



Sistemi Informativi (per il settore dell'informazione)

Anno Accademico 2017-18

Prof. Cinzia CAPPIELLO

Prof. Barbara PERNICI

Prof. Monica VITALI

Prova del 22-01-2018

TEMA B

Durata 2h

Cognome e nome

Matricola

Firma

Domanda	1	2	3	4	5	TOT
Punteggio max	5	5	5	9	8	32
Punteggio						

Si ricorda che:

- Non è possibile consultare libri o appunti.
- È necessario rispondere parzialmente a ogni domanda per ottenere una valutazione sufficiente (il minimo per la sufficienza è 18 punti)
- Durante lo svolgimento dell'esame è vietato l'uso del cellulare
- 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 [5 punti]

Descrivere la fase di pianificazione nel ciclo di vita dei Sistemi Informativi.

Esercizio 2 [5 punti]

Presentare le proprietà di sicurezza e discutere quali proprietà possono essere garantite tramite l'utilizzo di algoritmi a crittografia asimmetrica, descrivendo sinteticamente il loro uso.

Esercizio 3 [5 punti]

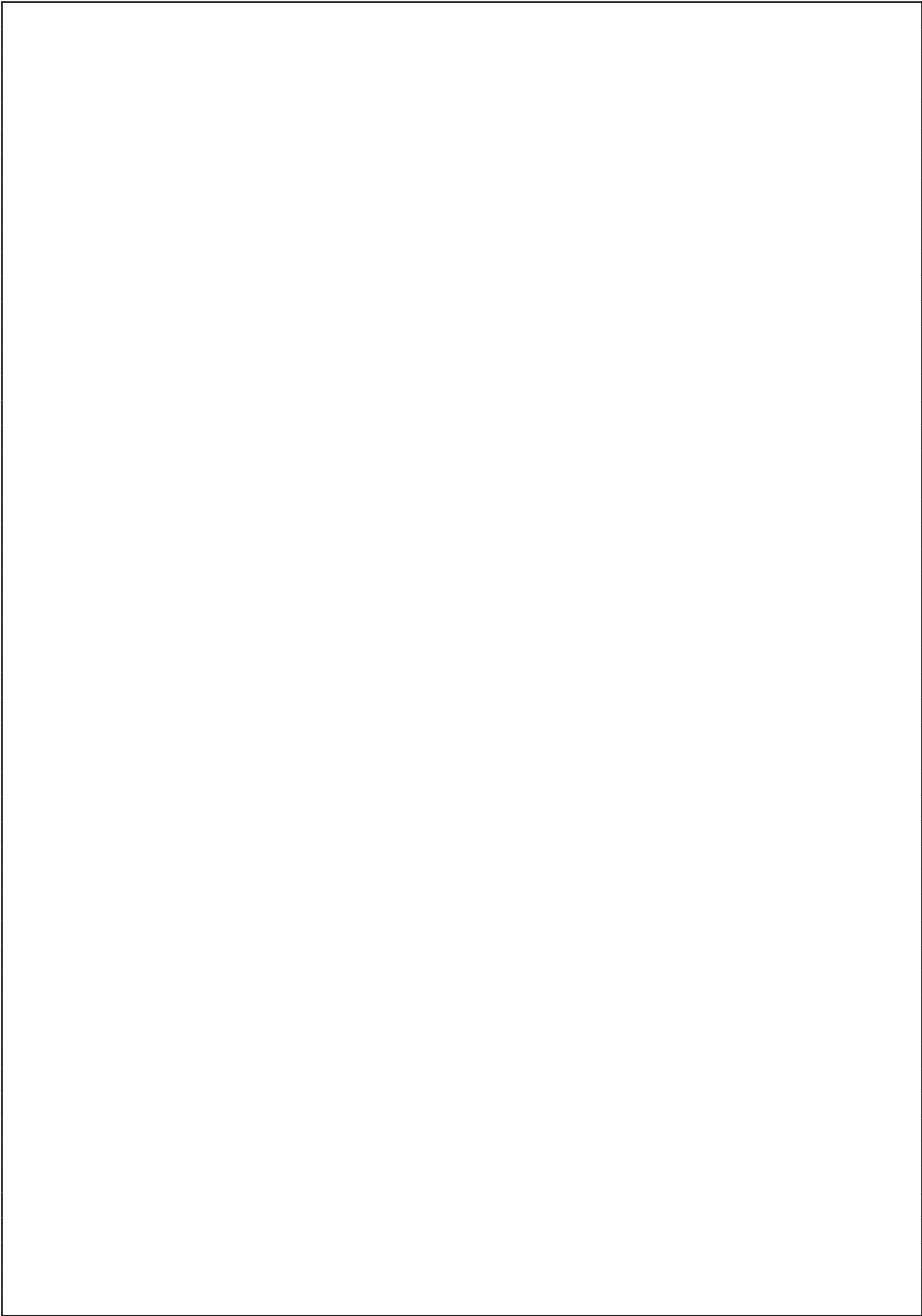
Introdurre le problematiche di integrazioni di applicazioni eterogenee in un sistema informativo e confrontare le strategie di integrazione punto-punto e quelle tramite middleware di integrazione.

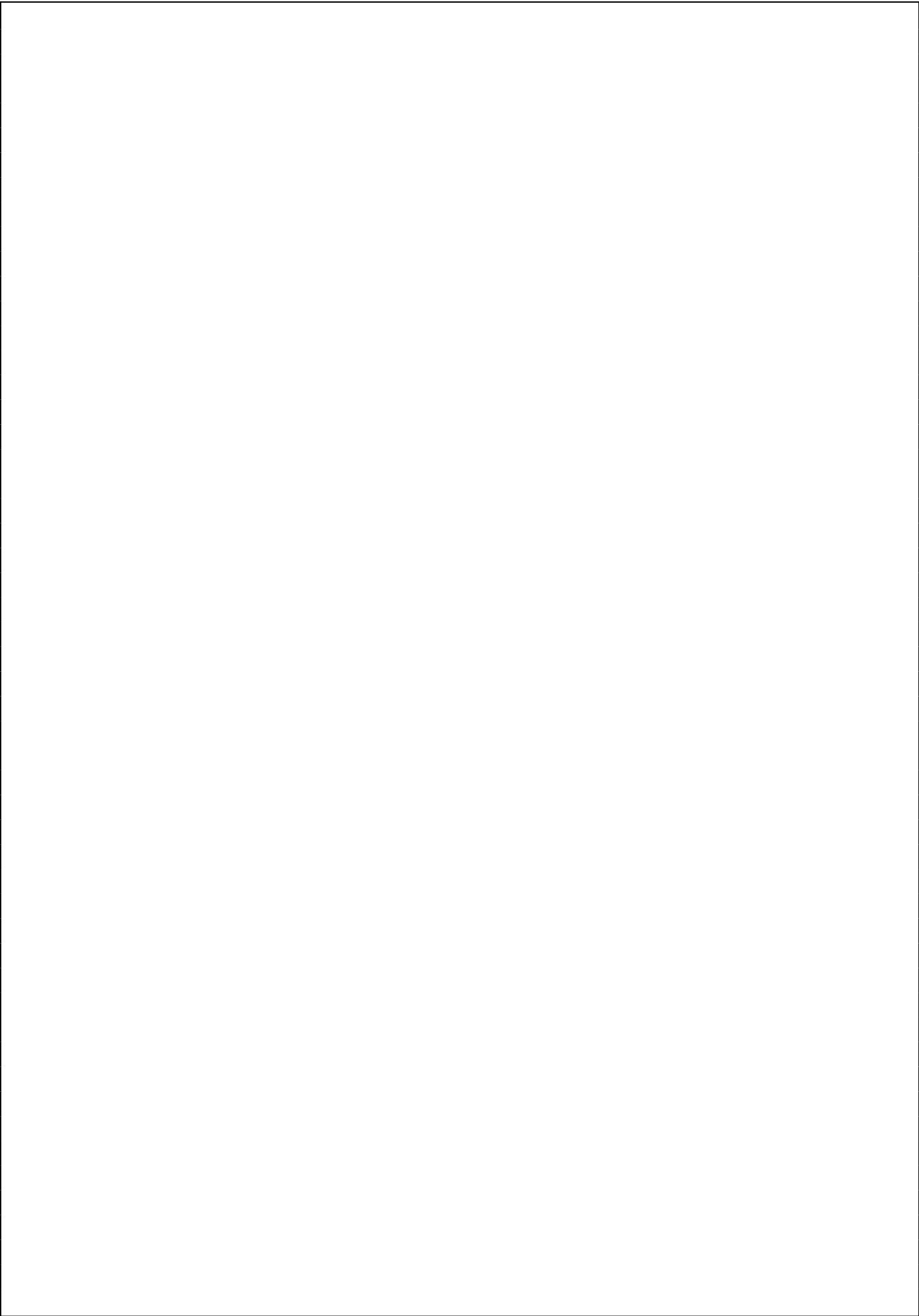
Esercizio 4 [9 punti]

RUOTA è una nuova catena di negozi che vende pezzi sostitutivi di automobili ad autofficine meccaniche. Essendo una catena di una certa dimensione, necessita di un sistema informativo per la gestione delle vendite, dei resi e della spedizione degli ordini. In particolare, il cliente ordina il pezzo ad una filiale via telefono che, successivamente, consegna il pezzo direttamente al cliente. Il pagamento viene fatto sempre nelle filiali direttamente da cliente, normalmente ogni trimestre o comunque con lassi temporali abbastanza lunghi. RUOTA offre la possibilità di reso degli articoli ordinati. Gli articoli possono essere ritirati presso il cliente tramite un corriere esterno, oppure possono essere consegnati nelle filiali direttamente dai clienti. Oltre al sistema ordini telefonico, RUOTA ha deciso di implementare anche un sistema ordini web, dove il cliente potrà ordinare i pezzi da casa usando un qualsiasi browser, in modo da offrire al cliente la possibilità di ordinare pezzi 24/7. Per implementare il sistema informativo di RUOTA, si è deciso di adottare un ERP on premise, supportato da un CRM fornito in cloud.

Con riferimento al testo sopra riportato, progettare, utilizzando l'approccio BOAT:

- il modello di business per lo scenario, in forma tabellare
- il modello organizzativo di livello 4
- il diagramma party level.





Esercizio 5 [8 punti]

Il processo di gestione dei resi presso RUOTA è strutturato come di seguito: per prima cosa il cliente individua il numero di serie del prodotto acquistato che desidera rendere, quindi prepara ed invia la richiesta di reso alla divisione amministrativa di RUOTA. Quest'ultima, ricevuta la richiesta, per prima cosa verifica la data di acquisto del prodotto: se questa è inferiore o uguale a 15 giorni, la richiesta viene accolta. Se invece l'acquisto è stato fatto da più di 15 giorni, viene verificato se il prodotto presenta difetti noti di fabbricazione. In caso negativo, la richiesta viene rifiutata ed il processo termina da entrambe le parti, altrimenti la richiesta viene accolta.

Una volta accolta la richiesta, il cliente decide se consegnare direttamente lui il prodotto da rendere, oppure farlo ritirare tramite corriere presso la propria sede, informando di tale scelta il magazzino di RUOTA. Nel primo caso (consegna a mano), il cliente ha 60 giorni di tempo per raggiungere il magazzino e consegnare il prodotto reso, trascorsi i quali all'utente viene notificato che la procedura è stata annullata, ed il processo termina da entrambe le parti. Nel secondo caso (ritiro in loco), il magazzino provvede ad allertare un corriere esterno, il quale raggiunge il cliente.

Nel frattempo, il cliente provvede ad imballare il prodotto reso. Una volta raggiunto il cliente, il corriere ritira il prodotto (si modelli il ritiro come uno scambio di messaggi), raggiunge il magazzino di RUOTA, e consegna ai magazzinieri il prodotto reso, i quali avvisano il cliente dell'avvenuta ricezione del prodotto. Una volta ricevuto il prodotto reso (direttamente dal cliente o da parte del corriere), il magazzino verifica l'integrità del prodotto, provvede a calcolare il valore attualizzato del prodotto reso (considerando l'età), ad erogare il rimborso, e a notificare il cliente che il rimborso è avvenuto. Una volta che l'utente ha ricevuto la notifica, il processo termina da entrambe le parti.

