

PUGLIA

L'Italia levante



BPM, IA e no-code per digitalizzare la PA



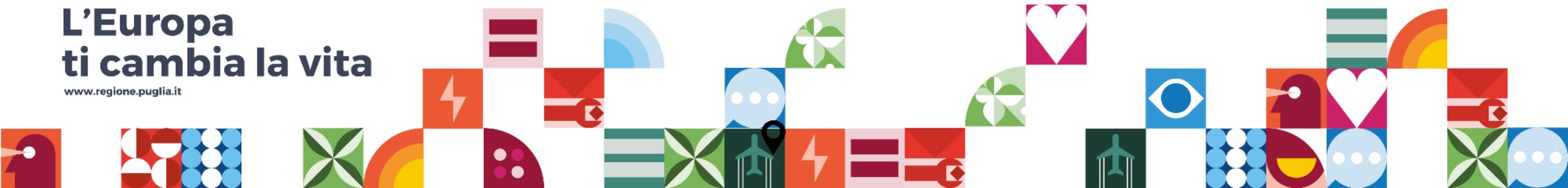
Salvatore Latronico

CEO Openwork srl

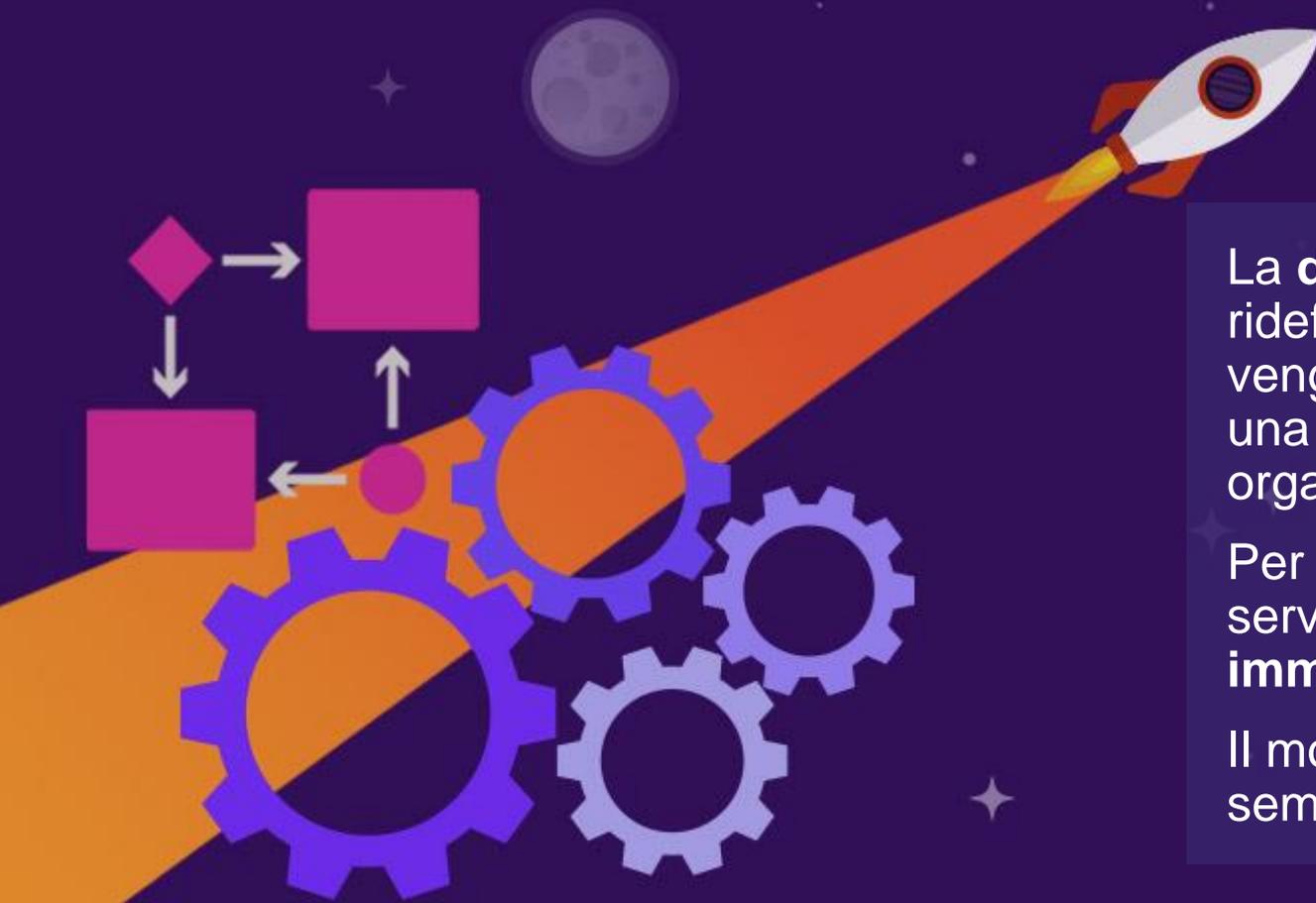
21 Maggio 2025 Roma – Forum PA

**L'Europa
ti cambia la vita**

www.regione.puglia.it



Lo scenario



La **digitalizzazione** sta rivoluzionando la società e ridefinisce il modo in cui le **politiche pubbliche** vengono attuate. Ogni PA deve pensare e operare come una organizzazione digitale rivedendo la propria organizzazione e i **processi interni**.

Per rispondere alle crescenti **aspettative** dei **cittadini**, servono servizi digitali di **qualità, accessibili, veloci e immediatamente disponibili**.

Il modello tradizionale di erogazione dei servizi IT sembra non essere è più **sostenibile**.

Processo

- ✓ Insieme coordinato di **attività** o compiti svolti all'interno di un'organizzazione, con l'obiettivo di produrre un **risultato specifico** che aggiunge **valore** per l'**organizzazione** e i suoi **stakeholder**.
- ✓ I processi possono coinvolgere persone, organizzazioni, agenti di AI, servizi software, macchinari, risorse finanziarie, informazioni di vario tipo.
- ✓ Per raggiungere un obiettivo le attività possono seguire una sequenza logica **predeterminata** o una sequenza logica **definita durante** l'esecuzione stessa del **processo**.



Digitization vs. digitalization

Molte **organizzazioni** avendo introdotto l'utilizzo di **strumenti digitali** nelle proprie prassi lavorative pensano di aver attuato una **digitalizzazione dei processi**.

Ma non è assolutamente vero, hanno solo operato sulle informazioni facendole passare dal **fisico** (modulo cartaceo) al **digitale**.

Gli anglosassoni la chiamano **digitization** che in italiano può essere tradotta come **digitalizzazione tecnica**.



Un percorso continuo

La **digitalizzazione dei processi** non è un progetto ma un **percorso continuo** che consente ad una organizzazione di individuare sempre nuove modalità per generare valore in un contesto continuamente in evoluzione con **tempi** e **risorse** sempre più **ridotti**.

Secondo McKinsey le aziende che digitalizzano i processi hanno il doppio delle probabilità di essere **leader** di mercato rispetto ai concorrenti che non lo fanno.



Il business developer

- ✓ **Business technologist**, un professionista che lavora al di fuori dei dipartimenti IT tradizionali. Si concentra sulla creazione di soluzioni tecnologiche innovative e di capacità analitiche adatte alle esigenze aziendali interne ed esterne.
- ✓ **Citizen developer**, elemento di una organizzazione che crea funzionalità applicative per il consumo proprio o di altri, utilizzando strumenti che non sono attivamente vietati dalle unità IT o aziendali.



Applicazione di classe enterprise

Non solo un insieme di funzionalità:

- ✓ scalabilità
- ✓ affidabilità
- ✓ sicurezza
- ✓ performance
- ✓ monitoraggio
- ✓ usabilità e accessibilità
- ✓ aderenza alle normative



Approcci alla digitalizzazione

SW VERTICALE

- Progettato per soddisfare esigenze specifiche di un determinato settore o industria
- Dotato di funzionalità mirate
- Pronto all'uso a meno di una configurazione
- Perfetto quando si opera in settori ove i requisiti sono sempre standard e ben definiti
- Flessibilità in taluni casi bassa
- Costi di personalizzazione spesso alti

SW AD-HOC

- Sviluppato su misura per soddisfare le esigenze specifiche di un'organizzazione o di un processo aziendale particolare
- Costruito specificamente in base ai requisiti e alle preferenze del cliente
- Possibilità di aderire perfettamente ai requisiti del cliente
- Costi e tempi di realizzazione possono essere molto alti
- Rischi elevati

PIATTAFORME

- Realizzato componendo le funzionalità di una piattaforma per adattarla alle specifiche esigenze di un'organizzazione.
- Si configurano funzionalità già esistenti, modulari e flessibili.
- Costi e tempi di realizzazione ridotti
- Manutenzione semplificata
- Aderenza ai requisiti enterprise
- Minore flessibilità di personalizzazione

Piattaforma di BPM

- ✓ Piattaforma software che abilita le organizzazioni a modellare, eseguire, automatizzare, monitorare, analizzare e organizzare i processi aziendali
- ✓ Una piattaforma di BPM fornisce funzionalità specifiche per governare i processi aziendali divenendo un acceleratore di digitalizzazione
- ✓ I processi sono tipicamente disegnati con una notazione standard denominata BPMN

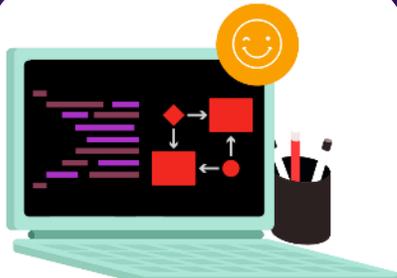


Pro-code, low-code e no-code



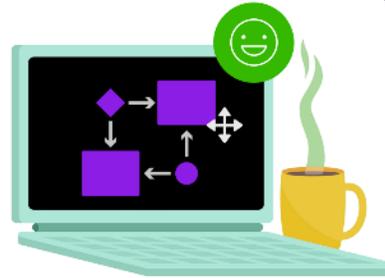
Pro-Code

Gli sviluppatori creano applicativi software scrivendo **codice di programmazione** con approccio tradizionale



Low-Code

Gli sviluppatori creano applicazioni tramite configurazioni e con una **codifica minima**, trascinando e rilasciando blocchi visivi di codice esistente



No-Code

I citizen developers, creano applicazioni utilizzando ambienti di sviluppo e runtime approvati dall'IT aziendale, **senza scrivere codice**, utilizzando interfacce visuali

84%

Le grandi imprese che considerano l'utilizzo del Low-code/No-code.

Fonte: Forrester

70%

Le nuove applicazioni che sfrutteranno tecnologie low-code o no-code nel 2026, rispetto al 25% registrato nel 2020

Fonte: Gartner

50mld \$

Il valore stimato del mercato Low-code ed automazione processi digitali nel 2028

Fonte: Forrester

La domanda di sviluppo applicativo low/no-code è in crescita verticale

Il mercato low-code/no-code

Mercato ampio e complesso: è utile definirlo facendo riferimento a specifiche categorie d'uso

Orchestration oriented/Internal

Tecnologie orientate prevalentemente all'orchestrazione dei processi e in particolare alla automazione dei processi interni di una organizzazione, anche molto articolati.



Produttività individuale

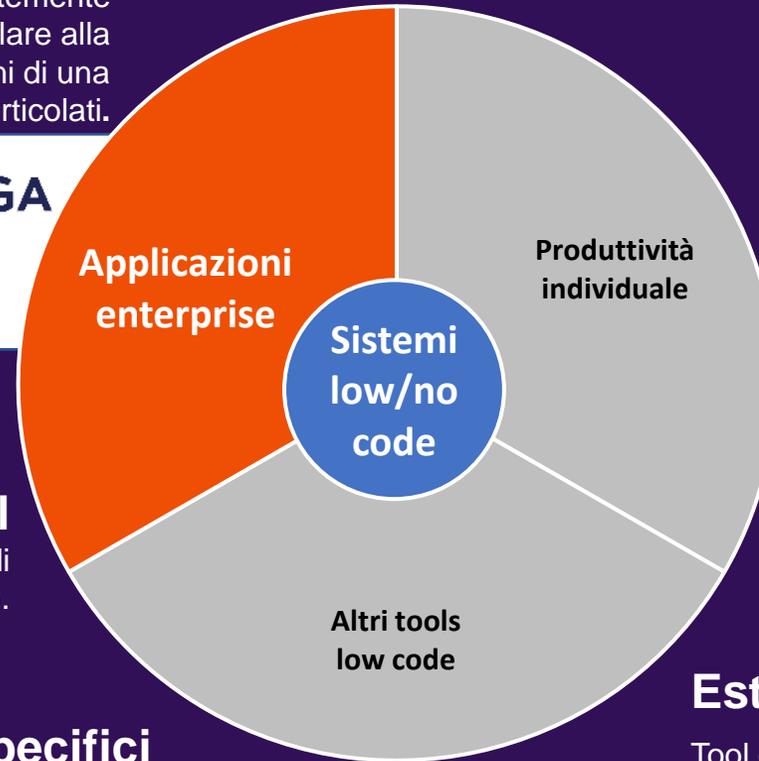
Tecnologie orientate alla produttività individuale che facilitano l'operatività delle persone attraverso l'automazione delle attività quotidiane, ivi comprese le tecnologie che consentono il rapido sviluppo di applicazioni tattiche e i robot assistant (Power Apps, AppSheet, UI Path Assistant).

UI oriented/External

Tecnologie per progettazione "pixel perfect" di web app e portali (Outsystems, MX Mendix).

Domini specifici

Tool pensati per specifici domini come per esempio sostituzione di Excel, basi dati dinamiche, applicazioni SaaS BTC, etc..(Vesenda, Airtable, Bubble).



Estensione funzionalità core

Tool che utilizzano il low-code per estendere le proprie funzionalità core (Servicenow, Salesforce).

Fonte: PwC, internal analysis 2023

Adozione low-code e no-code



- ✓ Il No-code è adottato principalmente da business user, marketer, analisti e citizen developer che non hanno competenze di programmazione e vogliono creare rapidamente applicazioni, automazioni o dashboard senza scrivere codice.
- ✓ Low-code è preferito da sviluppatori e IT, perché permette di accelerare lo sviluppo riducendo la necessità di scrivere codice ripetitivo, ma lasciando comunque la possibilità di personalizzazione avanzata.

L'intelligenza artificiale

L'AI potenzia il no-code/low-code avvicinandolo alle capacità del Business Developer

- ✓ *Traduzione automatica delle esigenze aziendali in applicazioni*
- ✓ *Generazione automatica di codice o modelli da linguaggio naturale*
- ✓ *Miglioramento dell'interfaccia utente*
- ✓ *Riconoscimento di anomalie e verifica dell'aderenza alle normative*
- ✓ *Funzionalità di automazione avanzate*
- ✓ *Agenti arruolati nei processi aziendali*
- ✓ *Processi basati sulla analisi dei dati*



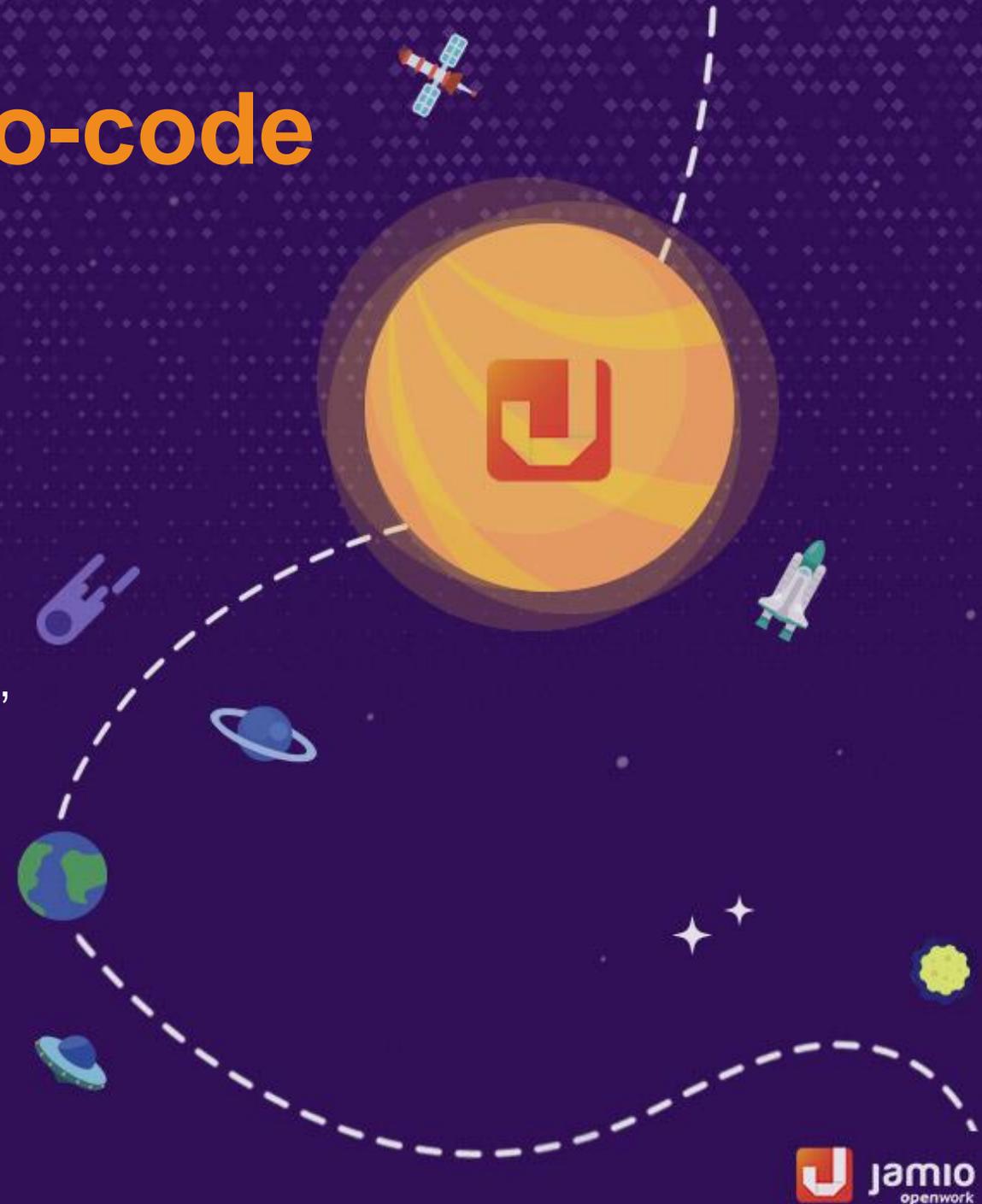
I vantaggi del no-code



- ✓ Avvicinare il business a tutte le tematiche di digitalizzazione
- ✓ Avviare progetti IT con un numero ridotto di risorse IT (i programmatori sono diventati una risorsa difficile da reperire)
- ✓ Abilitare approcci incrementali nell'IT transformation
- ✓ Realizzare soluzioni in tempi brevi e in modalità agile riducendo i rischi implementativi e mantenendo rapidità e flessibilità nell'adattarsi ai cambiamenti

Ambiti applicativi del no-code

- Per implementare funzionalità che è oneroso implementare in un sistema gestionale transazionale (ERP) e che devono coinvolgere **trasversalmente** parti significative della **popolazione aziendale**
- Per contrastare il fenomeno dello **shadow IT** e governare i processi che vivono grazie alle buone prassi di qualcuno e con l'uso di strumenti di produttività individuale come per esempio word, excel, e-mail, whatsapp ✨
- Per **prototipizzare rapidamente** applicazioni da testare sul campo al fine di individuare le soluzioni tecniche e organizzative più opportune per l'automazione di un processo aziendale



Ambiti applicativi del no-code

- Per automatizzare con **poco effort** complessi **workflow documentali**
- Per integrare nei processi **stakeholder esterni** all'organizzazione come clienti, fornitori, outsourcer, partner erogando loro servizi software con cui **partecipare ai processi aziendali**
- Per realizzare **applicativi custom**, laddove un **verticale non è adatto** al modo di lavorare ✨ dell'organizzazione
- Per automatizzare ed efficientare processi ad **elevato intervento umano** e/o gestiti da **diversi sistemi verticali** «orchestrati» da interventi manuali di operatori





USE CASE

Procedimento amministrativo

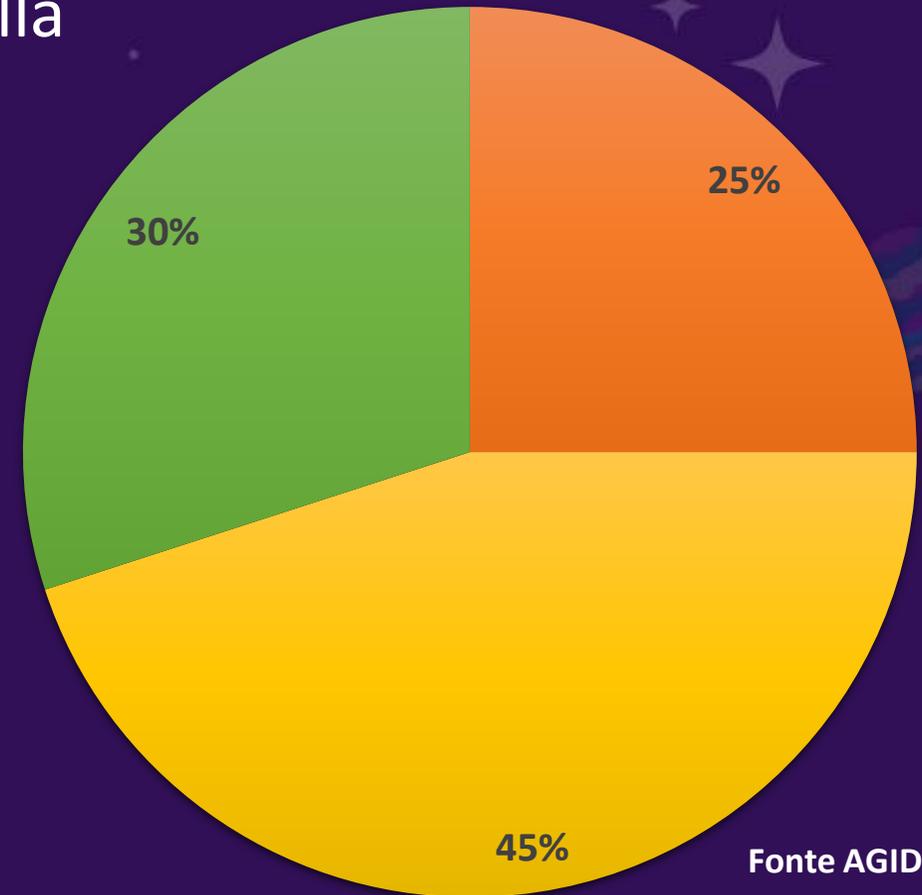


Procedimento amministrativo

Un cittadino deve presentare una richiesta alla PA. Le varie unità organizzative della PA eseguono tutte le attività necessarie alla conclusione dell'istruttoria.

Alcuni esempi:

- richiesta di patrocinio
- richiesta utilizzo spazi pubblici
- richiesta di sostegno economico
- Richiesta risarcimento
- richiesta supporti protesici
- Richiesta assistenza domiciliare



Fonte AGID - DESI

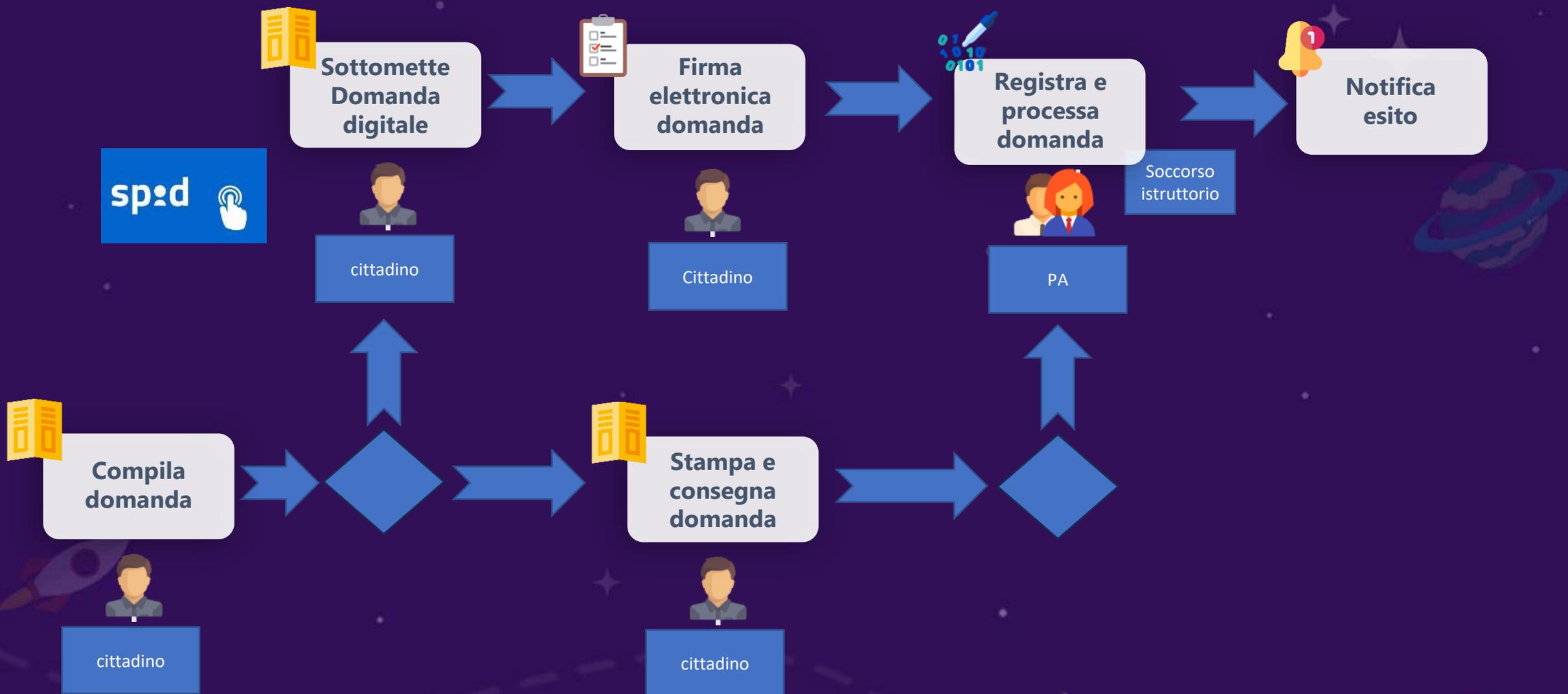
- Digitalizzazione del processo
- Digitalizzazione tecnica
- Nessuna digitalizzazione

Digitalizzazione

- ✓ Abilitare il cittadino a inviare tutte le informazioni on-line in maniera sicura e certificata con apposizione di Firma Elettronica
- ✓ Smistare automaticamente la richiesta sulla base del flusso configurato individuando automaticamente i responsabili in base alle informazioni di contesto.
- ✓ Condividere ed archiviare tutta la documentazione
- ✓ Tracciare gli stati e gli step di processo informando il cittadino
- ✓ Generare report
- ✓ Aggiornare automaticamente eventuali centri di costo
- ✓ Ridurre i rischi operativi
- ✓ Integrare con i servizi esistenti offerti dalla PA: SPID, protocollazione, archiviazione e servizi di anagrafica, PEC

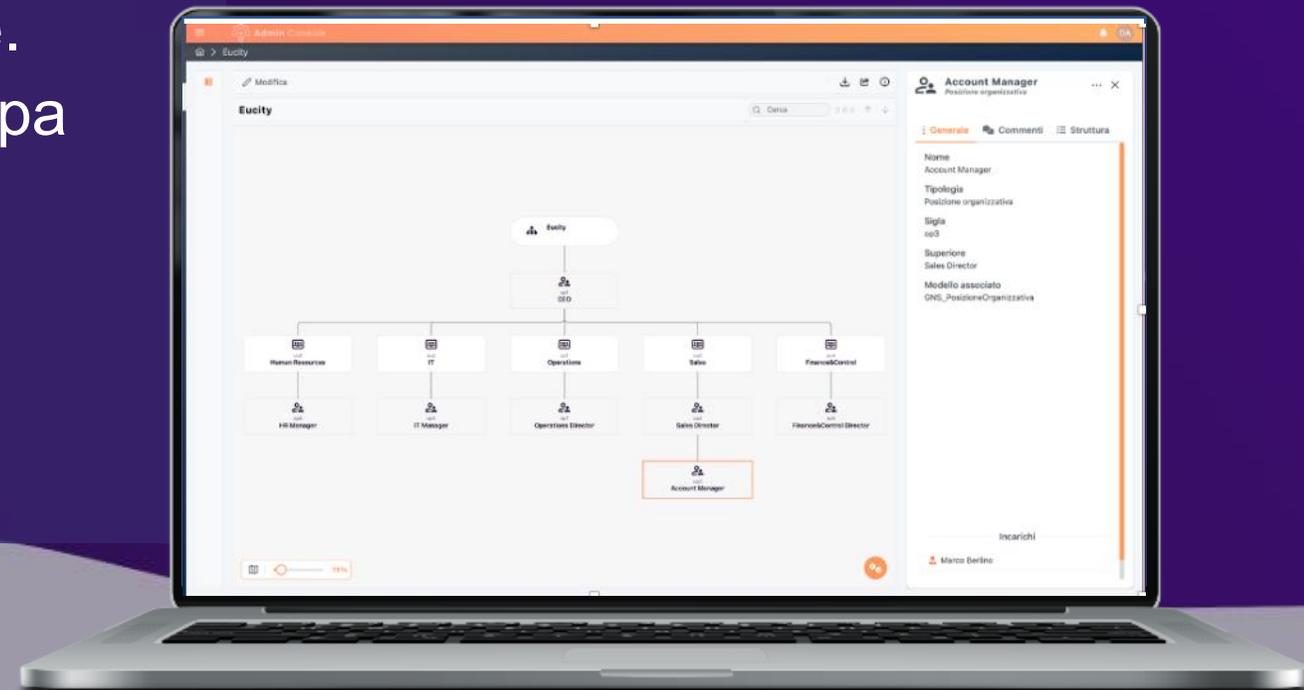
...e senza dimenticare di **includere** coloro che hanno difficoltà con il digitale.

Realizzazione della soluzione – passo 1



Realizzazione della soluzione – passo 2

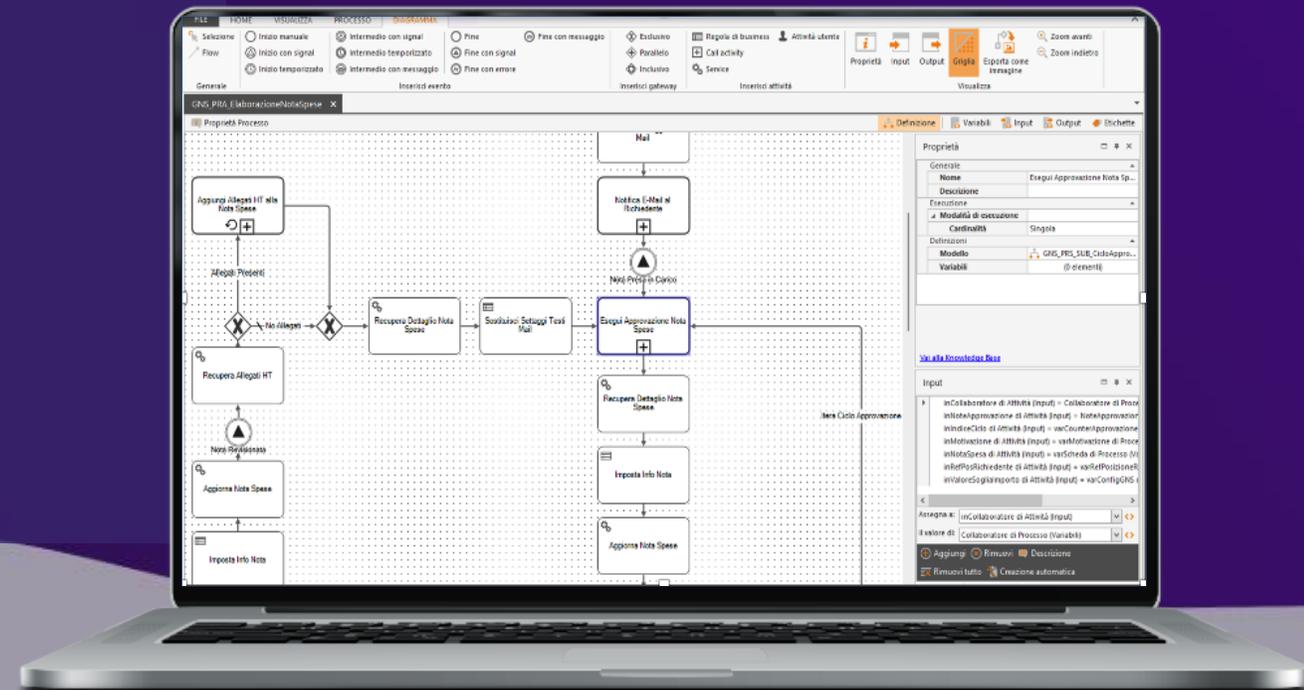
Si individuano le **persone** coinvolte, le **posizioni** ricoperte ovvero gli **incarichi** che hanno nella organizzazione, le gerarchie. L'analista realizza con il cliente una mappa organizzativa o un **organigramma**.



Realizzazione della soluzione – passo 4

Se l'obiettivo è quello di **approvare** una domanda : occorre individuare **chi** deve fare **cosa come e quando!**

L'analista può rappresentare in un **flowchart** quello che si chiama **processo**.



Realizzazione della soluzione – passo 5

Si istruiscono e si arruolano nei processi **agenti di IA** per:

- verificare automaticamente i documenti
- eseguire pre-valutazioni
- classificare automaticamente le informazioni
- smistare automaticamente i documenti
- eseguire decisioni automatiche
- automatizzare e personalizzare le comunicazioni
- supportare gli operatori nella valutazione
- supportare gli operatori nella produzione di contenuti



La soluzione

La domanda può essere compilata via web con gli automatismi richiesti

ISTANZA

ISTANZA PER LA PRESENTAZIONE DI PROGETTI

- Dati anagrafici richiedente
- Tipologia di soggetto proponente
- Dati del progetto
- Documentazione da allegare al progetto
- Preventivi
- Criteri di priorità

Dati anagrafici richiedente

Stai sottoponendo la domanda di partecipazione come Delegato? * Scegli...

Il/la sottoscritto/a nato/a a il

Codice Fiscale residente a in via

in qualità di titolare e/o legale rappresentante del soggetto proponente

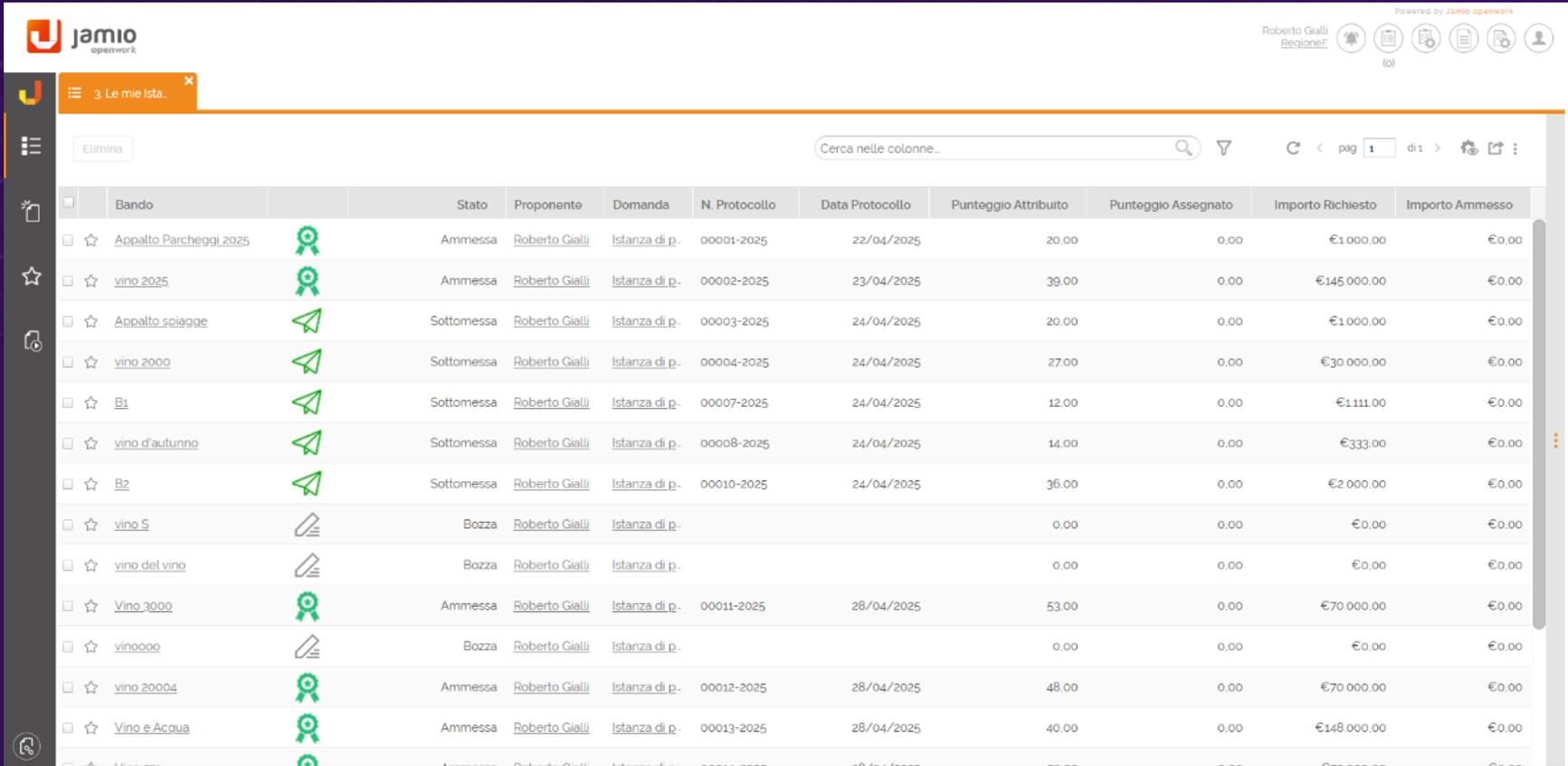
con sede legale in via Comune

Provincia Codice Fiscale/P.IVA Telefono

[← Dati anagrafici richiedente](#)

La soluzione - 2

Gli utenti possono sempre seguire le evoluzioni

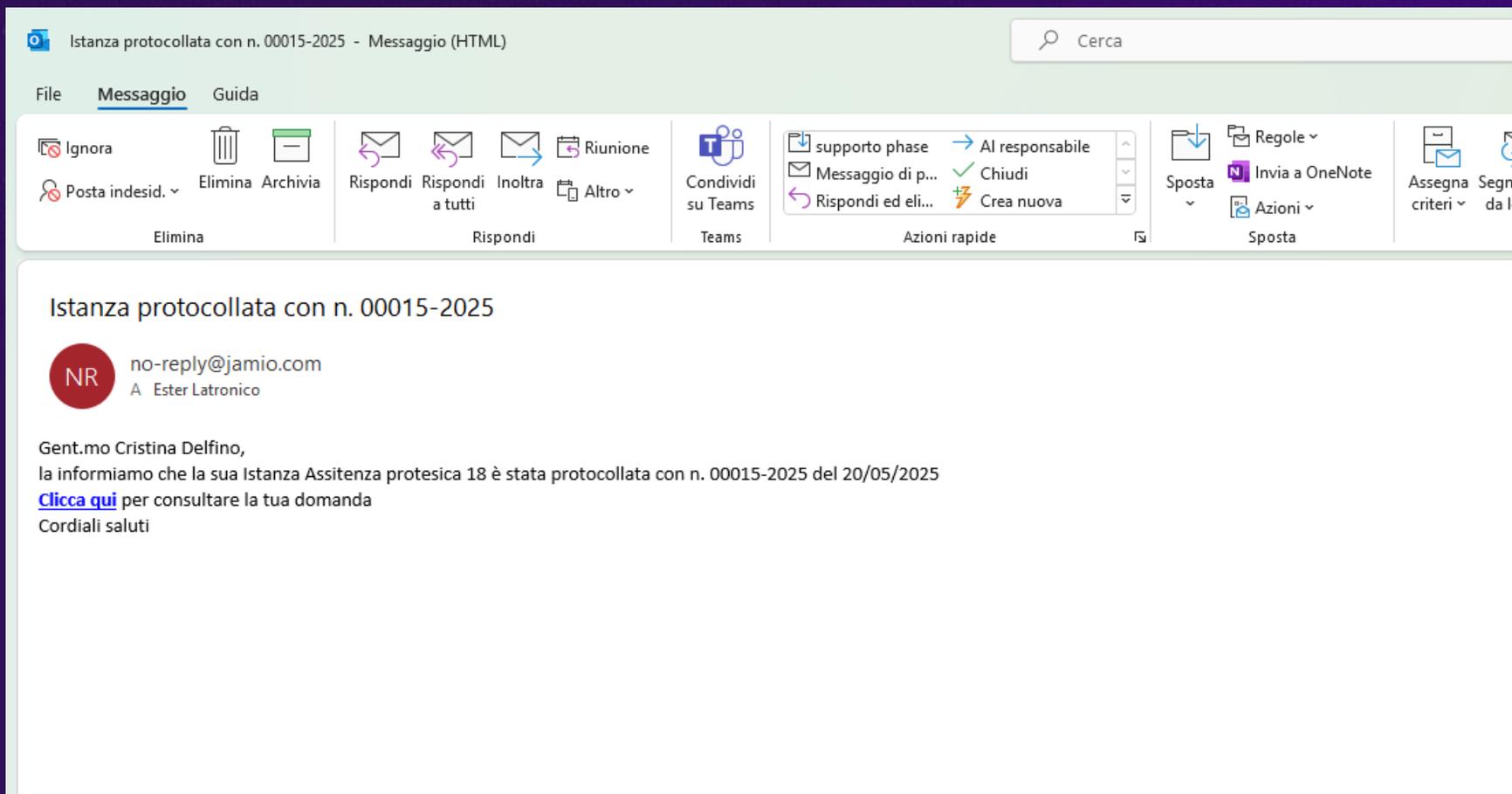


The screenshot displays the Jamio openwork application interface. The top navigation bar includes the Jamio logo, the user name "Roberto Gialli RegioneE", and several utility icons. Below the navigation bar, there is a search bar and a table listing procurement items. The table has the following columns: Bando, Stato, Proponente, Domanda, N. Protocollo, Data Protocollo, Punteggio Attribuito, Punteggio Assegnato, Importo Richiesto, and Importo Ammesso. The table contains 15 rows of data, each representing a different procurement item with its respective status and financial details.

Bando	Stato	Proponente	Domanda	N. Protocollo	Data Protocollo	Punteggio Attribuito	Punteggio Assegnato	Importo Richiesto	Importo Ammesso
Appalto Parcheggi 2025	Ammessa	Roberto Gialli	Istanza di p.	00001-2025	22/04/2025	20.00	0.00	€1.000.00	€0.00
vino 2025	Ammessa	Roberto Gialli	Istanza di p.	00002-2025	23/04/2025	39.00	0.00	€145.000.00	€0.00
Appalto spiagge	Sottomessa	Roberto Gialli	Istanza di p.	00003-2025	24/04/2025	20.00	0.00	€1.000.00	€0.00
vino 2000	Sottomessa	Roberto Gialli	Istanza di p.	00004-2025	24/04/2025	27.00	0.00	€30.000.00	€0.00
B1	Sottomessa	Roberto Gialli	Istanza di p.	00007-2025	24/04/2025	12.00	0.00	€1.111.00	€0.00
vino d'autunno	Sottomessa	Roberto Gialli	Istanza di p.	00008-2025	24/04/2025	14.00	0.00	€333.00	€0.00
B2	Sottomessa	Roberto Gialli	Istanza di p.	00010-2025	24/04/2025	36.00	0.00	€2.000.00	€0.00
vino S	Bozza	Roberto Gialli	Istanza di p.			0.00	0.00	€0.00	€0.00
vino del vino	Bozza	Roberto Gialli	Istanza di p.			0.00	0.00	€0.00	€0.00
Vino 3000	Ammessa	Roberto Gialli	Istanza di p.	00011-2025	28/04/2025	53.00	0.00	€70.000.00	€0.00
vino000	Bozza	Roberto Gialli	Istanza di p.			0.00	0.00	€0.00	€0.00
vino 20004	Ammessa	Roberto Gialli	Istanza di p.	00012-2025	28/04/2025	48.00	0.00	€70.000.00	€0.00
Vino e Acqua	Ammessa	Roberto Gialli	Istanza di p.	00013-2025	28/04/2025	40.00	0.00	€148.000.00	€0.00

La soluzione - 3

Ed è il processo che notifica automaticamente via email le evoluzioni



The screenshot shows an Outlook email window with the following content:

- Subject:** Istanza protocollata con n. 00015-2025 - Messaggio (HTML)
- Sender:** no-reply@jamio.com (A Ester Latronico)
- Body:**

Gent.mo Cristina Delfino,
la informiamo che la sua Istanza Assistenza protesica 18 è stata protocollata con n. 00015-2025 del 20/05/2025
[Clicca qui](#) per consultare la tua domanda
Cordiali saluti

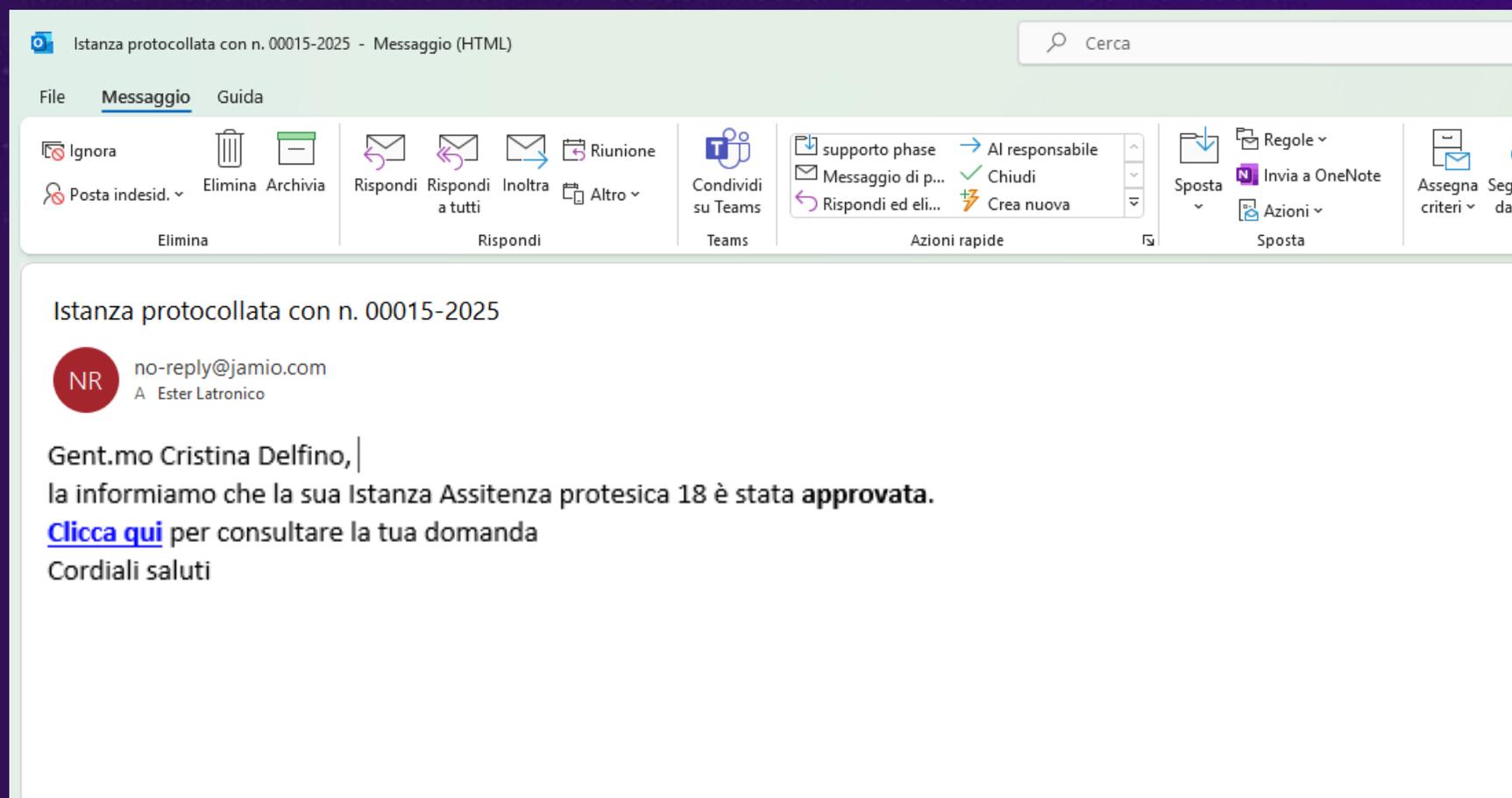
La soluzione - 4

Processo che avvisa l'approvatore di intervenire

The screenshot displays a web application interface with a dark blue header and a white main content area. At the top left, there is a tab labeled "4. Le mie Atti...". Below the header, a search bar contains the text "Cerca...". To the right of the search bar are navigation icons, including a refresh button, a left arrow, a page number "1" in a box, "di 1", a right arrow, and a list icon. On the left side, there is a sidebar with a list of activities under the heading "Attività". Each activity is represented by a checkbox and a star icon, followed by the text "Presenza d'atto per l'istanza n. [number]-2025". The fifth item in the list is highlighted with an orange background. The main content area shows a detailed view of the selected activity. At the top of this view, there are two tabs: "4. Le mie Atti..." and "Presenza d'atto p...". Below the tabs, there are several action buttons: "Salva", "Elimina", "Completa", "Altro" (with a dropdown arrow), "Avvia Istruttoria", and "Rigettata". The main content is organized into a grid with the following fields: "Bando:" with the value "Appalto spiagge"; "Istanza:" with the value "Istanza di partecipazione al bando Appalto spiagge di Roberto Gialli"; "Proponente:" with the value "Roberto Gialli"; and "Stato:" with the value "Presenza d'atto". There is also a "Note:" field which is currently empty. In the bottom right corner, there is a logo for "jamio openwork".

La soluzione - 4

Nel frattempo gli **interessati** ricevono notifiche e possono conoscere lo **stato**.
Vengono aggiornati gli altri sistemi coinvolti.



Istanza protocollata con n. 00015-2025 - Messaggio (HTML)

File Messaggio Guida

Ignora Posta indesid. Elimina Archivia Elimina

Rispondi a tutti Rispondi

Riunione Altro

Condividi su Teams

supporto phase Al responsabile

Messaggio di p... Chiudi

Rispondi ed eli... Crea nuova

Azioni rapide

Sposta Regole

Invia a OneNote

Azioni

Assegna criteri

Segna da le

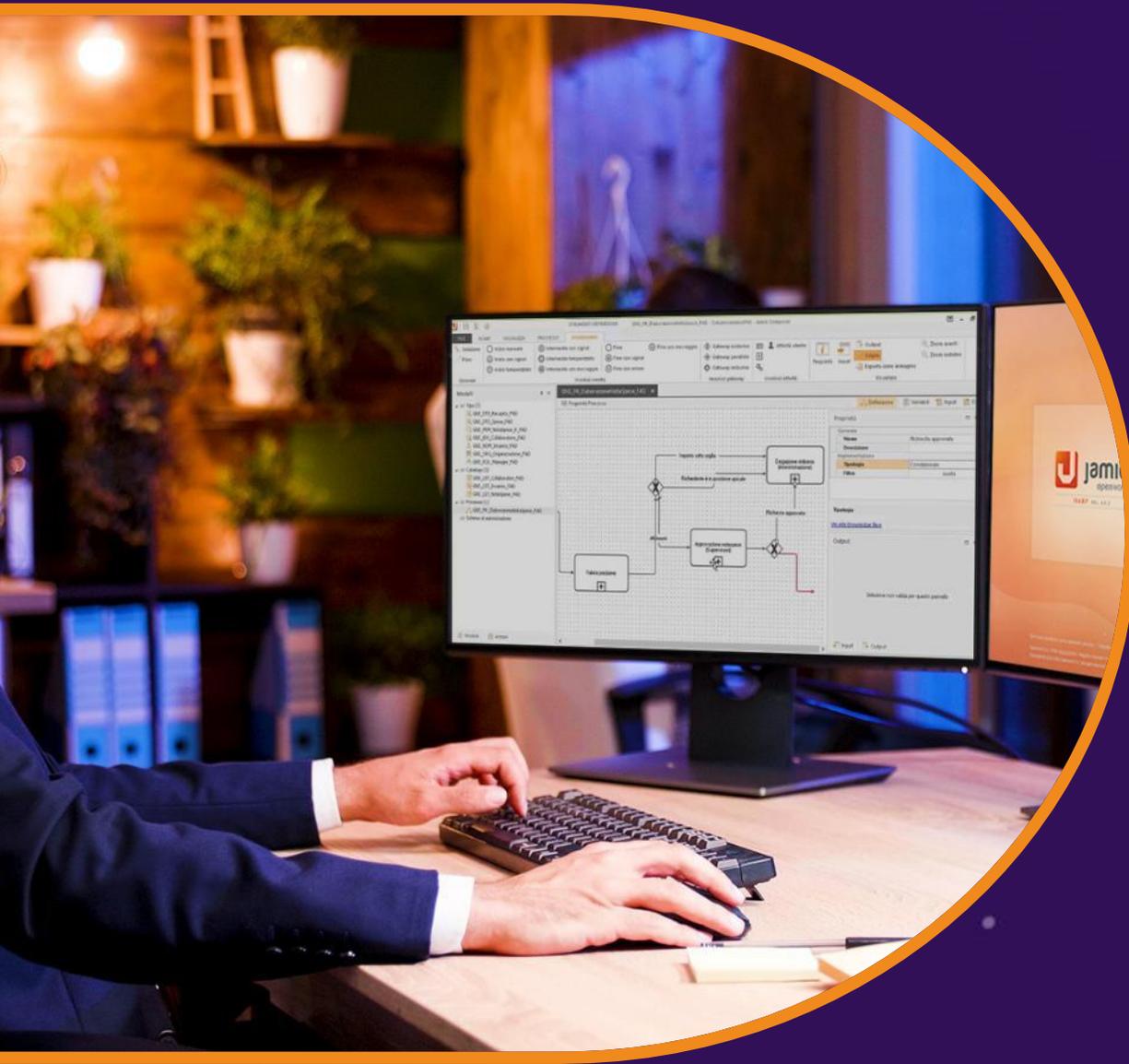
Sposta

Istanza protocollata con n. 00015-2025

 no-reply@jamio.com
A Ester Latronico

Gent.mo Cristina Delfino, |
la informiamo che la sua Istanza Assistenza protesica 18 è stata **approvata**.
[Clicca qui](#) per consultare la tua domanda
Cordiali saluti

Risultato



- **Tempi di sviluppo ridotti dal 70% al 90%**
- **Digitalizzazione di un procedimento in pochi giorni**
- **Compliance by default**
- **Facile manutenibilità**
- **Riduzione effort operativo dal 50% al 90% con IA**

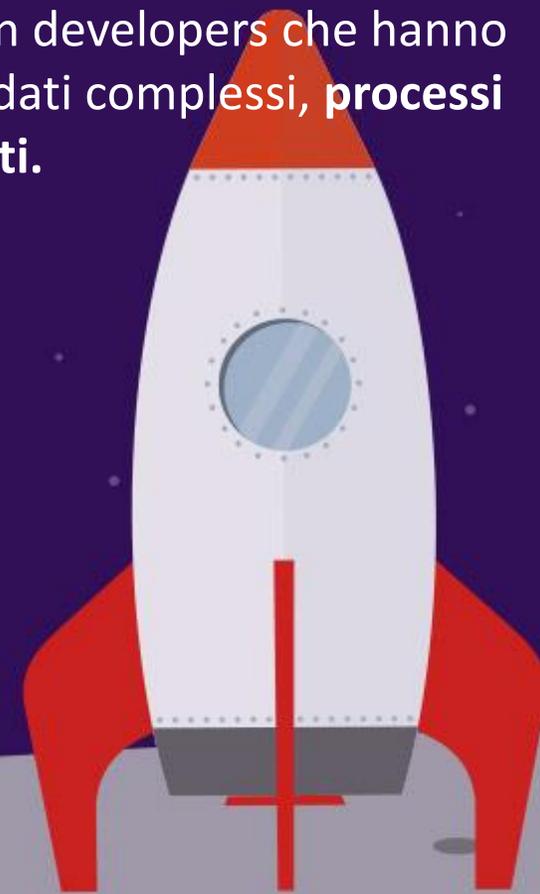
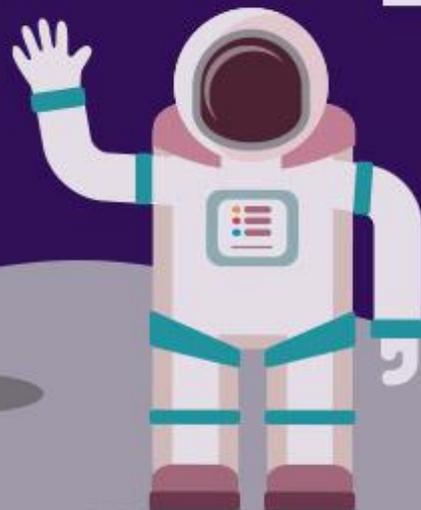
JAMIO OPENWORK

È una **Piattaforma Cloud** di classe **Enterprise no-code** che consente di costruire soluzioni software per la gestione di dati, documenti e processi **senza scrivere codice**, utilizzando strumenti di programmazione visuali e logiche di **BPM**.

Gartner®

COOL VENDOR

Jamio rende fattibili, per i citizen developers che hanno bisogno di gestire documenti e dati complessi, **processi dinamici e governati dagli eventi**.



ELEMENTI DIFFERENZIALI

- ✓ tecnologia **made in Italy**
- ✓ full **no-code** per soluzioni software di classe **enterprise**
- ✓ molteplicità di **servizi applicativi** per soluzioni **software complete**
- ✓ integrazione no-code di **servizi esterni** con un **unico sistema di tariffazione**
- ✓ **compliance** alla **normativa italiana ed europea** nel passaggio al **full digital**
- ✓ approccio **organization centric** con funzionalità avanzate per il mapping di **organizzazioni** anche **estese**
- ✓ **full cloud** con tariffazione **flat fare**
- ✓ **security by design e by default** (GDPR, pseudoanonimizzazione,...)
- ✓ qualifica **QC2** (per la gestione di dati sensibili) nell'**ACN Market Place**



LE FUNZIONALITA'

Una pluralità di servizi applicativi con funzionalità differenti integrati con strumenti visuali per soddisfare specifiche esigenze di business.

Business
Process
Management

Data &
Document
Management

Organization
Management

Humant Task
Management

Survey
Management

Messaging

Electronic
signature

Document
automation

Spreadsheet
automation

Data Ingestion

Stripe
Integration

Interoperabilità
con la PA
italiana

Conservazione
digitale a
norma

OpenAPI

AI for design

AI for process

ALCUNI CLIENTI

Banco Desio

APLEONA

FINCANTIERI

ENPAV ENTE NAZIONALE
DI PREVIDENZA
E ASSISTENZA VETERINARI

Gruppo Messina

HYDAC

sogei

METRO
SOCIETÀ DI PROGETTO

amco
ASSET MANAGEMENT COMPANY

Dedalus
ITALIA

Acciaierie
d'Italia

ALDIA
Persone per le persone

Julius Bär

Nardò Technical Center
Porsche Engineering

PER
La grande

AMADA

pwc

intrum

FASI

TOYOTA
MATERIAL HANDLING

BOSCH

RCS
MEDIAGROUP

wiit
The Private Cloud.

INTERPORTO CAMPANO
CONNECT YOUR BUSINESS

acquedotto
pugliese
l'acqua, bene comune

FULMINE GROUP
COMUNICA IL TUO FUTURO

kemøn
TRUE · VISIONARY · BEAUTY

fio

IWS S.P.A.
INDUSTRIA | WELFARE | SALUTE

ENGIE

Iberdrola

LEVIGAS
LUCE & GAS

TRENORD



REGIONE AUTÒNOMA
DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA
DELLA SARDEGNA

Azienda Provinciale
per i Servizi Sanitari
Provincia Autonoma di Trento

Ogni giorno nuove organizzazioni si aggiungono alle centinaia che da tempo stanno toccando con mano i benefici del no-code.

openwork
Just solutions



Grazie per l'attenzione

BARI

via Marco Partipilo, 38 - 70124 Bari, Italy
tel. +39 080 9904999 fax +39 080 9905219

MILANO

Piazza 4 Novembre, 7 - 20124 Milano, Italy
tel. +39 02 89605062 mail: info@openworkbpm.com



jamio.com