

摘要

本個案的主題為績效衡量與績效管理，個案討論對象為花仙子公司公司的績效衡量指標發展歷程，及其如何應用資訊技術協助公司績效的衡量與管理。透過個案主人翁—管理中心林處長 Lilian 對公司績效衡量系統發展的回顧，個案將引導學生討論與學習三個重要的議題，分別為：(1)績效衡量系統的設計架構、(2)績效指標的發展程序及(3)資訊科技在績效衡量與管理的應用與發展。

在績效衡量系統設計架構部份，個案對花仙子公司兩階段績效指標的發展歷程—策略地圖工作坊與全球運籌績效管理(Global Logistics Performance Management; GLPM)專案的清楚陳述，將使學生透過對比分析與討論，學習與認識發展績效衡量系統時，由上而下的績效目標開展，及由下而上的績效回饋與控制架構。在績效指標發展程序部份，學生可透過對花仙子公司在績效衡量指標上一連串努力的綜合分析，了解發展績效衡量指標應有的完整程序，包含：(1)釐清企業整體目標、(2)選取與建立各部門的績效指標、(3)評估績效指標的可行性、(4)績效指標的實施及(5)績效指標的定期維護。在資訊科技於績效衡量與管理的應用與發展上，本個案陳述了花仙子公司在績效管理系統發展上的兩種不同資訊科技應用，將引導學生認識商業智慧(Business Intelligence; BI)系統的設計，除具備目前一般性的製作管報與提供績效儀表板的功能外，還可提供的績效異常分析與處理功能。

除上述三個主要討論議題外，本個案特別陳述花仙子公司在績效衡量系統的發展過程中，陸續聘雇三任人事主管，但每任新主管都在任不久即離職。由個案主人翁林處長的立場出發，本個案安排一個未解的難題 — 「誰是擔任績效衡量系統發展專案的最適管理者？」，此部份為企業績效衡量指標的發展留下一個開放的討論空間，授課者可引導學生做更進一步的思考與討論。

關鍵詞：績效指標、績效衡量與管理、策略地圖、商業智慧