

**Tab. 12.1** Impatti dell'information technology (IT) sull'organizzazione – Esempio del CRM  
 (Fonte: nostre elaborazioni su letteratura di riferimento)

Livello	Dimensione	Micro-dimensioni
Intra-organizzativo	Managers e dipendenti	Numero di addetti Ruoli organizzativi Compiti e funzioni Grado di esperienza/età
		Grado di centralizzazione delle decisioni aziendali Livelli di controllo Meccanismi di apprendimento
	Cultura aziendale	Valori aziendali
	Grado di flessibilità	
Inter-organizzativo	Relazioni di business	Qualità della relazione Volumi di informazioni scambiate Efficienza comunicativa Meccanismi di learning