

Indice

	<i>pag.</i>
<i>Introduzione</i>	XI
Capitolo Primo	
Il sistema informativo aziendale	
1.1. Definizione, finalità e requisiti del sistema informativo	1
1.2. Il processo di produzione delle informazioni	3
1.3. Il supporto dei sistemi informativi allo svolgimento delle attività aziendali	5
Capitolo Secondo	
L'organizzazione dei processi aziendali	
2.1. L'approccio per processi	11
2.2. Le azioni per ottimizzare i processi	14
2.3. La reingegnerizzazione dei processi di business	15
2.4. I contributi delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione alla gestione integrata dei processi aziendali	22
Capitolo Terzo	
I sistemi informativi integrati	
3.1. L'evoluzione dei sistemi informativi aziendali	29
3.2. I sistemi <i>Enterprise Resource Planning</i>	33

	<i>pag.</i>
3.3. I sistemi ERP: implicazioni organizzative	34
3.4. Le caratteristiche dei sistemi ERP	37
3.4.1. L'unicità del database	38
3.4.2. La modularità	40
3.4.3. L'integrazione	41
3.4.4. L'architettura multilivello <i>client-server</i>	44
3.4.5. Il <i>business model</i>	45
3.4.6. La configurabilità	47
3.5. I sistemi informativi estesi	48
3.6. I sistemi per il coordinamento interno e con i partner	50

Capitolo Quarto

I sistemi informativi e le relazioni con i clienti

4.1. Le relazioni con i clienti	57
4.2. I sistemi di <i>Customer Relationship Management</i>	60
4.3. Strumenti di marketing digitale e percorsi strategici	66
4.4. Attività di marketing digitale	67

Capitolo Quinto

I sistemi informativi per la gestione strategica

5.1. I sistemi di <i>Business Intelligence</i>	71
5.2. Il sistema bilanciato di misurazione delle prestazioni	77
5.3. Lo <i>Strategic Enterprise Management</i>	80

Capitolo Sesto

I sistemi ERP: metodologia di implementazione

6.1. Implementare un sistema ERP: significato e motivazioni di base	87
6.2. La metodologia di implementazione: l'esempio di <i>Microsoft Dynamics Sure Step</i>	88
6.3. Tipologie di progetto	93

Capitolo Settimo

L'outsourcing dei sistemi informativi e il cloud computing

7.1. Strategie di sviluppo dei sistemi informativi	95
7.2. L' <i>outsourcing</i> dei sistemi informativi	99
7.3. Il <i>cloud computing</i>	101
7.3.1. Caratteristiche essenziali	103
7.3.2. Modelli di servizio erogato	104
7.3.3. Modelli di distribuzione	107

Capitolo Ottavo

La sicurezza delle informazioni aziendali

8.1. Premessa	111
8.2. La sicurezza dei sistemi informativi aziendali	112
8.3. Il sistema di gestione della sicurezza delle informazioni	115
8.4. La gestione del rischio nel sistema per la sicurezza delle informazioni	117
8.4.1. L'analisi del rischio nel SGSI	118
8.4.2. Il controllo del rischio nel SGSI	126
8.5. Il monitoraggio, la revisione e il miglioramento	129

<i>Bibliografia</i>	131
---------------------	-----