



Sistemi Informativi (per il Settore dell'Informazione)

Anno Accademico 2022-23

Prof. Cinzia CAPPIELLO

Prof. Mariagrazia FUGINI

Prof. Barbara PERNICI

Prova del 17-1-2023

TEMA A

PARTE 1 – ESERCIZI

Durata 70 min

Cognome e nome

Matricola

Firma

	PARTE 1 Esercizi		PARTE 2 Teoria			
Domanda	Es1	Es2	T1	T2	T3	TOT
Punteggio max	8	9	5	5	5	32
Punteggio						

Si ricorda che:

- È necessario rispondere parzialmente a ogni domanda per ottenere una valutazione sufficiente
- Durante lo svolgimento dell'esame è vietato l'uso del cellulare o di altri dispositivi elettronici
- Non è possibile consultare libri e appunti cartacei.
- Sono considerate oggetto di valutazione soltanto le risposte riportate all'interno delle aree contrassegnate ed eventualmente completate scrivendo sul retro del foglio. *Altri fogli aggiuntivi non verranno considerati durante la correzione.*

Esercizio 1 [8 punti] BOAT

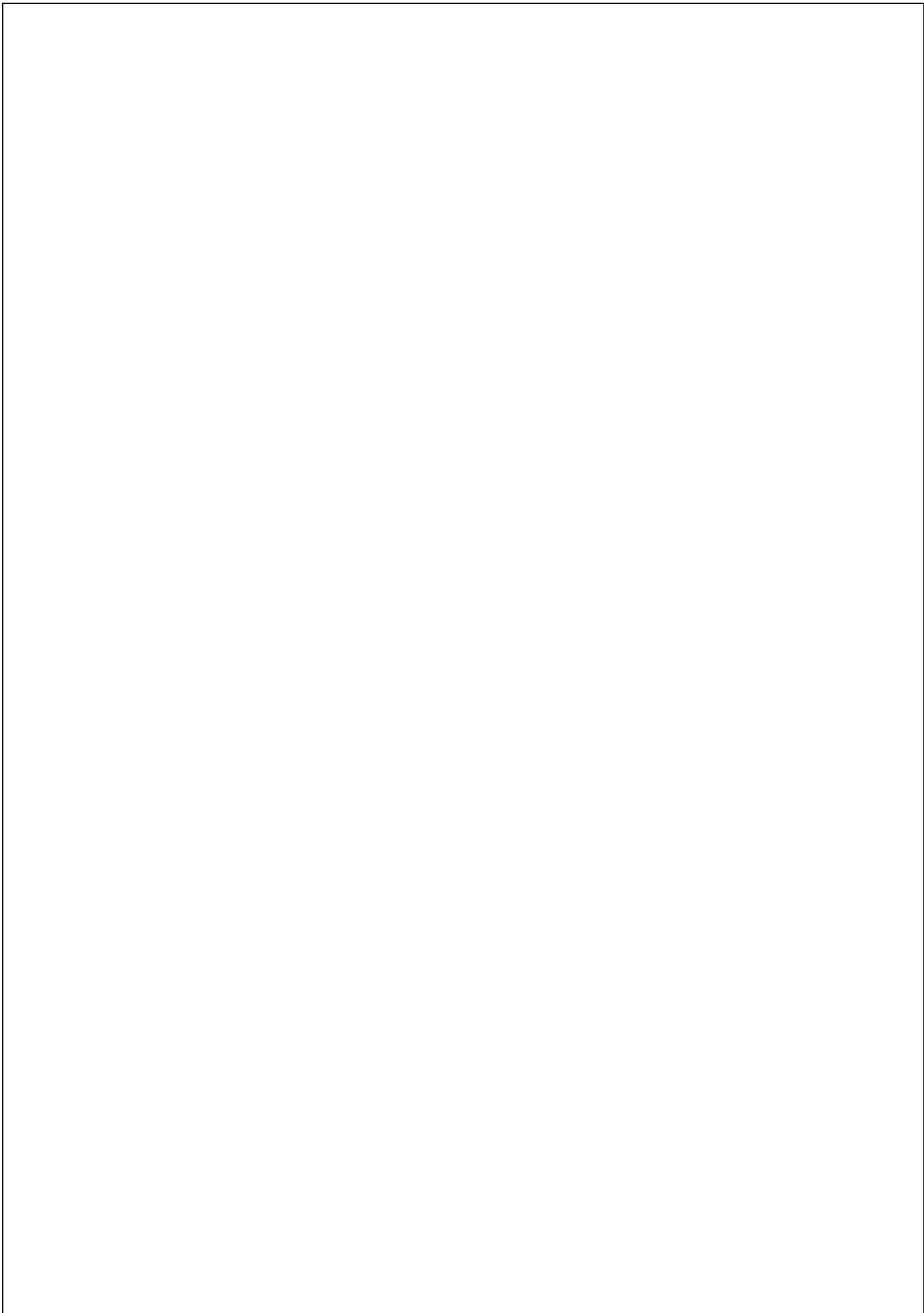
Domande:

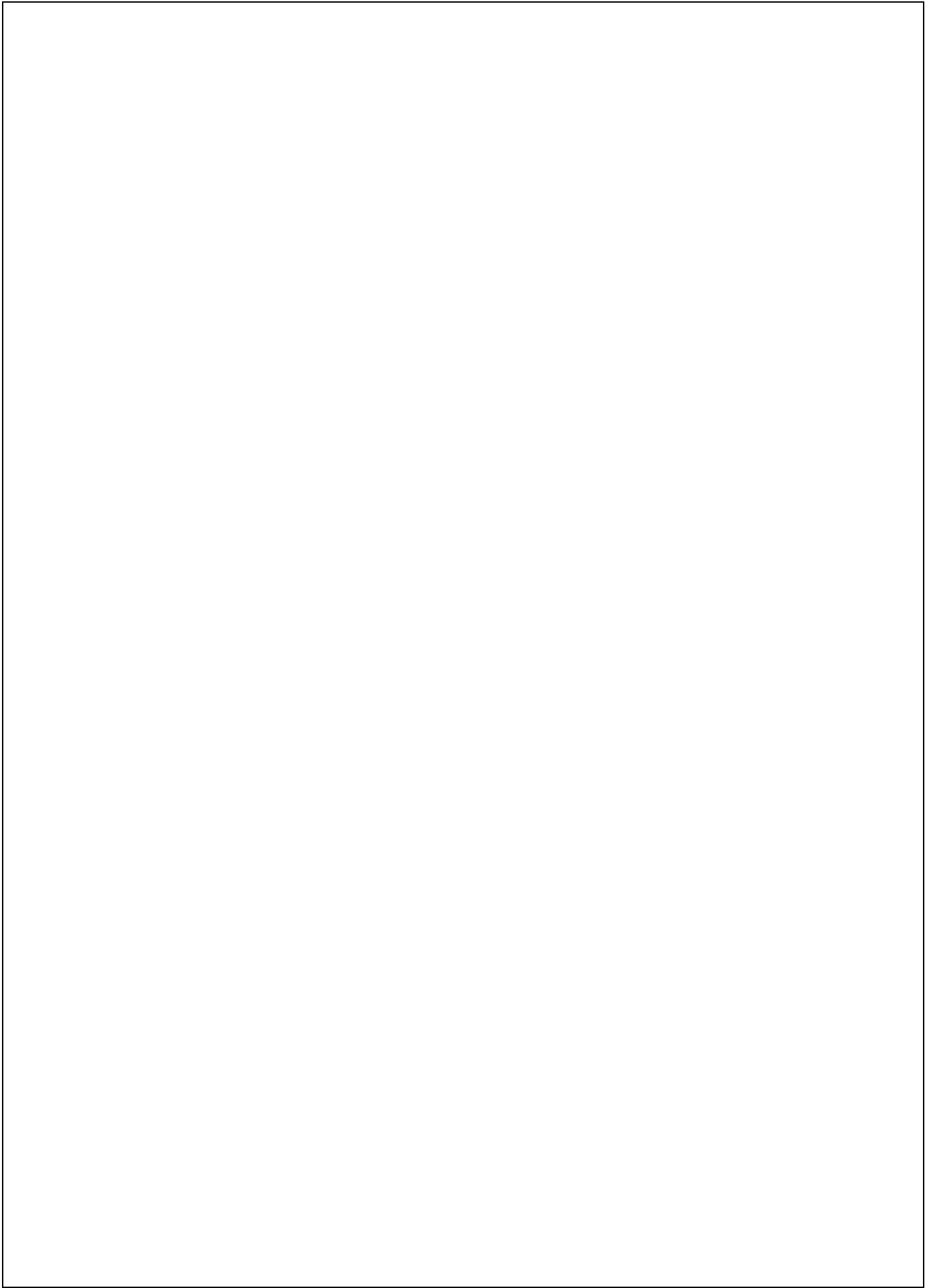
- il modello di Business, in forma tabellare
- il modello Organizzativo di livello 4
- Il modello Architettuale a Party Level comprensivo di messaggi sia a Market Level che Architeturali, considerando le funzionalità illustrate.

Colors è un'azienda rivenditrice di materiali per la pittura ad hobbisti con annesso servizio assicurativo sulla durata ed efficacia del prodotto.

Visto l'alto numero di clienti, Colors è dotata di un sistema informativo che riceve gli ordini di materiali dai clienti tramite Web con obbligo di registrazione. L'azienda prevede di ricevere dei reclami riguardo ad un prodotto non corrispondente alle aspettative del cliente tramite un apposito form, che può essere inviato sia tramite il portale web, sia consegnato al front-desk presente sul territorio. Per aumentare le vendite di prodotti, Colors, mediante una società terza, mette a disposizioni un customer care telefonico che si occupa di indirizzare i clienti sulla scelta corretta del colore desiderato.

Il sistema informativo è progettato secondo una strategia make on-premise. La gestione dei reclami è offerta da un modulo Gestionale supportato da una base di dati appropriata contenente l'elenco delle possibili risposte date dal customer care, e l'elenco dei reclami. La ricezione degli ordini viene gestita da una applicazione apposita accessibile via Web, supportata da una base di dati appropriata. Una applicazione di customer care si occupa di memorizzare e visualizzare risposte date in precedenza attraverso una base di dati appropriata.

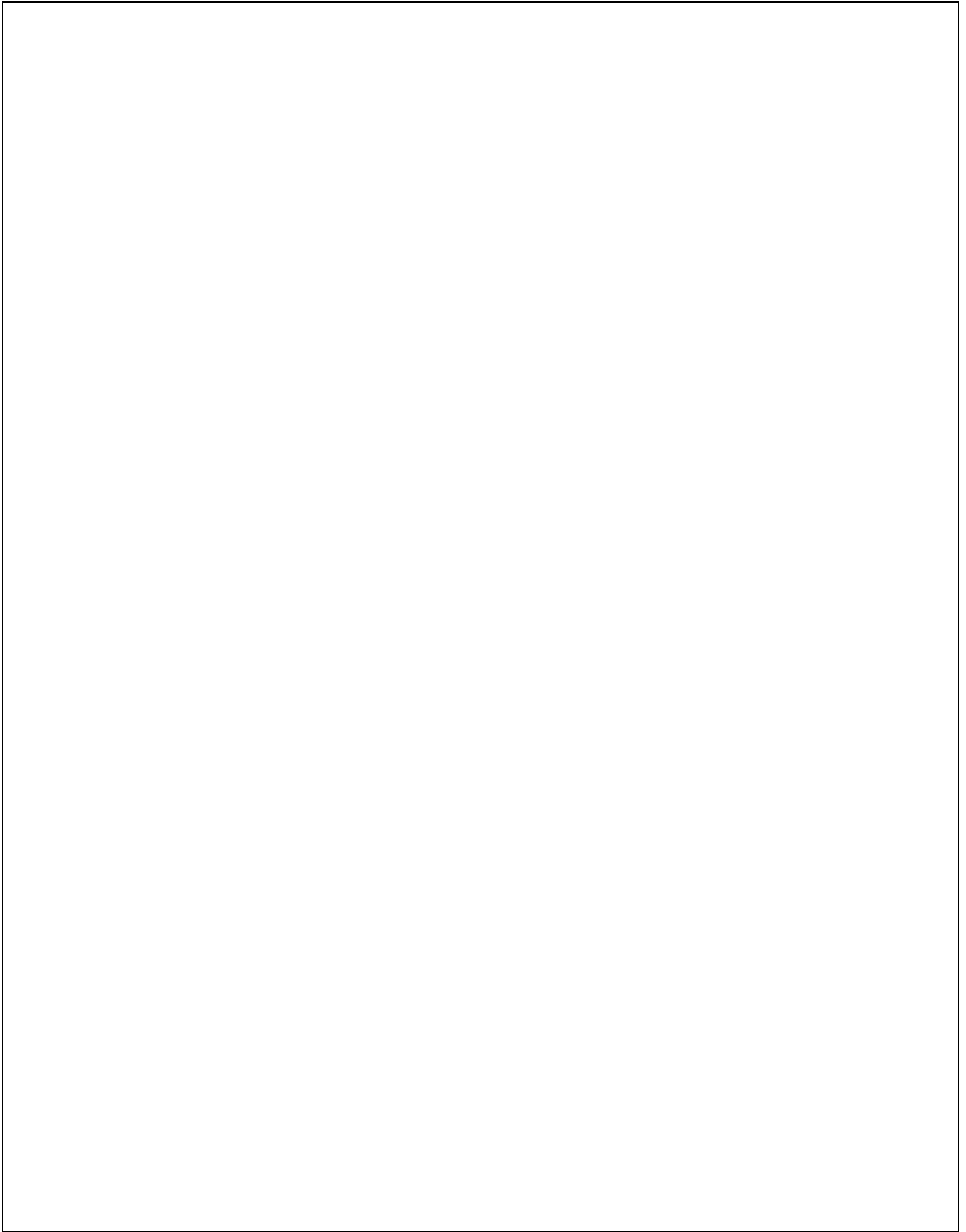




Esercizio 2 [9 punti] BPMN

Modellare in BPMN 2.0 il seguente processo.

Il processo viene iniziato dal cliente ogni fine settimana. Il cliente, tramite il portale web invia l'ordine. Colors, ricevuto l'ordine, lo elabora e verifica con l'ufficio reclami che non ci siano reclami in corso per nessuno dei prodotti presenti nell'ordine, uno dopo l'altro. In caso positivo modifica l'ordine aggiungendo una postilla. Dopodiché, Colors conta gli item dell'ordine con le postille e in caso siano risultati uno o più prodotti con un reclamo attivo, Colors informa il cliente il quale ha la facoltà di accettare o meno l'intero ordine contenente eventualmente anche i prodotti rischiosi, comunicandolo a Colors. Nel caso in cui il cliente non lo accetti, il processo termina per entrambi. Colors verifica anche che i pagamenti precedenti del cliente siano regolari, in caso contrario invia un reminder al cliente e termina il processo. Se invece l'ordine parte, Colors prepara e spedisce l'ordine. Il cliente riceve dunque il prodotto e dopo 15gg valuta se aprire un reclamo con l'ufficio reclami di Colors, altrimenti il processo si conclude silentemente per entrambe le parti. In caso in cui il cliente abbia deciso di aprire un reclamo, Colors individua i fornitori dei prodotti con un reclamo, ed inoltra le informazioni del reclamo a tutti i fornitori prima di terminare il proprio processo. I fornitori, ricevuto un reclamo, lo elaborano, per poi preparare una lettera di scuse all'ufficio reclami di Colors e terminare il proprio processo.





Sistemi Informativi (per il Settore dell'Informazione)

Anno Accademico 2022-23

Prof. Cinzia CAPPIELLO

Prof. Mariagrazia FUGINI

Prof. Barbara PERNICI

Prova del 17-1-2023

TEMA A

PARTE 2 - TEORIA

Durata 50 min

Cognome e nome

Matricola

Firma

Si ricorda che:

- Non è possibile consultare libri o appunti nello svolgimento dell'esame
- È necessario rispondere parzialmente a ogni domanda per ottenere una valutazione sufficiente
- Durante lo svolgimento di questa parte dell'esame è vietato l'uso del cellulare e non è possibile utilizzare dispositivi elettronici
- Sono considerate oggetto di valutazione soltanto le risposte riportate all'interno delle aree contrassegnate ed eventualmente completate scrivendo sul retro del foglio. *Altri fogli aggiuntivi non verranno considerati durante la correzione.*

Domanda T1 [5 punti]

Descrivere il data mining illustrando i passi del processo di data mining e le regole associative.

Domanda T2 [5 punti]

Descrivere le caratteristiche di un ERP e i suoi componenti.

Domanda T3 [5 punti]

Illustrare le tipologie di firewall e le loro funzionalità.

