

DDM LUMINA

**Dalla richiesta al rilascio.
Tutto in un unico flusso.**

DDM Lumina è la piattaforma integrata che unisce **ticketing**, **project management**, **collaborazione cliente-team** e **performance management** in un unico ambiente operativo.

Un'unica piattaforma per:

- Raccogliere richieste e ticket
- Pianificare progetti, sprint e milestone
- Condividere documenti e file con i clienti
- Monitorare avanzamento, carico di lavoro e priorità
- Proteggere dati interni con permessi chiari
- Integrare il desk nei sistemi digitali aziendali

Il cliente vede ciò che serve. Il team mantiene tutto il contesto.

Ticketing · Project Management · Collaborazione · Performance

IL PROBLEMA

Quando il lavoro cresce, i sistemi si frammentano

Ogni azienda che gestisce progetti digitali conosce lo stesso problema: le informazioni importanti finiscono in troppi posti. Un aggiornamento resta in una chat. Un file viene inviato via email. Una priorità cambia durante una riunione. Un cliente apre una nuova richiesta senza sapere se il tema è già in lavorazione. Il team tecnico perde tempo a ricostruire il contesto, mentre la direzione fatica ad avere una fotografia aggiornata dello stato reale dei progetti.

Il risultato è un sistema operativo invisibile, fatto di passaggi manuali, follow-up continui e decisioni prese su dati incompleti.

I segnali che indicano che serve Lumina

- 1. Troppa comunicazione, poca tracciabilità**
Email, messaggi e note non bastano a governare progetti complessi. Senza uno storico ordinato, ogni passaggio di consegne diventa fragile.
- 2. Il cliente chiede aggiornamenti, il team cerca informazioni**
Quando il cliente non ha una vista chiara, chiede. Quando il team non ha il contesto completo, rallenta. Lumina mette entrambi nello stesso flusso, con livelli di visibilità differenziati.
- 3. La direzione vede il risultato, ma non il percorso**
Per decidere bene servono dati aggiornati: ticket aperti, priorità, carico delle persone, avanzamento sprint, milestone e criticità.
- 4.**
Ticket, documenti, file, tempi, roadmap e notifiche spesso vivono separati. Lumina li riunisce in una piattaforma unica, pronta anche per integrazioni via API e SDK.

Il costo nascosto della frammentazione

Ogni informazione persa genera una domanda. Ogni domanda interrompe un flusso. Ogni interruzione rallenta una consegna. DDM Lumina nasce per ridurre questo costo invisibile e riportare ordine dove oggi ci sono dispersione, urgenze e duplicazioni.

LA SOLUZIONE

Un unico contesto operativo per team, clienti e leadership

DDM Lumina trasforma ticket, progetti e comunicazioni in un flusso ordinato, misurabile e condiviso. Tutto parte da una richiesta, ma non si ferma al ticket: ogni attività può essere collegata a un progetto, assegnata a più persone, commentata, documentata, monitorata e trasformata in conoscenza aziendale.

Dal caos operativo a un sistema governato

Con Lumina ogni elemento ha un posto preciso. I ticket raccolgono richieste, priorità, stato, scadenze, assegnatari, allegati, commenti e dipendenze. I progetti organizzano sprint, milestone, versioni, documentazione e file condivisi. Le dashboard offrono una vista sintetica per capire cosa sta accadendo, dove intervenire e quali attività richiedono attenzione.

Una piattaforma, quattro prospettive

Direzione

Controllo su portafoglio, avanzamento, performance e criticità. Meno aggiornamenti manuali, più dati disponibili in tempo reale.

Team Tecnico

Backlog ordinato, priorità chiare, storico completo, time tracking e collegamento tra attività, documentazione e rilascio.

Sviluppatori

Ticket arricchiti con contesto, dipendenze, complessità e story point. Meno interruzioni, più continuità operativa.

Clienti

Accesso ai propri progetti, apertura rapida di richieste e visibilità sugli avanzamenti consentiti. Nessuna esposizione di dati interni.

Meno silos. Più controllo. Clienti più allineati.

Lumina non sostituisce il modo in cui il team lavora: lo struttura. Rende visibile ciò che oggi è disperso, tracciabile ciò che oggi è informale e misurabile ciò che oggi dipende da aggiornamenti manuali.

FUNZIONALITÀ

Tutti i moduli necessari per gestire il ciclo operativo

DDM Lumina integra in un solo ambiente le funzionalità necessarie per gestire richieste, sviluppo, collaborazione e monitoraggio.

■ Ticketing avanzato

Ogni ticket diventa una vera unità di lavoro: stato, priorità, tipologia, clienti coinvolti, assegnatari, tag, dipendenze, scadenze, story point, allegati e commenti. Le note interne permettono al team di collaborare senza esporre informazioni al cliente. La valutazione a risoluzione consente di raccogliere feedback e migliorare la qualità del servizio.

■ Kanban e liste operative

La vista Kanban permette di spostare le attività tra le fasi di lavoro in modo visivo. Le liste filtrate e paginate aiutano a gestire grandi volumi di ticket senza perdere efficienza.

■ Project management

Sprint, milestone, roadmap di versione e time tracking permettono di collegare il lavoro quotidiano agli obiettivi di progetto. Ogni attività può essere collegata a un ciclo di sviluppo, a una consegna o a una scadenza strategica.

■ Wiki e documentazione

La wiki di progetto organizza documenti, materiali tecnici, asset e contenuti operativi. Versionamento, cartelle e stati di revisione aiutano a mantenere una base di conoscenza ordinata e affidabile.

■ File condivisi con il cliente

Aree dedicate alla condivisione dei file: il team carica materiali, il cliente li consulta e scarica, mentre i permessi evitano contaminazioni tra documenti interni e contenuti condivisi.

■ Dashboard e notifiche

Indicatori aggregati, aggiornamenti live e notifiche in-app o desktop permettono a ogni utente di restare allineato. Un tap porta direttamente al ticket o al progetto interessato.

SICUREZZA & GOVERNANCE

Ogni informazione al posto giusto. Ogni utente nel perimetro corretto.

La collaborazione funziona solo se la visibilità è governata. Per questo DDM Lumina nasce con un modello di accesso strutturato, pensato per distinguere chiaramente ciò che è interno da ciò che può essere condiviso con il cliente.

Permessi differenziati per ruolo

Amministratore / Direzione tecnica Accesso completo alla piattaforma: clienti, progetti, dati sensibili, inviti, profili, eliminazioni, documentazione e configurazioni.	Figura strategica Visione su prodotti, clienti e informazioni utili alla governance, senza esposizione dei campi riservati quando non necessari.
Sviluppatore Accesso ai progetti assegnati, ai ticket operativi, al time tracking e agli strumenti necessari per lavorare senza privilegi superflui.	Cliente Accesso limitato ai propri progetti, ai ticket consentiti e ai file condivisi. Nessuna visibilità su note interne, dati riservati o informazioni di altri clienti.

Sicurezza progettata per ambienti reali

Lumina utilizza traffico HTTPS, autenticazione con sessioni e token, controlli a livello dati, viste sicure e domini autorizzati. Il modello multi-contesto isola le informazioni e riduce il rischio di esposizione non desiderata.

Governance e audit

Quando abilitati, i log di audit tracciano creazioni, aggiornamenti, eliminazioni e cambi di stato sulle entità critiche. Questo consente di ricostruire decisioni, responsabilità e modifiche nel tempo.

Privacy e controllo del dato

La piattaforma supporta principi di minimizzazione, flussi di eliminazione account, portabilità, in coerenza con le policy aziendali e con il perimetro infrastrutturale concordato.

La sicurezza non deve bloccare il lavoro

Con Lumina, protezione e operatività convivono: il team lavora con tutto il contesto necessario, il cliente vede solo ciò che gli serve, la direzione mantiene controllo e governance.

INTEGRAZIONI & INTELLIGENZA ASSISTITA

Una piattaforma pronta a dialogare con il tuo ecosistema digitale

DDM Lumina è progettata per integrarsi nei processi aziendali, non per restare isolata. Oltre all'interfaccia web, la piattaforma mette a disposizione strumenti per collegare ticket, progetti e flussi operativi ad altri sistemi.

API REST sicure

Le API consentono di creare ticket, leggere metadati di progetto, aggiungere commenti e verificare lo stato del servizio. Il prefisso versionato permette di evolvere le integrazioni in modo controllato.

SDK per sistemi backend

Il kit di sviluppo software supporta l'integrazione con applicazioni server e ambienti aziendali distribuiti, rendendo Lumina un componente attivo dell'architettura digitale.

Progressive web app

L'interfaccia è responsive e installabile come PWA. Dove previsto, Lumina può essere confezionata come app nativa, con continuità tra desktop, tablet e mobile.

Intelligenza assistita, solo quando serve

Lumina può includere funzionalità intelligenti opzionali e attivabili dall'utente: riassunto di ticket complessi, suggerimenti di risposta, analisi del rischio di uno sprint. L'approccio è trasparente e controllato: l'output è riconoscibile, l'utente resta al centro del processo e la piattaforma non dipende obbligatoriamente da servizi di intelligenza artificiale per funzionare.

Con API, SDK, notifiche e intelligenza assistita, Lumina diventa un nodo centrale dell'ecosistema aziendale: raccoglie segnali, organizza attività e restituisce visibilità.

VALORE & CALL TO ACTION

Meno frammentazione. Più controllo. Progetti più trasparenti.

DDM Lumina è pensata per le organizzazioni che vogliono governare il lavoro digitale con maggiore chiarezza, riducendo dispersione, rilavorazioni e passaggi manuali.

Cosa cambia per la tua azienda

✓ Il lavoro diventa visibile

Ogni richiesta ha uno stato, una priorità, un responsabile, uno storico e un contesto. La direzione non deve ricostruire: può leggere.

✓ Il cliente resta aggiornato

Il cliente accede ai contenuti che lo riguardano, segue le richieste e scarica i file condivisi. Il rapporto diventa più trasparente, senza compromettere la riservatezza interna.

✓ Il team lavora con meno interruzioni

Commenti, allegati, note interne, dipendenze e documentazione restano collegati alle attività. Meno domande ripetute, meno perdita di contesto.

✓ La gestione diventa misurabile

Ticket aperti, avanzamento sprint, milestone, carico sulle persone, tempi registrati e feedback cliente diventano dati utili per migliorare il servizio.



API, SDK, PWA, ruoli e governance permettono di integrare Lumina nei processi esistenti e di evolverla nel tempo.

Per chi è ideale

DDM Lumina è ideale per software house, team digitali, reparti IT, aziende che gestiscono prodotti personalizzati, servizi continuativi, clienti ricorrenti e progetti complessi con più stakeholder.

Prenota una demo

Scopri come trasformare la gestione di ticket, progetti e clienti in un flusso operativo unico, sicuro e misurabile.

DDM Lumina · Ticketing · Project Management · Collaborazione · Performance

Digital Dream Mind · www.ddm-lumina.com · info@digitaldreammind.ai