

Pitch Deck

TICKETINGIT

Fantinati Matteo

ITS Olivetti

11, Settembre, 2025

A G E N D A

- Our Mission
- New Products and Services
- Technologies
- System Architecture
- Path to Updates

OUR MISSION

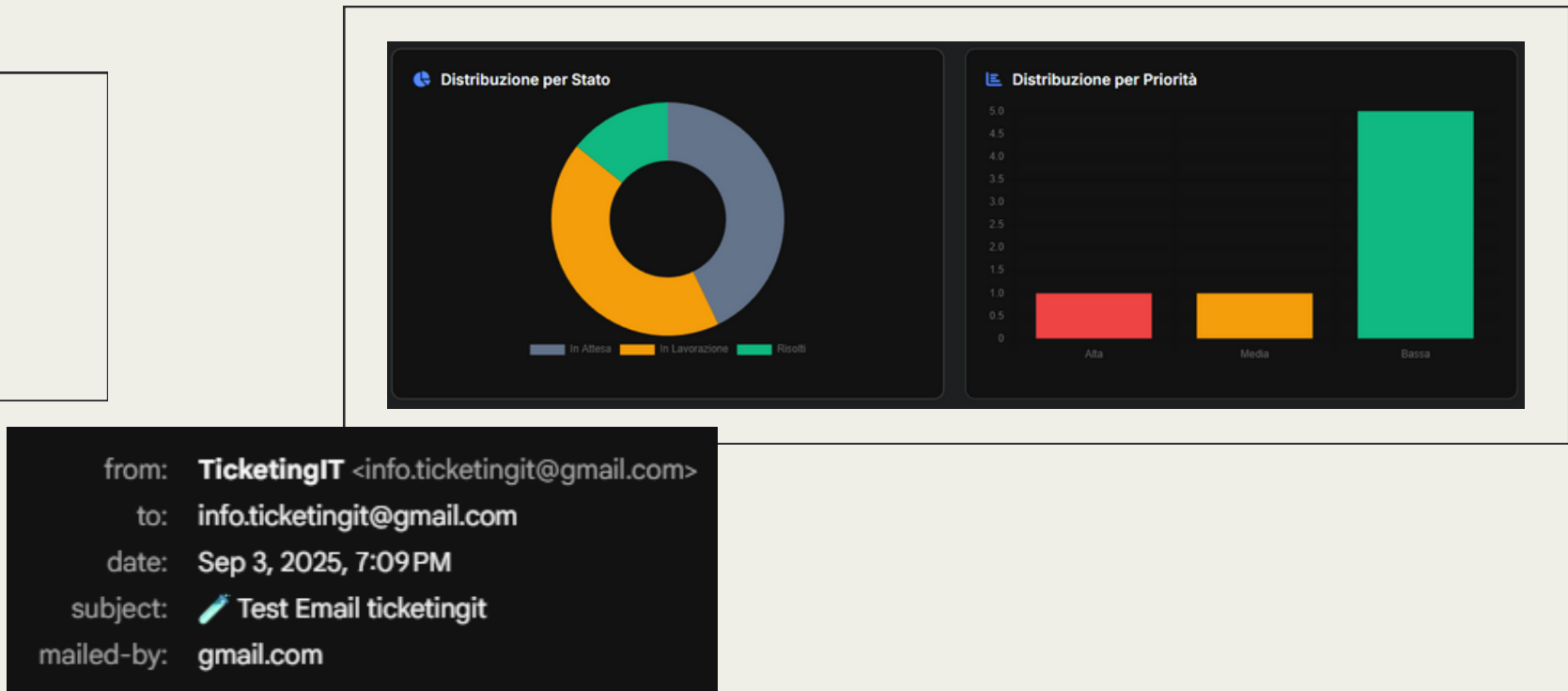
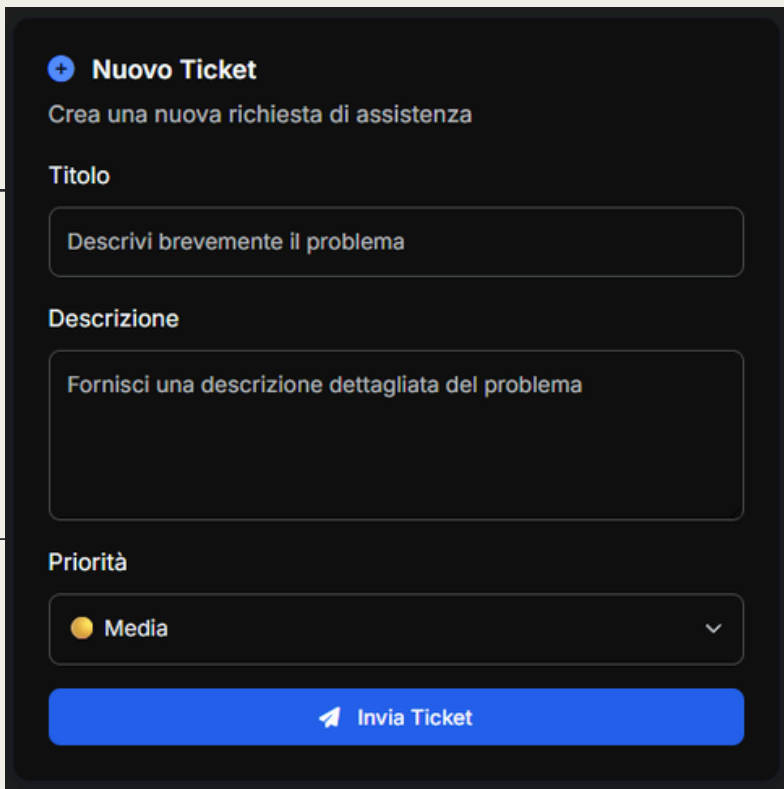
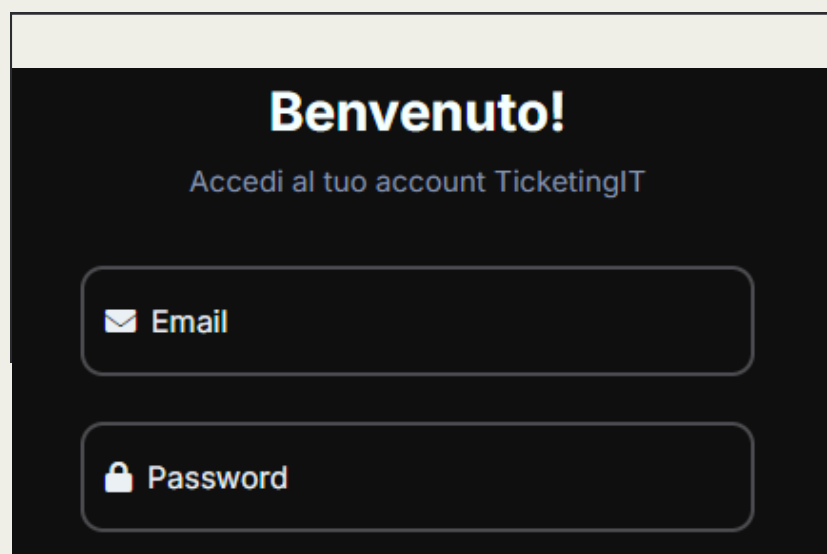
Rendere l'assistenza informatica accessibile e trasparente, offrendo a ogni utente la possibilità di gestire facilmente le proprie richieste. Attraverso innovazione, collaborazione e sicurezza dei dati, miriamo a costruire un ambiente digitale più efficiente e affidabile per tutti.

NEW PRODUCTS AND SERVICES

La piattaforma consente agli utenti di registrarsi e autenticarsi in modo sicuro, aprire ticket di assistenza e monitorarne l'avanzamento. Ogni richiesta può essere arricchita con titolo, descrizione e priorità, così da garantire una gestione chiara e ordinata. L'interfaccia intuitiva permette di avere sempre sotto controllo lo stato delle proprie segnalazioni e di comunicare in maniera trasparente con il team di supporto.

Gli amministratori hanno a disposizione una dashboard avanzata per gestire tutte le richieste ricevute. Possono aggiornare lo stato dei ticket, aggiungere note interne e, se necessario, eliminarli.

NEW PRODUCTS AND SERVICES



Offrendo

Login e Register sicuri

Login sicuro attraverso crittografia con hash, intuitivo e con un riguardo alle normative gdpr

Semplificando la

Creazione dei Ticket

Creazione di ticket semplice e veloce, con titolo, descrizione e priorit  auto assegnata dall'utente

Notificando con

Email

L'utente ricever  un email ogni volta che viene creato un ticket o aggiornato il suo status per garantire un feedback dell'utente in maniera rapida e consistente

Dashboard per

Statistiche real time

L'admin nella sua dashboard personale trover  delle statistiche real time sia riguardanti gli status dei ticket che le loro gravit 

TECHNOLOGIES

Sicurezza	Email	Database	Ruoli	Dashboard
Oltre a proteggere l'utente attraverso a crittografia per le password abbiamo deciso di proteggere anche il software stesso con SQL injection protection, Logging preciso e salvato nel database, CSRF.	Il server manderà email agli utenti interessati non appena viene eseguita un azione dall'admin (e.g. cambio di status), questo viene fatto attraverso Gmail con una piccola integrazione nel webserver	Ad ogni modifica del database viene aggiunto un file di migration e di rollback in modo tale da non perdere alcun tipo di dato e mantenere comunque la possibilità di erogare il servizio	C'è una separazione netta a livello dei ruoli degli utenti (admin o user) direttamente a livello di database in maniera che i ruoli degli utenti non vengano mai persi e rimangano al sicuro	Entrambe le due dashboard (Admin e User) sono semplici e intuitive, in entrambe troviamo delle statistiche chiare e immediate che mostrano gli status dei diversi ticket e i loro status, inoltre ci sono diversi filtri per rendere la visualizzazione ancora più semplice e diretta

SYSTEM ARCHITECTURE

The diagram consists of three concentric circles. The outermost circle is the largest and contains the word 'Frontend'. Inside it is a medium-sized circle containing the word 'Backend'. The innermost circle is the smallest and contains the word 'Database'. All three circles are centered horizontally and vertically relative to each other.

Frontend

Frontend

Interfaccia web responsiva per utenti e amministratori, implementata per consentire registrazione, autenticazione, creazione e monitoraggio dei ticket. Progettata per ottimizzare l'usabilità e fornire informazioni chiave a colpo d'occhio.

Backend

Backend

Server applicativo che gestisce la logica di business, autenticazione sicura, autorizzazioni basate sui ruoli e operazioni CRUD sui ticket. Include meccanismi di protezione avanzati come hashing password, validazione input e mitigazione CSRF.

Database

Database

Database relazionale che memorizza utenti e ticket, con struttura ottimizzata per ricerca e gestione efficiente dei dati. Password hashate, stato del ticket, priorità e note interne garantiscono integrità e sicurezza.

PATH TO UPDATES

●

AI & Automazione **Q3 - 2025**

il progetto introdurrà l'AI e l'automazione: la piattaforma sarà in grado di classificare automaticamente i ticket in base al contenuto, assegnarli ai tecnici più adatti considerando competenze, carico di lavoro e performance storiche, rilevare il livello di urgenza e il sentiment dell'utente, e suggerire soluzioni dai problemi più comuni grazie all'integrazione con la knowledge base.

●

Mobile & Real-Time **Q4 - 2025**

l'attenzione sarà su mobile e real-time. Verrà rilasciata una app nativa/PWA completa di notifiche push, dashboard in tempo reale con aggiornamenti live, interfaccia ottimizzata per tablet e smartphone, modalità offline, QR code per aprire rapidamente ticket da asset fisici, geolocalizzazione e registrazione vocale delle richieste.

●

Analytics **Q1 - 2026**

il focus sarà su analytics e business intelligence: la piattaforma fornirà report avanzati personalizzabili, strumenti di predictive analytics per prevedere picchi di carico e trend dei problemi, KPI dashboard con SLA, MTTR e soddisfazione cliente, oltre a strumenti di analisi dei costi, mappe di calore e trend dei problemi ricorrenti.

●

Integrazioni & API **Q2 - 2026**

sarà dedicato alle integrazioni e alle API: la piattaforma offrirà RESTful API per integrazioni esterne, sincronizzazione bidirezionale con sistemi enterprise come JIRA e ServiceNow, integrazione con LDAP/Active Directory, Slack/Teams, calendar e sistemi di billing, creazione automatica dei ticket da email e collegamento con sistemi di gestione asset.

●

Enterprise **Q3 - 2026**

l'attenzione sarà su enterprise e scalabilità. La piattaforma supporterà più aziende con architettura multi-tenant e soluzione white-label, workflow avanzati e gestione automatica degli SLA. Saranno implementate misure di sicurezza avanzate (2FA, SSO, audit log), disaster recovery e ottimizzazione delle prestazioni, oltre a strumenti di supporto enterprise come chat integrata e remote desktop.

Thank you!

TICKETINGIT

Fantinati Matteo

ITS Olivetti

11, Settembre, 2025