

INDICE

<i>Introduzione</i>	XIII
---------------------------	------

CAPITOLO PRIMO

SISTEMI INFORMATICI

1. Hardware e software	1
2. Struttura di un elaboratore.....	2
3. Tipologie di collegamento (BUS)	5
4. Periferiche	7
5. Sistemi operativi	8

CAPITOLO SECONDO

LE RETI DI COMPUTER

1. Il Modello OSI	11
2. Le specifiche IEEE 802.....	12
3. Protocolli di rete.....	13
4. Protocolli di trasporto.....	14
5. Protocolli delle applicazioni.....	14
6. Il protocollo TCP/IP.....	15
7. Tipologie di rete	21
8. Le reti VPN	25

CAPITOLO TERZO

ARCHITETTURE DI RETE

1. Topologia.....	29
2. Dispositivi di rete.....	37

CAPITOLO QUARTO

TECNOLOGIE SERVER

1. Alimentazione.....	45
2. Scheda madre.....	45
3. Processore.....	45
4. Memoria RAM	46
5. Hard Disk	47
6. Sistemi di Disaster Recovery	47

CAPITOLO QUINTO

SISTEMI OPERATIVI SERVER

1. Tipologie di sistemi operativi.....	51
2. Caratteristiche di un sistema operativo server.....	57

CAPITOLO SESTO

IL FENOMENO DELLA VIRTUALIZZAZIONE

1. Il processo di virtualizzazione.....	61
2. Funzionamento di un sistema virtualizzato	62

CAPITOLO SETTIMO

IL CLOUD COMPUTING

1. Principali caratteristiche del cloud.....	65
2. Infrastructure as a Service.....	66
3. Platform as a Service	66
4. Software as a Service.....	67
5. Vantaggi del Cloud Computing.....	68
6. Svantaggi del Clouding Computing	69

CAPITOLO OTTAVO

SISTEMI GESTIONALI INTEGRATI: I SOFTWARE ERP

1.	Sistemi Informativi Aziendali	71
2.	Sistemi Operazionali.....	72
3.	Sistemi Direzionali (Operazionali)	74
4.	Sistemi ERP: Enterprise Resource Planning	75
5.	Definizione ed evoluzione dei Sistemi ERP.....	77
6.	Caratteristiche di un sistema ERP	81
7.	Il sistema ERP come leva per il cambiamento	83
8.	Orientamento ai processi e alle best practices.....	85
9.	Rassegna sul Mercato	89

CAPITOLO NONO

SISTEMI DIREZIONALI: LA BUSINESS INTELLIGENCE

1.	Cosa sono i sistemi di Business Intelligence.....	93
2.	Tecnologie di Business Intelligence.....	96
3.	Applicazioni	103
4.	Query e Report Generator.....	104
5.	Strumenti OLAP	105
6.	Data Mining.....	107
7.	Strumenti per l'analisi What-if.....	109
8.	Rassegna sul mercato.....	109

CAPITOLO DECIMO

SOCIAL NETWORKS E BUSINESS

1.	L'era del Web 2.0.....	119
2.	Social web e marketing conversazionale.....	120
3.	Social networks e modelli di business.....	126
4.	Il social web per le aziende.....	131

CAPITOLO UNDICESIMO

SISTEMI INFORMATIVI PER IL CRM

1. Principali caratteristiche del CRM	135
2. Generare valore in tempi rapidi	139
3. Personalizzazione a portata di clic	140
4. Panoramica a 360 gradi dei clienti	141
5. Visibilità in tempo reale	142
6. Pulizia dei dati	144
7. Elevati gradi di adozione	145
8. Estensione del successo aziendale	146
9. Una comunità molto vasta	146

CAPITOLO DODICESIMO

CRM E PROCESSI ORGANIZZATIVI

1. Come nasce un CRM	149
2. Definizione dei Business Requirements	150
3. Creazione del team di progetto	151
4. Analisi dell'architettura esistente - Modello AS IS	151
5. Disegno dell'architettura di massima - Modello TO BE	152
6. Analisi dei gap e fattibilità tecnico-organizzativa	153
7. Analisi della fattibilità economica	153
8. Software e Partner selection	155
9. Disegno dell'architettura definitiva	157
10. Realizzazione del prototipo e test	157
11. Estensione del progetto a livello corporate	158
<i>Bibliografia</i>	161