

# Sommario

<b>Prefazione .....</b>	<b>ix</b>
-------------------------	-----------

<b>Capitolo 1 - Il sistema informativo: basi concettuali .....</b>	<b>1</b>
--	----------

1.1 Introduzione .....	2
1.2 Gestire informazione .....	3
1.3 Il sistema informativo .....	4
1.4 Il ruolo del sistema informativo nell'organizzazione .....	10
1.4.1 La rappresentazione per funzioni .....	11
1.4.2 La rappresentazione per processi .....	12
1.4.3 La rappresentazione di Anthony.....	13
1.5 Conclusioni .....	17
1.6 Bibliografia .....	18

<b>Capitolo 2 - Introduzione alle tecnologie: basi di dati e reti di calcolatori .....</b>	<b>19</b>
--	-----------

2.1 Introduzione .....	20
2.2 La gestione di informazioni strutturate: basi di dati e DBMS .....	22
2.2.1 L'archiviazione in file "tradizionali" .....	23
2.2.2 L'archiviazione in basi di dati: i DBMS .....	26
2.2.3 Operazioni su una base dati .....	29
2.2.4 Utenti di una base dati .....	31

2.2.5	Conclusioni .....	32
2.3	Le reti di calcolatori: un'introduzione .....	32
2.4	L'architettura di rete: i protocolli di comunicazione .....	35
2.5	Il livello "A": infrastruttura fisica .....	40
2.5.1	I mezzi di trasmissione .....	40
2.5.2	Reti locali e geografiche .....	42
2.5.3	I dispositivi di interconnessione .....	43
2.5.4	Il sistema di accesso a Internet .....	45
2.6	Il livello "B": protocolli di trasmissione .....	46
2.6.1	Commutazione di circuito e di pacchetto .....	47
2.6.2	La famiglia di protocolli TCP/IP .....	50
2.7	Il livello "C": protocolli applicativi .....	54
2.7.1	Protocolli applicativi e relativi servizi .....	54
2.7.2	L'architettura client-server .....	55
2.7.3	L'architettura peer-to-peer .....	57
2.8	Conclusioni .....	57
2.9	Bibliografia .....	58

### **Capitolo 3 - Il ruolo delle ICT nell'organizzazione ..... 59**

3.1	Introduzione .....	60
3.2	Strutturazione dell'organizzazione .....	60
3.2.1	La struttura organizzativa per funzioni .....	62
3.2.2	La struttura organizzativa per processi .....	64
3.2.3	Le attività della piramide di Anthony .....	66
3.2.4	L'azienda come insieme di processi .....	67
3.2.5	Identificazione e analisi dei processi .....	68
3.3	Orizzonte temporale .....	75
3.4	Confini organizzativi .....	80
3.5	Gli approcci all'analisi del ruolo delle ICT .....	86
3.5.1	La matrice degli impatti funzionali .....	87
3.5.2	Il business process reference model di SAP R/3 .....	91
3.5.3	I principi della reingegnerizzazione dei processi .....	97
3.5.4	Il modello di sviluppo della e-Supply chain .....	99
3.6	Conclusioni .....	102
3.7	Bibliografia .....	103

**Capitolo 4 - Il ruolo delle ICT nella strategia ..... 105**

4.1	Introduzione .....	106
4.2	Gli approcci all'uso delle ICT .....	107
4.2.1	L'uso strategico delle ICT .....	111
4.2.2	L'intensità di informazione di Porter e Millar .....	113
4.3	Gli impatti delle ICT sul settore .....	115
4.3.1	Il sistema competitivo allargato .....	116
4.3.2	Il sistema competitivo allargato e le PMI .....	117
4.4	Il ruolo delle ICT nelle strategie competitive .....	118
4.4.1	Strategia di differenziazione .....	119
4.4.2	Strategia di costo .....	124
4.4.3	Strategia di focalizzazione .....	125
4.5	Politiche di prezzo (pricing) .....	126
4.5.1	Listino .....	127
4.5.2	Contrattazione .....	127
4.5.3	Asta .....	128
4.5.4	Asta inversa .....	128
4.6	La gestione strategica delle ICT nelle PMI .....	129
4.7	Conclusioni .....	130
4.8	Bibliografia .....	130

**Capitolo 5 - Tecnologie, processi, strategie ..... 133**

5.1	Introduzione .....	134
5.2	Il grado di integrazione tecnologica delle soluzioni ICT .....	135
5.2.1	File system .....	137
5.2.2	Base dati stand alone .....	140
5.2.3	Base dati integrata con il sistema informatico dell'organizzazione .....	143
5.2.4	Base dati integrata con sistemi informatici esterni all'organizzazione .....	145
5.3	I sistemi informatici operativi .....	147
5.3.1	Sistemi per la gestione amministrativa: Transaction Processing Systems .....	147
5.3.2	Sistemi per la gestione di produzione e logistica .....	150
5.3.3	Sistemi per la gestione della conoscenza: Knowledge Management Systems .....	155
5.3.4	Altri sistemi informatici operativi .....	157

## vi Sommario

5.4	I sistemi informatici direzionali .....	160
5.4.1	Sistemi per la gestione del rapporto con i clienti: il Customer Relationship Management .....	160
5.4.2	Altri sistemi informatici direzionali .....	164
5.5	Di cosa non si è parlato .....	165
5.6	Tecnologie, processi, strategie .....	166
5.6.1	Introduzione .....	166
5.6.2	Tecnologie x processi = attività .....	167
5.6.3	Tecnologie x processi = strategie .....	172
5.7	Posizionamento del portafoglio applicativo rispetto alla strategia .....	175
5.8	Conclusioni .....	178
5.9	Bibliografia .....	179

## Capitolo 6 - Il processo di gestione del sistema informativo ..... 181

6.1	Introduzione .....	182
6.2	Le ragioni della gestione del sistema informativo .....	183
6.3	La gestione del sistema informativo come processo .....	185
6.4	Outsourcing del SIA: implicazioni strategiche e organizzative .....	189
6.4.1	Il mercato dei servizi di outsourcing del SIA .....	189
6.4.2	Obiettivi, rischi e requisiti dell'outsourcing del SIA .....	193
6.4.3	Strategie di sourcing .....	195
6.5	Pianificazione .....	200
6.5.1	La pianificazione strategica .....	202
6.5.2	Lo studio di fattibilità di un progetto di sviluppo del sistema informativo .....	221
6.5.3	Dallo studio di fattibilità all'intervento .....	231
6.6	Sviluppo .....	231
6.6.1	Definizione e ruoli coinvolti .....	231
6.6.2	Modelli per lo sviluppo del sistema informativo: dal modello a cascata alla prototipazione .....	233
6.7	Gestione corrente .....	237
6.8	Il check-up del sistema informativo .....	239
6.8.1	Gli strumenti di analisi e valutazione .....	240
6.8.2	La procedura di check-up del sistema informativo .....	242
6.8.3	Analisi e valutazione del sistema informativo attraverso indicatori .....	244

6.8.4 Il modello della Priority and Performance Evaluation .....	246
6.9 Un modello per il check-up del sistema informativo della PMI .....	248
6.9.1 Il modello di check-up del sistema informativo per le PMI .....	250
6.9.2 Acquisizione preliminare dei dati .....	252
6.9.3 Verifica dell'allineamento strategico .....	254
6.9.4 Posizionamento nella griglia di valutazione .....	254
6.10 Conclusioni .....	258
6.11 Bibliografia .....	259
<b>Indice analitico .....</b>	<b>263</b>