



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 A

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]

Illustrare le scelte make e buy e i possibili criteri di valutazione.

Esercizio 2 [5 punti]

Discutere le possibili configurazioni dei livelli logici (layer) in architetture a tre tier.

Esercizio 3 [5 punti]

Illustrare il procedimento di firma digitale e verifica della firma.

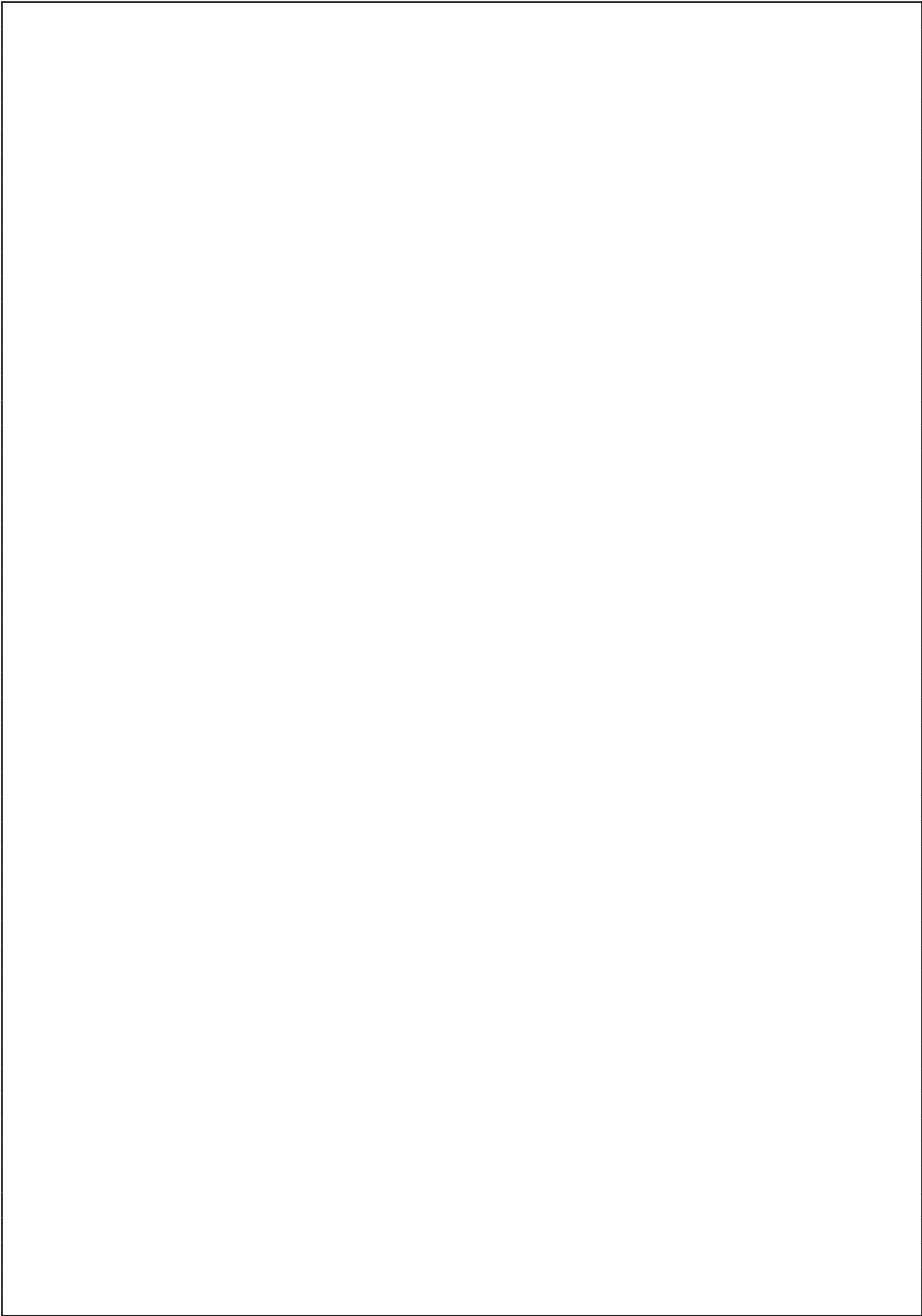
Esercizio 4 [9 punti]

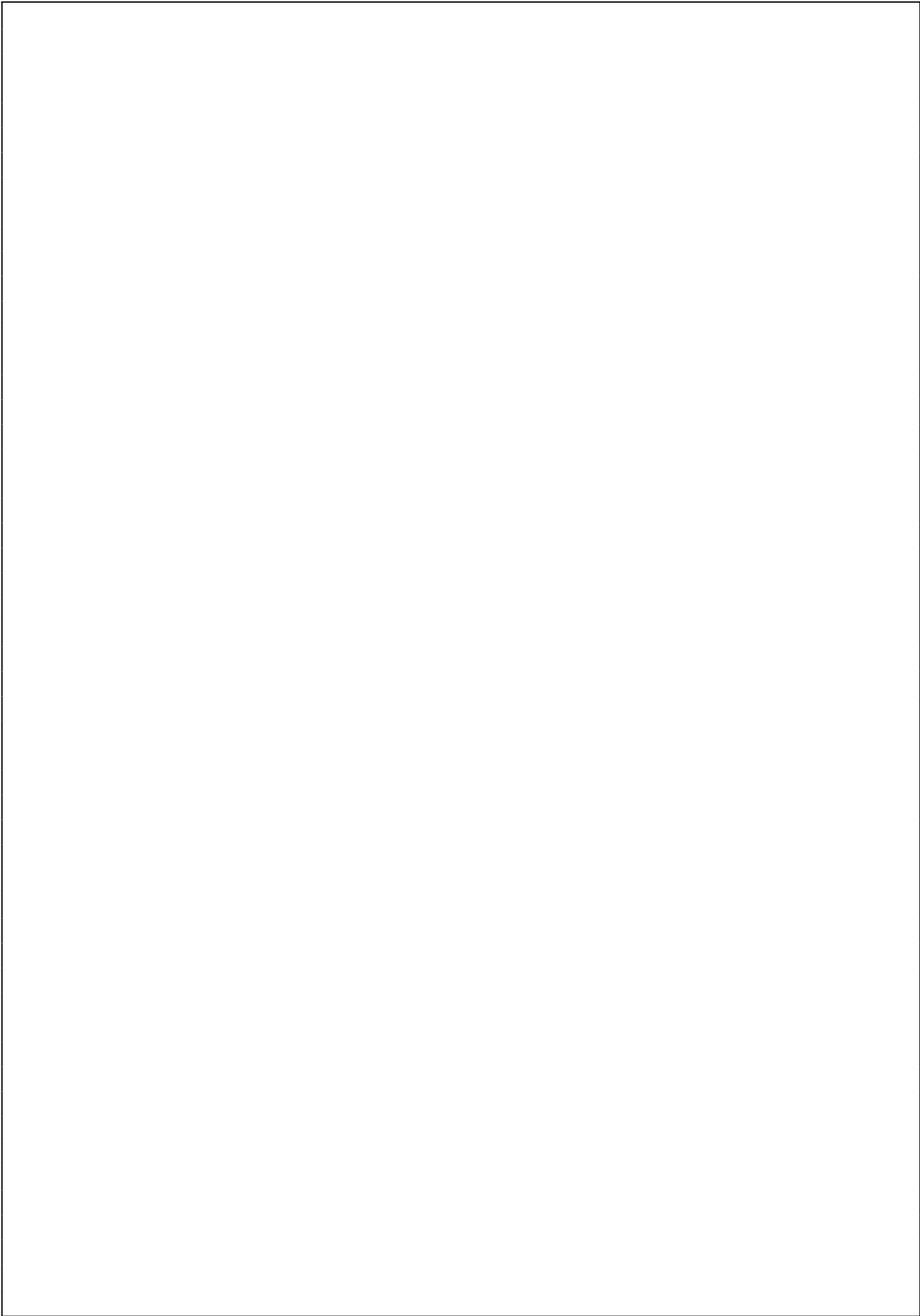
IKAO è una nuova catena di negozi che produce e vende mobili a consumatori finali. Come tutte le catene di negozi IKAO necessita di un sistema informativo per la gestione dei suoi servizi. La sua strategia di vendita consiste nell' esporre una grande varietà di mobili che i consumatori possono osservare e ordinare in loco. L'azienda stessa offre anche la possibilità agli utenti di ordinare i mobili direttamente online. In maniera simile IKAO permette ai clienti di saldare il pagamento al negozio oppure via web. Nel secondo caso IKAO si appoggia ad un payment gateway. Una volta pagata la merce, questa viene affidata ad un servizio di spedizioni esterno per il trasporto all'indirizzo del cliente. In alternativa, il cliente può decidere di ritirare la merce direttamente nel negozio IKAO. IKAO prevede inoltre un servizio di reso della merce: se il cliente non è soddisfatto può, a sue spese, riportare la merce direttamente al negozio, dove sarà ritirata e controllata. Per implementare il sistema informativo di IKAO, si è deciso di un ERP on premise, supportato da un CRM fornito in cloud.

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

- il modello party level
- il modello Archimate, indicando i componenti applicativi e l'infrastruttura tecnologica.

Adottare un'architettura a tre livelli, ipotizzando che l'ERP e il suo database risiedano su un singolo nodo dell'organizzazione, che comunica con il CRM in cloud attraverso la rete Internet pubblica, e che IKAO fornisca i servizi tramite interfaccia web (non è necessario rappresentare i client).





Esercizio 5 [8 punti]

Il processo di gestione dei resi presso IKAO 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 al reparto assistenza di IKAO. Quest'ultimo, ricevuta la richiesta, per prima cosa verifica la data di acquisto del prodotto: se questa è inferiore o uguale a 30 giorni, la richiesta viene accolta notificando l'esito al cliente. Se invece l'acquisto è stato fatto da più di 30 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 ha 30 giorni per restituire il prodotto: per prima cosa provvede ad imballare il prodotto reso, quindi a raggiungere un punto vendita e a consegnarlo ad un commesso (si modelli la consegna come uno scambio di messaggi). Se entro 30 giorni il prodotto non è stato consegnato, all'utente viene notificato che la procedura è stata annullata, ed il processo termina da entrambe le parti.

Una volta ricevuto il prodotto reso, il magazzino di IKAO provvede a cercare un prodotto sostitutivo. Una volta trovato tale prodotto, questo viene consegnato al commesso, il quale lo consegna a sua volta al cliente, quindi il processo termina da entrambe le parti. Se invece il prodotto sostitutivo non risulta disponibile, il commesso notifica al cliente che riceverà un rimborso, quindi il reparto assistenza 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 il cliente ha ricevuto tale notifica, il processo termina da entrambe le parti.

