

# MANAGEMENT AZIENDALE (LM01)

(Lecce - Università degli Studi)

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

GenCod A005052

**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

**Docente** ANTONELLA LONGO

**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** 2017/2018

**Valutazione** Voto Finale

**Erogato nel** 2018/2019

**Orario dell'insegnamento**

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

### BREVE DESCRIZIONE DEL CORSO

Questo corso riguarda la modellazione dei dati nei sistemi informativi aziendali e il nuovo paradigma dei Big Data, con specifico riferimento ai sistemi di gestione delle relazioni con la clientela. Gli studenti acquisiranno comprensione sulle strutture dati per la gestione di sistemi transazionali e analitici, come progettazione, preparare e usare i dati al fine di supportare le decisioni di business. Questi elementi sono fondamentali per la comprensione dei sistemi di gestione della relazione con i clienti e la relativa analisi.

### PREREQUISITI

*Non sono richiesti corsi propedeutici. Si richiede la conoscenza base dell'uso del computer*

---

## OBIETTIVI FORMATIVI

**Knowledge and understanding.** Gli studenti dovranno

- avere un solido background sulle caratteristiche principali dei sistemi informativi e per la gestione dei dati:
  - avere le basi per pensare in modo analitico, creativo e criticamente ed essere in grado di 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
  - avere gli strumenti per disegnare i database transazionali e analitici applicati ai diversi contesti
  - avere le competenze per distinguere i dati nei diversi scenari, gli strumenti per gestirli e valutare l'impatto

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

- descrivere e modellare i dati di sistemi informativi aziendali con particolare di riferimento ai sistemi di CRM
  - illustrare i principali componenti e le attività relative alla gestione dei dati aziendali
  - illustrare il paradigma dei Big data e le tecniche di gestione relative
  - essere capaci di descrivere i componenti di un sistema di CRM
  - applicare i concetti dei gestione dei dati e dei sistemi di CRM

**Making judgements.** Gli studenti sono guidati a trattare criticamente i temi trattati in classe, per confrontare le diverse soluzioni al problema, identificare e proporre la soluzione più efficace ed efficiente in modo autonomo.

**Communication.** Gli studenti devono imparare a comunicare con audience eterogenei, difendendo la loro posizione in modo coerente, efficace e logico. Durante il corso sarà presentato il vocabolario specifico del dominio e i metodi e la conoscenza per esporre ed argomentare in modo preciso e formale i principali temi legati alla gestione dei dati e ai sistemi informativi

**Learning skills.** Gli studenti devono acquisire le abilità critiche per relazionarsi autonomamente con i problemi tipici della gestione dei dati, anche in vista di successivi studi dottorali o per approfondire la cultura personale e professionale. Perciò gli studenti dovrebbero essere in grado di passare autonomamente da un approccio di apprendimento a un altro in base alle diverse sorgenti a disposizione, gli obiettivi e il target da raggiungere.

---

## METODI DIDATTICI

Lezioni frontali

---

## MODALITA' D'ESAME

L'esame è scritto e orale:

- La parte scritta mira a valutare l'abilità di disegnare modelli dati in base alle metodologie presentate e a discutere le scelte e le implicazioni.
  - La parte orale segue la parte scritta se lo studente ha ottenuto un risultato almeno sufficiente Essa mira a verificare le conoscenze acquisite e l'abilità a comunicarle in un contesto formale.

---

## PROGRAMMA ESTESO

- I dati e le informazioni e alla loro gestione
- Sistemi di gestione dati transazionali e analitici
- Il paradigma dei Big Data, le sorgenti dati in base alla tipologia del dato
- Introduzione ai sistemi informativi aziendali
- I sistemi di CRM e la gestione dei dati nella relazione con la clientela

---

## TESTI DI RIFERIMENTO

- "Information Systems" Paige Baltzan, 4th edition, Mc Graw Hill Education
- "Fundamentals of Database Systems", 6th Edition, Elmasri, Navathe, Addison-Wesley
- "Datawarehouse Design - Modern Principles and Methodologies", Matteo Golfarelli, Stefano Rizzi, McGrawHill
- Dispense fornite dalla docente