

# **DAI CHATBOT AGLI AGENTI AI PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE**

**COME COSTRUIRE ASSISTENTI  
SMART CON STRUMENTI NO-CODE**

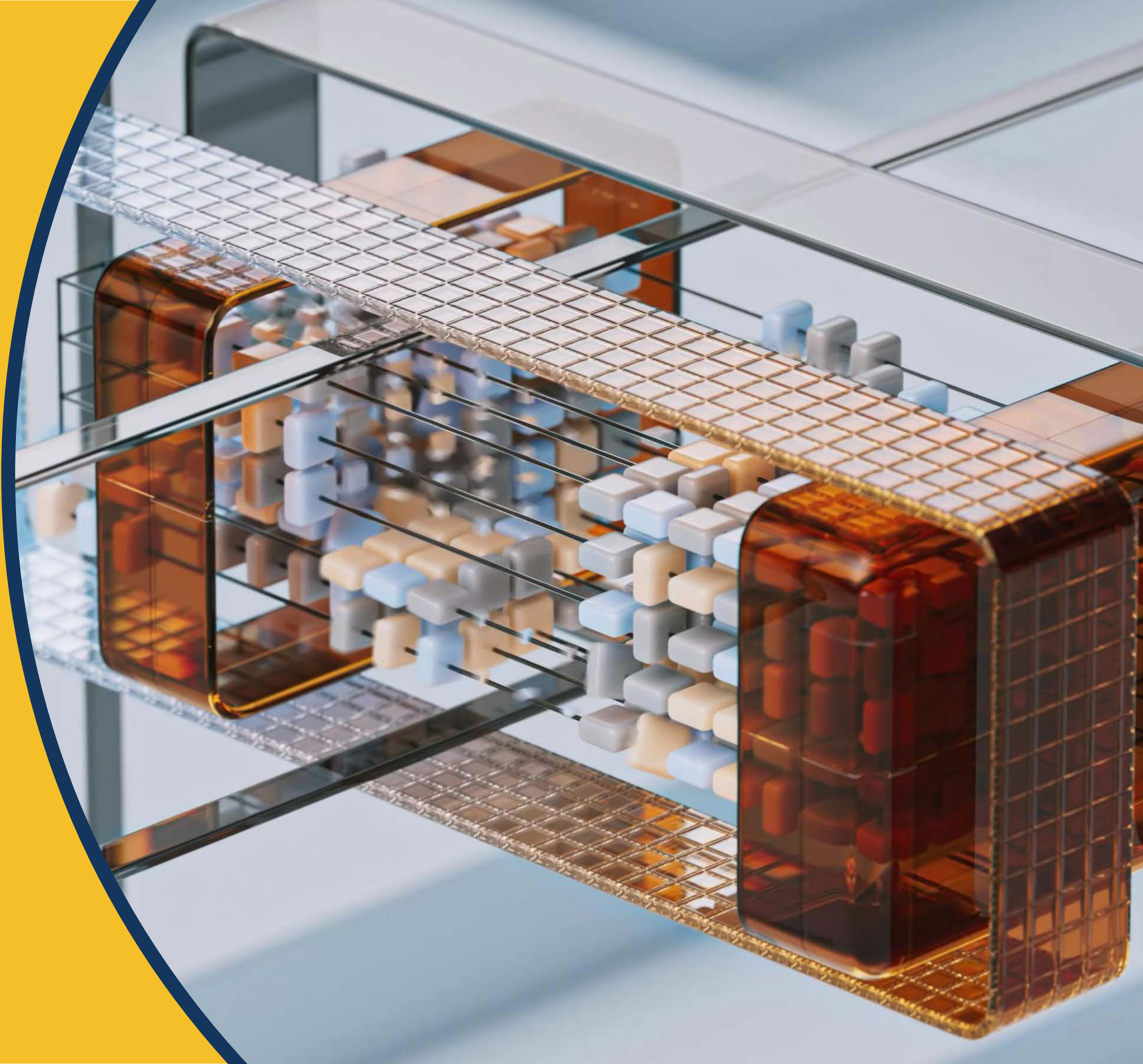
## **CORSO AVANZATO**

**2 webinar** interattivi

**4 lezioni online** in FAD asincrona

**12 ore** di formazione

**Dal 25 marzo al 29 aprile 2026**





# DAI CHATBOT AGLI AGENTI AI PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

COME COSTRUIRE  
ASSISTENTI SMART CON  
STRUMENTI NO-CODE

## CORSO AVANZATO

**2 webinar** interattivi  
**4 lezioni online** in FAD asincrona  
**12 ore** di formazione  
**Dal 25 marzo al 29 aprile 2026**

## DESCRIZIONE

Percorso formativo altamente pratico, finalizzato a far acquisire ai partecipanti le competenze necessarie per progettare, costruire e mettere in esercizio assistenti conversazionali evoluti (dai tradizionali chatbot agli agenti AI) impiegando piattaforme no-code / low-code e le architetture oggi più efficaci (RAG, Retrieval-Augmented Generation).

## DESTINATARI E PREREQUISITI

**Destinatari:** operatori della Pubblica Amministrazione e delle società partecipate, con particolare riferimento ai servizi digitali, responsabili di processo, analisti e sviluppatori.

**Prerequisiti:** competenze informatiche di base (uso browser, fogli elettronici); competenze base sull'utilizzo di Intelligenza Artificiale Generativa.

## OBIETTIVI

- Fornire consapevolezza sull'AI generativa, su LLM e sugli agenti AI e sui relativi impatti nella Pubblica Amministrazione.
- Fornire le competenze per progettare flussi conversazionali, costruire prototipi e integrare fonti informative (RAG).
- Abilitare la realizzazione pratica di un agente no-code, la messa in produzione e la definizione di KPI e governance.

Corso svolto in partnership con **BEAMMEUP**

[www.promopa.it](http://www.promopa.it) | [www.osservatorioai4pa.it](http://www.osservatorioai4pa.it)

[www.beammeup.it](http://www.beammeup.it)

# DAI CHATBOT AGLI AGENTI AI PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

COME COSTRUIRE  
ASSISTENTI SMART CON  
STRUMENTI NO-CODE

## CORSO AVANZATO

**2 webinar** interattivi  
**4 lezioni online** in FAD asincrona  
**12 ore** di formazione  
**Dal 25 marzo al 29 aprile 2026**

## STRUTTURA DEL CORSO

Il corso ha la durata di 12 ore ed è erogato in modalità blended (parte in diretta e parte in modalità registrata).

Sono previsti **2 webinar interattivi** su piattaforma ZOOM e **4 lezioni online in FAD asincrona** pubblicate sulla piattaforma di e-learning di PROMO PA.

L'**articolazione didattica** del corso è la seguente:

- **25 marzo 2026** - Lezione live webinar (orario 10.00-12.00)
- **Disponibile dal 25 marzo 2026** - Primo modulo in FAD asincrona (2 ore)
- **Disponibile dal 1° aprile 2026** - Secondo modulo in FAD asincrona (2 ore)
- **Disponibile dal 15 aprile 2026** - Terzo modulo in FAD asincrona (2 ore)
- **Disponibile dal 22 aprile 2026** - Quarto modulo in FAD asincrona (2 ore)
- **29 aprile 2026** - Lezione live webinar (orario 10.00-12.00)

E' possibile anche la partecipazione al corso esclusivamente in **modalità registrata**, con l'accesso alle lezioni del 25 marzo e del 29 aprile tramite la piattaforma di e-learning.

## CORPO DOCENTE

- **Pietro Del Debbio**, Innovation Engineer in Beam Me Up
- **Andrea Cappalunga**, CTO presso Erre Quadro e software engineer
- **Federico Andrea Galatolo**, Assistant Professor presso Università di Pisa e CTO presso Cartesia
- **Diana Domenichini**, Dottoranda nel programma di dottorato nazionale AI & Society
- **Alessio Miaschi**, Ricercatore presso l'Istituto di Linguistica Computazionale del CNR
- **Vito Giordano**, Assistant professor presso l'Università di Pisa



# DAI CHATBOT AGLI AGENTI AI PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

COME COSTRUIRE  
ASSISTENTI SMART CON  
STRUMENTI NO-CODE

## CORSO AVANZATO

**2 webinar** interattivi  
**4 lezioni online** in FAD asincrona  
**12 ore** di formazione  
**Dal 25 marzo al 29 aprile 2026**

## PROGRAMMA 1/3

**25 MARZO 2026, ORARIO 10.00-12.00 | Live webinar**  
**AWARENESS SULL'AI GENERATIVA E AGENTI AI NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE**

Questo modulo live online offre la cornice concettuale necessaria per capire che cos'è l'AI generativa e come si colloca rispetto a LLM, AI workflow e "agenti" autonomi. Si esplorano ambiti di applicazione nella PA, esempi concreti di automazione dei servizi e le principali sfide (normative, etiche e organizzative). Si introducono inoltre tecniche operative come il prompt engineering avanzato e il context engineering e si presenta la struttura del corso e il laboratorio finale. La parte finale è dedicata alla raccolta partecipata dei casi d'uso, per mappare i bisogni reali della PA.

Cosa impareranno i partecipanti:

- Capire le differenze tra AI generativa, LLM, AI workflow e agenti e valutare quando usare ciascun approccio.
- Individuare opportunità di applicazione nella PA e mappare casi d'uso concreti.
- Applicare principi base di prompt e context engineering per migliorare le risposte generative.

**DISPONIBILE DAL 25 MARZO 2026, DURATA 2 ORE | Lezione registrata**  
**PROGETTAZIONE DI CHATBOT E AGENTI AI**

Il modulo asincrono guida i partecipanti attraverso la progettazione pratica di un bot o agente: dalle tipologie (conversazionali vs transazionali, interni vs esterni) all'architettura e al ciclo di vita di un sistema conversazionale. Si lavora sulla scelta del caso d'uso, sull'uso di piattaforme (es. GPT/OpenAI e tool no-code come MindStudio) e sulla realizzazione di una prima versione funzionante, con un approccio iterativo che include test e miglioramento continuo.

Cosa impareranno i partecipanti:

- Distinguere le principali tipologie di bot e scegliere il modello più adatto al problema da risolvere.
- Progettare l'architettura di base (input, NLP/intent, generazione, integrazioni) e definire i requisiti funzionali.
- Realizzare un prototipo operativo, testarlo e impostare cicli di iterazione per il miglioramento

# DAI CHATBOT AGLI AGENTI AI PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

COME COSTRUIRE  
ASSISTENTI SMART CON  
STRUMENTI NO-CODE

## CORSO AVANZATO

**2 webinar** interattivi  
**4 lezioni online** in FAD asincrona  
**12 ore** di formazione  
**Dal 25 marzo al 29 aprile 2026**

## PROGRAMMA 2/3

**DISPONIBILE DAL 1° APRILE 2026, DURATA 2 ORE | Lezione registrata**  
**ARCHITETTURA RAG E AGENTIC RAG**

Questo modulo asincrono è focalizzato sul pattern Retrieval-Augmented Generation (RAG): perché rende le risposte più affidabili e come integrare retrieval documentale e generazione AI. Si spiega l'architettura (document store, embedding, retriever, modello generativo) e si confronta il comportamento di bot statici vs bot RAG. Sono presentati esempi pratici applicabili alla PA (accesso a regolamenti, interazioni documentali) e una panoramica dei tool e dei framework utilizzabili.

Cosa impareranno i partecipanti:

- Capire il funzionamento e i vantaggi della RAG rispetto a modelli puramente generativi.
- Progettare un'architettura RAG: scelta delle sorgenti, strategia di embedding e logiche di retrieval.
- Implementare scenari pratici di query su documenti normativi o banche dati e valutare errori comuni, con l'utilizzo di N8N.

**DISPONIBILE DAL 15 APRILE 2026, DURATA 2 ORE | Lezione registrata**  
**STRUTTURAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE PER L'INPUT AI CHATBOT E AGLI AGENTI**

Il modulo asincrono illustra come preparare e mantenere la conoscenza che alimenta gli agenti: formati idonei (PDF, HTML, CSV), chunking logico, metadati e tagging, oltre ai passi di pre-processing e data tidying. Si affrontano tecniche di validazione e verifica delle fonti, versioning e workflow di aggiornamento continuo della knowledge base, con case study e buone pratiche.

Cosa impareranno i partecipanti:

- Strutturare i dati sorgente in modo che siano fruibili dal retriever (chunking, metadati).
- Applicare tecniche di pulizia, normalizzazione e validazione delle fonti per aumentare l'affidabilità.
- Definire processi di aggiornamento e governance della knowledge base in contesti PA.



# DAI CHATBOT AGLI AGENTI AI PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

COME COSTRUIRE  
ASSISTENTI SMART CON  
STRUMENTI NO-CODE

## CORSO AVANZATO

**2 webinar** interattivi

**4 lezioni online** in FAD asincrona

**12 ore** di formazione

**Dal 25 marzo al 29 aprile 2026**

## PROGRAMMA 3/3

**DISPONIBILE DAL 22 APRILE 2026, DURATA 2 ORE | Lezione registrata**  
**MISURAZIONE DELLE PRESTAZIONI DEI CHATBOT E DEGLI AGENTI AI**

Questo modulo asincrono fornisce gli strumenti per misurare e governare la qualità degli agenti: si definiscono le metriche principali (accuratezza, tempo di risposta, completion rate, soddisfazione utente) e si mostra come costruire dashboard operative. Vengono inoltre illustrate le tecniche per raccogliere ed elaborare feedback utente e per attivare cicli di ottimizzazione (A/B test, retraining).

Cosa impareranno i partecipanti:

- Scegliere e calcolare KPI significativi per valutare un agente conversazionale.
- Progettare dashboard di monitoraggio e pipeline di raccolta feedback.
- Organizzare cicli di miglioramento continuo basati su dati e test sperimentali.

**29 APRILE 2026, ORARIO 10.00-12.00 | Live webinar**  
**LABORATORIO DI PROGETTAZIONE DI CHATBOT E AGENTI**

Laboratorio pratico live online guidato in cui i partecipanti sviluppano un agente basato su un caso reale, utilizzando N8N (o altro orchestratore no-code) per integrare retrieval, LLM e workflow. Il laboratorio copre la messa online, i test, il debug e la valutazione collettiva: momento finale di presentazione dei prototipi, feedback formativo e discussione delle criticità e potenzialità emerse.

Cosa impareranno i partecipanti:

- Applicare in modo pratico le conoscenze acquisite per costruire e deployare un agente end-to-end.
- Usare strumenti di orchestrazione no-code per integrare sorgenti dati, retriever e modello generativo.
- Confrontare risultati, raccogliere feedback e identificare passi concreti per il miglioramento e la scalabilità.

# DAI CHATBOT AGLI AGENTI AI PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

COME COSTRUIRE  
ASSISTENTI SMART CON  
STRUMENTI NO-CODE

## CORSO AVANZATO

**2 webinar** interattivi  
**4 lezioni online** in FAD asincrona  
**12 ore** di formazione  
**Dal 25 marzo al 29 aprile 2026**

## INFORMAZIONI DI RIEPILOGO

### Struttura del corso

**12 ore di formazione in modalità blended** (parte in diretta e parte in modalità registrata).  
**2 webinar interattivi e 4 lezioni online in FAD asincrona.**

### Calendario delle lezioni

25/03/2026 - Lezione live webinar

Dal 25/03/2026 - 1° modulo in FAD asincrona

Dal 01/04/2026 - 2° modulo in FAD asincrona

Dal 15/04/2026 - 3° modulo in FAD asincrona

Dal 22/04/2026 - 4° modulo in FAD asincrona

29/04/2026 - Lezione live webinar

### Piattaforme di formazione

Lezioni live webinar: **piattaforma ZOOM**, accesso su invito tramite PC, tablet o smartphone.

Lezioni in FAD asincrona e materiale didattico: **piattaforma di e-learning Moodle** di PROMO PA.

### Attestazione

Al termine del corso verrà rilasciato l'**attestato di partecipazione**, anche in **formato open badge**, previo superamento del test finale di valutazione dell'apprendimento.

### Quota di iscrizione

**790,00 euro + IVA se dovuta.**

Se la fattura è intestata ad un Ente Pubblico, la quota è esente IVA (art.10, D.P.R. 633/72).

La quota di partecipazione è comprensiva di materiale didattico e registrazione video dei webinar.

**Riduzione del 20% in caso di iscrizione di più persone: 630,00 euro + IVA se dovuta.** La riduzione si applica su tutte le quote, a partire da due adesioni.

**Partecipazione al corso solo in modalità registrata: 700,00 euro + IVA se dovuta**

## PER ISCRIZIONI

**<https://www.promopa.it/corsi/chatbot-intelligenza-artificiale-pubblica-amministrazione/>**