



## Business Process Management (BPM)



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo  
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



Agenczia per lo  
Sviluppo Economico



Presidenza del Consiglio dei Ministri  
Dipartimento della  
Funzione Pubblica



GOVERNANCE  
E CAPACITÀ  
ISTITUZIONALE  
2014-2020



Dipartimento  
dell'Amministrazione Generale,  
del Personale e dei Servizi



# Abstract

---

Nel documento sono presentate le linee guida per la progettazione del BPM - Business Process Management.

In particolare, per far fronte alle diverse esigenze e specificità delle Amministrazioni e nell'ambito dei processi di business, sono stati dettagliati e definiti i servizi e gli strumenti per la configurazione e personalizzazione di tali processi.

- ❖ **Contesto**
- ❖ **Linee guida per la progettazione**
- ❖ **Overview degli step per la personalizzazione di un processo**
- ❖ **Esempio di personalizzazione di un processo**

# BPM - Contesto

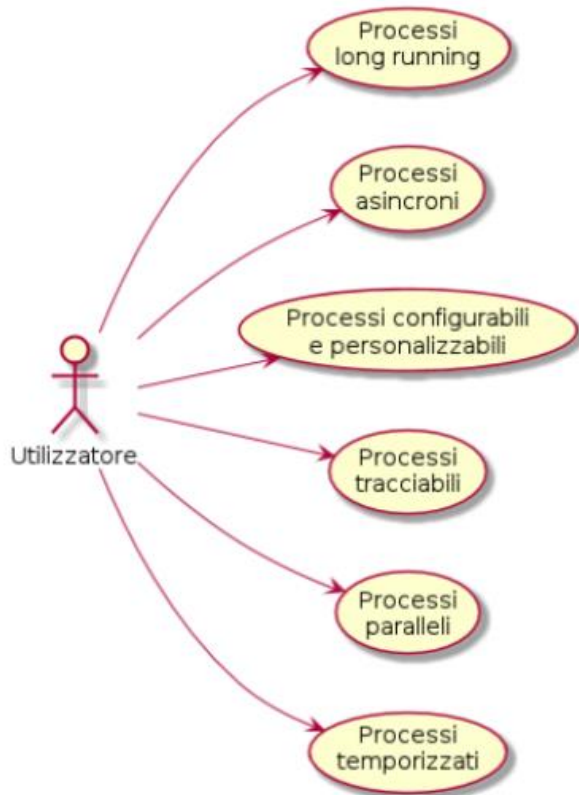
Nell'ambito della gestione dei **processi di business**, per far fronte alle diverse esigenze e specificità delle Amministrazioni, è necessario prevedere la definizione di servizi e strumenti per la configurazione e personalizzazione di tali processi.

In questo contesto sono stati realizzati componenti software comuni, reference implementation, building block BPM e strumenti visuali di configurazione.

# BPM – Linee guida per la progettazione



Il componente trasversale BPM **DEVE** essere utilizzato in presenza di uno dei seguenti casi d'uso.

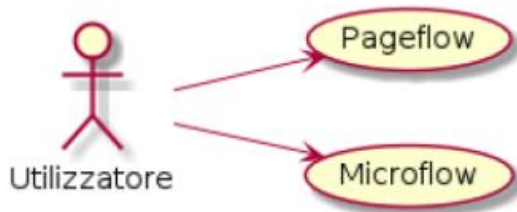


Caso d'uso BPM	Descrizione
<b>Processi long running</b>	Processi con logica basata su una sequenza di task sincroni con transazioni separate e di lunga durata (chiamate a funzioni di sistema, cioè microservizi)
<b>Processi asincroni</b>	Processi con task umani, come ad esempio approvazioni, o funzioni di sistema non sincrone
<b>Processi configurabili e personalizzabili</b>	Processi che possono essere configurati e/o personalizzati dagli amministratori (rif. 3.2 Parametri di configurazione)
<b>Processi tracciabili</b>	Processi per i quali deve esserci evidenza dello step in cui si trova
<b>Processi paralleli</b>	Processi per sincronizzare task eseguiti contemporaneamente
<b>Processi temporizzati</b>	Processi con eventi su base temporale (p.e. task che devono essere svolti entro un tempo predefinito)

# BPM – Linee guida per la progettazione



Il componente trasversale BPM **NON DEVE** essere utilizzato in presenza di uno dei seguenti casi d'uso.



Caso d'uso senza BPM	Soluzione
<b>Pageflow</b> Quando una operazione è svolta da un unico utente e si vuole semplificare una maschera, altrimenti molto complessa, suddividendola in più pagine web, il flusso di navigazione può essere regolato da codice	I Pageflow saranno implementati con le Single Page Application
<b>Microflow</b> Composizione di chiamate sincrone a più microservizi all'interno della stessa transazione, con immediata risposta all'utente	Utilizzo all'aggregator design pattern: un microservizio espone una funzionalità la cui logica di business è implementata come sequenza di chiamate sincrone ad altri microservizi orchestrate in base al processo codificato e ai dati ricevuti aggregandoli per la produzione del dato "finale" da pubblicare

# BPM – Linee guida per la progettazione

## Esempio di applicazione del Pageflow

Maschera di inserimento dati con molti campi a video

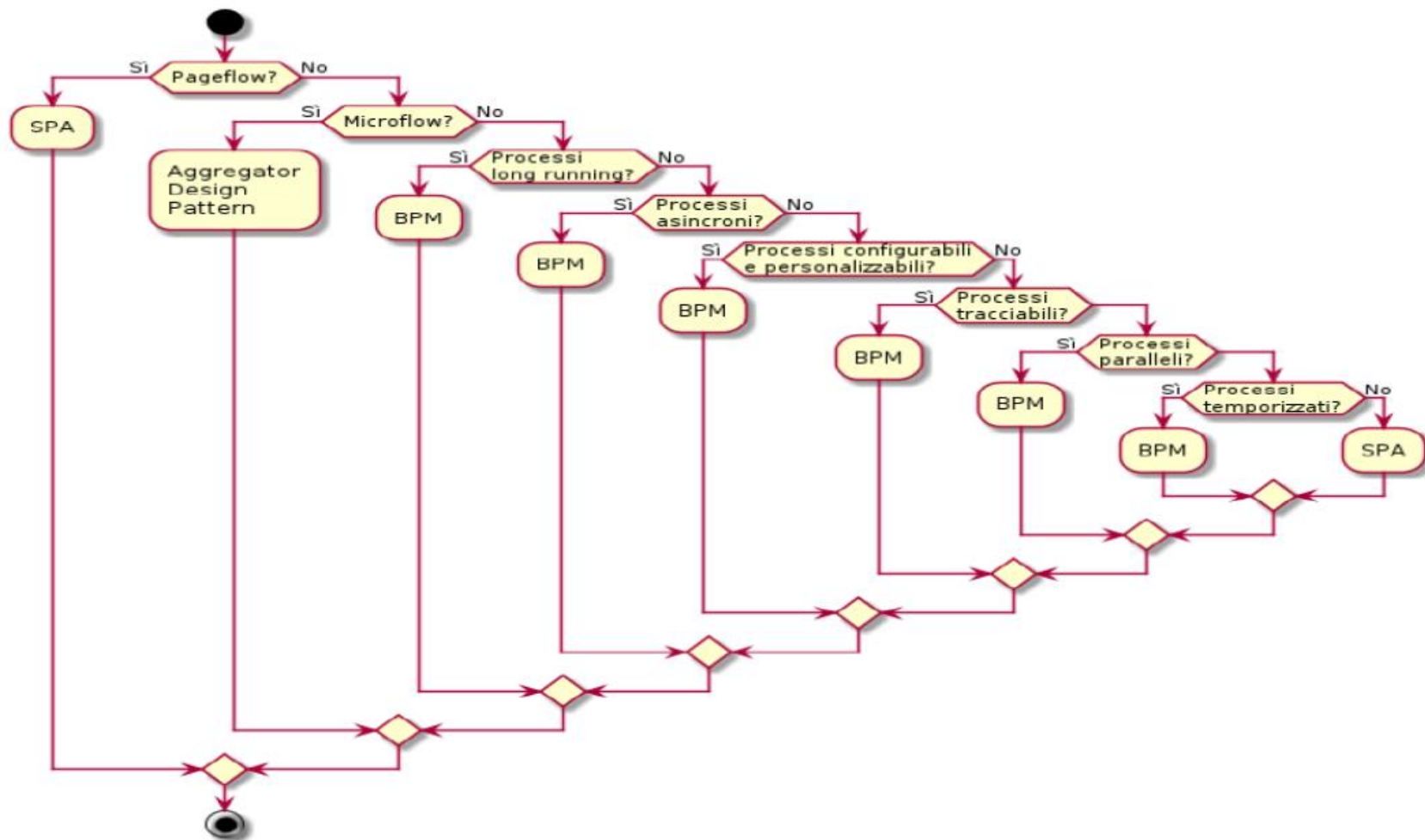
A screenshot of a data entry form. It features a blue header bar. Below the header, there are two rows of three input fields each, labeled 'Label 1', 'Label 2', and 'Label 3'. Below these is a single wide input field labeled 'Label 4'. This is followed by another row of three input fields labeled 'Label 1', 'Label 2', and 'Label 3'. A horizontal separator line is present. Below the separator, there are two rows of input fields: the first row has 'Label A', 'Label B', and 'Label C'; the second row has 'Label D' and 'Label E'. At the bottom right of the form is a red 'OK' button.



Stessa transazione suddivisa in due pagine

A diagram illustrating a transaction split into two pages. The top page is labeled 'STEP 1' and contains the same input fields as the original form: three rows of three fields labeled 'Label 1', 'Label 2', and 'Label 3'; a wide field labeled 'Label 4'; and another row of three fields labeled 'Label 1', 'Label 2', and 'Label 3'. A red button labeled 'continua' is positioned at the bottom right of this page. A red arrow points from the 'continua' button to the bottom page. The bottom page is labeled 'STEP 2' and contains the remaining input fields: two rows of three fields labeled 'Label A', 'Label B', and 'Label C'; and two fields labeled 'Label D' and 'Label E'. A red 'OK' button is at the bottom right of this page.

# BPM - Linee guida per la progettazione





# BPM – Personalizzazione

Utilizzando una consolle di configurazione l'amministratore potrà personalizzare i processi di business in tre passi.



# BPM – Personalizzazione

Selezione del processo di business

Selezione del template di workflow

Configurazione dei task del template selezionato



Amministratore

1. Accede alla consolle di configurazione, attraverso la quale, a seconda dei **servizi sottoscritti**, sono visualizzati i **processi di business disponibili**

2. **Seleziona il processo di business** da configurare

[esempio: tutti i processi di un'amministrazione che ha sottoscritto i servizi built-in]

# BPM – Personalizzazione

Selezione del processo di business

Selezione del template di workflow

Configurazione dei task del template selezionato



Amministratore

1. Per il processo di business selezionato sarà prospettato l'elenco dei **template di workflow** disponibili

2. **Seleziona il template di workflow** da configurare associandolo eventualmente ad un «gruppo» di amministrati

[esempio: selezionato il processo «trasferimento definitivo» sarà prospettato all'operatore un unico template di workflow (così come previsto dalla feature); selezionato il template si potrà eventualmente associarlo ad un gruppo di aggregazione definito in precedenza (es. tutto il personale dipendente)]

# BPM – Personalizzazione

Selezione del processo di business

Selezione del template di workflow

Configurazione dei task del template selezionato



Amministratore

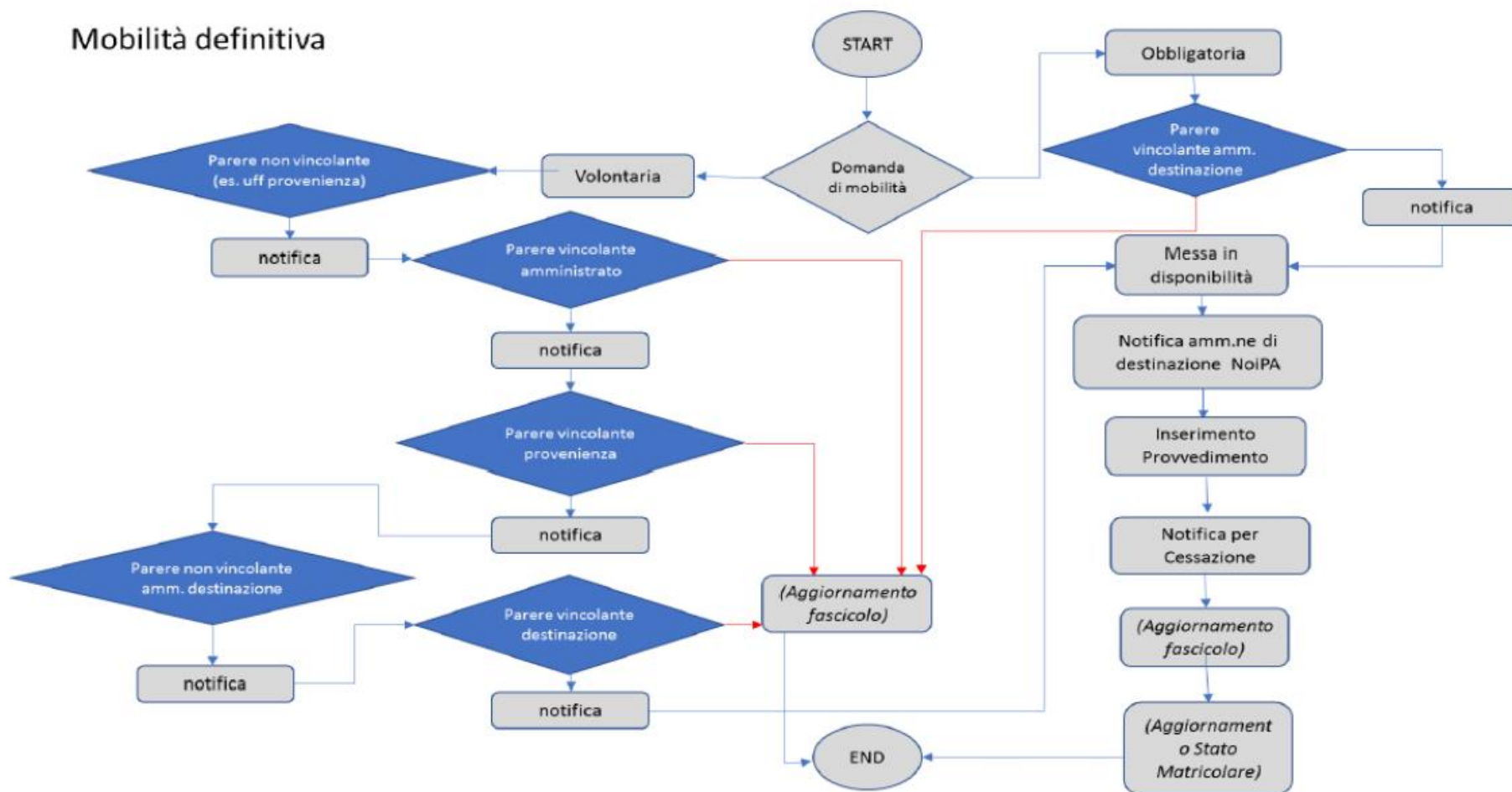
1. Per il template di workflow e il gruppo di agg. wf selezionato sarà disponibile la **sequenza dei task**
2. Sarà possibile personalizzare il template di workflow con opportuna parametrizzazione dei task

[esempio: selezione del task «parere vincolante amministrazione destinazione» per impostare il tempo massimo entro il quale il parere deve essere dato]

# BPM – Esempio «Trasferimento Definitivo»

I blocchi del diagramma con sfondo in blu rappresentano i task approvativi e potranno essere personalizzati dall'amministrazione.

## Mobilità definitiva



# BPM – Esempio «Trasferimento Definitivo»

Esempio per la personalizzazione del «trasferimento definitivo» per il personale «dipendente»



# BPM – Esempio «Trasferimento Definitivo»

Selezione del processo di business

Selezione del template di workflow

Configurazione dei task del template selezionato



Amministratore

1. Accede alla consolle di configurazione ricerca e poi seleziona il processo «Trasferimento definitivo»

2. Prosegue con il passo successivo

# BPM – Esempio «Trasferimento Definitivo»

Selezione del processo  
di business

Selezione del template  
di workflow

Configurazione dei  
task del template  
selezionato



Amministratore

1. Per il «Trasferimento definitivo» trova un unico **template di workflow** e lo seleziona
2. Ricerca e seleziona il «gruppo» precedentemente creato «personale dipendente» e lo associa al template di workflow selezionato



# BPM – Esempio «Trasferimento Definitivo»

Selezione del processo di business

Selezione del template di workflow

Configurazione dei task del template selezionato



## 1. Visualizza il template selezionato e i **task** configurabili:

- **parere non vincolante ufficio provenienza;**
- parere vincolante Amm. dipendente;
- parere vincolante Amm. provenienza;
- parere non vincolante Amm. destinazione;
- parere vincolante Amm. Destinazione

## 2. Seleziona **parere non vincolante ufficio provenienza** e ne visualizza i parametri:

- Attore: ufficio di provenienza
- Obbligatorio: Sì → **cambia in No**
- Parere Vincolante: No
- Notifica: Sì
- Durata: 5gg

# BPM – Esempio «Trasferimento Definitivo»

Selezione del processo di business

Selezione del template di workflow

Configurazione dei task del template selezionato

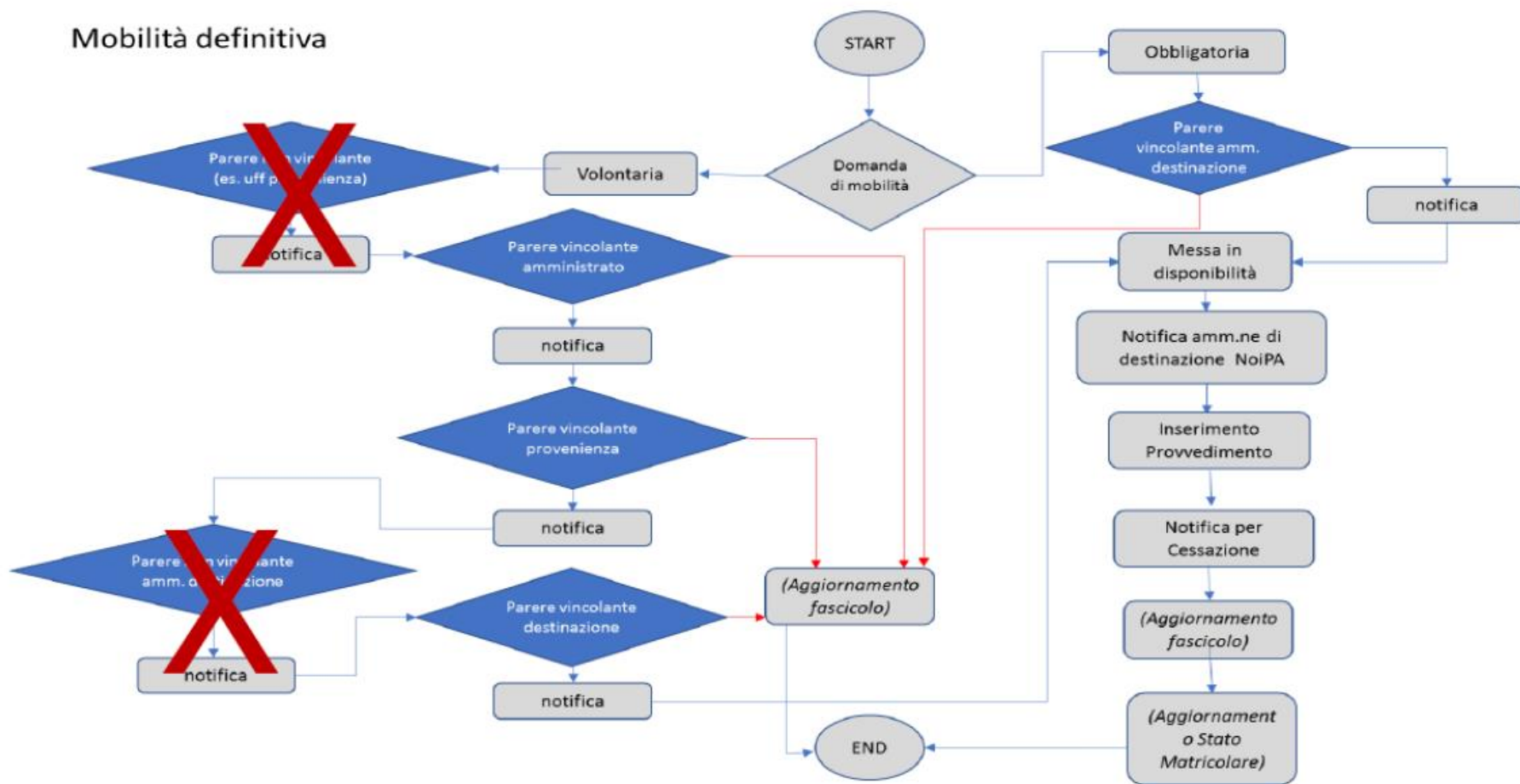


1. Visualizza il template selezionato e i **task** configurabili:
  - parere non vincolante ufficio provenienza;
  - parere vincolante Amm. dipendente;
  - parere vincolante Amm. provenienza;
  - **parere non vincolante Amm. destinazione;**
  - parere vincolante Amm. Destinazione
2. Seleziona **parere non vincolante Amm. destinazione** e ne visualizza i parametri:
  - Attore: ufficio di destinazione
  - Obbligatorio: Sì → **cambia in No**
  - Parere Vincolante: No
  - Notifica: Sì
  - Durata: 5gg

# BPM – Esempio «Trasferimento Definitivo»

## Dopo la personalizzazione dei parametri

Mobilità definitiva



# BPM – Disegno dei processi

Attualmente i processi di business vengono definiti e disegnati in back-office da team dedicati.

È stata espressa la necessità di fornire alle Amministrazioni aderenti l'opportunità non soltanto di configurare template esistenti ma anche di crearne di nuovi selezionando task/step predefiniti a catalogo, in completa autonomia.

Questa funzionalità dovrà essere implementata a livello di User Story, declinandone il relativo comportamento affinché si possa procedere con l'implementazione secondo la pianificazione concordata con l'Amministrazione. L'implementazione ha degli impatti sulle tematiche di verifica del codice in notazione BPMN2 nonché sulla creazione dinamica degli ambienti di test che l'Amministratore di processi dell'Amministrazione deve avere a disposizione per effettuare le verifiche di funzionamento prima della messa in esercizio. Questa tematica è affine alla tematica di Self Provisioning.