

SB Italia: l'intelligenza artificiale diventa strategica e sostenibile

L'AI È FONDAMENTALE, IN PARTICOLARE IN AMBITO FIRMA DIGITALE, WORKFLOW DOCUMENTALI, PROCESSI AMMINISTRATIVI, CONSERVAZIONE SOSTITUTIVA E COMPLIANCE NORMATIVA.

🕒 9 Maggio 2025 👤 Patrizia Godi



A conferma dell'impegno verso un'adozione strutturata e responsabile delle tecnologie emergenti, **SB Italia è la prima realtà italiana** ad aver ottenuto la **certificazione ISO/IEC 42001**, primo standard internazionale per i sistemi di gestione dell'intelligenza artificiale.

Solide relazioni con i clienti

Negli ultimi cinque anni, SB Italia ha perseguito con decisione un percorso di **accompagnamento delle imprese nella trasformazione digitale**, scegliendo un approccio pragmatico, lontano da derive teoriche o visioni futuristiche, ma profondamente aderente alle esigenze operative del mercato.



*"Abbiamo scelto di accompagnare le aziende nei processi di digitalizzazione di quelle aree che, storicamente, **non venivano coperte dai tradizionali sistemi ERP** – spiega **Massimo Missaglia, CEO dell'azienda** –. Questa strategia si è rivelata vincente, non solo in termini economici, ma anche per **la solidità delle relazioni instaurate con i nostri clienti**".*

Abilitatore strategico della digitalizzazione trasversale

Oggi SB Italia si presenta come un **abilitatore strategico**, grazie a un'**organizzazione strutturata in business unit verticali**, che consentono un'elevata specializzazione per area applicativa.

*"Abbiamo adattato il nostro modello organizzativo per rispondere a esigenze puntuali, creando strutture specialistiche capaci di dialogare alla pari con interlocutori aziendali molto competenti – precisa Missaglia -. Ma oggi vogliamo andare oltre il concetto di business unit e **ragionare per soluzioni e processi che abilitano la digitalizzazione trasversale**".*

Attraverso soluzioni modulari, integrate e supportate da know-how verticale, l'offerta di SB Italia si concentra su aree core come **firma digitale, workflow documentali, processi amministrativi, conservazione sostitutiva e compliance normativa**. Importanti anche le attività in ambito **Business Process Outsourcing (BPO)**, e il **data management**, che integra tecnologie di **AI, machine learning e business intelligence**.

Espansione geografica e acquisizioni

Nel **2024**, SB Italia ha registrato una **crescita del fatturato del 16%**, raggiungendo i **50 milioni di euro** e un **incremento del 27% dell'EBITDA**. Il percorso di crescita è stato sostenuto anche **dall'espansione geografica e da due acquisizioni strategiche**.

La prima di tali acquisizioni ha riguardato **Doxinet**, specializzata nella **gestione digitale di timesheet e note spese**, con una piattaforma già dotata di **algoritmi di AI per la tracciabilità fiscale**.

La seconda ha coinvolto **ItAgile**, con **esperienza nella firma digitale**.

*"Con ItAgile abbiamo anche **potenziato la nostra presenza nella Pubblica Amministrazione**, che già rappresentava un asse strategico per noi",* afferma Missaglia.

Oggi la sfida è costruire soluzioni sostenibili

L'AI rappresenta oggi **uno dei pilastri della strategia di SB Italia**, anche alla luce della crescente complessità e varietà dei modelli tecnologici su scala globale. *"Il vero nodo oggi non è tanto l'accesso ai componenti quanto la loro valorizzazione economica: **la sfida è costruire soluzioni sostenibili** partendo da una base funzionale ed economicamente scalabile"*, sottolinea **Luca Rodolfi, BU Manager Artificial Intelligence & Analytics di SB Italia**.



In questo contesto, la **piattaforma AI-Docs** di SB Italia si configura come **un framework integrato** in cui i moduli sono **già interconnessi**. *"Quando costruiamo uno use case, non ci affidiamo a un singolo modello – dichiara Rodolfi –: la piattaforma consente la **cooperazione tra più modelli**, lasciando che **sia l'AI stessa a suggerire la combinazione più efficace**. In pratica, l'intelligenza artificiale utilizza l'intelligenza artificiale per ottimizzare sé stessa"*.

Nativamente, la piattaforma include un **modulo di ingestione documentale** capace di elaborare contenuti in PDF, Word o testo libero. *"Questo ci permette di **creare rapidamente un repository documentale** e passare immediatamente all'analisi"*, evidenzia Rodolfi.

Una volta indicizzati i documenti, entrano in gioco i **moduli di analisi semantica e psico-linguistica**, che vanno oltre la semplice comprensione testuale. *"Siamo in grado di distinguere commenti ironici da affermazioni sincere"*, chiarisce Rodolfi.

Nativamente, la piattaforma include un **modulo di ingestione documentale** capace di elaborare contenuti in PDF, Word o testo libero. *“Questo ci permette di **creare rapidamente un repository documentale** e passare immediatamente all’analisi”,* evidenzia Rodolfi.

Una volta indicizzati i documenti, entrano in gioco i **moduli di analisi semantica e psico-linguistica**, che vanno oltre la semplice comprensione testuale. *“Siamo in grado di distinguere commenti ironici da affermazioni sincere”,* chiarisce Rodolfi.

L’AI non è solo generativa

La **componente predittiva** è altrettanto centrale, con moduli di **machine learning classico** per dati strutturati. *“Non dobbiamo dimenticare che l’AI non è solo generativa: esistono **modelli predittivi e di classificazione fondamentali**, soprattutto nella business intelligence”,* osserva Rodolfi.

Fondamentale anche il **sistema di tagging e validazione**, che opera anche in modalità **Human-in-the-Loop**. *“Questa capacità di validare le risposte del sistema è cruciale, soprattutto in domini ad alta sensibilità come la sanità – puntualizza Rodolfi –. In ambito diagnostico, ad esempio, l’AI può supportare l’interpretazione di radiografie o ecografie, ma l’intervento umano resta essenziale”.*

Vantaggi tangibili per le imprese

*“Stiamo lavorando concretamente per applicare le tecnologie di intelligenza artificiale a casi d’uso reali che possano generare **vantaggi tangibili per le imprese** – afferma **Pablo Pellegrini, BU Manager Process and Document Automation & BPO di SB Italia** –. Il primo beneficio evidente è **l’efficientamento**: fare le stesse cose, ma a un costo inferiore, migliorando la produttività delle risorse”.*



Il risparmio non è però l’unico obiettivo. *“Sempre più aziende ci chiedono di abilitare nuovi scenari: **fare cose che prima non erano possibili, o estremamente complesse** da realizzare manualmente – prosegue Pellegrini –. Parliamo di aumentare l’efficacia, di **generare valore aggiunto attraverso processi e servizi innovativi”.***

Gli agenti AI a fianco delle persone

Un ulteriore ambito applicativo riguarda i **processi digitali**. *“Abbiamo introdotto l'**agente AI** come nuovo attore nei workflow, al fianco degli utenti umani e dei sistemi informatici. È in grado di **prendere decisioni e far avanzare il processo**”, racconta Pellegrini. Il quale come esempio cita lo **smistamento delle PEC**: *“Un agente AI può analizzare il contenuto del messaggio e indirizzarlo automaticamente all'ufficio corretto”.**

C'è poi il tema della **generazione automatica di contenuti**. *“Un'azienda che fornisce servizi può chiedere alla piattaforma di generare un nuovo contratto sulla base delle esperienze pregresse”,* spiega Pellegrini. Questo tipo di generazione intelligente consente di **accelerare i processi decisionali e valorizzare l'esperienza** passata dell'azienda. *“È un ambito innovativo su cui stiamo lavorando molto e i benefici sono evidenti”.*

Infine, Pellegrini affronta il **tema analisi predittiva**: *“L'intelligenza artificiale può supportare le aziende nel **prevedere eventi futuri basandosi sui dati storici**. Per esempio, una realtà produttiva può **anticipare eventuali guasti**, o un'azienda B2C può **individuare i clienti a rischio abbandono** e agire per tempo. Anche qui, le applicazioni sono concrete e i risultati misurabili”.*