

24/07/2025

Digitalizzazione, identità e AI: l'approccio integrato di SB Italia dopo l'acquisizione di ItAgile

di **Alberto Falchi** pubblicata il **24 Luglio 2025**, alle **15:26** nel canale **INNOVAZIONE**



Documenti, firme elettroniche, orchestrazione dei processi e intelligenza artificiale "on premise": con DocsWeb, AgileSign e MultiSign, SB Italia costruisce un ecosistema scalabile, conforme al GDPR e pronto per il mercato europeo

24/07/2025

Governare il ciclo di vita dei documenti digitali, dall'acquisizione all'archiviazione, dalla firma elettronica all'integrazione con i sistemi legacy, è oggi una necessità strategica. Ma a questa dimensione tradizionale si affianca un'altra, non meno urgente: **la gestione dell'identità digitale, l'automazione sicura dei processi e l'adozione dell'intelligenza artificiale** in un contesto conforme alle normative europee. A novembre 2024 **SB Italia ha acquisito ItAgile**, con l'obiettivo di offrire un ecosistema integrato che risponda a queste esigenze, con una proposta tecnologica pensata per scalare oltre i confini italiani.

Per capire meglio gli obiettivi dell'azienda, abbiamo intervistato **Pablo Pellegrini**, responsabile della Business Process Unit di SB Italia, e **Gianni Sandrucci**, fondatore di ItAgile e ora BU Manager ItAgile di SB Italia.

DocsWeb, AgileSign e MultiSign: oltre la piattaforma

DocsWeb, AgileSign, MultiSign sono le componenti di un framework progettato per affrontare la digitalizzazione in modo strutturato, tracciabile e sicuro. La prima è una soluzione di Enterprise Content Management (ECM) che integra gestione documentale e workflow; AgileSign si occupa della firma elettronica anche in scenari B2C, mentre MultiSign è la base tecnologica che consente la gestione dell'identità digitale in conformità con il regolamento eIDAS.



"Il PDF oggi lo usano tutti. La sfida è farlo vivere nel processo, con coerenza e tracciabilità," osserva Pellegrini, sottolineando come digitalizzare non significa convertire un documento cartaceo in un formato digitale. **La digitalizzazione non si esaurisce nella dematerializzazione**: serve una vera orchestrazione dei flussi, con strumenti capaci di garantire compliance, user experience e integrazione con le infrastrutture IT esistenti.

24/07/2025

Al centro dell'approccio di SB Italia c'è la logica push: email, SMS, WhatsApp diventano strumenti per ingaggiare l'utente nei momenti chiave del processo. Ma il vero salto di qualità arriva con l'integrazione dell'**intelligenza artificiale**. *"I nostri agenti di AI non sono chatbot, ma orchestratori. Smistano le PEC, assegnano i task e lo fanno in base a regole aziendali e training su dati interni, senza mai uscire dal perimetro di sicurezza definito"* prosegue Pellegrini.

La piattaforma di AI, **AI-Docs**, sviluppata dall'azienda è multimodello e sicura by design: **SB Italia ha scelto di non utilizzare LLM cloud pubblici, preferendo modelli installabili nella propria infrastruttura, mantenendo così la piena conformità al GDPR e la residenza dei dati in Europa.**



"Abbiamo scelto di non usare LLM cloud: l'AI è potente solo se è anche conforme e controllabile. E poter cambiare modello in base allo use case ci dà libertà tecnica e commerciale", prosegue Pellegrini. *"Lavoriamo in settori dove la sicurezza è imprescindibile: sanità, finance, pubblica amministrazione. I dati non possono uscire dal perimetro. La nostra AI è addestrata dentro casa e lo resterà".*

Identità digitale e firma qualificata: inclusività e sicurezza

Questa impostazione ha una ricaduta concreta anche sull'identità digitale. **Con AgileSign, l'utente può firmare digitalmente un documento anche se non possiede una firma digitale preesistente.** Il sistema lo guida attraverso un processo asincrono, basato su riconoscimento da remoto e rilascio di un certificato one-shot. È una logica inclusiva, pensata per il B2C e per casi in cui la frizione operativa può diventare un ostacolo.



"Un grande gruppo editoriale ci ha chiesto di far firmare contratti anche a soggetti non dotati di firma digitale. Con la nostra soluzione possiamo abilitarli in autonomia, con SPID e riconoscimento asincrono. E funziona" afferma Pellegrini.

"Lavoriamo per eliminare le frizioni nei processi: la firma qualificata non deve essere un privilegio per pochi," aggiunge Gianni Sandrucci, fondatore di ItAgile. "Oggi firmare deve essere semplice, ma anche tracciabile e affidabile. La tecnologia c'è. Manca, spesso, la cultura digitale".

Espansione europea e adattamento normativo



È anche grazie a queste competenze che oggi SB Italia ospita, ad esempio, le firme digitali remote per il Ministero della Giustizia. Ma la visione va oltre i confini nazionali. L'Italia è tra i Paesi UE più maturi nell'uso della firma digitale e l'azienda vuole sfruttare questa maturità per portare questo know-how in Europa. Non a caso le attività QTSP (**Qualified Trust Service Provider**) del gruppo hanno sede in Irlanda: una scelta strategica per facilitare l'espansione commerciale, in un contesto dove l'origine geografica del fornitore può ancora fare la

differenza.

La capacità di adattare i processi ai requisiti regolatori locali è un altro tassello. *"Abbiamo implementato AgileSign per una banca europea presente in più Paesi: ogni nazione ha normative specifiche. Per questo servono piattaforme davvero flessibili e competenze legali interne in grado di adattare rapidamente i processi ai requisiti locali"* osserva Pellegrini.

La firma digitale? Deve diventare parte della user experience

C'è anche un tema culturale da affrontare: la firma digitale non è solo un requisito tecnico, ma un elemento fondante della fiducia nei processi digitali. La firma rappresenta l'infrastruttura silenziosa su cui poggia ogni processo digitale perché, come spiega Pellegrini, *"se la digitalizzazione resta un tema da compliance manager, non riuscirà mai a diventare un asset competitivo. Ma se diventa parte della user experience, allora cambia tutto"*.



Non solo: l'architettura di fiducia costruita da SB Italia e ItAgile poggia anche su un impianto certificativo rigoroso. Non si tratta solo di conformità, ma di una scelta strategica: fornire garanzie verificabili a clienti operanti in settori regolamentati e ad alta sensibilità.

"Siamo conservatori accreditati AgID, gestiamo processi conformi alle linee guida europee e possiamo operare in piena legittimità anche fuori dall'Italia. Questo ci permette di affrontare mercati complessi come quello bancario e sanitario con solidità", dice Pablo Pellegrini.

SB Italia è stata anche **la prima realtà italiana a ottenere la certificazione ISO/IEC 42001, lo standard internazionale per i sistemi di gestione dell'intelligenza artificiale**. *"Abbiamo voluto certificare anche il modo in cui sviluppiamo e usiamo l'AI. Per noi non basta dire 'è sicura': deve esserlo davvero e deve poterlo dimostrare"*, conclude Gianni Sandrucci.

Una scelta che rafforza ulteriormente il posizionamento dell'azienda in uno scenario europeo in cui la fiducia è sempre più determinata dalla trasparenza e dalla tracciabilità delle soluzioni.