

中国管理资源网 <http://www.qg68.cn> 海量管理资料免费下载

IT应用系统主管绩效指标

| 方面 | 关键成功因素 | 关键绩效指标 | 指标定义/公式 | 评估对象 | 质/量化指标 | 组织/部门/小组/个人指标 |
|---------|------------------------------|-----------------|------------------------------|-------------|--------|---------------|
| 客户方面 | 2.3.2提高品牌形象广告与宣传的质量 | 企业网页内容更新的及时性与质量 | 企业网页内容更新的及时性与质量评定 | 信息部 | 质/量化 | 小组 |
| 内部营运方面 | 3.6.1提高职能服务的内部客户满意度 | 信息技术服务满意度 | 公司员工对公司信息技术服务满意度评分的算术平均值 | 信息技术部 | 质/量化 | 部门 |
| 内部营运方面 | 3.6.9提供优质的信息技术服务 | 软件系统事故次数 | 当期软件系统事故次数 | 信息技术部 | 量化 | 部门/小组 |
| 内部营运方面 | 3.6.9提供优质的信息技术服务 | 信息技术服务记录完整性 | 信息技术服务完整的记录数/应记录的记录总数 * 100% | 信息技术部 | 量化 | 部门/小组 |
| 学习和成长方面 | 4.4提高应用系统的应用水平 | 应用系统模块上线成功度 | 应用系统模块上线报告评估结果 | 总经理、信息技术部 | 质/量化 | 部门/个人 |
| 学习和成长方面 | 4.4.2加强与ERP实施合作者的协作水平,提高实施质量 | ERP系统实施工作表现 | ERP系统实施合作伙伴对神威项目实施小组人员的评估 | 信息技术部、各相关部门 | 质/量化 | 部门/人员 |

| 评估频率 | 目标值 | 权数 | 信息来源 |
|-----------|-----|----|------------|
| 每月 | | 20 | 企业网页质量评估记录 |
| 每半年 | | 30 | 部门合作满意度调查 |
| 每月 | | 30 | 信息技术服务记录 |
| 每月 | | 20 | 信息技术服务记录 |
| 模块上线后 | | 0 | 系统实施进度报告 |
| 项目实施阶段性总结 | | 0 | 系统实施进度报告 |