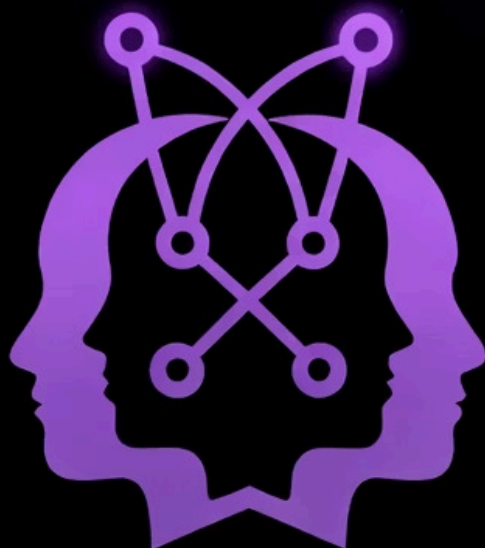




DDM Contact

87 01 87
3 30 60 161 57
412 4 56 116 - 517 05
01 81 01 96 1 8C 811 F



Indice

La Digital Dream Mind

Strategia, ingegneria e valore: il nostro modello operativo integrato pag. 3

DDM Contact

Architettura progettata per rispecchiare l'identità operativa del cliente pag. 4

Infrastruttura Scalabile e Sicurezza Enterprise

Solidità enterprise sotto flessibilità funzionale pag. 5

Specifiche Tecniche Infrastrutturali

Architettura cloud-native, sicurezza multi-livello e API pag. 6

AI-Ready Architecture

Predisposto per l'intelligenza, costruito sui dati certi pag. 7

Fondamenti Tecnici dell'AI-Ready Architecture

Data quality, tracciabilità e infrastruttura per Machine Learning pag. 8

Business Process Modeling

Il software segue il business, non viceversa pag. 9

Architettura Tecnica del Business Process Modeling

Stack tecnologico per la configurabilità operativa pag. 10

Onboarding e Implementazione

Approccio strutturato in 4 fasi per massimizzare l'adozione pag. 11

Il Nostro Protocollo Applicativo

Metodologia orientata al valore, non solo consegna software pag. 12

Scheda Tecnica - Stack Tecnologico

Componenti enterprise-grade per prestazioni e sicurezza pag. 13

LA DIGITAL DREAM MIND

Siamo nati per presidiare il punto di intersezione tra la strategia di business e l'ingegneria del software, affiancando le imprese nella costruzione di ecosistemi digitali progettati per essere asset di valore. La nostra filosofia si fonda su un principio essenziale: la tecnologia deve essere avanzata nelle prestazioni ma invisibile nell'esecuzione. Crediamo fermamente che l'innovazione debba lavorare silenziosamente per potenziare le capacità decisionali, creative e operative di chi la utilizza.

Radicati a Brescia, portiamo nel mercato digitale la cultura del lavoro tipica del nostro territorio: una sintesi di concretezza, qualità artigianale e solidità industriale. Questo approccio si riflette nel nostro modello operativo, strutturato in unità specializzate per rispondere con precisione a ogni esigenza di evoluzione:



DDM CoreSuite

Offriamo soluzioni Enterprise "Plug & Perform" pensate per coprire ambiti funzionali comuni alla maggior parte delle organizzazioni, come i sistemi HR avanzati dedicati a onboarding, gestione documentale del personale, performance management e processi correlati. Si tratta di software complessi, di livello enterprise, che garantiscono stabilità operativa immediata riducendo drasticamente i tempi di adozione e i rischi di implementazione.



DDM InnovationLab

Rappresenta il nostro cuore di Ricerca e Sviluppo Avanzato, dove non ci limitiamo ad applicare le tecnologie esistenti ma lavoriamo per superarle. Trasformiamo intelligenza artificiale, reti neurali e sistemi autonomi in strategie concrete di Future Proofing, costruendo asset proprietari che anticipano il mercato invece di inseguirlo. Il nostro obiettivo è dotare ogni cliente di un vantaggio tecnologico strutturale, difficilmente replicabile dalla concorrenza.



DDM CraftedSolutions

Partiamo da soluzioni software già consolidate quali CRM, LMS, DMS e altri sistemi core, che abbiamo progettato come piattaforme AI-ready costruite su architetture moderne, API-first e altamente scalabili. Queste soluzioni non vengono mai applicate in modo standard: le personalizziamo integralmente in base al modello di business, ai flussi operativi e ai processi decisionali di ogni organizzazione, garantendo un dialogo nativo con l'ecosistema tecnologico esistente del cliente.



DDM MediaStudio

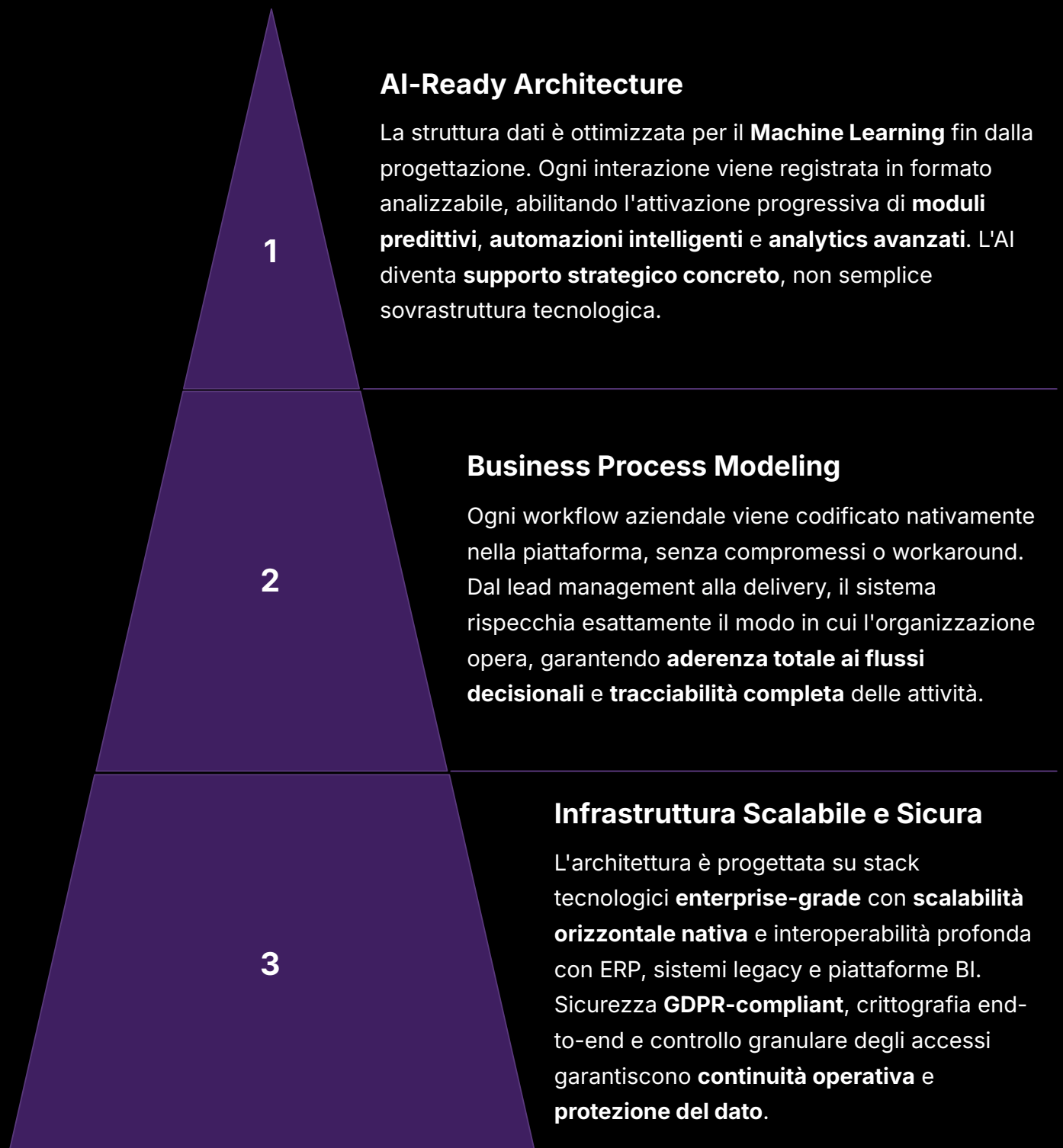
Il rigore del codice incontra il linguaggio cinematografico. Progettiamo esperienze multimediali immersive e narrazioni digitali capaci di generare coinvolgimento e valore misurabile, integrando modelli di AI generativa, pipeline di produzione automatizzate e sistemi di personalizzazione avanzata. Non produciamo semplicemente contenuti: costruiamo sistemi narrativi dove la tecnologia resta invisibile e l'emozione diventa asset strategico.

DDM Contact

DDM Contact è un'architettura progettata per rispecchiare l'**identità operativa** dell'organizzazione cliente, traducendo in codice funzionale i protocolli e le procedure che governano il business.

La piattaforma si fonda sulla nostra filosofia **Crafted Solutions**: ogni sistema viene costruito su misura attraverso l'analisi dei flussi di lavoro reali e la modellazione del software attorno ai processi consolidati. L'obiettivo è eliminare il disallineamento tra processo aziendale e strumento digitale, trasformando la piattaforma nell'**unica fonte di dati certificata** per l'intera organizzazione.

DDM Contact si sviluppa su **tre principi architetturali fondamentali**:



Infrastruttura Scalabile e Sicurezza Enterprise

Un'architettura che regge il peso reale del business

Le organizzazioni strutturate richiedono infrastrutture capaci di sostenere la crescita dimensionale senza degrado prestazionale, di integrarsi profondamente con ecosistemi IT complessi e di garantire la protezione degli asset informativi secondo standard enterprise.

DDM Contact separa nettamente la flessibilità funzionale dalla solidità infrastrutturale. La personalizzazione dell'interfaccia e dei workflow poggia su fondamenta tecnologiche dimensionate per la continuità operativa, la scalabilità controllata e la sicurezza defense-in-depth. Il sistema cresce con l'organizzazione senza richiedere migrazioni o riprogettazioni architetturali.

Benefici dell'Infrastruttura Enterprise

Deployment Flessibile

Pieno controllo sulla collocazione fisica dei dati: cloud pubblico, privato o on-premise. Scelta della configurazione più adatta alle policy di sicurezza e ai requisiti di compliance settoriale.

Scalabilità Senza Limiti

Crescita automatica con volumi crescenti di dati e utenti. SLA $\geq 99,9\%$ uptime garantito. Prestazioni costanti anche sotto stress operativo elevato.

Continuità Operativa Garantita

Backup automatici cifrati con retention 30 giorni. RTO <4 ore, RPO <24 ore. Procedure di disaster recovery documentate e testate trimestralmente.

Interoperabilità Nativa

Integrazione con ecosistema IT esistente senza sostituzioni. API RESTful per sincronizzazione bidirezionale con ERP, Microsoft 365, Google Workspace, identity provider aziendali.

Sicurezza Defense-in-Depth

Crittografia multi-livello, MFA, SSO, controllo accessi granulare. GDPR-compliant con certificazioni ISO 27001, SOC 2 Type II. Security by Design, non aggiunta successiva.

Specifiche Tecniche Infrastrutturali

Architettura e componenti a supporto dei benefici enterprise

I benefici operativi dell'infrastruttura DDM Contact poggiano su scelte architetture precise e stack tecnologici enterprise-grade.

Architettura Cloud-Native

Containerizzazione Docker con orchestrazione Kubernetes per deployment uniformi. Backend .NET Core e Node.js (microservizi), API Gateway Kong/NGINX, Message Broker RabbitMQ/Kafka. Redis per caching distribuito, Elasticsearch per ricerche full-text. Architettura multi-tenant con isolamento logico completo. Database PostgreSQL/SQL Server compatibili Linux e Windows.

Scalabilità e Alta Disponibilità

1

Auto-Scaling Nativo

Scalabilità orizzontale e verticale automatica in ambiente cloud. Componenti ridondati, bilanciamento automatico del carico, health checks continui.

2

High Availability

Architettura active-active o active-passive configurabile. Failover automatico con auto-restart servizi. SLA $\geq 99,9\%$ uptime garantito contrattualmente.

3

Disaster Recovery

Backup giornalieri cifrati AES-256, incrementali ogni 6 ore. Storage su region geograficamente separata. RTO < 4 ore, RPO < 24 ore (standard), < 6 ore (premium).

Sicurezza Multi-Livello

Crittografia AES-256 at rest, TLS 1.3 in transit. Password hashing Bcrypt/Argon2. MFA opzionale, SSO via SAML 2.0/OAuth 2.0/OpenID Connect. RBAC e ABAC per permessi granulari. Input validation contro SQL Injection, XSS, CSRF. WAF in configurazioni cloud. Vulnerability scanning periodico OWASP Top 10. Certificazioni ISO 27001, ISO 27017/27018, SOC 2 Type II.

API e Integrazioni

API RESTful OpenAPI 3.0 con endpoint Swagger (/api-docs). OAuth 2.0 con JWT Bearer tokens. Rate limiting configurabile, versionamento API, webhook per notifiche push. Integrazioni native: ERP (Smeup, SAP, Dynamics), Microsoft 365, Google Workspace, Azure AD, Keycloak, SPID/CIE, S3, Azure Blob Storage.



AI-Ready Architecture

Predisposto per l'intelligenza, costruito sui dati certi

L'Intelligenza Artificiale applicata al business non è questione di aggiungere funzionalità alla moda, ma di creare le condizioni strutturali perché i dati accumulati nel tempo generino valore strategico misurabile.

DDM Contact è progettato fin dall'origine per abilitare applicazioni di Machine Learning, automazioni intelligenti e analytics predittivi. Non si tratta di promesse future, ma di un'architettura dati ottimizzata per la qualità informativa, di flussi tracciabili che registrano ogni interazione in formato analizzabile e di un'infrastruttura modulare che consente l'attivazione progressiva di funzionalità AI esattamente quando e dove servono.

Funzionalità AI Integrate

Smart Lead Scoring

Algoritmo ML che analizza comportamento lead (email open rate, page visits, engagement) e assegna score predittivo di conversione. Si addestra continuamente sui dati storici dell'organizzazione specifica.

Sentiment Analysis

NLP applicato a ticket, note e comunicazioni per classificare automaticamente il tono emotivo (positivo, neutro, negativo). Abilita escalation proattiva su clienti insoddisfatti.

Data Cleansing Automatico

Rilevamento duplicati, normalizzazione automatica formati (indirizzi, telefoni, P.IVA) e suggerimenti intelligenti di merge. Riduce drasticamente il tempo di pulizia manuale.

Next Best Action

Suggerimenti contestuali basati su storico interazioni e pattern comportamentali simili. Propone la prossima azione ottimale accelerando i processi decisionali.

L'AI in DDM Contact segue principi rigorosi: trasparenza degli output, human-in-the-loop (l'AI propone, l'operatore decide), privacy by design con isolamento tenant completo. Nessuna condivisione cross-cliente di dataset o pattern appresi.

Fondamenti Tecnici dell'AI-Ready Architecture

Data quality, tracciabilità e infrastruttura a supporto dell'intelligenza artificiale

L'efficacia dell'AI dipende dalla qualità dei dati e dall'architettura che li gestisce. DDM Contact implementa scelte tecniche precise per abilitare Machine Learning efficace.

Data Quality by Design

1

Modello Relazionale Normalizzato

Schema con integrità referenziale garantita a livello database. Ogni informazione ha rappresentazione univoca e certificata. Eliminazione ridondanze per dataset puliti.

2

Audit Trail Completo

Ogni operazione CRUD tracciata con timestamp, user ID, IP. Contesto temporale per analisi predittive: non solo "cosa" ma "quando", "chi" e "in quale sequenza".

3

Versionamento Record

Ricostruzione evoluzione nel tempo delle entità critiche. Abilita analisi di trend e pattern comportamentali impossibili su snapshot statici.

Context-Aware AI e Tracciabilità Processi

Architettura event-driven che registra automaticamente ogni passaggio di stato, interazione utente e automazione attivata. Il workflow engine genera metadata utilizzabili per addestrare modelli predittivi su quali azioni portano a conversione, quali clienti sono a rischio churn, quali pattern anticipano escalation. Context-Aware AI: algoritmi che comprendono il contesto operativo e generano raccomandazioni pertinenti allo stato effettivo del processo.

Infrastruttura Tecnica per AI

Pipeline ETL ottimizzate per feature engineering. Storage specializzato per dataset di training. Ambienti isolati per addestramento modelli senza impatto su performance operative. Modelli deployati come microservizi scalabili orizzontalmente. Integrazione nativa con Azure ML, AWS SageMaker, Google Vertex AI. Gestione dati GDPR-compliant: minimizzazione, pseudonimizzazione, retention limitata, lineage completo.

BUSINESS PROCESS MODELING

Front-End Adattivo: L'Interfaccia Modellata sul Processo

Il Business Process Modeling in DDM Contact si riflette concretamente nel front-end, i cui elementi vengono adattati ai flussi di lavoro specifici del cliente.

L'interfaccia non presenta schermate generiche da "riempire": ogni vista, ogni campo, ogni azione disponibile rispecchia la sequenza operativa reale utilizzata dall'organizzazione.

Gli utenti trovano esattamente le informazioni necessarie per la fase del processo in cui operano, nell'ordine in cui le utilizzano

I campi obbligatori corrispondono ai dati effettivamente richiesti dalle procedure interne

Le azioni disponibili nei menu contestuali riflettono le operazioni permesse in quello specifico stato del workflow

Le dashboard mostrano i KPI che il management utilizza effettivamente per le decisioni strategiche

Questa aderenza operativa elimina le frizioni tipiche dei sistemi standard: niente campi inutilizzati che creano confusione, niente passaggi manuali per compensare limitazioni del software, niente necessità di "interpretare" l'interfaccia. Il risultato è un'esperienza utente fluida che si traduce in adozione spontanea e riduzione drastica degli errori operativi.



Architettura Tecnica del Business Process Modeling

Specifiche tecniche a supporto della configurabilità operativa

L'adattabilità operativa di DDM Contact poggia su scelte architetturali precise. L'architettura front-end separa la logica di presentazione dalla configurazione dei processi, eliminando la necessità di sviluppo custom.

Stack Tecnologico Front-End

1

Architettura SPA Responsive

Single Page Application con React/Angular. Esperienza fluida su qualsiasi dispositivo (desktop, tablet, smartphone) con adattamento automatico di layout e funzionalità al contesto d'uso.

2

Componenti Modulari Riutilizzabili

Logica component-based: ogni elemento (form, tabelle, dashboard) è un componente indipendente. Assemblaggio di viste personalizzate combinando componenti standard, senza sviluppo custom per ogni schermata.

3

Configurazione Dinamica dell'UI

Struttura delle interfacce definita tramite configurazioni dinamiche. Campi, sezioni, tab e azioni controllati da metadata modificabili senza intervento sul codice sorgente.

Workflow Engine e Automazione

Il motore di workflow no-code consente l'automazione di processi complessi attraverso trigger configurabili (eventi CRUD, cambi di stato, soglie temporali), azioni automatiche (creazione entità, assegnazioni, notifiche multicanale) e logica condizionale if/then/else con operatori AND/OR. Estensione tramite script JavaScript/Python per esigenze avanzate.

Integrità e Tracciabilità

Schema relazionale normalizzato con integrità referenziale a livello database. Audit trail completo (timestamp, user ID, IP) su ogni operazione. Soft delete per recuperabilità e compliance. Architettura event-driven per propagazione real-time delle modifiche. Message queue (RabbitMQ/Kafka) per integrazioni massive con ETL integrato.

Onboarding e Implementazione di DDM Contact

Approccio strutturato in 4 fasi su 8 settimane per massimizzare l'adozione e minimizzare il Time-to-Value.

Fasi di Implementazione Strutturate



Fattori Critici di Successo

Sponsorizzazione Esecutiva	Qualità dei Dati Migrati	Iterazione Continua
Coinvolgimento del management cruciale per il cambiamento culturale e adozione.	Migrazione dati pulita genera fiducia e informazioni complete.	Evoluzione basata su feedback e adattamento ai cambiamenti aziendali.

Il Nostro Protocollo Applicativo

Metodologia Orientata al Valore, Non Solo Consegna Software

Una tecnologia efficace nasce da un ascolto strutturato e una collaborazione continua. Ogni progetto inizia con un'autentica discussione volta a comprendere i processi consolidati, le sfide operative e le opportunità latenti.

Fase 1: Discovery Meeting & Raccolta Requisiti

Mappiamo i flussi operativi reali coinvolgendo gli stakeholder. Identifichiamo pain point e workaround utilizzati.

Fase 2: Analisi Strategica & Progettazione Architeturale

Visione architettuale concreta con documentazione tecnica dettagliata: diagrammi, specifiche, modello dati e roadmap.

Fase 3: Presentazione Soluzione & Demo Operativa

Demo operativa su scenari reali. Validazione condivisa che riduce il rischio di incomprensioni.

Fase 4: Sviluppo Incrementale & Rilasci Progressivi

Moduli funzionali indipendenti. Rilasci progressivi che generano valore prima del completamento totale.

Fase 5: Go-Live, Formazione & Supporto Onboarding

Transizione senza interruzioni con formazione contestualizzata e supporto operativo attivo.

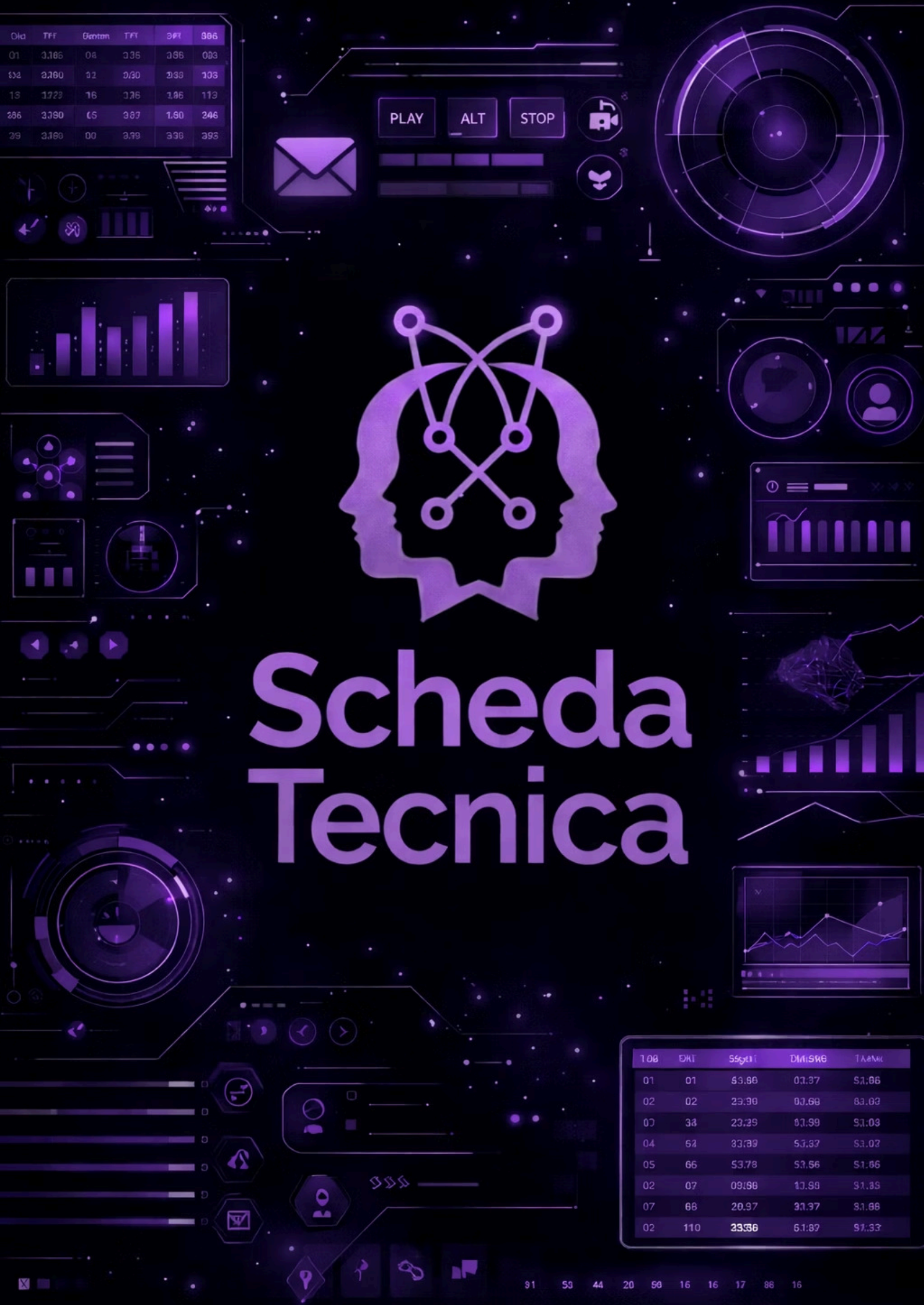
Fase 6: Evoluzione Continua & Partnership a Lungo Termine

Infrastruttura evolutiva che si adatta ai cambiamenti. Partnership misurata dal valore operativo nel tempo.

Il nostro protocollo applicativo è un impegno formale verso la qualità, la trasparenza e i risultati di business.



**AI DIGITAL
DREAM MIND**



Ida	TFF	Genon	TFF	3P1	886
01	3.186	04	3.35	3.86	003
52	3.700	12	3.30	3.33	103
13	1.723	16	3.36	1.86	113
286	3.390	65	3.07	1.60	246
29	3.160	00	3.39	3.36	393

PLAY ALT STOP

Scheda Tecnica

108	DKI	SSyuti	DM:SWB	TAEWU
01	01	53.88	01.37	51.06
02	02	23.90	01.68	83.03
03	34	23.29	01.99	51.03
04	52	33.39	53.37	53.02
05	66	53.78	51.56	51.66
02	07	09.98	11.99	51.35
07	68	20.37	31.37	51.68
02	110	23.36	61.89	51.33



Architettura e Infrastruttura

DDM Contact è costruito su un'architettura API-first cloud-native, progettata per garantire scalabilità, portabilità e facilità di integrazione in ecosistemi enterprise complessi.

L'infrastruttura si basa su:



Containerizzazione Docker con orchestrazione Kubernetes

Consente deployment uniformi in qualsiasi ambiente e gestione automatizzata del ciclo di vita dei servizi.



Deployment flessibile

Supporta cloud pubblico (AWS, Azure), cloud privato o on-premise su server dedicati o macchine virtuali.



Scalabilità orizzontale e verticale automatica

Tramite auto-scaling nativo in ambiente cloud, con bilanciamento del carico e componenti ridondati.



Architettura multi-tenant

Con isolamento logico completo dei dati per tenant (ogni cliente o business unit dispone di storage segregato).



Database supportati

SQL Server e PostgreSQL, compatibili con ambienti Linux e Windows.



SLA di disponibilità

≥99,9% uptime garantito in configurazione high-availability.

Stack Tecnologico

DDM Contact si avvale di uno stack tecnologico moderno e robusto, progettato per garantire prestazioni, scalabilità e sicurezza. Di seguito i principali componenti:

Backend

.NET Core / Node.js
(microservizi)

Frontend

React / Angular (SPA
responsive)

Database

PostgreSQL / SQL Server

Containerizzazione

Docker

Orchestrazione

Kubernetes

API Gateway

Kong / NGINX

Message Broker

RabbitMQ / Apache Kafka

Caching

Redis

Search Engine

Elasticsearch

Identity Management

Keycloak / Azure AD / Google OAuth

Documentazione API

OpenAPI 3.0 / Swagger UI



API e Integrazioni

L'architettura API-first espone tutte le funzionalità tramite servizi RESTful documentati secondo lo standard OpenAPI 3.0, accessibili via endpoint Swagger integrato (/api-docs).

Caratteristiche delle API

- **Protocollo:** REST/JSON over HTTPS (TLS 1.3)
- **Autenticazione:** OAuth 2.0 con JWT Bearer tokens
- **Rate limiting** configurabile per endpoint
- **Versionamento API** per garantire retrocompatibilità
- **Webhook** per notifiche push verso sistemi esterni su eventi specifici

Integrazioni native out-of-the-box

- **ERP:** Smeup, SAP, Microsoft Dynamics (sincronizzazione bidirezionale anagrafiche, ordini, fatture)
- **Produttività:** Microsoft 365 (Exchange, Outlook, Teams), Google Workspace (Calendar, Gmail)
- **Identity Provider:** Azure AD, Google OAuth, Keycloak, SPID/CIE
- **Marketing Automation:** connettori predisposti per Mailchimp, HubSpot, Marketo
- **Storage:** integrazione con S3, Azure Blob Storage, filesystem locali



Moduli Applicativi

DDM Contact è strutturato in moduli indipendenti ma interconnessi, ciascuno con API REST dedicate (/api/{modulo}):

Companies

Gestione anagrafiche aziendali

`/api/companies`

Opportunities

Pipeline commerciale, deal tracking

`/api/opportunities`

Tickets

Helpdesk, gestione SLA, escalation

`/api/tickets`

Products

Catalogo prodotti/servizi

`/api/products`

Analytics

Dashboard KPI, reportistica custom

`/api/analytics`

Contacts

Rubrica contatti individuali

`/api/contacts`

Activities

Task, appuntamenti, chiamate, log interazioni

`/api/activities`

Projects

Gestione commesse, milestone, timesheet

`/api/projects`

Quotes

Preventivazione, integrazione ERP

`/api/quotes`

Auth

Autenticazione, sessioni, gestione token

`/api/auth`

Ogni modulo supporta operazioni CRUD complete, filtering avanzato, paginazione e ordinamento dinamico.

Sicurezza e Compliance

DDM Contact implementa un modello di sicurezza defense-in-depth con approccio Security by Design e Privacy by Default.

Crittografia

- **At rest:** AES-256 su database e storage
- **In transit:** TLS 1.3 su tutte le comunicazioni (API, frontend, integrazioni)
- **Password hashing:** Bcrypt o Argon2 (mai salvate in chiaro)

Autenticazione e autorizzazione

- **Multi-Factor Authentication (MFA)** opzionale su tutti gli account
- **Single Sign-On (SSO)** via SAML 2.0 / OAuth 2.0 / OpenID Connect
- **RBAC (Role-Based Access Control)** con ruoli predefiniti e custom
- **ABAC (Attribute-Based Access Control)** per permessi granulari fino al singolo campo
- **Session management:** token JWT con expiry configurabile, refresh token rotation

GDPR compliance nativa

- **Minimizzazione dati:** raccolta limitata alle finalità dichiarate
- **Diritto all'oblio:** cancellazione/anonimizzazione su richiesta con soft delete verificabile
- **Portabilità:** export dati in formati standard (JSON, CSV, XML)
- **Gestione consensi:** tracking e storicizzazione delle preferenze di contatto
- **Data Processing Agreement (DPA)** disponibile per clienti enterprise



Funzionalità AI e Supporto

DDM Contact integra moduli di Intelligenza Artificiale per automazione intelligente e supporto decisionale.

Funzionalità AI disponibili:

Smart Lead Scoring:
algoritmo ML che analizza comportamento lead (email open rate, page visits, interazioni) e assegna score predittivo di conversione

Sentiment Analysis (beta):
NLP su testo ticket/note per classificazione tono emotivo (positivo/neutro/negativo)

Data Cleansing automatico:
rilevamento duplicati, normalizzazione formati (indirizzi, telefoni), suggerimenti di merge

Next Best Action:
suggerimenti contestuali basati su storico interazioni cliente

Supporto e SLA:

Critical (P1)	24/7	1 ora	4 ore
High (P2)	24/7	4 ore	8 ore
Medium (P3)	Business hours	8 ore	24 ore
Low (P4)	Business hours	24 ore	72 ore



Canali:
ticket system, email dedicata, telefono (P1/P2)



Documentazione:
knowledge base, API reference, guide implementazione



Training:
onboarding tecnico, workshop configurazione, certificazione amministratori

