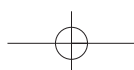
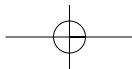


# INDICE

<b>Prefazione</b> .....	XI
<b>Capitolo 1</b>	
<b>L'era dell'informazione in cui viviamo.</b>	
<b>Il nuovo volto del business</b>	
Introduzione .....	3
1.1 L'ambiente economico attuale .....	4
1.1.1 E-commerce .....	5
1.1.2 L'economia dell'immediato .....	6
1.1.3 L'economia globale .....	7
1.1.4 L'economia digitale del prossimo futuro .....	8
1.2 Informazioni: una risorsa chiave .....	8
1.2.1 Dati e informazioni .....	9
1.2.2 Le dimensioni personali delle informazioni .....	9
1.2.3 Le dimensioni delle informazioni all'interno di un'organizzazione .....	10
1.3 Utenti: una risorsa chiave .....	13
1.3.1 Informazioni e competenze IT .....	13
1.3.2 Responsabilità etiche .....	15
1.4 Tecnologie informative: una risorsa chiave .....	16
1.4.1 Categorie IT chiave .....	16
1.4.2 Elaborazione decentralizzata e condivisione di informazioni .....	18
1.5 Ruoli e obiettivi delle tecnologie informative .....	20
1.5.1 Incremento della produttività dei dipendenti .....	21
1.5.2 Ottimizzazione dei processi decisionali .....	22
1.5.3 Miglioramento della collaborazione di gruppo .....	23
1.5.4 Creazione di alleanze e partnership aziendali .....	25
1.5.5 Sviluppo di un raggio d'azione su scala globale .....	26
1.5.6 Facilitazione delle trasformazioni aziendali e organizzative .....	27
Domande di riepilogo .....	28
Esercizi di riepilogo .....	28
Domande tematiche .....	29





## **Appendice A**

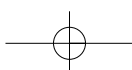
### **Computer hardware e software**

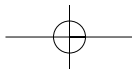
Introduzione .....	31
A.1 Una rapida panoramica degli strumenti tecnologici .....	32
A.2 Categorie di computer suddivise per dimensione .....	34
A.2.1 Organizer tascabili o personal digital assistants (PDA) .....	34
A.2.2 Computer notebook .....	34
A.2.3 Computer desktop .....	35
A.2.4 Minicomputer, computer mainframe e supercomputer .....	36
A.3 Software: l'interfaccia logica .....	36
A.3.1 Software applicativo .....	37
A.3.2 Software di sistema .....	39
A.4 Hardware: l'interfaccia fisica .....	42
A.4.1 Periferiche di input .....	43
A.4.2 Periferiche di output .....	44
A.4.3 Caratteristiche di CPU e RAM .....	46
A.4.4 Periferiche di archiviazione .....	47
A.4.5 Periferiche di telecomunicazione .....	48
A.4.6 Periferiche di connessione .....	51
A.5 Il computer all'opera: un esempio concreto .....	54
Domande di riepilogo .....	57
Esercizi di riepilogo .....	57

## **Capitolo 2**

### **Opportunità strategiche e competitive**

Introduzione .....	63
2.1 Esempi di vantaggio competitivo .....	64
2.1.1 Federal Express .....	64
2.1.2 Charles Schwab .....	66
2.1.3 Dell Computer .....	66
2.1.4 Cisco Systems .....	68
2.2 Sviluppare una strategia nell'era di Internet .....	68
2.2.1 Il modello delle cinque forze .....	69
2.2.2 Le tre strategie generiche .....	70
2.2.3 Impiego del modello competitivo delle cinque forze .....	70
2.2.4 Integrazione tra professionisti tecnici e aziendali .....	72
2.2.5 Analizzare il problema aziendale da un'altra prospettiva .....	73
2.2.6 Utilizzare le tre strategie generiche .....	73
2.2.7 L'importanza di una progettazione creativa .....	74
2.2.8 La value chain o catena del valore .....	75
2.2.9 Saper vedere oltre la realtà aziendale .....	78
2.3 Strategie chiave per il commercio elettronico .....	79
2.3.1 Adattamento e personalizzazione .....	80
2.3.2 Disintermediazione .....	82





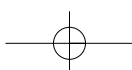
2.3.3 Raggio d'azione globale .....	83
2.4 Il settore dei trasporti aerei statunitensi: un esempio calzante .....	83
2.4.1 I sistemi di prenotazione delle compagnie aeree .....	83
2.4.2 I programmi "frequent flyer" .....	83
2.4.3 I sistemi di gestione del rendimento .....	84
2.4.4 Disintermediazione delle agenzie di viaggio .....	84
2.4.5 Utilizzo delle tecnologie emergenti .....	86
2.5 Un breve riepilogo .....	86
Domande di riepilogo .....	88
Esercizi di riepilogo .....	88
Domande tematiche .....	89

## Appendice B Il Web e Internet

Introduzione .....	91
B.1 Il World Wide Web .....	91
B.1.1 Siti, indirizzi e pagine Web .....	92
B.1.2 Informazioni sugli indirizzi .....	93
B.1.3 Utilizzo di software per browser Web .....	94
B.2 I motori di ricerca .....	97
B.2.1 Utilizzo di un motore ad albero .....	97
B.2.2 Utilizzo di un motore di ricerca che opera mediante interrogazioni .....	98
B.3 Le tecnologie di Internet .....	99
B.3.1 Il backbone di Internet .....	100
B.3.2 I server Internet .....	101
B.3.3 I protocolli per le comunicazioni .....	102
B.4 Connettersi a Internet .....	103
B.4.1 Software per la comunicazione .....	104
B.4.2 Hardware per le telecomunicazioni .....	105
Domande di riepilogo .....	107
Esercizi di riepilogo .....	107

## Capitolo 3 Database e data warehouse

Introduzione .....	111
3.1 Business intelligence .....	111
3.2 Il modello di database relazionale .....	113
3.2.1 Insiemi di informazioni .....	114
3.2.2 Impiego di strutture logiche .....	115
3.2.3 Legami logici tra informazioni .....	116
3.2.4 Vincoli di integrità incorporati .....	117
3.3 Strumenti DBMS (Database Management System) .....	118






---

 VIII **Indice**


---

3.3.1	Modulo definizione dati	118
3.3.2	Modulo manipolazione dati	120
3.3.3	Modulo generazione applicazioni	125
3.3.4	Modulo amministrazione dati	125
3.4	Data warehouse e data mining	127
3.4.1	Che cos'è un data warehouse?	127
3.4.2	Che cosa sono gli strumenti di data mining?	129
3.4.3	I data mart: una versione ridotta dei data warehouse	131
3.4.4	Considerazioni importanti per l'utilizzo di data warehouse	132
3.5	Gestione delle risorse IT all'interno di un'organizzazione	134
3.5.1	A chi è affidato il compito di supervisione delle informazioni aziendali?	134
3.5.2	In che modo i cambiamenti relativi agli strumenti tecnologici influenzano l'organizzazione e la gestione delle informazioni?	135
3.5.3	La proprietà delle informazioni è un elemento importante da considerare?	136
3.5.4	Quali sono le implicazioni dal punto di vista etico relative alla gestione e all'organizzazione delle informazioni?	136
	Domande di riepilogo	138
	Esercizio di riepilogo	138
	Domande tematiche	139

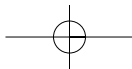
**Appendice C**
**Progettazione di database e schematizzazione delle relazioni tra entità**

	Introduzione	141
C.1	Progettazione e creazione di un database relazionale	142
C.1.1	Passaggio 1: definizione delle classi delle entità e delle chiavi primarie	142
C.1.2	Passaggio 2: definizione delle relazioni tra classi delle entità	143
C.1.3	Passaggio 3: definizione delle informazioni (campi) per ogni tabella	148
C.1.4	Passaggio 4: utilizzo di istruzioni DDL (Data Definition Language) per la creazione del database	151
	Domande di riepilogo	152
	Esercizi di riepilogo	152

**Capitolo 4**
**Commercio elettronico**

	Introduzione	155
4.1	La crescita dell'e-commerce	155
4.1.1	Proiezioni di crescita del commercio elettronico su scala globale	157
4.1.2	Il gap digitale	157
4.2	I vantaggi del commercio elettronico B2C (Business to Consumer)	158
4.2.1	Maggiore rapidità e convenienza nel fare acquisti	158
4.2.2	Modifica istantanea di prezzi e offerte	160
4.2.3	Integrazione di call center al sito Web	161



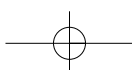


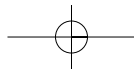
4.2.4 Ottimizzazione dell'esperienza di acquisto mediante l'utilizzo di telecomunicazioni a banda larga	161
4.3 Gli elementi chiave del successo nel settore B2C (Business to Consumer)	162
4.3.1 I prodotti originali standard offrono migliori possibilità di vendita	162
4.3.2 I prodotti digitali sono in assoluto i migliori	163
4.3.3 Attirare e conservare i clienti	164
4.3.4 L'importanza del merchandising	169
4.3.5 Accurati processi esecutivi	170
4.3.6 L'analisi della concorrenza	171
4.4 Il commercio elettronico B2B (Business to Business)	171
4.4.1 Le reti del valore	172
4.4.2 Settori di acquisto aziendali	173
4.4.3 Le soluzioni della prossima generazione: XML e servizi Web	177
4.4.4 I marketplace B2B	178
4.4.5 Intranet ed Extranet	180
4.5 Il ruolo dell'e-government	181
4.6 I sistemi di pagamento utilizzati nel commercio elettronico	183
4.6.1 Carte di credito e smart card	184
4.6.2 Cyber-intermediari finanziari	184
4.6.3 I sistemi EBPP (Electronic Bill Presentment and Payment)	184
Domande di riepilogo	186
Eserizi di riepilogo	186
Domande tematiche	187

## **Capitolo 5**

### **Infrastrutture IT**

Introduzione	191
5.1 Strategie e obiettivi aziendali	191
5.2 Incremento della produttività dei dipendenti	192
5.2.1 Rete client/server	193
5.2.2 Internet	194
5.2.3 Intranet ed Extranet	195
5.2.4 Backup/ripristino	196
5.2.5 Piano di ripristino di emergenza	196
5.2.6 Fattori che incrementano la produttività dei dipendenti	197
5.3 Ottimizzazione dei processi decisionali	200
5.3.1 Integrazione	200
5.3.2 Enterprise application integration	201
5.3.3 Middleware EAI (Enterprise Application Integration)	202
5.3.4 Periferiche di archiviazione	203
5.4 Miglioramento della collaborazione di gruppo	203
5.4.1 Sistemi di gestione dei documenti	203
5.4.2 Portali per le informazioni aziendali	204
5.4.3 Sistemi di gestione del flusso di lavoro	205
5.5 Creazione di alleanze e partnership aziendali	206






---

**x                      Indice**


---

5.5.1 Sistemi CRM (Customer Relationship Management) .....	206
5.5.2 Sistemi SFA (Sales Force Automation) .....	208
5.5.3 Cataloghi elettronici .....	208
5.5.4 Sistemi SCM (Supply Chain Management) .....	209
5.6 Raggiungere un raggio d'azione globale .....	211
5.6.1 Provider di servizi Internet .....	211
5.6.2 Provider di servizi applicativi .....	211
5.6.3 Servizi di "collocation" .....	212
5.6.4 Server farm .....	212
5.7 Semplificazione della trasformazione aziendale .....	214
5.7.1 Software enterprise ed ERP .....	214
5.7.2 Data warehouse .....	217
5.7.3 Documentazione relativa all'infrastruttura .....	217
5.8 Infrastrutture IT e mondo reale .....	217
Domande di riepilogo .....	219
Esercizi di riepilogo .....	219

## **Capitolo 6**

### **Crimini informatici e legislazione**

Introduzione .....	225
6.1 Crimini informatici .....	226
6.1.1 All'esterno di un'organizzazione .....	227
6.1.2 Vandalismo nei siti Web .....	234
6.1.3 I protagonisti .....	234
6.1.4 All'interno di un'organizzazione .....	237
6.2 Le investigazioni in campo informatico .....	238
6.2.1 La fase di raccolta .....	239
6.2.2 La fasi di analisi .....	242
6.3 Recupero e interpretazione .....	243
6.3.1 Dove reperire informazioni slegate tra loro .....	245
6.3.2 Alcuni modi per nascondere le informazioni .....	246
6.3.3 Una tipica giornata nella vita di un esperto di crimini informatici .....	250
Domande di riepilogo .....	252
Esercizi di riepilogo .....	252
Domande tematiche .....	253

<b>Glossario</b> .....	255
------------------------	-----

<b>Indice Analitico</b> .....	273
-------------------------------	-----

