

MANAGEMENT AZIENDALE (LM01)

(Lecce - Università degli Studi)

Insegnamento BIG DATA E SISTEMI DI CRM A SUPPORTO ALLE DECISIONI AZIENDALI

GenCod A005052

Docente titolare ANGELO MARTELLA

Insegnamento BIG DATA E SISTEMI DI CRM A SUPPORTO ALLE DECISIONI

Anno di corso 2

Insegnamento in inglese BIG DATA AND SYSTEMS CRM

Lingua ITALIANO

Settore disciplinare ING-INF/05

Percorso DIGITAL MANAGEMENT

Corso di studi di riferimento MANAGEMENT AZIENDALE

Tipo corso di studi Laurea Magistrale

Sede Lecce

Crediti 8.0

Periodo Primo Semestre

Ripartizione oraria Ore Attività frontale: 64.0

Tipo esame Orale

Per immatricolati nel 2021/2022

Valutazione Voto Finale

Erogato nel 2022/2023

Orario dell'insegnamento

<https://easyroom.unisalento.it/Orario>

BREVE DESCRIZIONE DEL CORSO

Il corso comprende gli argomenti legati ai principali aspetti dei sistemi informativi aziendali. In particolare, vengono affrontati i concetti legati alla modellazione dei processi e dei dati aziendali e all'impatto che l'emergente tecnologia dei Big Data sta avendo sui sistemi informativi aziendali. Il corso prevede anche la conoscenza delle principali tipologie di sistemi informativi in adozione presso le aziende, quali MIS- Management Information System, DSS-Decision Information System e CRM-Customer Information System. Il corso prevede inoltre approfondimenti circa le strutture dati di riferimento per i sistemi transazionali e informativi. Tali strutture risultano fondamentali ai fini dell'analisi e della interrogazione dei dati aziendali, soprattutto per poter adeguatamente supportare le decisioni di business. Lo strumento di riferimento per effettuare l'analisi dei dati è rappresentato dal foglio di calcolo. Il corso prevede quindi anche una serie di lezioni, e di relative esercitazioni, sull'utilizzo delle funzionalità di base ed avanzate dei fogli di calcolo.

PREREQUISITI

Non sono richiesti corsi propedeutici. Si richiede la conoscenza base sull'uso del calcolatore elettronico.

OBIETTIVI FORMATIVI

Knowledge and understanding. Gli studenti dovranno

- avere un solido background sulle principali caratteristiche dei sistemi informativi e sulla gestione dei processi e dei dati:
 - avere le basi necessarie ai fini dello sviluppo del pensiero analitico, creativo e critico, al fine di essere di poter creare astrazioni e competenze di problemi solving per trattare i sistemi complessi
 - avere le competenze basi per disegnare e implementare i sistemi di gestione dei dati e dei processi
 - avere gli strumenti per disegnare database transazionali applicati ai diversi contesti
 - avere le competenze per distinguere i dati relativi a differenti scenari aziendali, gli strumenti per poterli gestire e valutarne l'impatto corrispondente

Applying knowledge and understanding. Alla fine del corso gli studenti saranno in grado di:

- descrivere e modellare i dati e i processi di sistemi informativi aziendali
- illustrare i principali componenti e le relative attività legate alla gestione dei dati aziendali
- illustrare il paradigma dei Big data e le relative tecniche di gestione
- essere capaci di utilizzare strumenti di gestione dei dati per effettuare interrogazioni e analisi
- applicare i concetti di gestione dei dati e dei sistemi di CRM

Making judgements. Gli studenti vengono guidati a trattare criticamente i temi affrontati in classe, per confrontare le diverse soluzioni al problema, identificare e proporre la soluzione più efficace ed efficiente in maniera autonoma.

Communication. Gli studenti devono riuscire a comunicare con audience eterogenei, supportando le proprie opinioni in maniera coerente, efficace e logica. Durante il corso sarà introdotto il lessico specifico di dominio, assieme ai metodi e ai concetti necessari per poter esporre ed argomentare in maniera precisa e formale i principali temi legati alla gestione di processi e dati dei sistemi informativi

Learning skills. Gli studenti devono acquisire le abilità critiche necessarie per relazionarsi autonomamente con i problemi tipici della gestione dei dati, anche in vista di successivi studi dottorali o per approfondire la propria cultura personale e professionale. Gli studenti dovrebbero quindi poter passare autonomamente da un approccio di apprendimento a un altro, in base alle diverse sorgenti informative disponibili e agli obiettivi da raggiungere.

METODI DIDATTICI

Lezioni ed esercitazioni in presenza

MODALITA' D'ESAME

L'esame prevede una prova orale a cui si accede SOLO dietro il superamento di una prova scritta di sbarramento. Le prove previste mirano a verificare le capacità dello studente di saper progettare modelli dati e/o di processo, di saperli commentare, anche i merito alle scelte progettuali effettuate, e a verificare le conoscenze acquisite attraverso una loro argomentazione in un contesto formale.

APPELLI D'ESAME

Si rimanda al portale web del Settore didattico di Economia di Unisalento

ALTRE INFORMAZIONI UTILI

Appello con prova orale accessibile SOLO dopo il superamento di una prova scritta di sbarramento. Entrambe le prove devono essere sostenute e superate ai fini della successiva verbalizzazione dell'esame. Alla valutazione finale contribuiscono anche l'eventuale presentazione Excel svolta durante le lezioni del corso e la valutazione conseguita nell'ambito del progetto Hackathon che verrà introdotto ed assegnato entro la fine delle lezioni del corso.

PROGRAMMA ESTESO

- Fondamenti sui sistemi di elaborazione distribuiti
 - Introduzione ai MIS e ai sistemi di supporto alle decisioni: I processi di business e la relativa analisi delle performance, Ebusiness: il valore del business elettronico, enterprise application, business intelligence, mobile business. Etica e sicurezza dell'informazione. Infrastrutture tecnologiche sostenibili.
 - Modellazione dei processi aziendali attraverso notazioni standard
 - Modellazione dei dati: Modellazione concettuale, logica e fisica dei dati transazionali e analitici, interrogazione di database con SQL, introduzione ai DBMS e utilizzo di MySQL
 - La visualizzazione dei dati attraverso tecniche di storytelling
 - Excel come strumento a supporto delle decisioni di business e per la gestione dei dati:
 - Fogli di calcolo per la valutazione di indicatori e l'elaborazione dati in ambito economico.
 - Celle, range di celle, tipi di dati, operazioni e funzioni predefinite, schemi di calcolo e verifiche di correttezza degli schemi (auditing).
 - Rassegna delle principali funzioni: ricerca orizzontale e verticale su matrici di dati, funzioni di testo, date ed intervalli temporali, funzioni statistiche e finanziarie.
 - Riferimenti circolari, soluzioni iterative, approssimazioni ed analisi di sensitività.
 - Inversione di funzioni mediante "ricerca obiettivo".
 - Formattazione condizionale, tabelle di dati e tecniche di ordinamento.
 - Analisi multidimensionale, tabelle pivot, connessione ed interrogazione di database mediante fogli di calcolo.
 - I processi di gestione della relazione con il cliente e gli strumenti digitali a supporto

TESTI DI RIFERIMENTO

- "Sistemi informative aziendali- Erp e sistemi di data analysis", terza edizione. Autori: Maurizio Pighin, Anna Marzona: Cap: 1-2-3 (paragrafi: 3.4. e 3.5), 4,10 (paragrafo: 10.3), 11, 12,13,14
- Microsoft Excel 2016 – Data Analysis and Business Modeling, Autore: Wayne L. Winston, ed. Microsoft
- Dispense fornite dal docente