

Indice

pag.

Prefazione

XI

Parte Prima

Il sistema integrato per la gestione delle informazioni aziendali

Capitolo Primo

Il sistema di management: ambiente e strategie

- | | |
|---|----|
| 1.1. Il sistema di management | 3 |
| 1.2. Il sistema ambientale | 5 |
| 1.3. Il sistema di management strategico | 7 |
| 1.4. L'esperienza di Quality Group: a colloquio con Michele | 12 |

Capitolo Secondo

Il sistema di management: la gestione dei processi aziendali

- | | |
|---|----|
| 2.1. Premessa | 19 |
| 2.2. La gestione dei processi aziendali | 20 |
| 2.3. L'analisi dei processi di business | 22 |

	<i>pag.</i>
2.3.1. Definizione di processo aziendale	22
2.3.2. Tipologie di processi aziendali	25
2.3.3. La mappatura dei processi aziendali	28
2.4. La progettazione e la rappresentazione dei processi	29
2.4.1. La progettazione dei processi	29
2.4.2. La rappresentazione dei processi	30
2.4.3. La misurazione delle prestazioni	32
2.4.4. La simulazione	35
2.5. Lo sviluppo e l'esecuzione dei processi	35
2.6. Il monitoraggio e l'ottimizzazione dei processi	36
2.7. L'esperienza di Quality Group: a colloquio con Michele	37

Capitolo Terzo

Il sistema informativo aziendale

3.1. Definizione, finalità e requisiti del sistema informativo	41
3.2. Il processo di produzione delle informazioni	43
3.3. La peculiarità delle informazioni nell'ambito dei processi aziendali	45
3.4. I sistemi <i>Enterprise Resource Planning</i>	47
3.5. Le caratteristiche dei sistemi ERP	50
3.6. I sistemi informativi estesi	52
3.7. L'esperienza di Quality Group: a colloquio con Michele	53

Capitolo Quarto

Il sistema informativo e le relazioni con i clienti

4.1. Le relazioni con i clienti	57
4.2. I sistemi di <i>Customer Relationship Management</i>	59
4.3. Il CRM e i principali trend digitali	63
4.4. Strumenti di marketing digitale e percorsi strategici	65
4.5. L'esperienza di Quality Group: a colloquio con Michele	70

Parte Seconda

La gestione delle informazioni aziendali: Excel nel contesto turistico

Capitolo Quinto

Abilità indispensabili per utilizzare Excel

5.1. Per iniziare	77
5.2. Abilità utili per ...	79
5.3. ... e per stampare il foglio	84

Capitolo Sesto

Rappresentazione dei dati e semplici elaborazioni

6.1. Prime rappresentazioni grafiche: gli istogrammi	87
6.2. I grafici a torte e anelli utili nel settore turistico	91
6.3. I grafici a linee e l'individuazione di tendenze	96

Capitolo Settimo

Analisi ed elaborazione dei dati

7.1. Selezionare i dati per ottenere informazioni	101
7.2. Aggregare i dati per ottenere informazioni	104
7.3. Aggregare i dati secondo diverse ottiche di osservazione: le tabelle pivot	108

Capitolo Ottavo

Analisi di redditività e modelli di simulazione

8.1. Evento Dream: analisi di redditività	117
8.2. Evento Dream: analisi di simulazione	121
8.2.1. Evento Dream: analisi what-if a una variabile	121

	<i>pag.</i>
8.2.2. Evento Dream: analisi what-if a due variabili	124
8.2.3. Evento Dream: diversi scenari	126
8.2.4. Evento Dream: obiettivo redditività	129