

L'AI secondo SB Italia: punto d'incontro fra etica e concretezza

AI-Docs è la prima piattaforma dati a ottenere la nuova certificazione ISO/IEC 42001. Un "acceleratore di AI", che si interseca con l'Enterprise Content Management.



"Qualche anno fa quello della trasformazione digitale era, secondo noi, un tema destinato a restare nelle aziende e quindi ci siamo mossi per tempo. Oggi siamo una società che si definisce abilitatore strategico della trasformazione digitale e devo dire che le aziende sempre più ci riconoscono in questo ruolo". A parlare è **Massimo Missaglia**, amministratore delegato di **SB Italia**. Un anno fa l'azienda [si era raccontata alla stampa](#) sottolineando il proprio focus sulle soluzioni per la digitalizzazione dei processi (anziché sulle singole tecnologie o architetture), e questo approccio ha dato i suoi frutti: un **fatturato di 50 milioni di euro nel 2024**, in crescita del 16% sul 2023, mentre l'incremento dell'Ebitda è stato anche superiore, un 27%, "non perché abbiamo aumentato i prezzi, ma perché stiamo andando sempre più verso progetti a valore", ha precisato il Ceo. "Il 2024 è stato un anno buono, abbiamo visto una crescita importante. Non rincorriamo, però, i ricavi ma la soddisfazione dei clienti".

Quella di SB Italia vuol essere un'**offerta completa per la digitalizzazione dei processi**: dalla fatturazione elettronica alla firma elettronica, dalla gestione documentale al Business Process Management, fino alla conservazione digitale e all'erogazione di servizi fiduciari (come trust service provider certificato AgID) e di servizi di Business Process Outsourcing. Le fondamenta su cui poggia tutto ciò sono un framework low-code, una tecnologia push e connettori tra sistemi informativi.

Il 2024 è stato anche un anno di investimenti, in particolare con l'acquisizione di **Doxinet**, società (ora integrata in SB Italia) titolare di **SmartEx**, software per la gestione delle note spese che conta oltre 50mila utenti. SmartEx è significativa, per SB Italia, perché è stata la prima sua soluzione ad arricchirsi di nuove funzionalità di intelligenza artificiale, usate in questo caso per l'identificazione automatica delle transazioni (con scontrino digitale o no).

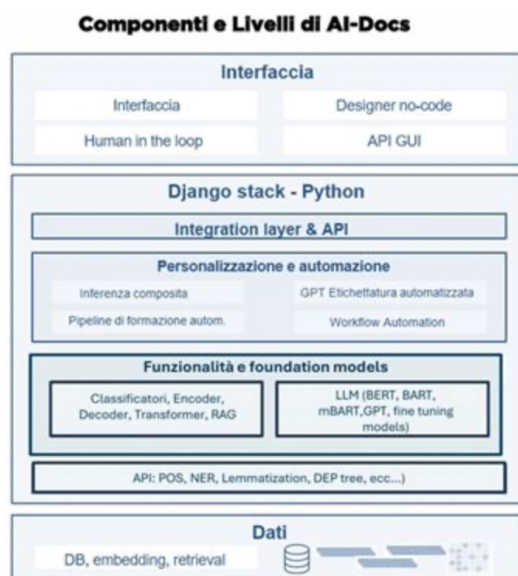


IL VANTAGGIO DEL “CINQUANTESIMO METRO”

Anche SB Italia, con quasi inevitabile per chi operi nell’ambito della trasformazione digitale, propone alle aziende l’ingrediente innovativo dell’intelligenza artificiale, anche generativa e agentica. Anziché lanciare soluzioni standalone, SB Italia propone una “piattaforma molto ampia, che funge da **acceleratore per l’intelligenza artificiale**”, come illustrato da **Luca Rodolfi**, business unit manager, area analytics, sottolineando che ormai le aziende clienti non si accontentano più di test o di proof-of-concept ma vogliono avere garanzie sui risultati.

AI-Docs, questo il nome, viene definita da SB Italia come un “acceleratore per l’intelligenza artificiale”, che può dare un vantaggio iniziale in progetti magari semplici sulla carta ma lunghi e complessi da portare avanti. “Partire dal metro zero è complicato, perché richiede di costruire una rete di risorse mentre il cliente preme per vedere un risultato”, ha spiegato Rodolfi.

“Abbiamo lavorato tanto per costruire una piattaforma che è contemporaneamente anche un framework teso all’obiettivo principale di fare da acceleratore per l’adozione dell’AI”.



"Nel mondo dell'AI", ha proseguito il manager, "ci sono tanti pezzi, che arrivano da parti del mondo diverse, dagli Stati Uniti, dalla Cina e un po' anche dall'Europa. Il vero problema, oggi, è far parlare tra di loro questi componenti e quindi avere una base su cui costruire una soluzione a uno specifico problema. La nostra piattaforma si propone come una base che ha già al proprio interno una serie di connettori e componenti. Con una metafora, diciamo che in una gara dei cento metri ci consente di **partire già dal cinquantesimo metro**".

AI-Docs si compone di moduli specializzati, che lavorano in modo integrato e coordinato, facilitando lo scambio. Gli elementi distintivi della piattaforma sono un sistema di **ingestion dei documenti** (per l'acquisizione, la pre-elaborazione e la standardizzazione di documenti provenienti da diverse fonti e formati), un modulo per l'**analisi del testo, analisi valoriale e psicolinguistica** (con tecniche di elaborazione del linguaggio naturale può estrarre significati e identificare pattern in documenti e conversazioni), un sistema di **machine learning** (che supervisiona l'addestramento, la selezione e l'ottimizzazione dei modelli per analisi predittive, classificazioni automatiche, clustering), una tecnologia di **tagging e validazione** (che utilizza un mix di metodi automatici e manuali per garantire qualità e accuratezza nella classificazione dei dati), e ancora un sistema Rag (Retrieval-Augmented Generation, per l'ottimizzazione dei modelli), un sistema di **gestione multilingua** (per l'analisi e l'elaborazione di documenti scritti in diversi idiomi, la traduzione e l'adattamento linguistico), e ancora un sistema di **monitoraggio e logging** (che controlla le prestazioni dei vari elementi e garantisce tracciabilità).

A queste funzionalità si sovrappone un'**interfaccia utente** e si affiancano **integrazioni, connettori** per lo scambio dati e **Api** (Application Programming Interface) per il collegamento con sistemi esterni. Diversi i Large Language Model supportati, tra cui Bert, Bart, mBart e i Gpt di OpenAI, oltre a modelli fine tuning, classificatori, encoder, decoder e transformer.



L'AI CON IL "BOLLINO DI QUALITÀ"

"Queste sono le logiche con cui vogliamo portare le tecnologie di AI sul mercato: con casi d'uso concreti che generano valore", ha ribadito l'amministratore delegato di SB Italia. "Credo nessuno dubiti sulla necessità di adottare queste tecnologie, la difficoltà sta nel capire come doverle usare all'interno delle aziende". Missaglia si è spinto a definire l'AI come **il grande cambiamento, secondo solo all'avvento di Internet**, degli ultimi quarant'anni di storia dell'informatica. Un progresso che "ha tanti rovesci della medaglia, tra cui sicuramente l'errato utilizzo e trattamento dei dati, in modi che potrebbero rappresentare un rischio per la stessa azienda. Ma, un po' come accade con Internet, non è possibile pensare di non adottarla per non rischiare".

Per limitare i rischi connessi all'adozione, SB Italia ha progettato la piattaforma nel **rispetto del Gdpr e dell'AI Act**, garantendo protezione dei dati personali, sicurezza e tracciabilità delle operazioni che transitano da AI-Docs. A seconda delle necessità del cliente o dei suoi obblighi di compliance, si può scegliere un'implementazione on-premise o in cloud (privato o ibrido).

"La piattaforma è stata progettata per ridurre al minimo i rischi e gli svantaggi di utilizzo errato", ha detto Missaglia. "Parallelamente allo sviluppo della piattaforma è stato portato avanti un lavoro di **certificazione dei processi e delle practice**, in modo che i clienti abbiano la sufficiente garanzia di ottenere, con l'uso della piattaforma, solo vantaggi. A fianco dell'AI Act, abbiamo voluto portare avanti una certificazione specifica legata al mondo ISO, per far sì che con l'adozione di questa piattaforma si parta con il piede giusto".

AI-Docs è la prima piattaforma di intelligenza artificiale ad avere ottenuto in Italia, oltre alla più nota ISO 9001, la **certificazione ISO/IEC 42001**: si tratta di un nuovo standard internazionale per la gestione della sicurezza delle informazioni, dunque un nuovo modo di valutare le piattaforme dati.

"La norma affronta i temi di privacy ed etica legati all'uso dell'AI", ha illustrato **Elena Lavelli**, direttore vendite di **Certiquality**, l'organismo di certificazione che ha valutato AI-Docs. "Le aziende si chiedono un po' tutte come migliorare la produttività dei propri processi e sfruttare questa tecnologia, ed era necessario porsi il quesito di come aiutare le aziende a farlo con la responsabilità etica. SB Italia è stato pioniere e ci auguriamo che questo sia solo l'inizio e funga da esempio non solo per gli sviluppatori di software ma per tutte le aziende".

"Come compreso da SB Italia, lo standard 42001 non è l'ennesimo regolamento ma è qualcosa che permette di mantenere la conformità ai numerosi regolamenti che già esistono e che stanno sorgendo in vari Paesi", ha aggiunto **Massimiliano Bellavista**, auditor ed esperto di intelligenza artificiale. "L'approccio della normativa è compilativo, basato su liste di requisiti. La certificazione invece cerca una risposta dinamica, basata sui processi, e continuativa, perché bisogna costantemente verificare il funzionamento dell'AI".

L'AI DI SB ITALIA AL LAVORO

"Quali sono i vantaggi che tutti si aspettano dall'AI?", ha esordito Pablo Pellegrini, BU manager Enterprise Content & Process Management and Bpo. "Certamente il primo beneficio che tutte le aziende ci chiedono è risparmiare, per farlo bisogna riuscire a rendere più efficienti i processi e a migliorare la produttività delle risorse, quindi fare di più. C'è però un altro tema: la richiesta di un incremento di efficacia, l'uso dell'AI per fare cose che altrimenti non si potrebbero fare. Per esempio, migliorare i prodotti offerti".

AI-Docs è anche un **punto di incontro fra l'intelligenza artificiale e l'Enterprise Content Management (Ecm)**, una delle specialità di SB Italia. Grazie all'AI, infatti, diventa molto più facile estrarre insight dai dati, sia strutturati sia non strutturati. "Le aziende hanno sempre avuto un pozzo di petrolio senza avere una piattaforma per estrarlo, cioè per estrarre valore", ha detto Pellegrini.

Il valore, ha spiegato il manager, non sta solo nel ricavare insight e informazioni dai dati esistenti. Accedendo in tempo reale a documenti e workflow, l'AI può anche reagire a richieste nuove, impreviste, e quindi fornire risposte contestualizzate. Rispetto a un sistema i riconoscimento ottico dei caratteri, che aiuta a trovare parole o spezzoni di frase in un documento, l'AI compie un passo ulteriore, consentendo di ricercare non il termine esatto bensì il concetto.

Altre possibili applicazioni pratiche citate dal manager sono l'uso dei Large Language Model per la creazione di contenuti testuali (come bozze di contratti, lettere, report, proposte) che sappiano rispecchiare lo stile comunicativo di un'azienda, le passate esperienze e il contesto. Naturalmente gli LLM possono servire anche a interrogare grandi quantità di dati e documenti, ma visti i costi (energetici e monetari) dell'inferenza di modelli, è anche possibile, gradualmente, creare delle knowledge base aziendali o personalizzate, dove poi trovare risposte senza dover lanciare nuove query.

L'intelligenza artificiale può anche intraprendere azioni: pensiamo a un chatbot per il servizio clienti che – è l'esempio fatto da Pellegrini – inserisca l'ordine di un cliente direttamente all'interno di un sistema informativo. Se collegati alle caselle di posta elettronica certificata, invece, gli agenti AI diventano degli smistatori automatici di messaggi, svolgendo un'attività noiosa e laboriosa in modo rapido e accurato, nonché con vantaggi di privacy. "Questa è un'applicazione a cui stiamo lavorando, facilmente applicabile ai processi digitali delle aziende", ha anticipato Pellegrini.

"Siamo soprattutto dei tecnologici, ma abbiamo anche la capacità di **veicolare questa piattaforma verso i bisogni concreti dei clienti**, dando risultati effettivi", ha sottolineato il manager. "Non ragioniamo sull'AI come strumento utile per fare più rapidamente e meglio cose che già facevamo, ma anche come strumento che permette di fare cose nuove, inedite".