Indice

	<i>pag.</i>
<i>Prefazione</i>	XI

Capitolo Primo Introduzione

1. Inquadramento	1
2. Obiettivi e struttura	4

Capitolo Secondo Stato dell'arte e letteratura di riferimento

1. Premessa	7
2. Il ruolo e l'influenza dell'Information Communication Technology sull'attività aziendale	7
2.1. La risorsa informazione	8
2.2. Le diverse tipologie di fabbisogno informativo	13
2.3. Il sistema informativo aziendale	16
2.4. Fabbisogno informativo e tipologie di soluzioni ICT	18
3. Il dibattito circa l'effettivo valore dell'Information Communication Technology	27
3.1. Il paradosso sulla produttività dell'Information Technology	27
3.2. L'Information Communication Technology e la commodity trap	29
4. Information Communication Technology e casi di insuccesso	33
5. I principali modelli di gestione e governo dell'Information Communication Technology	39
5.1. IT Information Library (ITIL)	39
5.2. Control Objective for IT (COBIT)	41
5.3. The Open Group Architectural Framework (TOGAF)	41

	<i>pag.</i>
6. Principali modelli e metodologie di scelta e valutazione dell'ICT	42
7. Le principali tecniche di valutazione economico-finanziaria (cenni)	45
7.1. Il Return On Investment (ROI)	47
7.2. Il Valore Attuale Netto (VAN)	49
7.3. Il Tasso Interno di Rendimento (TIR)	51
7.4. Il tempo di recupero (<i>paybak period</i>)	53
7.5. Il ROI <i>risk adjusted</i> (o <i>profitability index</i>)	54
7.6. Le opzioni reali	54
7.7. Il Total Cost of Ownership (TCO)	57
8. Le metodologie basate sull'approccio differenziale	58
9. Le metodologie basate sull'approccio per processi	60
9.1. Il contributo a livello italiano	63
9.2. La Balanced Score Card	67
9.3. La Resource Based View	73
9.4. La teoria dei costi di transazione	74
10. Altri contributi alla valutazione dell'ICT	76

Capitolo Terzo

Obiettivi e domande di ricerca

1. Analisi dei gap di ricerca	79
1.1. Analisi e definizione delle cause e determinanti di insuccesso dei progetti ICT	79
1.2. Identificazione di una modalità di classificazione delle esigenze aziendali in termini di ICT	81
1.3. Analisi delle caratteristiche e dei limiti delle metodologie di valutazione dell'ICT	86
2. Obiettivi, domande e approccio di ricerca	89
2.1. Integrazione di metriche quantitative e qualitative per la definizione del potenziale di valore dell'ICT	90
2.1.1. La definizione e le principali metriche legate agli elementi tangibili	92
2.1.2. La definizione e le principali metriche legate agli elementi intangibili	100
2.2. Risk Management	103
2.2.1. Rischio e sistema impresa: cenni	104
2.2.2. Il processo di Risk Management per l'ICT	106
2.3. Orientamento Multi-stakeholder	110
2.4. Inquadramento dell'iter di analisi	112
2.4.1. Dimensione verticale (iniziativa ICT)	113

	<i>pag.</i>
2.4.2. Dimensione orizzontale (orientamento agli stakeholders)	114
2.5. Approccio di ricerca	118

Capitolo Quarto

Metodologia

1. Premessa	119
2. L'approccio ricerca-azione	119
3. I casi aziendali oggetto di studio	123
3.1. Intelligent Document Management (IDM) in TrowMill	124
3.2. Customer Relationship Management (CRM) in Silbe Sport	125

Capitolo Quinto

Analisi e discussione dei risultati

1. Premessa	127
2. Intelligent Document Management (IDM) in TrowMill: Analisi e Discussione	127
2.1. Caratteristiche dell'iniziativa di Intelligent Document Management (IDM)	127
2.2. Inquadramento dell'attività di analisi	128
2.3. Analisi quantitativa	129
2.3.1. Analisi dei costi	130
2.3.2. Analisi dei benefici tangibili	131
2.3.3. Sintesi analisi quantitativa	138
2.4. Analisi qualitativa	139
2.5. Risk management	141
2.6. Analisi post-implementazione	142
3. Customer Relationship Management (CRM) in Silbe Sport: analisi e discussione	143
3.1. Caratteristiche delle iniziative di Customer Relationship Management (CRM)	143
3.2. Inquadramento dell'attività di analisi	145
3.3. Analisi quantitativa	146
3.3.1. Analisi dei costi	147
3.3.2. Determinazione dei benefici tangibili	153
3.3.3. Sintesi analisi quantitativa	168
3.4. Analisi Qualitativa	170

	<i>pag.</i>
3.4.1. Definizione dei benefici intangibili	170
3.4.2. Monitoraggio dei benefici intangibili individuati	171
3.5. Attività di Risk management	172
3.5.1. Determinazione rischi dell'iniziativa	172
3.5.2. Integrazione del rischio nei risultati di sintesi	174
3.6. Integrazione nel budget ICT	176
3.7. Integrazione nel Portafoglio ICT	177
3.8. Integrazione dei risultati a livello globale e comunicazione agli stakeholders interni	179
3.9. Comunicazione e orientamento agli stakeholders esterni	185
3.10. Benchmarking	187
3.11. Analisi post-implementazione	189
4. Considerazioni critiche finali	191

Capitolo Sesto

Conclusioni

1. Riflessioni conclusive	197
2. Limitazioni e possibili sviluppi futuri	201
 <i>Bibliografia</i>	 203