

Indice

	<i>pag.</i>
<i>Introduzione</i>	XI
Capitolo Primo	
Il sistema di management	1
1.1. Premessa	1
1.2. Il sistema ambientale	3
1.3. Il sistema di management strategico	5
Capitolo Secondo	
Il sistema di management: aspetti organizzativi	11
2.1. Premessa	12
2.2. La gestione dei processi aziendali	12
2.2.1. L'analisi dei processi di business	14
2.2.2. La progettazione e la rappresentazione dei processi	20
2.2.3. Lo sviluppo e l'esecuzione dei processi	26
2.2.4. Il monitoraggio e l'ottimizzazione dei processi	27
2.3. Le persone	28
2.3.1. Costituire e assicurare la disponibilità delle risorse umane	29
2.3.2. Le persone nello svolgimento dei processi	30
2.4. La struttura organizzativa	37

Capitolo Terzo**Il sistema informativo aziendale** 43

- 3.1. Definizione, finalità e requisiti del sistema informativo 43
- 3.2. Il processo di produzione delle informazioni 45
- 3.3. La peculiarità delle informazioni nell'ambito dei processi aziendali 47

Capitolo Quarto**I sistemi informativi integrati** 51

- 4.1. L'evoluzione dei sistemi informativi aziendali 51
- 4.2. I sistemi *Enterprise Resource Planning* 53
- 4.3. I sistemi ERP: implicazioni organizzative 54
- 4.4. Le caratteristiche dei sistemi ERP 57
 - 4.4.1. L'unicità del database 58
 - 4.4.2. La modularità 59
 - 4.4.3. L'integrazione 61
 - 4.4.4. Il *business model* 63
 - 4.4.5. La configurabilità 64
- 4.5. I sistemi informativi estesi 66
- 4.6. I sistemi per il coordinamento interno e con i partner 68

Capitolo Quinto**I sistemi informativi e le relazioni con i clienti** 75

- 5.1. Le relazioni con i clienti 75
- 5.2. I sistemi di *Customer Relationship Management* 77
- 5.3. Il CRM e i principali trend digitali 81
- 5.4. Strumenti di marketing digitale e percorsi strategici 83

Capitolo Sesto**I sistemi informativi per la gestione strategica** 89

- 6.1. I sistemi di *Business Intelligence* 89
- 6.2. Lo *Strategic Enterprise Management* 94

Caso di analisi

Tecnologia e innovazione in Samsung Electronics	101
--	-----

Primo approfondimento

Un sistema informativo per il Project Management	105
---	-----

1.1 Premessa	105
1.2. La pianificazione del progetto	107
1.2.1. La definizione dell'obiettivo	108
1.2.2. La realizzazione della <i>Work Breakdown Structure</i>	110
1.2.3. La determinazione delle risorse	112
1.3. La programmazione del progetto	114
1.3.1. La realizzazione del diagramma di Gantt	114
1.3.2. La valutazione economica	126
1.4. Il monitoraggio del progetto	127

Secondo approfondimento

Un sistema ERP per la gestione integrata delle informazioni aziendali	133
--	-----

2.1. Premessa	133
2.2. Le caratteristiche dei sistemi ERP in Odoo	134
2.2.1. L'unicità del database	134
2.2.2. La modularità	136
2.2.3. L'integrazione	137
2.2.4. La configurabilità	139