

Glossario dei termini tecnici

Business unit: comparto di un'impresa con mercati e strategie autonomi, che rappresentano una area in cui l'impresa persegue il proprio vantaggio competitivo.

Cammino critico o critical path: sequenza di attività, dall'evento iniziale all'evento finale, avente durata massima: si dice semicritico se tale durata è inferiore a quella imposta dall'obiettivo iniziale o dal contratto; si dice ipercritico se tale durata è superiore a quella imposta dall'obiettivo iniziale o dal contratto.

Catena del valore: concetto introdotto e utilizzato dall'economista Michael E. Porter della Harvard Business School per teorizzare una metodologia di indagine basata sul concetto di vantaggio competitivo dell'impresa in un contesto dinamico di mercato (*competitive advantage*). La rappresentazione della catena del valore permette di comprendere come la generazione del valore economico non sia fenomeno che possa determinarsi in un anello isolato della catena, ma richieda il coordinamento e il concorso di tutte le unità interne ed esterne a essa, le quali producono un vantaggio competitivo in forza della loro complementarietà.

COCOMO II: modello predittivo dello sforzo (espresso in mesi-persona) di un progetto, sviluppato come aggiornamento del modello sperimentale di successo COCOMO; definito da Boehm ed altri informatici nel 1981 usava le linee di codice sorgente come ingresso primario, ma queste, ovviamente, non si possono conoscere all'inizio del processo.

Controllo di gestione: insieme di metodologie da applicare ai processi decisionali che avvengono all'interno di un'impresa per comprendere se gli obiettivi siano coerenti con le risorse disponibili, per confrontare modi diversi di raggiungere gli obiettivi, per misurare se le azioni che avvengono all'interno dell'impresa siano o meno funzionali al raggiungimento degli obiettivi.

Controllo statistico dei processi: metodologia che, in riferimento ad una determinata attività, operazione, fase o processo caratterizzato da ripetitività, fa ricorso a tecniche statistiche al fine di definire, analizzare e verificare le condizioni che determinano la variabilità dell'oggetto di analisi. In modo più sintetico, rifacendoci alla definizione fornita da Juran potremmo definire l'SPC come "l'applicazione di tecniche statistiche per comprendere ed analizzare le variabilità di un processo".

Customer satisfaction: misura di come i prodotti e servizi forniti da una azienda soddisfano o superano le aspettative del cliente.

Data Warehouse: struttura che memorizza una raccolta completa e consistente di dati ottenuti da sorgenti informative diverse e resi disponibili agli utenti finali utilizzando modi e formati che li renda immediatamente interpretabili ed utilizzabili agli scopi del "decision making".

Diagramma GANTT: modalità standard di presentare in modo visuale la pianificazione di un progetto. I software di Project Management offrono la possibilità di rappresentare i progetti con diagrammi GANTT.

Domanda di mercato: la domanda di un bene o di un servizio è la somma delle singole domande rivolte al mercato di quel bene o quel servizio. In particolare, la domanda nazionale di beni o servizi è pari ai consumi delle famiglie, agli investimenti in impianti, materie prime e prodotti semilavorati delle imprese, alla spesa dello Stato, alle esportazioni all'estero.

Economia di scala: diminuzione dei costi medi di produzione, in relazione alla crescita della dimensione degli impianti. Sono quindi realizzate dalle grandi imprese per ragioni organizzative e tecnologiche. In funzione di un dato livello di

dimensione degli impianti, la riduzione dei costi unitari al crescere della quantità prodotta può realizzarsi in conseguenza sia della maggiore efficienza della direzione e delle maestranze, sia della riduzione e dispersione dei rischi, sia della maggiore facilità di finanziamento e della possibilità di un più largo ricorso alla pubblicità. Inoltre le economie di s. sono connesse con la ricerca di migliori metodi di produzione e con lo sviluppo di nuovi prodotti. Alle e. di s. si contrappongono però le diseconomie di scala, ossia le difficoltà crescenti di organizzazione e di amministrazione collegate con l'aumento delle dimensioni delle imprese.

EIF (External interface files): assieme agli ILF (Internal Logical Files) costituiscono i Function Types riferiti ai file: contengono i file logici di dati riferiti o condivisi con altre applicazioni e contenuti nel confine di queste.

Enterprise Resource Planning (ERP): applicazioni informatiche complesse e articolate nate dall'evoluzione e dall'integrazione dei sistemi di pianificazione e controllo delle attività produttive e dai sistemi di supporto alla contabilità e all'amministrazione. Si tratta di sistemi informativi modulari e integrati per la gestione dei processi aziendali.

Filiera produttiva: la sequenza delle lavorazioni (detta anche *filiera tecnologico-produttiva*), effettuate in successione, al fine di trasformare le materie prime in un prodotto finito (ingl. *supply chain*). Le diverse imprese che svolgono una o più attività della filiera sono integrate in senso verticale ai fini della realizzazione di un prodotto, in contrapposizione alle imprese integrate in senso orizzontale che operano allo stesso stadio di un ciclo produttivo; con la globalizzazione dell'economia possono essere situate in paesi e continenti diversi.

Function Points: si basano su un'idea affascinante, "misurare" le funzionalità di un'applicazione software solo dal punto di vista dell'utente finale, senza tener conto degli aspetti "tecnici", implementativi dell'applicazione. Quest'idea appare tanto affascinante, quanto utopistica, a chiunque abbia a che fare con lo sviluppo di software.

Funzioni di tipo dati (ILF ed EIF): rappresentazione logica degli archivi usati dall'applicazione. Sono di due tipi: Internal Logical Files (ILF) ed External Interface Files (EIF). Gli ILF sono gli archivi interni dell'applicazione; gli EIF sono archivi esterni.

Funzioni di tipo transazione (EI, EQ ed EO): rappresentazione logica delle transazioni dell'applicazione. Tutte le transazioni dell'applicazione vanno classificate e ridotte a questi tre tipi. Gli External Inputs (EI) acquisiscono informazioni dall'esterno dell'applicazione; invece gli External Inquiries e gli External Outputs (EQ ed EO) mandano informazioni fuori dal confine dell'applicazione.

IFPUG (International Function Points User Group) e **GUFPI** (Gruppo Utenti Function Point Italia): queste due organizzazioni sono i soli "depositari ufficiali", rispettivamente a livello internazionale e a livello italiano, della metrica dei Function Points.

ILF (Internal logical files): assieme agli EIF (External Interface Files) costituiscono i Function Types riferiti ai file: contengono i file logici di dati gestiti internamente dal sistema.

Integrazione verticale: forma di integrazione realizzata da un'impresa che svolge una o più attività della filiera ai fini della realizzazione di un prodotto.

Just In Time (JIT): insieme delle tecniche industriali di derivazione giapponese applicato alla gestione della produzione, delle scorte e della catena di fornitura. Inizialmente sviluppato dalla Toyota Motor Corporation, il termine JIT è talvolta erroneamente usato per indicare la produzione snella. Nella sua accezione più ristretta, significa produrre solo quanto richiesto dal cliente nei tempi voluti dal cliente; nella versione più estesa, l'applicazione del JIT è finalizzata alla riduzione, nonché all'eliminazione, di tutte le forme di spreco che si realizzano all'interno della fabbrica e nei rapporti di fornitura. Per il JIT, lo spreco si colloca lungo tutto il processo produttivo, includendo sia le fasi a monte con i fornitori, sia quelle a valle con i clienti, e comprende tutte le scorte di materie prime, di semilavorati e di prodotti finiti che non sono necessarie per soddisfare la domanda del cliente finale in tempo, nella qualità e quantità desiderate.

Know-how: insieme di conoscenze tecnologiche, economiche, manageriali ecc possedute da una persona o da un gruppo di persone (per esempio all'interno di un'azienda).

Lead time: tempo di attraversamento complessivo di un processo, dal momento nel quale si rendono disponibili gli input per avviare la prima attività del processo, fino al momento in cui l'output è effettivamente consegnato al cliente.

Logistica: processo di pianificazione, implementazione e controllo dell'efficiente ed efficace flusso e stoccaggio di materie prime, semilavorati e prodotti finiti e delle relative informazioni dal punto di origine al punto di consumo, con lo scopo di soddisfare le esigenze dei clienti.

Management: insieme di attività e di decisioni volte al governo e alla gestione di impresa.

Marketing: funzione organizzativa e insieme di processi finalizzati a creare, comunicare e trasferire valore ai clienti.

Metadati: descrivono tutti gli aspetti dei dati contenuti nei sistemi DB, in modo che essi possano essere utilizzati in maniera consistente. Dunque si memorizzano informazioni sull'origine dei dati, sulle trasformazioni cui sono sottoposti e anche informazioni temporali relative alla creazione, all'ultima modifica o all'eliminazione dei dati.

Modello E-R: come il modello relazionale, è un modello astratto, indipendente dalla tecnologia, un po' come la "macchina di Turing". Il modello E-R è, da un punto di vista logico, ancora più astratto del modello relazionale. Ma i diagrammi E-R sono, di solito, molto più comprensibili agli "umani" rispetto ai diagrammi relazionali. In altre parole, anche se i due modelli veicolano le stesse informazioni, il modello E-R è il più valido dal punto di vista "semantico".

Offerta di mercato: rappresenta ciò che le imprese nazionali producono per soddisfare la domanda degli acquirenti nazionali ed esteri.

Operations: insieme di attività che rientrano nell'operatività aziendale sia di tipo produttivo che di erogazione di un servizio; tale termine può indicare anche la corrispondente funzione aziendale che si occupa della produzione.

Outsourcing: approvvigionamento dall'esterno consistente in acquisto di beni o servizi da società esterne all'azienda, nonché esternalizzazione delle corrispondenti attività non svolte all'interno dell'azienda stessa.

Peter Chen: studioso americano che propose il "Modello Entità-Relazioni (E-R)" per la rappresentazione e l'analisi dei dati.

Pricing: politiche di fissazione del prezzo di un prodotto/servizio.

Progetto: compito di una certa rilevanza, con carattere di unicità che deve essere completato rispettando una scadenza temporale ed un certo budget di spesa.

Pull: significa tirare, ovvero fare, al contrario, un'azione su richiesta. In una gestione rigorosamente pull, l'ingresso dei prodotti in produzione non è anticipato rispetto agli ordini; la produzione è regolata da valle del processo produttivo.

Push: significa spingere, ovvero gestire processi in anticipo rispetto al fabbisogno dei clienti. La gestione push è caratterizzata da un anticipo dell'ingresso dei materiali in fabbrica allo scopo di garantire il tempo di consegna richiesto dal mercato; ciò è fatto utilizzando delle previsioni.

Reporting: attività di preparazione di relazioni di sintesi realizzate per i superiori gerarchici o pari per presentare risultati, evidenze, problematiche ecc. in merito ad aspetti tecnico-operativi oppure economico-manageriali.

Risk management: insieme di metodi, tecniche e strumenti per gestire le aree di rischio di un progetto, ovvero quei fattori non controllabili direttamente, non completamente prevedibili e con impatto rilevante sugli obiettivi.

Risorse: insieme di fattori produttivi a disposizione dell'impresa che sono trasformate in prodotti/servizi dalle attività aziendali. Possono essere tangibili (fisiche e finanziarie), intangibili (tecnologia, reputazione, cultura aziendale) o umane (abilità specifiche, conoscenze).

Sistema di budgeting: complesso delle procedure e delle attività attraverso le quali si associa agli indicatori di prestazione di un'unità organizzativa un target (ovvero un valore obiettivo) insieme alle risorse considerate necessarie per raggiungerlo.

SLOC: acronimo di Source Lines Of Code, è la misura software più antica (anni settanta), facile da effettuare ed è quella che ancora oggi riscuote più consenso. Spesso è la base per derivare altre misure (per esempio misure di produttività, effort, ecc.) o per modelli più rifiniti di previsione dei costi (COCOMO).

Stakeholder: chi ha interessi nell'attività di un'organizzazione o di una società, ne influenza le decisioni o ne è condizionato.

Total quality management: approccio organizzativo-gestionale di origine nipponica basato sulla concezione di qualità come insieme di caratteristiche che consentono a un prodotto o a un servizio di soddisfare completamente le esigenze del mercato. Secondo questo orientamento ogni processo deve produrre un output che soddisfi le esigenze di chi lo acquisisce, sia esso il cliente finale, sia esso un cliente interno all'azienda, cioè un altro processo aziendale.

Vendor rating: valutazione dei fornitori attuali e potenziali per essere in grado di distinguere quelli adatti alle proprie esigenze.

Work-Breakdown Structure: scomposizione in attività elementari dell'intero progetto. Questo strumento tende ad evidenziare "cosa" deve essere fatto e costituisce un supporto fondamentale alle successive fasi di programmazione e controllo che dovranno definire e gestire le responsabilità e la tempificazione delle attività individuate. Il gruppo di progetto determina la struttura delle attività utilizzando la tecnica della scomposizione "gerarchica" delle attività (struttura ad albero).