

# Capitolo 1

---

## Domande

- Che cosa è un sistema? In che modo la nozione di sistema è utile?
- Cosa è un modello e come aiuta a capire la realtà?
- Cosa è il sistema informativo di una azienda e quali sono le sue componenti?
- Che differenza esiste tra il sistema informativo e il sistema informatico?
- Cosa significa il concetto di granularità?
- Come può evolvere il sistema informativo?

1) Un **sistema** è un insieme di elementi distinti, in relazione fra di loro secondo leggi ben precise, che concorrono al raggiungimento di un obiettivo comune, oppure di una evoluzione comune. I sistemi possono essere naturali, artificiali o misti. Possono essere divisi in componenti. La nozione è utile per vedere la realtà come macro sistema suddivisibile in sottosistemi, aventi struttura più o meno complessa.

2) Un **modello** è una semplificazione della realtà che si ottiene riproducendo le caratteristiche in esame e considerando solo quelle utili al fine dello scopo.

È una rappresentazione del sistema stesso che pur avendo forma e natura diversa da esso, ne conserva ed evidenzia in modo analogico alcune caratteristiche particolarmente significative per l'analisi.

3) Il **sistema informativo di una azienda** è l'insieme di persone, apparecchiature, procedure aziendali il cui compito è quello di produrre e conservare le informazioni che servono per operare nell'impresa e gestirla.

Comprende le risorse umane, risorse tecnologiche e le risorse organizzative.

4) Il **sistema informativo** è l'insieme completo composto da elementi in relazione fra loro, che non comprende solamente gli aspetti tecnologici, per cui va considerato nel suo insieme e non nella parte specifica di **sistema informatico**, per quanto quest'ultimo giochi un ruolo fondamentale all'interno del sistema informativo aziendale.

5) Il concetto di **granularità** è la scala del componente o sotto-sistema in cui si focalizza l'attenzione in un determinato istante, entro il sistema complessivo, e che viene considerato come unità del processo elaborativo.

6) Ci sono diversi modi per il sistema informativo di evolversi: **Technological imperative** in cui una nuova disponibilità IT "*impone*", la **Organizational**

**imperative** in cui nuove necessita organizzative “*impongono*” e **Emergent prospective**, dove l’interazione con una nuova tecnologia *conduce* al cambiamento.

## Capitolo 2

---

### Domande

- Cosa è un processo business e quali sono le sue caratteristiche?
  - Quali sono le informazioni necessarie se si vuole conoscere completamente un processo business?
  - Cosa si intende per processi primari e processi secondari o ausiliari?
  - Classificazione gerarchica dei processi: cosa è e come è strutturata la piramide di Anthony?
  - Come avviene solitamente la mappatura dei processi sulle strutture aziendali?
  - Cosa è e a cosa serve la LRC?
  - Cosa sono ciclo attivo e ciclo passivo?
  - Cosa è la catena del valore di Porter? Perché è importante?
- 1) Il processo business è un insieme di attività (sequenze di decisioni e azioni) che l’organizzazione svolge per realizzare un risultato definito e misurabile (prodotto o servizio), che trasferisce valore al fruitore (cliente) e contribuisce al raggiungimento del core business dell’azienda.
  - 2) Per conoscere un processo business lo si scompone in sottoprocessi, attività e azioni od operazioni atomiche non ulteriormente scomponibili. Il processo business viene visto come tupla BP(A,I,O,C) ovvero Attività, Input, Output, Cliente.
  - 3) I processi primari sono direttamente legati alla produzione del valore del core business dell’azienda mentre i processi ausiliari o secondari (es. gestione risorse umane) non generano direttamente un valore, ma producono quei servizi senza i quali l’organizzazione non potrebbe operare.
  - 4) La piramide di Anthony è suddivisa in processi: per primi ci sono i processi direzionali (strategici), poi i processi gestionali (amministrativi) e infine i processi operativi che concorrono alla attuazione degli obiettivi.

- 5) La mappatura dei processi sulle strutture aziendali viene di solito rappresentata su un organigramma. L'organigramma deve definire la gerarchia delle responsabilità a vari livelli di dettaglio e può essere corredato dalle tabelle delle proprietà, comprendenti compiti assegnati, elenco processi svolti ecc. Di solito su matrice RACI.
- 6) La LRC (linear responsibility charter) è una specificazione di ruoli e strutture nei processi attraverso una visione tabellare della responsabilità organizzativa. Integra l'organigramma e incrocia le attività o fasi del processo con le strutture organizzative o con loro parti.
- 7) Fanno parte del Ciclo Attivo tutte quelle attività che sono legate alla vendita ai clienti, mentre fanno parte del Ciclo Passivo tutte quelle altre attività che sono legate all'acquisto di materiali o materie prime per il processo produttivo.
- 8) La catena del valore di Porter è una classificazione dei processi modellizzando il funzionamento dell'intera azienda come una successione di processi: Buy side -> inside -> sell side.

## Capitolo 4

---

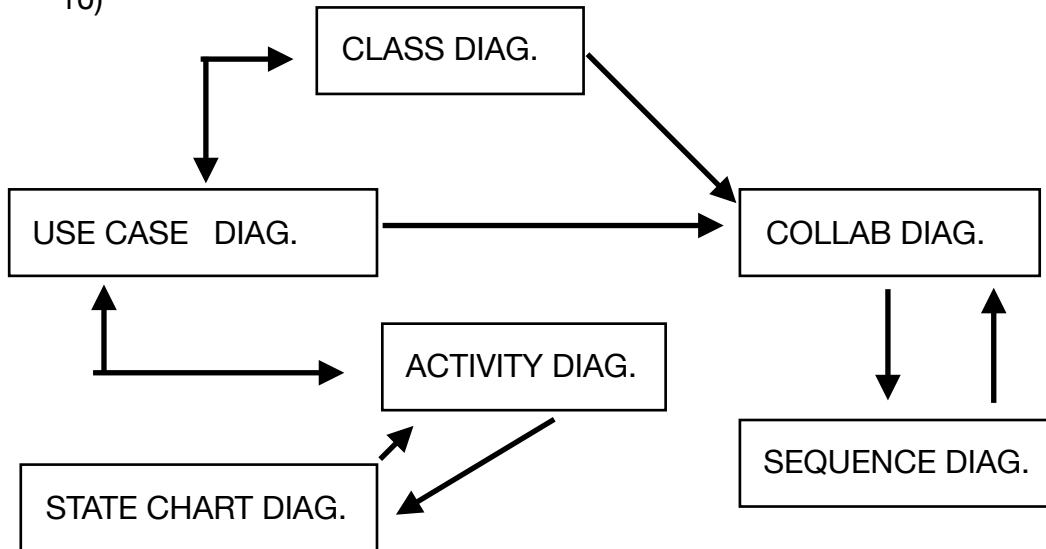
### Domande

- Cosa è il business process management (BPM) ?
- Cosa significa modellizzare un processo business?
- Cosa si intende per Business Process Reengineering (BPR)? Che significato ha nel contesto di una evoluzione aziendale?
- Cosa è l'UML e come può essere utile per descrivere i processi?
- Cosa significa descrivere il processo come successione di attività?
- Cosa significa descrivere il processo come successione di fasi di interazione fra elementi in esso coinvolti?
- Perché è utile definire le entità coinvolte in un processo e i loro legami logici?
- Perché è utile inserire l'elemento dinamico descrivendo le interazioni fra le entità?
- Cosa significa descrivere il processo come successione di stati?
- Quale è il legame fra i vari modelli?

- 1) Per business process management si intende la realizzazione della gestione ottimale dei processi, in modo da ridurre i loro costi ed aumentare il valore da essi prodotti. In altre parole, il business process management è l'insieme delle attività necessarie a definire, ottimizzare, monitorare ed integrare i processi aziendali al fine di rendere efficace il business dell'azienda.
- 2) È il processo di analisi e di modellazione del processo che deve considerare le varie caratteristiche del processo stesso allo scopo di condurre a modelli utili, anche tramite l'utilizzo di modelli grafici e semi-grafici.
- 3) Per BPR si intende quella fase in cui qualora l'analisi dello status esistente di un progetto ne evidenzia troppi limiti o criticità, può diventare necessaria una trasformazione del processo stesso, per giungere all'obiettivo di ridurre i costi e o aumentare il valore associato.
- 4) L'UML è un linguaggio per descrivere in modo grafico e compatto i requisiti utente, componenti dei sistemi, dati contenuti, azioni svolte e relazioni che fra loro intercorrono. Serve principalmente per realizzare diagrammi (use case, class ecc) che sono fondamentali per avere una visione migliore su elementi costitutivi del processo stesso e sui vari punti di vista che si possono seguire.
- 5) Descrivere il processo come successione di attività significa descriverlo tramite un activity diagram, che è una evoluzione del flow chart diagram. Ovvero, si evidenziano le componenti del processo/attività sotto forma di successione logico-temporale di azioni, eventualmente riportando entità usate o modificate nelle azioni stesse, ma sempre dal punto di vista di una successione di azioni.
- 6) Descrivere il processo come successione di fasi di interazione fra elementi in esso coinvolti significa descriverlo tramite un Use Case diagram, dove ci si focalizza sulla sequenza di transazioni, eseguite da un attore in interazione con il sistema, che fornisce un valore misurabile per l'attore.
- 7) Perché permette di identificare le identità stesse e le relazioni o associazioni che fra esse intercorrono, che identificano i rapporti che legano le entità, avendo la possibilità di rappresentare non solo entità astratte, ma istanze concrete e ben definite di tali identità.
- 8) Per valutare in quale modo avvengono le interazioni tra le entità: con il diagramma di sequenza, ad esempi si ordina temporalmente la sequenza dei messaggi (focus sui vincoli temporali), mentre attraverso il diagramma di collaborazione si mettono in evidenza i legami di dipendenza tra le classi e quindi tra le entità che esse rappresentano.
- 9) Si tratta di una focalizzazione non sulle azioni che avvengono ma sul cambiamento di stato di una particolare entità coinvolta nelle azioni stesse. Si

descrivono, tramite lo statechart diagram, le sequenze di stati ed azioni attraverso cui l'elemento considerato passa durante la propria vita reagendo ad avvenimenti discreti (segnali, chiamate a funzionalità, etc.).

10)



## Capitolo 5

### Domande

- Quali sono le componenti principali di una applicazione?
- Quale è il ruolo delle reti entro i sistemi informatici odierni?
- Cosa è il modello client-server? Che importanza ha entro i sistemi informatici moderni?
- In base a quali criteri si procede alla scelta di una applicazione entro un sistema informatico ?
- Cosa si intende per interfaccia utente di un programma applicativo? Quali problematiche sono legate all'interfaccia utente? Come essa interviene nel lavoro quotidiano?
- Cosa sono le matrici di compatibilità del software? Come condizionano le scelte del software stesso?
- Quali sono i vincoli tecnologici a cui l'inserimento di un nuovo componente informatico è soggetto?

- Cosa è un sistema informatico distribuito? In che situazione si trova? Che problematiche di gestione vi sono associate?
  - Cosa si intende per EAI? Che problematiche comporta?
  - Cosa è la SOA? Che vantaggi comporta?
- 
1. La struttura base di un'applicazione è formata da:
    - Interfaccia utente (grafica): presentazione dei dati e interazione con l'utente
    - Regole funzionali (logica business): le procedure che compiono le operazioni in base ai comandi ricevuti dal livello precedente
    - Dati: su cui si deve agire e che devono essere memorizzati (durano oltre i programmi)
  2. Le reti entro i sistemi informatici odierni permettono il collegamento fra singoli computer autonomi e quindi lo scambio di informazione fra di essi. Questo permette ad ogni singolo computer il lavoro in autonomia, che però può fungere da "nodo" per una "catena", che non potrebbe avere la stessa efficienza senza i sistemi informatici. Semplifica una grande quantità di attività e lo scambio ed elaborazione di dati e informazioni; cosa che è in grado di dare grandi vantaggi alle aziende di oggi.
  3. Il modello client-server esprime un concetto a livello di rete. Alcuni computer sono adibiti allo scopo di server, ovvero mettono a disposizione delle risorse o dei servizi, a cui i computer client (usati dall'utente) si collegano per usufruirne. Sono computer che data una risorsa ottenuta dal server sono in grado di eseguire un certo lavoro.
  4. Una certa applicazione entro un sistema informatica viene scelta in base ai seguenti criteri: Performance e scalabilità, complessità, supportabilità.
  5. L'interfaccia utente è lo strato che si occupa della presentazione dei dati in formato alfanumerico e/o grafico all'utente e gestisce in generale l'interazione con l'utente stesso, interpretando i comandi trasmessi dall'utente attraverso la tastiera, il mouse o altre periferiche, trasmettendoli allo stato inferiore e ricevendo risposte. Ci possono essere problematiche di mancata o errata lettura/interpretazione. Essa interviene quotidianamente e praticamente in tutte le attività dell'azienda dove ci siano programmi applicativi.
  6. Le matrici di compatibilità sono un modo molto schematico e preciso per descrivere le affinità tra software e hardware definendo, la loro capacità di integrarsi e di convivere al fine di costituire un sistema funzionante. Tramite il loro utilizzo si sceglierà il software che ha maggior compatibilità e quindi, molto probabilmente, comporterà meno spese per la sua integrazione.

7. Spesso i nuovi applicativi, realizzati per rispondere alle mutate esigenze del business aziendale, devono integrarsi con applicazione ancora efficienti la cui architettura è però ormai datata. I componenti degli applicativi hanno dei grossi vincoli di compatibilità con le architetture hardware e software sottostanti.
8. Un sistema distribuito è una rete di computer che usa un sistema operativo e altri software infrastrutturali in grado di rendere trasparente all'utente l'esistenza di molteplici computer autonomi. Con una rete distribuita i collegamenti che prima andavano esplicitati verso un altro computer o per richiesta di file sono ora automatizzati. Si trova nella maggior parte delle aziende, soprattutto quelle in cui il comparto informatico è evoluto. Eventuali problemi ad alcune di queste macchine trasparenti necessitano dell'intervento umani, e problemi a computer-server (host) possono portare poi problemi a molti client contemporaneamente.
9. L'EAI, Enterprise Application Integration, è l'integrazione di applicazioni su scala di tutta l'azienda. Essa può avvenire a 4 livelli:
  - Integrazione orientata ai dati: avviene a livello di database o archivi dati, può essere real-time o no
  - Integrazione orientata a funzioni e metodi: integrazione di applicazioni, diretta, con paradigma request/response basata su strumenti di middleware o su codice custom.
  - Integrazione di interfacce utente: standardizzazione delle interfacce utente entro un unico modello, di solito basata sul browser, enterprise business portal
  - Integrazione dei processi business: agisce direttamente al livello dei processi business, non facile da applicare quando vi sono prodotti software con logica business rigida, per essere flessibile, conduce implicitamente alla SOA.
10. La SOA (Service-Oriented Architecture) è una topologia di applicazioni software formata da servizi e clienti dei servizi, in relazione 1-a-1 tra di loro ma debolmente accoppiati, in modo tale che la variazione di una interfaccia non forzi al cambiamento dell'applicativo che implementa i servizi stando dietro a tale interfaccia. È una architettura di applicazioni entro la quale tutte le funzioni sono definite come servizi indipendenti con interfacce invocabili ben definite, che possono essere chiamate in sequenze definite a formare i processi business. Le operazioni che compie sono
  - Pubblicazione (publishing) di servizi
  - Reperimento (finding) di servizi
  - Interfacciamento (binding) ai servizi

## Capitolo 6

---

### Domande

- Cosa è un ERP? Che ruolo svolge entro l'azienda?
  - Cosa è un sistema di CRM? Che importanza ha? Che caratteristiche organizzative impone all'azienda per potere massimizzare la sua utilità?
  - Cosa è un sistema di SCM?
  - Cosa si intende per Business Intelligence?
  - Cosa è un data warehouse? Come viene normalmente usato entro l'azienda?
  - Cosa è un Decision Support System (DSS)?
1. L'Enterprise Resource Planning sono sistemi integrati di gestione, che gestiscono tutte quelle informazioni rilevanti di una azienda in una unica base dati centralizzata e che consentono di gestire in modo coordinato diverse attività dell'azienda.
  2. La Customer Relationship Management è l'insieme di quei processi, cultura, tecnologia e strategia che consente alle organizzazioni di incrementare le performance e aumentare il valore attraverso una migliore comprensione dei bisogni dei clienti.  
Si suddivide in CRM operativo e CRM analitico. Il primo è preposto alla mappatura e integrazione di tutti i canali di contatto con il cliente, il secondo è preposto alla analisi dei dati provenienti dalla componente operativa e dagli ERP.
  3. La Supply Chain Management, in breve la gestione della catena di approvvigionamento, è quella metodologia basata sulla logistica che include tutti quei processi di gestione aziendale che consentono di ottimizzare la consegna dei prodotti, servizi e informazione dal fornitore al cliente, che possono anche essere parte della stessa azienda.
  4. Per business intelligente si intende un insieme di applicazione e tecnologie per l'analisi dei dati, che comprende diverse cose tipo:  
DSS (software support system), sistemi di interrogazione e reportistica, Strumenti OLAP, analisi statistiche, modelli previsionali, strumenti di data mining, reportistica direzionale ecc.  
Il compito della business intelligente è fornire il supporto per estrarre dai dati relativi l'attività quotidiana dell'impresa la informazione e la conoscenza per guidare l'impresa a livello strategico-decisionale.



5. Il data warehouse è il magazzino dati a livello d'impresa, diverso dal suo "fratello" data mart, che vale a livello di dipartimento o divisione. Il data warehouse è un insieme di strumenti per convertire un vasto insieme di dati in informazioni utilizzabili dall'utente, con possibilità di accedere a tutti i dati dell'impresa, centralizzati in un solo database.
6. Un DSS (decision support system) sono software di supporto alla decisione a livello strategico-direzionale. Per i DSS possiamo definire un input, una serie di elaborazioni svolte, un output e gli utenti tipici. Possono essere divisi fra DSS programmabili o automatici, ma anche ibridi. Aiutano i senior manager ad affrontare problemi strategici e valutare le tendenze a lungo termine, interne ed esterne all'azienda.

## Capitolo 7

---

### Domande

- Chi sono gli attori e quali sono le relazioni tra loro durante lo sviluppo di una applicazione informatica?
  - Che ruolo deve svolgere il responsabile acquisti del cliente?
  - Che ruolo svolge l'analista funzionale?
  - Che ruolo svolge il capo progetto entro un progetto informatico?
  - Che ruolo svolge il programmatore entro lo sviluppo informatico?
  - Che ruolo svolgono gli amministratori di sistema?
1. Durante lo sviluppo di una applicazione informatica gli attori saranno un cliente, un utente (finale) dell'applicazione, un acquirente ed un venditore, un analista (dipende di cosa), uno o più progettisti (a seconda della dimensione), diversi programmatori (assumendo un software informatico), sviluppatore UI, tester, ed un capo progetto. Sono tutti relazionati fra di loro durante la creazione dell'applicazione, con direttive che arrivano dai capi fino ai tester che si assicureranno della qualità del prodotto.
  2. Il consulente acquisti del cliente è tipicamente esterno alla azienda, deve possedere competenze funzionali come un analista di processo e conoscere le varie soluzioni software per quel processo particolare presenti sul mercato (e l'hardware). Il ruolo è quello di consigliare la soluzione migliore al cliente.

3. L'analista funzionale ha esperienza di analisi di processo ed ha compreso il processo specifico del cliente, lavorando con personale del medesimo. Scrive le specifiche funzionali di dettaglio, formalizzate, che chi programma o sistema software deve seguire.
4. Il capo progetto è il responsabile della realizzazione di un progetto informatico. Può essere considerato come il responsabile del processo che deve condurre a termine il progetto in questione. Può essere il superiore dei capi area o dovere collaborare con loro, non di rado contrattando la disponibilità delle risorse umane da loro controllate.
5. Il programmatore viene considerato il "muratore" dell'informatica ma il suo è il ruolo più importante, ovvero scrivere e verificare il codice nel linguaggio di sviluppo scelto. I programmatori possono anche essere decine nei progetti grandi. Deve conoscere al meglio il linguaggio di sviluppo e le metodologie utilizzate.
6. I sistemisti sono gli specialisti del sistema operativo della macchina o delle macchine che ospitano il/i software. Deve definire le specifiche tecniche delle macchine affinché il sistema software funzioni al meglio, mentre nelle fasi di esercizio deve controllare e gestire i sistemi per garantirne il funzionamento ottimale.

## Capitolo 8

---

### Domande

- Quali sono i problemi di safety? Come si può porvi rimedio?
- Quali sono i problemi di security?
- Quando la sicurezza può diventare un problema per il business?
- Come si può proteggere una comunicazione su una rete pubblica?
- Cosa si intende per intrusione in un sistema?
- Cosa si intende per personificazione?
- Cosa è il DoS?
- Quali sono i pericoli che minacciano la posta elettronica?

- In base a quali criteri si devono definire le regole di un firewall?
  - Cosa si intende per un virus mutante? Che pericoli comporta?
  - E' sufficiente l'uso della tecnologia per prevenire i problemi di sicurezza informatica?
- 
1. I problemi di safety riguardano principalmente i punti critici dei sistemi informatici rispetto a guasti e problemi accidentali. Alcuni dei problemi principali sono la non sufficiente robustezza dei sistemi operativi usati (tutti gli OS hanno delle criticità di sicurezza), il fatto che le macchine abbiano parti meccaniche soggetta ad usura, la componentistica elettronica che forma i sistemi informatici può avere problemi, gli utenti non esperti possono provocare danni, il software non è mai completamente esente da errori, l'alimentazione elettrica può essere interrotta, i dispositivi di Storage possono essere danneggiati da catastrofi ambientali.
  2. I rischi principali per un'azienda possono essere il furto (di denaro, informazioni, dati sui clienti), perdita di produttività dovuta a corruzione o danneggiamento dei sistemi con altri rischi indiretti ma derivati, tipo la perdita di potenziali clienti, svantaggi sui prodotti, impatto negativo sul brand name o esposizioni legali dovute al non rispetto della clausole sulla riservatezza e al non rispetto delle leggi sulla privacy.
  3. La sicurezza può divenire un problema per il business dal momento in cui non viene correttamente organizzata. Un esempio può essere il back up di dati importanti. Ogni quanto bisogna fare il back up? Di cosa? Quanto spazio occupa? Dove dovremmo tenere i dischi di back up di modo che siano comunque al sicuro anche da eventuali catastrofi ambientali? Tutte queste domande, senza previo planning per la sicurezza dell'azienda, possono rappresentare un problema e/o uno spreco di denaro/risorse umane per l'azienda stessa, magari non garantendo un livello abbastanza alto di sicurezza.
  4. Sulle reti pubbliche, i messaggi che viaggiano in chiaro sono intercettabili da tutti, quindi potenzialmente anche hacker, che può leggere i pacchetti in transito. Possono anche verificarsi dirottamento di sessioni e sniffing di vari tipi; per proteggersi, usare una VPN (virtual private network) potrebbe fornire anonimità, ma la vera unica soluzione per proteggere i dati in modo sicuro è la loro cifratura o crittografia.  
Per cifratura si intende un'operazione che consente di trasformare un dato messaggio in modo illeggibile a tutti, tranne a chi possieda la chiave di decodifica opportuna. A tale scopo si può per esempio usare la PGP. Invece, per

garantire l'attendibilità del mittente del messaggio si parla di firme elettroniche e hash.

5. Per intrusione in un sistema si intende la situazione in cui un individuo (o più) a cui l'accesso a tale sistema è vietato, riesce comunque a guadagnare l'accesso al servizio (che questo sia database, client, server, condivisione dischi), grazie a cracking delle password, connessione remota non controllata (ssh nel mondo unix), attacchi di sniffing più bruteforce, keyloggers spediti a priori via phishing mail (i metodi sono innumerevoli).
6. La personificazione è l'assunzione non autorizzata di una identità elettronica entro una rete od un sistema, con la possibilità di svolgere azioni abilitate per tale entità elettronica. Un caso particolare è l'impersonificazione di un intero servizio, come quello di una banca, che viene perpetrata spesso in alcuni casi di truffe informatiche.
7. No il dos non te lo spiego bro, io li faccio i dos. Ho dossato pure il cristo a 14 anni man, STREET LIFE REAL LIFE (BRO) QUESTA E' LA MIA VITA
8. I principali pericoli che minacciano la posta elettronica sono lo spam di email che rallenta sia il sistema sia la risorsa umana che lo utilizza, il mail overflow, simile allo spamming ma volto a riempire la capienza massima della casella postale di modo da impedire l'arrivo di altre mail e l'impersonificazione, o phishing. Molto very dangerous.
9. I criteri da tenere a mente quando si definiscono le regole di un firewall sono: garantire l'integrità dei dati, proteggere dai virus, proteggere dai disastri, autenticare le fonti dei dati e garantire la riservatezza dei dati.
10. Un virus mutante è un virus che fa parte dei macro virus. Durante la sua azione, il codice del virus cambia. In alcuni casi si è anche verificato un crossover ovvero una fusione di virus diversi in documenti a infezione multipla, con la produzione di nuovi virus che combinano le caratteristiche dei predecessori.

## Capitolo 9

---

### Domande

- Cosa è la WBS e come può essere usata per scoprire i legami fra gli elementi di un sistema informativo?
- Cosa è il TCO? Come interviene nelle scelte relative agli acquisti?
- Cosa è il ROI? Come deve essere usato per la pianificazione del sistema ICT?

- Cosa si intende per SLA Service Level Agreement?
  - Cosa si intende per Business Continuity?
  - Cosa è il disaster recovery plan?
  - Cosa sono le politiche di gestione?
  - Cosa è uno standard?
  - Cosa è una procedura?
  - Come si può analizzare la necessità di cambiamento?
  - Quali sono i passi per gestire al meglio un progetto informatico?
  - Quali sono le tendenze in atto nel mercato odierno dei sistemi informativi?
1. La WBS è la work breakdown structure. E' un processo di scomposizione, serve per l'analisi dettagliata di quello che c'è dentro all'analisi di processi ed organizzazione. In pratica deve arrivare ad esprimere tutti i dettagli minimi di organizzazione e gestione. E' una pianificazione dei dettagli delle attività che compongono i processi, ad alto livello di precisione, con scomposizione in elementi sufficientemente piccoli da potere definire per ciascuno di essi le dipendenze da risorse umane e materiali della loro effettuazione.
  2. Il TCO (total cost ownership) è un calcolo di quando si procede all'acquisto di un sistema, comprendente tutto quello che ne dipende ovvero: acquisizione hardware e software, installazione, addestramento, supporto, manutenzione, downtime, spazio, infrastrutture e risorse necessarie.
  3. Il ROI (return of investment) è una valutazione quantitativa e qualitativa dei benefici attesi da un certo investimento in risorse ICT. Presenta dei limiti e non è sempre calcolabile. Deve essere definito su valori monetizzati e integrato con valori quantificati ma non monetizzati.
  4. Lo SLA (Service Level Agreement) è un accordo fra le parti relativo ad un valore di un livello di servizio, per quale il cliente paga. Un esempio può essere "Il sistema deve avere un up time del 99% durante l'anno" o anche "La banda minima garantita è di 10 mbps".
  5. Recovery plan: insieme delle procedure volte a ripristinare correttamente e nel minor tempo possibile, l'operatività con l'erogazione di uno o tutti i servizi dopo il verificarsi di un danno o un attacco informatico. Deve indicare con precisioni tutte le procedure da seguire nel caso queste si verifichino. Sono indicate nella WBS.

6. Per Business continuity si intende la capacità e o insieme di regole atte al garantire il funzionamento normale, o comunque l'erogazione di un insieme di servizi minimi, da parte di un sistema informatico nel caso di malfunzionamenti.
7. Le politiche di gestione sono suddivisibili in diverse parti: gestione operativa, gestione delle risorse, gestione della configurazione dei sistemi e gestione dei problemi. Sono le regole organizzative attraverso cui la gestione viene compiuta, ed occorre dividerle nelle tre componenti fondamentali: Politiche generali, standard e procedure.
8. Uno standard stabilisce come qualcosa dovrebbe essere o essere configurata. Gli standard non specificano come qualcosa viene svolto nei dettagli e dovrebbero cambiare seguendo processi e tecnologia.
9. Le procedure prevedono istruzioni dettagliate su come implementare le politiche e definiscono anche chi è il responsabile per ogni azione, passo dopo passo. Sono contenute anche nella WBS. Le procedure cambiano di frequente e dovrebbero essere aggiornate regolarmente.
10. Per gestire correttamente i sistemi ICT nell'azienda occorre conoscere: i sistemi stessi e le risorse ICT in essi contenute, i bisogni aziendali, l'uso che viene fatto delle risorse, il livello di competenza richiesto e se i processi associati alle risorse sono ben strutturate. Se la situazione corrente non è soddisfacente occorre porsi obiettivi chiari a cui si vuole tendere, pianificare il cambiamento, definire un budget per esso e valutare l'impatto che potrà avere. Una volta fatto questo, si procede all'aggiornamento.
11. Per gestire al meglio un progetto informatico ci sono dei passaggi che bisogna seguire attentamente per gestirlo al meglio. I passi sono:  
1- Capire "cosa" si vuole ottenere. 2- Definire i concetti e le entità del progetto. 3- Definire esattamente le funzioni di quanto si vuole ottenere. 4- Definire con precisione le entità e le relazioni che le legano. 5- Scegliere l'architettura del sistema che si vuole realizzare. 6- Progettare nei dettagli il sistema. 7- Definire le strutture di contorno; ed infine procedere alla realizzazione.
12. Nuovi componenti dal '95 a oggi sono entrati a fare parte del gioco, ed alcuni di questi hanno riscosso un successo incredibile. Tra questi la parte dell' E-commerce, E-business ma anche M-commerce e M-business. Insieme a loro ci sono anche nuovi modi di definire le interazioni fra gli attori coinvolti nei processi business, in particolare il commercio elettronico che ha condotto alle interazioni business-to-consumer. Il mercato sicuramente tenderà ad appoggiarsi sempre di più sui sistemi informatici e la informatizzazione di tutte le aziende, anche quelle che "non ne hanno bisogno" sarà solo che in aumento.