

## SB Italia reinterpreta e valorizza il patrimonio documentale



*Pablo Pellegrini BU manager Enterprise Content & Process Management and BPO di SB Italia e Luca Rodolfi BU manager Data & AI di SB Italia*

***Con AI-Docs SB Italia porta l'intelligenza artificiale nei processi documentali e aziendali, trasformando gli archivi digitali in una risorsa strategica per le decisioni di business e rendendo i workflow ancora più efficienti***

**SB Italia** è un gruppo con radici storiche nel mercato italiano e una presenza consolidata in Germania, Francia, Belgio, Olanda e Irlanda, dove opera anche la Qualified Trust Service Provider del gruppo. Dall'incontro tra gestione documentale, workflow e intelligenza artificiale prende forma la strategia del Gruppo, come spiega **Pablo Pellegrini, responsabile della business unit Enterprise Content & Process Management and BPO**. «Il cambiamento si inserisce nella distinzione tra processi strutturati e destrutturati. I primi – fatturazione, ordini e contabilità – sono supportati dai sistemi informativi. I secondi comprendono comunicazioni, lettere, documenti e approvazioni fuori dai gestionali. Fino a ieri non c'era un supporto efficace. Oggi con l'AI sono disponibili strumenti capaci di ottimizzare questi processi».

Il patrimonio documentale diventa così una risorsa strategica. «Come un pozzo di petrolio» – commenta Pellegrini. «Grazie agli algoritmi di intelligenza artificiale le informazioni diventano interrogabili in modo semantico. Per esempio, posso chiedere di individuare tutti i contratti con fornitori che generano un rischio penale superiore ai 100mila euro in Lombardia e Germania». In questo contesto, il primo caso d'uso riguarda la trasformazione degli archivi esistenti in risorse attive per il business. «Abbiamo migliaia di clienti che usano le nostre piattaforme di enterprise content management & workflow management e di firma elettronica, Docsweb e AgileSign, e grazie all'integrazione con l'AI, quel patrimonio documentale e di informazioni adesso diventa fruibile e può supportare sia le decisioni operative sia quelle strategiche».

## L'AI NEI PROCESSI OPERATIVI

Sul piano operativo, soluzioni come *AI-Docs*, la piattaforma di AI di SB Italia, consentono di interagire con chat per interrogare i documenti su specifiche clausole contrattuali, semplificando le attività di verifica e analisi. A livello generativo, l'AI può individuare e riutilizzare modelli e testi già adottati in passato, selezionando quelli più pertinenti al contesto nella predisposizione di un nuovo contratto. Un ulteriore passo è rappresentato dagli agenti AI, in grado di leggere comunicazioni strutturate come le PEC e instradarle automaticamente verso i flussi corretti. «L'obiettivo non è solo l'efficienza operativa o la riduzione dei costi, ma il miglioramento complessivo della qualità e della tempestività dei servizi» – evidenzia Pellegrini. I benefici emergono negli use case verticali. «Nel settore sanità, medici e pazienti, interrogando l'AI ricevono suggerimenti personalizzati. Nei trasporti, l'AI supporta la gestione degli ordini via email, riducendo errori, tempi e costi operativi».

Dal punto di vista delle informazioni, i documenti rappresentano il dato destrutturato per eccellenza – spiega **Luca Rodolfi, responsabile della business unit Data & AI**.

«Contengono conoscenza espressa in linguaggio naturale, con rappresentazioni diverse. La sfida è estrarre valore da questi contenuti e trasformare un patrimonio informativo latente in un asset utilizzabile». I Large Language Models consentono infatti di generare insights a supporto delle decisioni. «Oggi le applicazioni si basano su semantic search e RAG, che permettono di dialogare con i documenti come con un assistente. SB Italia ha già integrato queste funzionalità nella piattaforma *AI-Docs*, garantendo efficienza e accuratezza».

## L'AI CERTIFICATA ISO 42001

La qualità si gioca su due piani: uno normativo e l'altro tecnico. «Siamo stati la prima azienda italiana certificata ISO 42001 per l'intelligenza artificiale. E questo è garanzia di tracciabilità, sicurezza e privacy by design» – afferma **Rodolfi**. «L'AI genera risposte con un grado di affidabilità statistica. Quando il grado di affidabilità scende sotto la soglia critica, l'intervento umano diventa insostituibile per la validazione della risposta. La governance è quindi il fattore abilitante. Senza governance, l'AI rischia di produrre risultati inaffidabili su larga scala» – dichiara Rodolfi.

Il 2026 segna l'anno dell'industrializzazione dell'AI. «Con oltre mille aziende che già utilizzano le nostre piattaforme Docsweb e AgileSign, dobbiamo portare in produzione solo ciò che funziona davvero, scegliendo i partner giusti per farlo e implementando l'AI. Solo così possono diventare uno strumento che nelle mani dei manager può generare valore concreto» – conclude **Pellegrini**.