

**IDM SÜDTIROL - ALTO ADIGE**



**Performance  
Measurement System PMS  
IDM Südtirol**

**Quality Management & Controlling**

Bolzano, 16.11.2017

# PERFORMANCE MEASUREMENT SYSTEM IDM



## Überblick

### Vorwort

Performance Measurement System  
Risk Management

### 1. Ziele

### 2. Umsetzung

Unternehmensprozesse  
Stellenbeschreibung  
Management by Objectives MBO

### 3. Monitoring

Workflows & Timing  
Reporting

### 4. Optimierung

2018: Tools integration

# PMS IDM SÜDTIROL: VORWORT



## Überblick

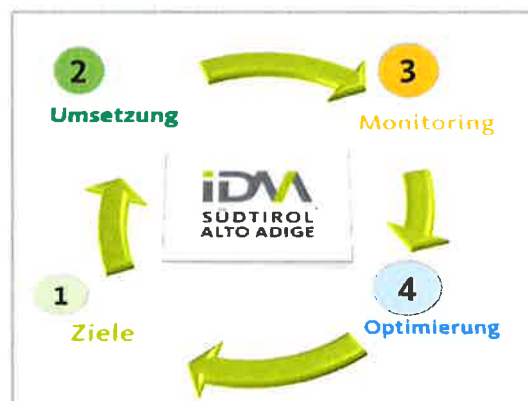
### Vorwort

**Performance Measurement System**  
Risk Management

1. Ziele
2. Umsetzung
  - Unternehmensprozesse
  - Stellenbeschreibung
  - Management by Objectives MBO
3. Monitoring
  - Workflows & Timing
  - Reporting
4. Optimierung
  - 2018: Tools integration

## Performance Measurement System

Il sistema di misura della performance (Performance Measurement System - PMS) di IDM Südtirol Alto Adige si fonda sul modello organizzativo per obiettivi, processi ed indicatori.



Il sistema comprende ed integra il sistema di gestione aziendale (Management System) ed il sistema di gestione della qualità (Quality Management System - QMS).

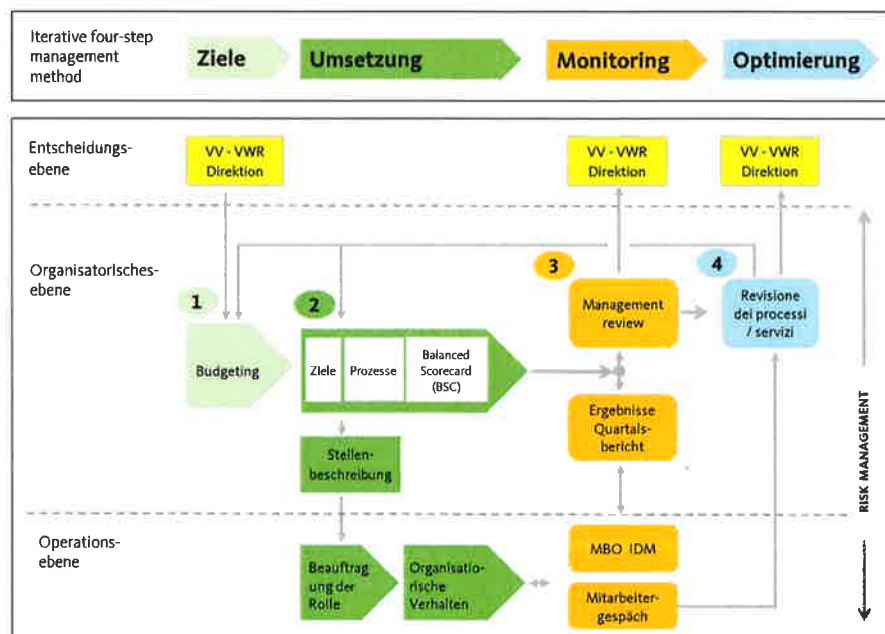
# PMS IDM SÜDTIROL: VORWORT

## Überblick

### Vorwort

**Performance Measurement System**  
Risk Management

1. Ziele  
Unternehmensprozesse  
Stellenbeschreibung  
Management by Objectives MBO
3. Monitoring  
Workflows & Timing  
Reporting
4. Optimierung  
2018: Tools integration



# PMS IDM SÜDTIROL: VORWORT

## Überblick

### Vorwort

**Performance Measurement System**  
Risk Management

1. Ziele
2. Umsetzung  
Unternehmensprozesse  
Stellenbeschreibung  
Management by Objectives MBO
3. Monitoring  
Workflows & Timing  
Reporting
4. Optimierung  
2018: Tools integration

## Steps, Tools, Outputs

Four step management method			Strumenti IDM	Output IDM
1	Ziele	Planificazione: stabilire obiettivi e strategie	Processo di budgeting	Tätigkeitsprogramm
2	Umsetzung	Esecuzione: realizzare strategie pianificate e monitorare i risultati	Processi aziendali, BSC, Ruoli, MBO	Quartalsbericht
3	Monitoring	Verifica: raccogliere risultati (dati) e punti critici, individuare azioni di miglioramento	Management Review, Mitarbeitergespräche	Verbale MR (azioni di miglioramento)
4	Optimierung	Azione: realizzare le azioni di miglioramento	Revisione processi e servizi	Indicatori di miglioramento

# PMS IDM SÜDTIROL: VORWORT

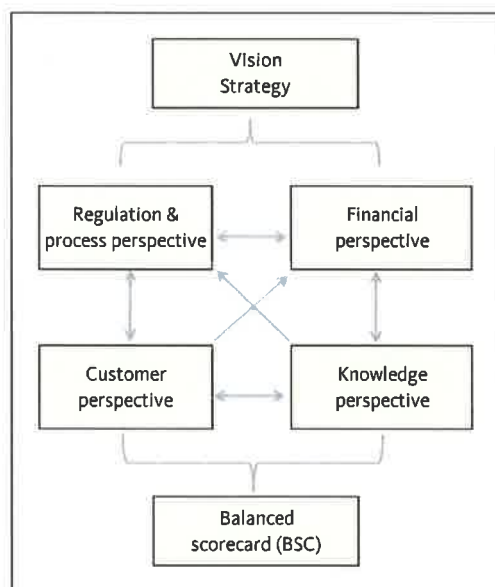
## Überblick

### Vorwort

Performance Measurement System

#### Risk Management

1. Ziele
2. Umsetzung
  - Unternehmensprozesse
  - Stellenbeschreibung
  - Management by Objectives MBO
3. Monitoring
  - Workflows & Timing
  - Reporting
4. Optimierung
  - 2018: Tools integration



## Risk Management

La vision strategy comprende la „Knowledge perspective“.

La conoscenza (Knowledge) è un asset aziendale fondamentale che deve essere disponibile, accessibile a tutti e diffusa costantemente nell'organizzazione.

# PMS IDM SÜDTIROL: ZIELE

## Überblick

Vorwort  
Performance Measurement System  
Risk Management

### 1. Ziele

2. Umsetzung
  - Unternehmensprozesse
  - Stellenbeschreibung
  - Management by Objectives MBO
3. Monitoring
  - Workflows & Timing
  - Reporting
4. Optimierung
  - 2018: Tools integration

## Ziele: Budget

2016 VWR 20.10.16  
VV 28.10.16



2017 VWR 19.10.17  
VV 09.11.17



# PMS IDM SÜDTIROL: UMSETZUNG

## Überblick

Vorwort

Performance Measurement System  
Risk Management

1. Ziele

### 2. Umsetzung

#### Unternehmensprozesse

Stellenbeschreibung  
Management by Objectives MBO

3. Monitoring

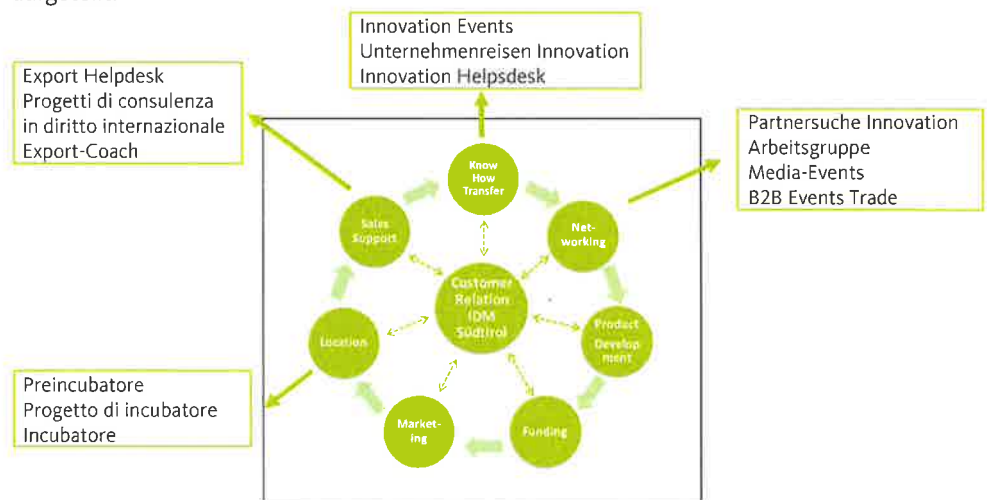
Workflows & Timing  
Reporting

4. Optimierung

2018: Tools integration

## Unternehmensprozesse

Die 97 Dienstleistungen (Prozesse) der IDM Südtirol wurden in 8 Makrokategorien aufgeteilt.





# PMS IDM SÜDTIROL: UMSETZUNG



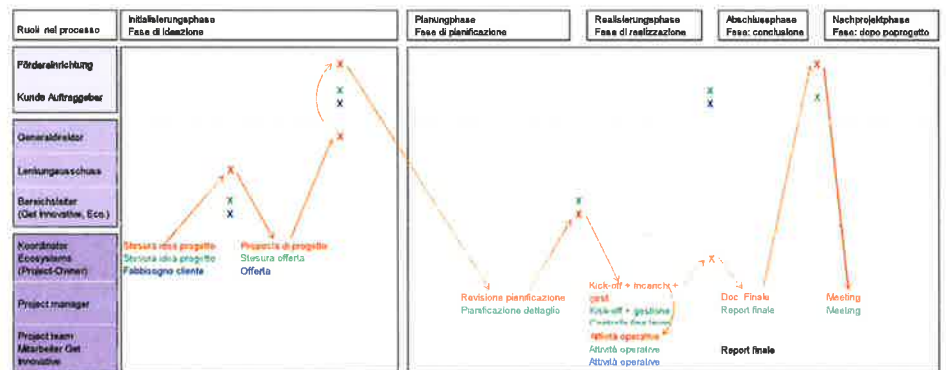
## Unternehmensprozesse

Beispiel Beschreibung Unternehmensprozess. Die Beschreibung ist notwendig um die Qualitätskennzahlen (Balanced Scorecard BSC) zu ermitteln.

### Überblick

Vorwort  
Performance Measurement System  
Risk Management

1. Ziele
2. **Umsetzung**  
**Unternehmensprozesse**  
Stellenbeschreibung  
Management by Objectives MBO
3. Monitoring  
Workflows & Timing  
Reporting
4. Optimierung  
2018: Tools integration



# PMS IDM SÜDTIROL: UMSETZUNG

## Überblick

Vorwort  
Performance Measurement System  
Risk Management

1. Ziele
- 2. Umsetzung**  
Unternehmensprozesse  
**Stellenbeschreibung**  
Management by Objectives MBO
3. Monitoring  
Workflows & Timing  
Reporting
4. Optimierung  
2018: Tools integration



## Stellenbeschreibung

La descrizione del ruolo è per obiettivi processi ed indicatori ed è conforme al modello organizzativo PMS.

# PMS IDM SÜDTIROL: UMSETZUNG

## Überblick

Vorwort  
Performance Measurement System  
Risk Management

1. Ziele
- 2. Umsetzung**  
Unternehmensprozesse  
Stellenbeschreibung  
**Management by Objectives MBO**
3. Monitoring  
Workflows & Timing  
Reporting
4. Optimierung  
2018: Tools integration

## MBO IDM: Struktur 2017

Ziele	Pesi (%)	Elementi per la valutazione	Fonte dei dati	Data di valutazione
<b>Allgemeine Ziele</b>				
Erfüllung des Jahresprogrammes (Indikatoren) des Bereichs	30%	Progetti/attività	Report Management review	Dic. 2017
Einhaltung des Aktionsbudgets des Bereichs	30%	Risultato Operativo	Report Management review	Dic. 2017
<b>Individuelle Ziele</b>				
Erreichung der individuellen Ziele	40%	Progetti/attività	Relazione al 31/12/17 Abteilungsleiter	Dic. 2017
<b>Totale</b>	<b>100%</b>			

# PMS IDM SÜDTIROL: UMSETZUNG



## Überblick

Vorwort  
Performance Measurement System  
Risk Management

1. Ziele
- 2. Umsetzung**
  - Unternehmensprozesse
  - Stellenbeschreibung
  - Management by Objectives MBO**
3. Monitoring
  - Workflows & Timing
  - Reporting
4. Optimierung
  - 2018: Tools integration

## MBO IDM : Individuelle Ziele 2017

Ripartizioni	N.ro progetti interni totali	Percentuale Impatto		Impatto dei progetti					Percentuale Impatto dei progetti				
		Organizz.	Servizi offerti	Miglioramento Organizzazione		Miglioramento dei servizi offerti			Miglioramento Organizzazione		Miglioramento dei servizi offerti		
				Informa-tizzaz.	proces Interni	Proces-so	Realiz-zazione	Rilevaz. Soddisf.	Informa-tizzaz.	proces Interni	Proces-so	Realiz-zazione	Rilevaz. Soddisf.
Totale IDM Südtirol	100	51,0%	49,0%	13	38	28	17	4	13,0%	38,0%	28,0%	17,0%	4,0%
Development	19	42,1%	57,9%	4	4	10	1	0	21,1%	21,1%	52,6%	5,3%	0,0%
Sales Support	17	35,3%	64,7%	4	2	5	3	3	23,5%	11,8%	29,4%	17,6%	17,6%
Communication	42	38,1%	61,9%	2	14	13	12	1	4,8%	33,3%	31,0%	28,6%	2,4%
Administration	12	100,0%	0,0%	1	11	0	0	0	8,3%	91,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Management	10	90,0%	10,0%	2	7	0	1	0	20,0%	70,0%	0,0%	10,0%	0,0%

# PMS IDM SÜDTIROL: UMSETZUNG

## MBO IDM: Vergleich zwischen 2017 und 2016

### Überblick

Vorwort

Performance Measurement System  
Risk Management

1. Ziele

#### 2. Umsetzung

Unternehmensprozesse  
Stellenbeschreibung

**Management by Objectives MBO**

3. Monitoring

Workflows & Timing  
Reporting

4. Optimierung

2018: Tools integration

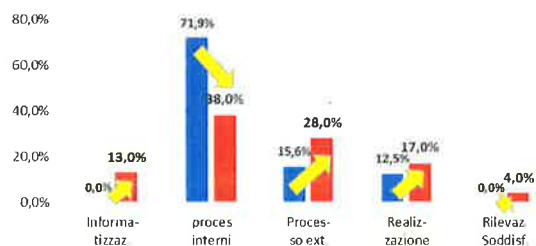
Nel 2017, il numero dei progetti interni di miglioramento è pari a 100 rispetto al 2016 che era pari a 32.

Nel 2017, rispetto al 2016, incrementano i progetti interni di miglioramento legati all' informatizzazione, ai processi esterni (servizi ai clienti) alla realizzazione di servizi e alla rilevazione della soddisfazione.

MBO 2016 - 2017  
Numero progetti interni



MBO 2016-17: classificazione progetti interni



# PMS IDM SÜDTIROL: MONITORING

## Überblick

Vorwort  
Performance Measurement System  
Risk Management

1. Ziele
2. Umsetzung
  - Unternehmensprozesse
  - Stellenbeschreibung
  - Management by Objectives MBO

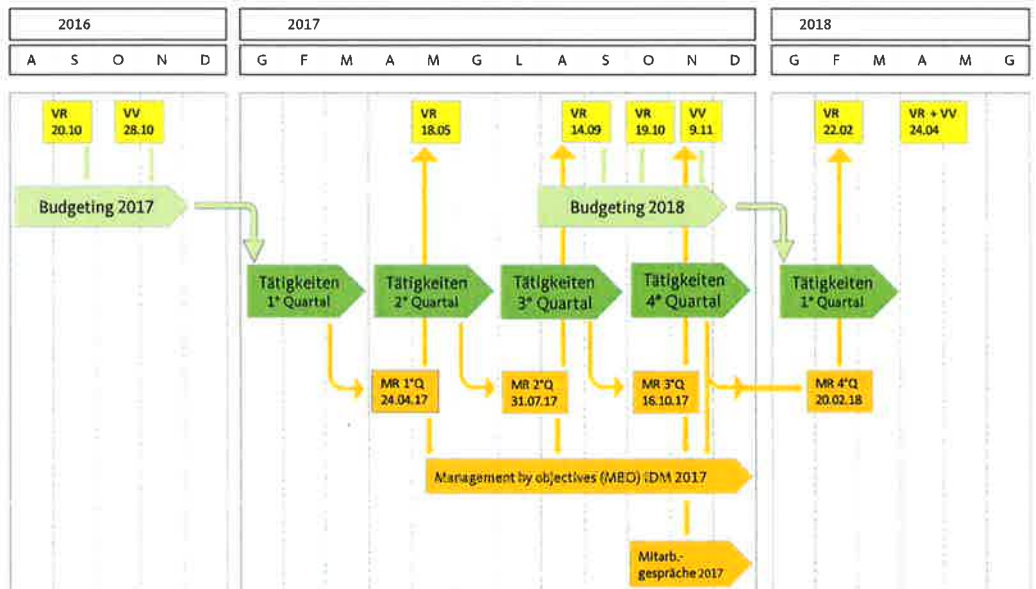
### 3. Monitoring

#### Workflows & Timing

Reporting

4. Optimierung
  - 2018: Tools integration

## Workflows & Timing



# PMS IDM SÜDTIROL: MONITORING



## Überblick

Vorwort  
 Performance Measurement System  
 Risk Management

1. Ziele
2. Umsetzung
  - Unternehmensprozesse
  - Stellenbeschreibung
  - Management by Objectives MBO

### 3. Monitoring

Workflows & Timing

#### Reporting

4. Optimierung
  - 2018: Tools integration

## Budget



## Quartalsbericht 2017 & 2018

VWR 18.05.17



VWR 17.05.18



VWR 14.09.17



VWR 20.09.18



VWR 19.10.17



VWR 25.10.18



VWR 22.02.18



VWR Febr. 19



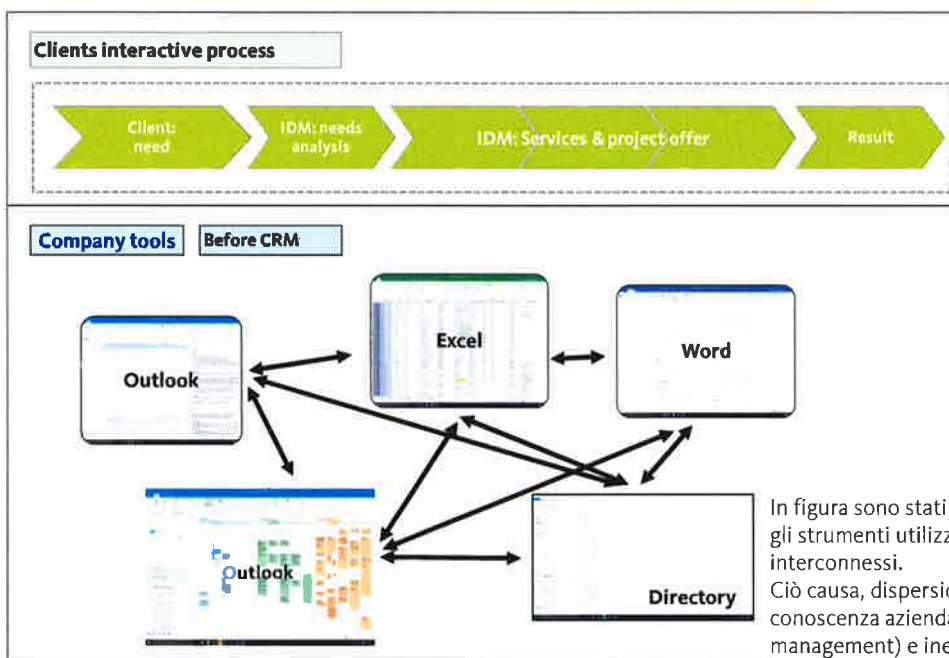
# PMS IDM SÜDTIROL: OPTIMIERUNG

## Überblick

### Vorwort

Performance Measurement System  
Risk Management

1. Ziele
2. Umsetzung
  - Unternehmensprozesse
  - Stellenbeschreibung
  - Management by Objectives MBO
3. Monitoring
  - Workflows & Timing
  - Reporting
4. **Optimierung**
  - 2018: Tools integration**





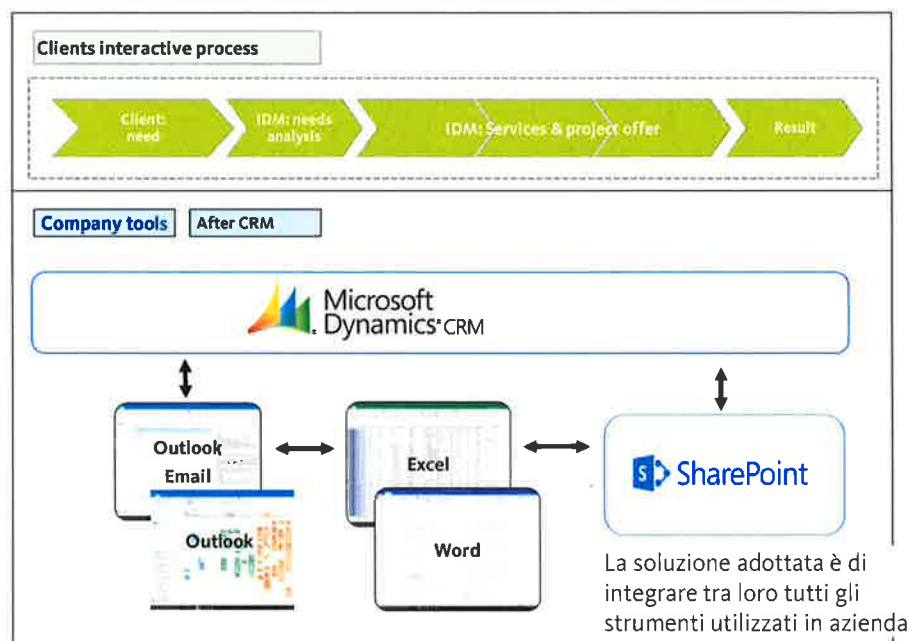
# PMS IDM SÜDTIROL: OPTIMIERUNG

## Überblick

### Vorwort

Performance Measurement System  
Risk Management

1. Ziele
2. Umsetzung
  - Unternehmensprozesse
  - Stellenbeschreibung
  - Management by Objectives MBO
3. Monitoring
  - Workflows & Timing
  - Reporting
4. **Optimierung**
  - 2018: Tools integration**



# PMS IDM SÜDTIROL: OPTIMIERUNG



## Überblick

Vorwort  
Performance Measurement System  
Risk Management

1. Ziele
2. Umsetzung  
Unternehmensprozesse  
Stellenbeschreibung  
Management by Objectives MBO
3. Monitoring  
Workflows & Timing  
Reporting
4. **Optimierung**  
**2018: Tools integration**

## 2018: Quartalsbericht mit Microsoft Dynamics CRM

