

# 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** 2019/2020

**Valutazione** Voto Finale

**Erogato nel** 2020/2021

**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 informativi, 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 in teledidattica

---

## MODALITA' D'ESAME

- L'esame è orale mira a valutare l'abilità dello studente a progettare modelli dati e a commentare le scelte effettuate.e a verificare le conoscenze acquisite e la capacità di comunicarle in un contesto formale.

---

## APPELLI D'ESAME

---

## ALTRE INFORMAZIONI UTILI

---

## 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

- "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, 7,10 (paragrafo: 10.3), 11, 12,13,14
- Microsoft Excel 2016 – Data Analysis and Business Modeling, Autore: Wayne L. Winston, ed. Microsoft
- Dispense fornite dai docenti