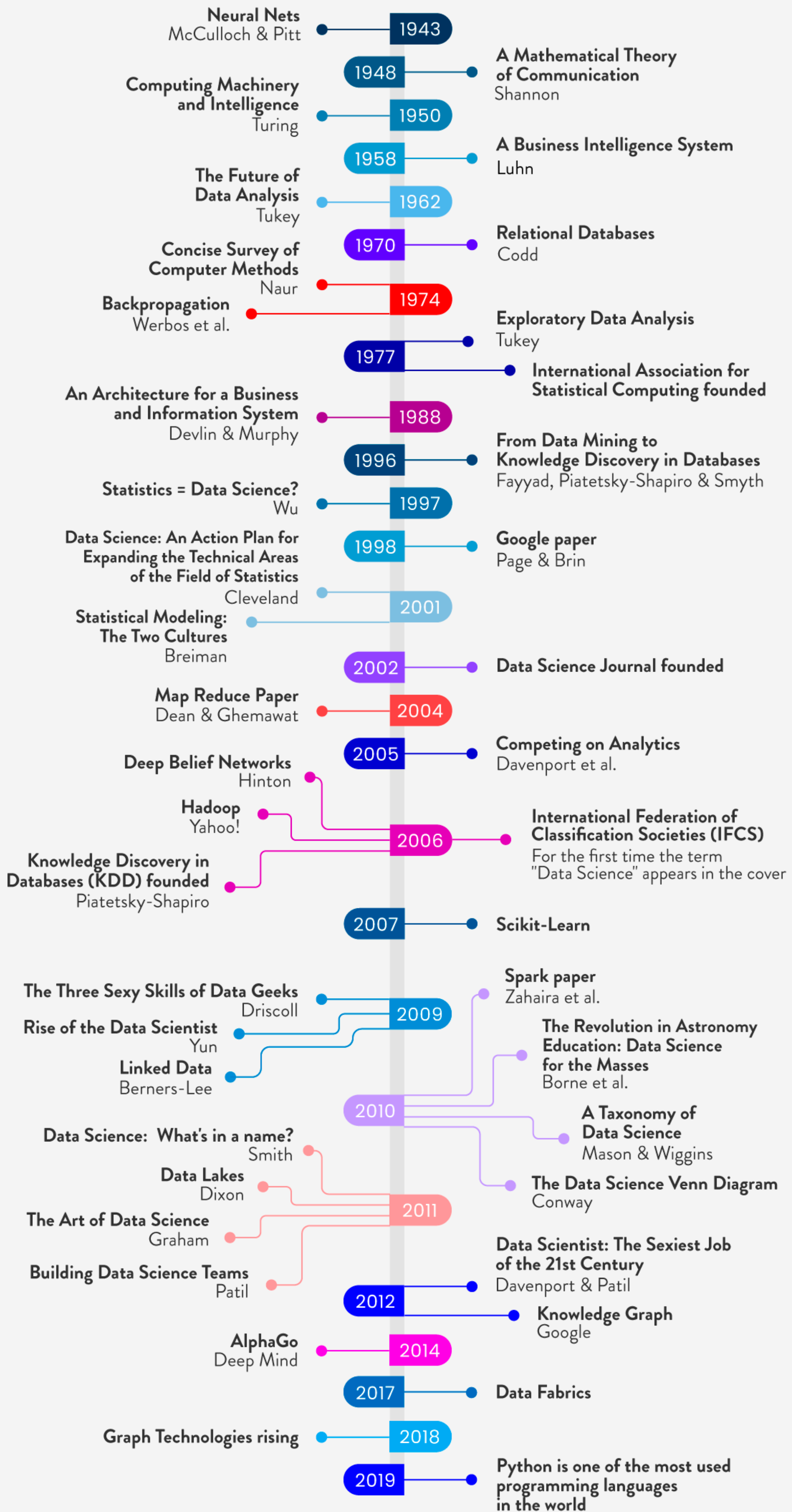
وصفية

ماذا حدث؟ 

تعقيد تحليل البيانات

علم البيانات عبر التاريخ

DATA SCIENCE TIMELINE



@favioaz
@heizelvazquez

تعريف قطاع التجزئة بناء على ISIC4

الباب (ق): أنشطة الخدمات الأخرى

القسم 96: أنشطة الخدمات الشخصية الأخرى

القسم 95: إصلاح أجهزة الحاسوب الشخصية والمنزلية

الباب (ط): أنشطة خدمات الإقامة والطعام

القسم 56: أنشطة خدمات الأتعمة والمشروبات

القسم 55: الإقامة والإيواء

الباب (ز): تجارة الجملة والتجزئة وإصلاح المركبات ذات المحركات والدراجات النارية

القسم 47: تجارة والتجزئة. باستثناء المركبات ذات المحركات والدراجات النارية

القسم 46: تجارة الجملة والتجزئة. باستثناء المركبات ذات المحركات والدراجات النارية

القسم 45: تجارة الجملة والتجزئة. وإصلاح المركبات ذات المحركات والدراجات النارية

الباب

القسم

تحليل البيانات في مختلف المراحل:

ينقسم قطاع التجزئة إلى 3 أقسام رئيسية، متفرعة إلى مهام عديدة:



التخطيط والتسويق

تحليل السوق
التنبؤ بالطلب
التحسين داخل المتجر
تحليل الآراء في وسائل التواصل



الخدمات اللوجستية

تشخيصات المخزون
تشخيصات سلسلة التوريد
معلومات الرضى عن الخدمات



المبيعات

برامج ولاء العميل
البيع المتقاطع والبيع البديل
العروض والخصومات
دراسة العملاء
فعالية الترويج

التخطيط والتسويق

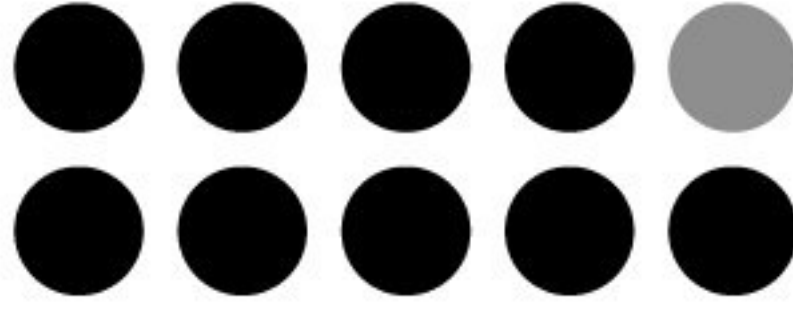
تحليل السوق:

من أساسيات النجاح في قطاع التجزئة، هو تحليل السوق وتحديد جوانب الفرص الأساسية لنمو الأعمال وهناك وسائل ومصادر مختلفة لذلك منها:

- منصة "واثق" لبيانات وزارة التجارة والعدل المفتوحة.



- خارطة "تسعة أعشار" التفاعلية للأنشطة التجارية



تسعة أعشار



- "هيئة الإحصاء" لمشاهدة واردات وصادرات المملكة لمعرفة التوجه العام للسوق المحلي.



- بعض الشركات المحلية توفر بعض الدراسات أيضًا بمبالغ مدفوعة مثل شركة الأبحاث الرقمية (DRC).



التنبؤ بالطلب: يمكن التنبؤ بالمبيعات المستقبلية بناءً على المبيعات السابقة، وتحليل سلة الشراء التي تتشارك نفس الظروف العامة بدرجات من الدقة تتفاوت على حسب جودة البيانات وجودة حساب التنبؤ.

التحسين داخل المتجر: مثلًا الترتيب الأمثل للأرفف، وعلاقة البضائع المصفوفة بنفس الرف وتعتبر علم بحد ذاتها (Shelf Management).

تحليل الآراء في وسائل التواصل الاجتماعي: تحليل قنوات التواصل يساعد كثيرًا في فهم عوامل الضعف والقوة ومعرفة رضى العميل بالدرجة الأولى. وهناك أدوات متعددة تستطيع تمييز اللغة العربية أيضًا مثل أداة (لوسيديا).

LUCIDYA 

وأيضًا أداة (كراود أنالايزر)

كراود أنالايزر 

الخدمات اللوجستية

تشخيصات المخزون: يجب تحليل مستويات المخزون في مختلف الفروع والمستودعات وتحليل الطلبات حسب الموقع الجغرافي وتوزيعها بطريقة نموذجية لتقديم خدمة أكثر جودة وكفاءة ويمكن القيام بذلك باستخدام تحليل البيانات. تثبت الدراسات أن فيضان ونقصان المخزون للمتاجر يكلف ما يقارب 800 مليار سنويًا ويزيد في كل سنة 50 مليار تقريبًا.

تشخيصات سلسلة التوريد: لضمان جودة أعلى في تقديم الخدمات اللوجستية، من الضروري تمكين المتابعة للمنتجات في سلسلة التوريد بأعلى دقة. لزيادة كفاءة الخدمات اللوجستية وتمكين التحليل المرجعي في حال حدوث مشاكل تؤثر على الجودة.

معلومات الرضى عن الخدمات: زيادة اعتمادية وموثوقية أوامر الشحن من خلال متابعة تعليقات العملاء في جميع القنوات وربطها بمقاييس أداء وجودة عالية.

المبيعات

برامج ولاء العميل

تقديم بطاقات الولاء

- تتطلب هذه البطاقة جمع بيانات العميل من خلال تعبئة نموذج إلكتروني
- الهدف الرئيسي من تقديم هذا البرنامج هو لفهم عملاء المتجر بشكل أفضل
- دائمًا يتبع نظام ولاء العميل حالة (منفعة مقابل منفعة)
- (82%) من أعضاء برنامج ولاء العميل يدعون عميل واحد إضافي على الأقل

برامج جوائز خارجية

- تتشابه مع "بطاقة الولاء" من ناحية المنافع
- توفر بيانات أكثر، لكن تحوي خصائص أقل
- أسهل للتنفيذ

العروض والخصومات

ترويج الخيارات الأكثر مبيعًا

- وضع علامة "الأكثر مبيعًا" على خيارات العملاء المفضلة، تقود إلى مبيعات أكثر
- تزيد من احتمالية إعجاب العملاء الجدد بمتجرك!
- علامة أو رمز على اختيارك كصاحب المتجر أو العلامة التجارية

خصومات مبنية على البيانات

- ترشيح مجموعة من المنتجات بناءً على طلب العملاء المتزايد والتقييم المرتفع

دراسة العملاء:

- من أهم الطرق لفهم سلوك العميل هي تحديد شريحة العملاء عبر متابعة نمط الشراء. ومن ثم توجيهه بنصائح شرائية متعددة تتطابق مع عملاء آخرين يتشاركون نفس السلوك والنمط الشرائي.

- التفاعل التدريجي:** تحديد فئة العملاء الأكثر تفاعل مع العروض والإعلانات المرسلة إليهم، بحيث تشكل هذه الفئة عناصر مشاركة كبيرة وتندرج تحت التسويق المجاني عن طريق مشاركتهم الإعلانات المرسلة إليهم وإعادة إرسالها لمعارفهم من تلقاء انفسهم.

- دراسة جدوى الترويج والإعلان:** إحدى الطرق الفعالة هي الإعلان عن منتج واحد عن طريق مشاهير مواقع تواصل اجتماعي مختلفين، مع الأخذ بعين الاعتبار اختلاف محتوياتهم وشريحة المتابعين لكل واحد منهم، من حيث الجنس والعمر والمنطقة الجغرافية، بالإضافة الى عرض الإعلانات في منصات مختلفة باستخدام رموز خصم مختلفة، بهدف قياس تأثير فعالية كل من الخيارات الإعلانية المتعددة.

أمثلة لبعض الأدوات المساعدة

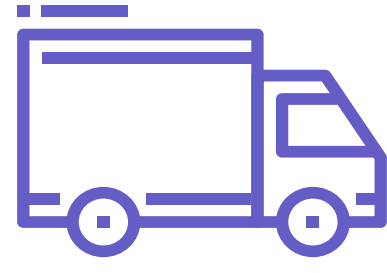


التخطيط والتسويق

RESCI



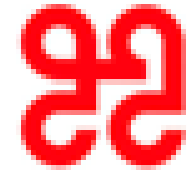
Google Analytics



الخدمات اللوجستية



LOGINEXT



BRINGG



SHOPKEEP



FootfallCam™



المبيعات



tableau



Power BI



أنظمة نقاط بيع ذكية

Revel™
SYSTEMS



marn

FOODICS®



حدود المسؤولية:

تقدم منشآت المصادر التعليمية وهي خدمة من خدمات مكتبة مركز نكاء التي تقدمها منشآت والتي تساهم وتساعد في إثراء المحتوى العربي لمصادر التعلم عبر الإنترنت لتوفير المعرفة لفئات مختلفة في مجالات التقنية وريادة الأعمال، ولا تقدم "منشآت" أو من يمثلها أي قرارات أو ضمانات سواءً بشكل صريح أو ضمني حول اكتمال أو دقة أو موثوقية أو ملاءمة أو توافر هذه البيانات أو المعلومات أو المواد ذات الصلة الواردة في لأي غرض كان ولا يجوز استخدامها لغرض آخر غير الاستخدام العام ولا تتحمل "منشآت" أو من يمثلها - بأي حال من الأحوال - أي أضرار مادية أو معنوية، مباشرة أو غير مباشرة، قد تحصل، وتؤكد "منشآت" أو من يمثلها أنها غير مسؤولة سواءً بشكل كامل أو جزئي عن أي ضرر مباشر أو غير مباشر، عرضي أو تبعي أو عقابي خاصًا كان أو عامًا، كما أنها غير مسؤولة عن أي فرصة ضائعة أو خسارة أو ضرر من أي نوع، ومنها على سبيل المثال لا الحصر، أي ضرر أو فيروس قد يتعرض له الحاسوب الشخصي ذلك نتيجة الدخول إلى هذه الصفحة، وأن "منشآت" أو من يمثلها تبذل الجهد للتأكد من أن المعلومات المتوفرة من خلال المصادر التعليمية شاملة ودقيقة قدر المستطاع. وكما تؤكد "منشآت" على الالتزام بحقوق النشر وحقوق الملكية الفكرية لمحتويات المصادر التعليمية بما في ذلك شعار "منشآت" ولا يحق نشر أي معلومات أو رأي يتم التعبير عنه هنا دون الحصول على إذن خطي مسبق للقيام بذلك من قبل "منشآت".

مركز ذكاء

منشآت

monsha'at

الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة
Small & Medium Enterprises General Authority

لمعرفة المزيد يمكنك التسجيل في
ورش ومعسكرات ذكاء التدريبية

عبر هذا الرابط

نتمنى أن تكون قد استمتعت بهذا الكتيب،
يمكنك إرسال التعليقات والاقتراحات

عبر هذه الاستبانة

www.thakaa.sa

