

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 2018/2019

Valutazione Voto Finale

Erogato nel 2019/2020

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 progettare, 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 utilizzare strumenti di gestione dei dati per effettuare interrogazioni e analisi
 - 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 e laboratoriali

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.

APPELLI D'ESAME

PROGRAMMA ESTESO

- Fondamenti sui sistemi di elaborazione distribuiti
- Introduzione ai MIS e ai sistemi di supporto alle decisioni: I processi di business e all'analisi delle performance dei processi di business, Ebusiness: il valore del business elettronico, enterprise applications, business intelligence, mobile business, Etica e sicurezza dell'informazione, , Infrastrutture tecnologiche sostenibili,
 - 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 e introduzione a QlickSense
 - 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 e data warehouse mediante fogli di calcolo.
 - I processi di gestione della relazione con il cliente e gli strumenti digitali a supporto

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