IA-Protocollo
nel sistema di gestione documentale

Daniela Bellemo · Veritas SpA

Procedamus

Studi di Napoli Parthenope

8–9 ottobre 2026



VERITAS®

Veritas: servizi diversi, documenti diversi

51

Comuni proprietari
Capitale interamente pubblico

I PRINCIPALI AMBITI DI ATTIVITÀ

Servizio idrico integrato
Gestione del ciclo integrato delle acque.

Igiene ambientale
Raccolta, recupero e trattamento dei rifiuti urbani e speciali.

Servizi pubblici
Servizi pubblici locali per il territorio, gestione cimiteri, servizi funerari.

Energia
Produzione di energia, anche dalla valorizzazione dei rifiuti.

Gestione documentale: **Gestione delle pratiche contrattuali con l'utenza, dei documenti tecnici, degli atti amministrativi e della documentazione di gara.**

Gli stakeholder e la varietà dei flussi documentali

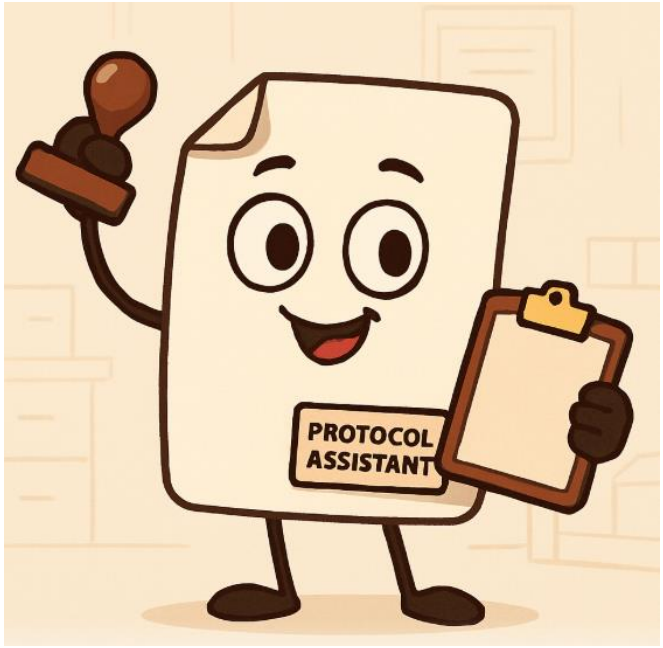
Interlocutori diversi portano esigenze, linguaggi e livelli di riservatezza differenti.

PRINCIPALI INTERLOCUTORI	ESEMPI DI DOCUMENTI E COMUNICAZIONI
Cittadini e imprese utenti	Richieste di servizio, reclami e pratiche contrattuali di utenza.
Comuni soci ed enti locali	Atti di indirizzo, convenzioni e rendicontazioni.
Fornitori e appaltatori	Gare, offerte, contratti e documentazione dei lavori.
Lavoratori e rappresentanze	Pratiche del personale e comunicazioni organizzative.
Società del Gruppo e partner	Accordi e scambi tecnici tra organizzazioni.

Ogni documento richiede di riconoscere il mittente, capire il contenuto e individuare l'ufficio competente, tutelando i dati.

Fonti: Gruppo Veritas, "Chi siamo", stakeholder engagement e "Fornitori". Esempi illustrativi.

Regole, controllo umano e responsabilità



IA applicata

alla gestione documentale

↓

IA-Protocollo

un caso reale di regole, controllo umano e responsabilità

Come governiamo l’IA nel processo documentale?

Contesto: programma ufficiale Procedamus Napoli



IA-Protocollo

Il Progetto



Un caso reale in continua evoluzione

AVVIO – settembre 2024

Tradurre le prassi in regole operative.

CONSOLIDAMENTO - 2025

Stabilizzare il flusso e verificare gli esiti.

GESTIONE A REGIME - 2026

Aggiornare regole e configurazioni quando cambiano i flussi o la struttura organizzativa.

ILa tecnologia evolve; tracciabilità, responsabilità e controllo umano devono restare stabili.

Protocollare in sei passaggi

Dal riconoscimento del mittente allo smistamento agli uffici

6

PASSAGGI OPERATIVI

Lo sappiamo, ma un focus in più non fa male

01 Mittente

Trovare l'anagrafica: usala se esiste, altrimenti creala.

02 Documento

Individuare il documento principale.

03 Allegati

Caricare gli allegati e verificare i formati

04 Oggetto

Scrivere un oggetto comprensibile

05 Classificazione

Classificare il documento.

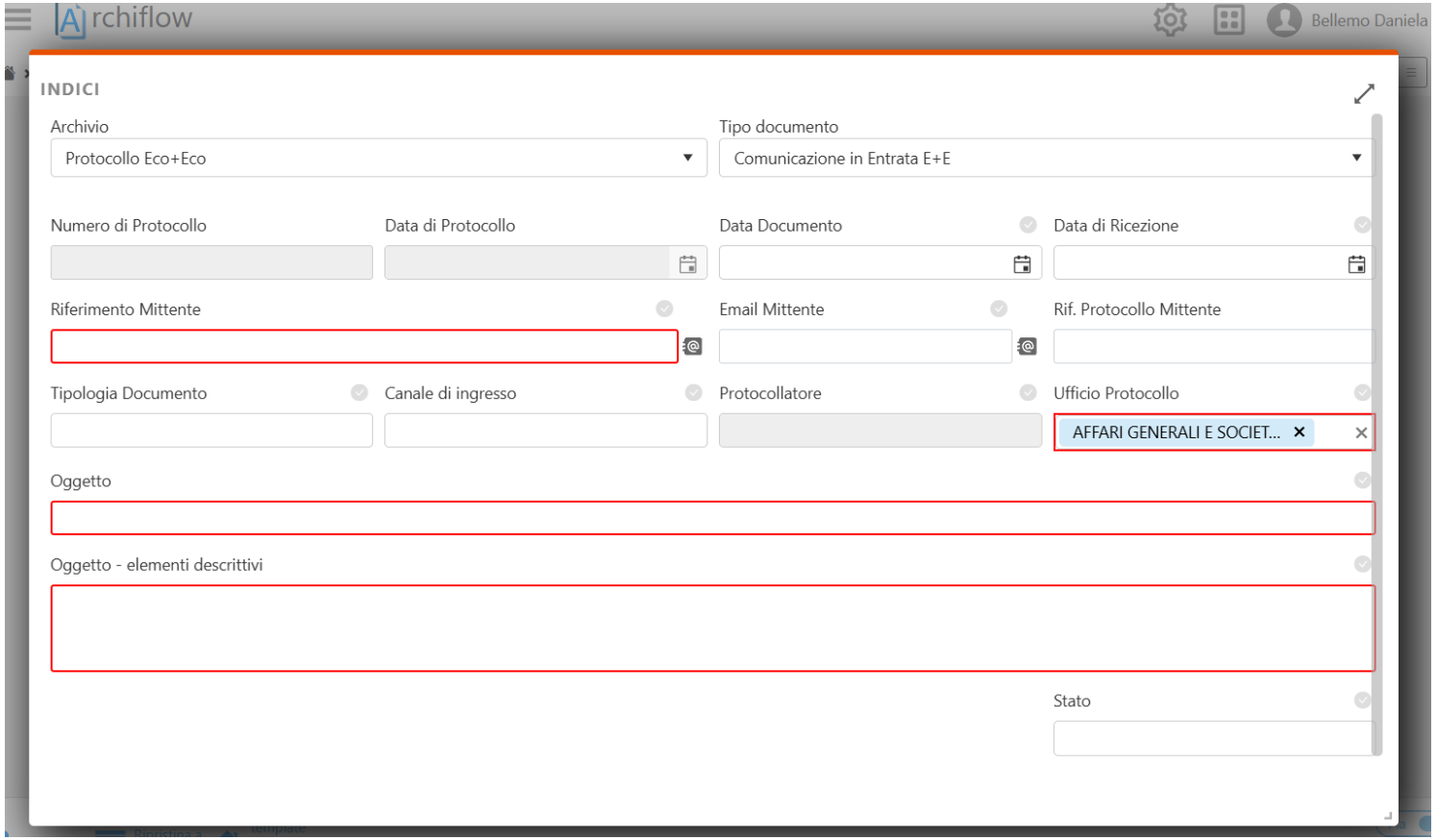
06 Smistamento

Trasmettere il documento agli uffici competenti.

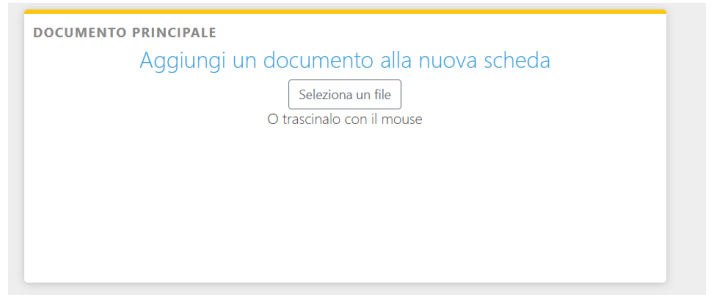


L’obiettivo è compilare la scheda di protocollo

metadati



Documento principale



Anagrafica del mittente



Il processo individuato: dall'e-mail allo smistamento

01 Acquisizione

Il programma acquisisce le e-mail in ingresso.

02 Analisi

L'IA analizza il testo delle e-mail e i relativi allegati.

03 Identificazione

Individua i dati per protocollare e gli uffici destinatari e classifica.

04 Archiviazione

Archivia temporaneamente i dati in un database della società, in un datacenter in Europa accessibile dalla LAN.

05 Trasmissione

Trasmette i dati ad Archiflow

06 generazione scheda Protocollo

generazione della scheda di protocollo e le proposte di assegnazione.

oppure

07 Invio con conferma

Nei casi previsti, l'operatore verifica la proposta prima dello smistamento

07.bis Invio automatico

Nelle categorie abilitate, il sistema smista ì senza conferma sul singolo documento.

Processo di Protocollazione: Il Flusso



Le competenze di IA-Protocollo *(hard skill)*



Cosa deve conoscere IA-Protocollo?

- ❑ La struttura organizzativa di Veritas
- ❑ Le indicazioni di smistamento della corrispondenza in arrivo

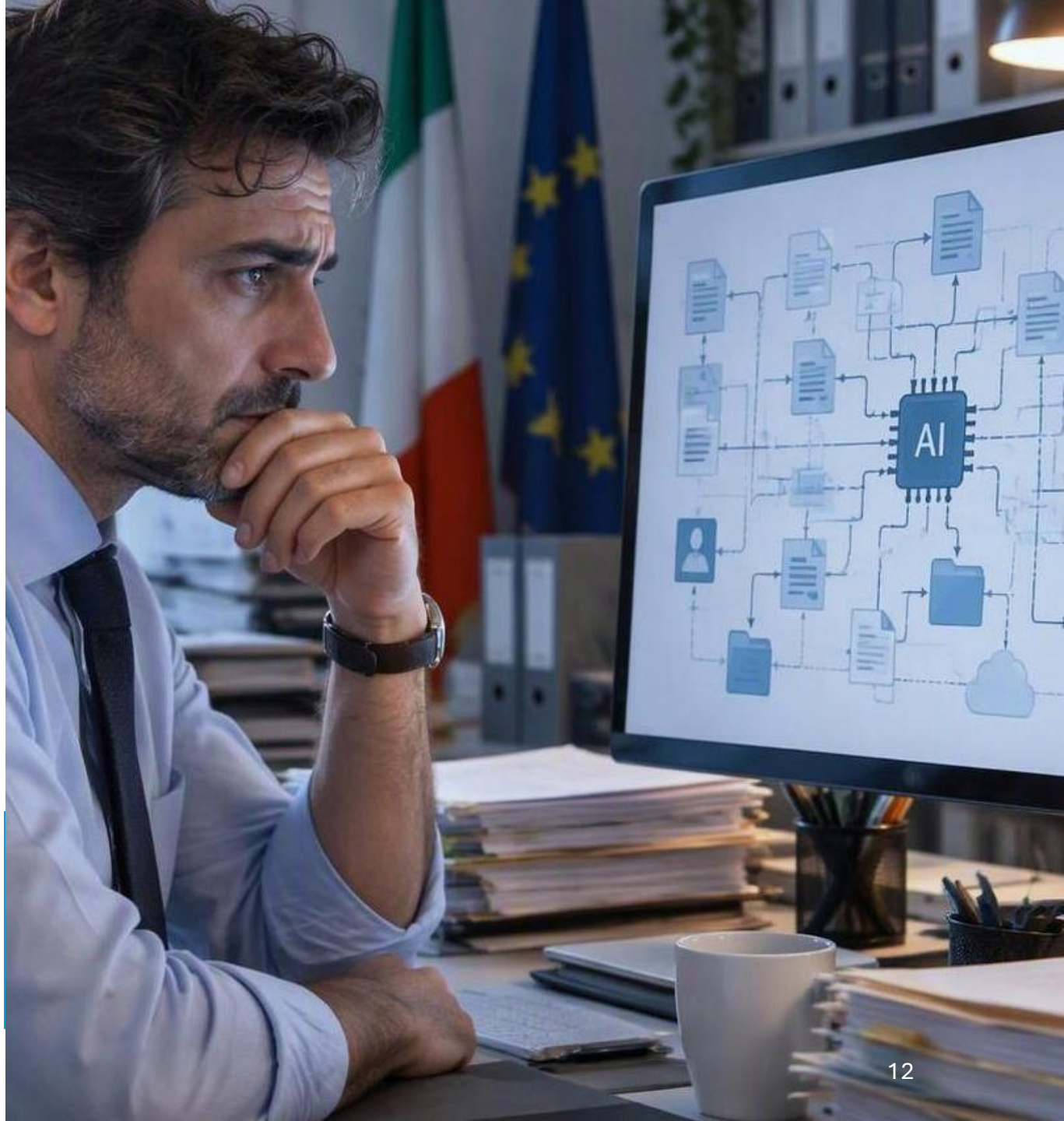
Cosa deve saper fare IA-Protocollo?

- ❑ Individuare il mittente
- ❑ riconoscere il documento principale rispetto agli allegati
- ❑ scrivere il riassunto del documento in arrivo
- ❑ cercare le anagrafiche nel SW e crearne di nuove se non ci sono
- ❑ Smistare correttamente



Prima consapevolezza: le regole operative devono diventare istruzioni esplicite

Ogni passaggio richiede criteri, controlli ed evidenze verificabili.





Modello, regole e applicazione

Modello indicato: GPT-5.4, tramite Azure OpenAI.

Le regole esplicitano i criteri documentali e le competenze degli uffici.

IA-Protocollo applica le istruzioni nel flusso e rende consultabili gli esiti.

La modifica dei prompt è distinta dall’aggiornamento del modello.

Una richiesta, sei decisioni "documentali"

CASO FITTIZIO, SENZA DATI REALI

Un utente scrive per contestare un importo in bolletta.

La mail descrive la richiesta e allega una copia della bolletta.

Che cosa deve stabilire il protocollo?

Chi scrive e quale anagrafica usare.

Quale documento registrare e quali allegati conservare.

Come descrivere, classificare e assegnare la richiesta.

Le scelte restano subordinate al Manuale e alle regole approvate.

Identificare il mittente

La rubrica è il primo riferimento: un nuovo mittente va creato solo se non esiste già.

01

PASSAGGIO / 06

SOLUZIONE IN CAMPO

Creato prompt che istruisca l'IA ad individuare un mittente, cercarlo in anagrafica, sceglierla se c'è o crearla se manca.

Per individuare il mittente è stata creata una gerarchia: mittente della mail inoltrata, autore della comunicazione allegata, mittente della mail corrente e, in ultima istanza, firma, dominio della mail o ragione sociale.

DIFFICOLTÀ

Possibili errori: soggetto sbagliato, duplicati o anagrafiche inesistenti.

CASO GUIDA Esempio: cercare l'utente in rubrica prima di creare una nuova anagrafica.

DECISIONE / PROSSIMO PASSO

Bloccare l'automazione e prevedere una verifica umana nei casi dubbi

Individuare il documento principale

Il nuovo modello riduce gli errori, ma alcuni casi restano ambigui.



«Ma non lo facevamo tutti così?»

Istruire l'IA ha fatto emergere prassi diverse e ci ha spinto a riflettere su ciò che davamo per scontato.

02 **PASSAGGIO / 06**

SOLUZIONE IN CAMPO

Prompt per individuare il documento principale. Il modello indicato è GPT-5.4. Restano casi ambigui da verificare.

DIFFICOLTÀ

Mail o allegato è il documento principale.
Non sempre è così facile decidere e delegare la scelta all'IA

CASO GUIDA Esempio: il corpo mail espone la richiesta. La bolletta ne documenta il contenuto.

DECISIONE / PROSSIMO PASSO

Definire criteri di priorità espliciti e una procedura di fallback per i casi ambigui.

Documento principale: regola e motivazione

CORPO DELLA MAIL

Se la mail esprime la richiesta, usare il corpo della mail.

Se rinvia soltanto a un allegato, individuare il documento rilevante e individualo come principale.

.....



VERIFICA

Chiedere all'IA una breve spiegazione del criterio applicato.

L’operatore confronta la motivazione con il documento e con la regola.

Gestire gli allegati

Senza un contesto completo, l'automazione non può garantire un esito affidabile.

03

PASSAGGIO / 06

SOLUZIONE IN CAMPO

Prompt per analizzare separatamente mail e allegati, conserva i file prima della protocollazione e ricompone il contesto disponibile.

DIFFICOLTÀ

Un allegato isolato non permette di verificare con certezza il mittente e il canale di ingresso.

CASO GUIDA Esempio: conservare la bolletta e il legame con la mail ricevuta.

DECISIONE / PROSSIMO PASSO

Segnalare gli input insufficienti prima di generare il protocollo.

Scrivere l’oggetto

04

PASSAGGIO / 06

SOLUZIONE IN CAMPO

Prompt con le indicazioni su come scrivere un Buon oggetto.

CASO GUIDA Esempio: «Contestazione importo in bolletta», senza dati personali superflui.

DIFFICOLTÀ APERTA

Resta da decidere se riportare nell’oggetto nomi e cognomi delle persone coinvolte

DECISIONE / PROSSIMO PASSO

Definire eccezioni privacy, casi ammessi e test di accettazione prima di automatizzare la regola.

Classificare il documento

La classificazione è affidabile solo se Manuale e categorie sono completi e aggiornati.

05

PASSAGGIO / 06

SOLUZIONE IN CAMPO

Prompt per indicare in base al contenuto la voce del Titolario

CASO GUIDA Esempio: scegliere la voce pertinente del Titolario. Se ambigua, verificare.

DIFFICOLTÀ APERTA

Istruzioni incomplete o ambigue non consentono una classificazione affidabile.

DECISIONE / PROSSIMO PASSO

Completare prima le voci ad alto volume e dare priorità alle evolutive che semplificano la manutenzione del Manuale.

Smistare agli uffici

L’invio automatico riguarda le categorie abilitate. I casi dubbi richiedono controllo.

06

PASSAGGIO / 06

SOLUZIONE IN CAMPO

Prompt con indicata la competenza in base ai vari contenuti dei documenti

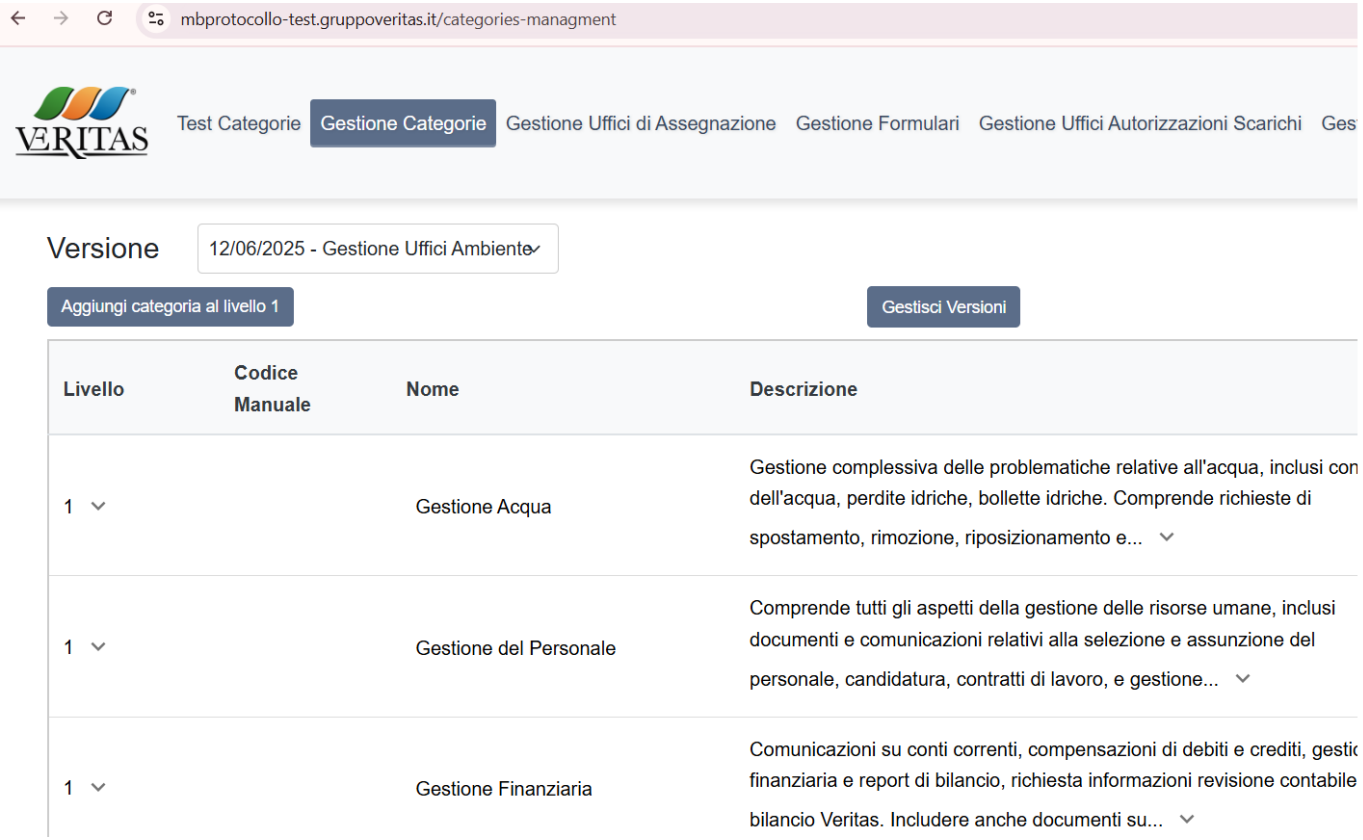
DIFFICOLTÀ APERTA

Gestire gli esiti a bassa confidenza.

DECISIONE / PROSSIMO PASSO

Completare soglie e criteri di accettazione per i casi ancora aperti.

Ad IA-Protocollo si devono spiegare le **indicazioni** **ed i criteri per smistare correttamente agli uffici i documenti in arrivo sia per competenza che per conoscneza**

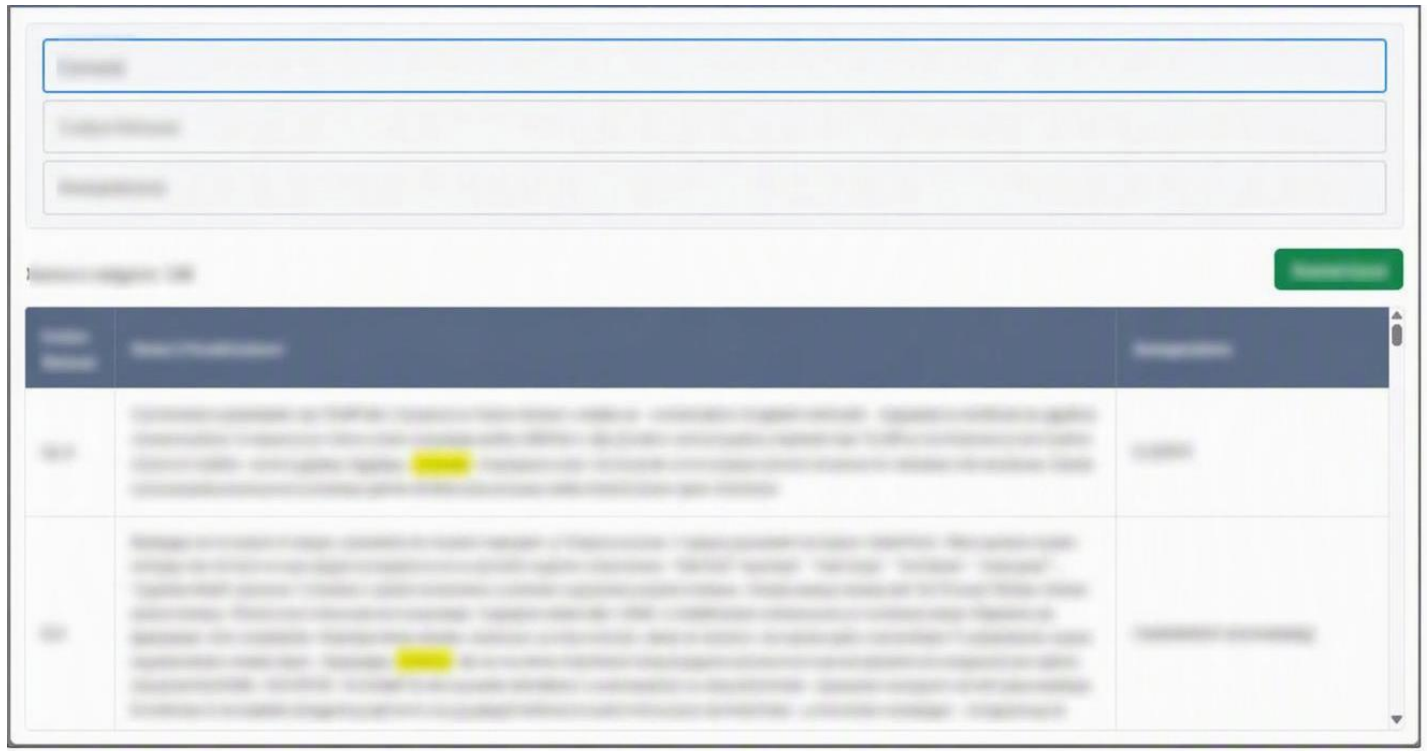






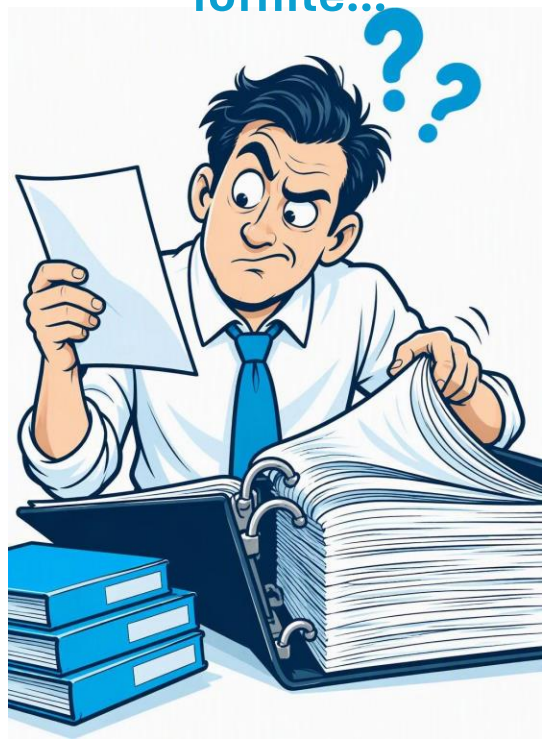
IA-Protocollo cerca la regola più vicina al contenuto del documento esaminato

Nella regola si indica se smistare in automatico o attendere in controllo umano



A chi lo smisto?

cerchiamo le "istruzioni" nelle regole fornite...





All’IA si deve illustrare la

struttura organizzativa

ed aggiornarla ad ogni cambiamento

QUANDO PENSI: «BASTERÀ UNA REGOLA...»

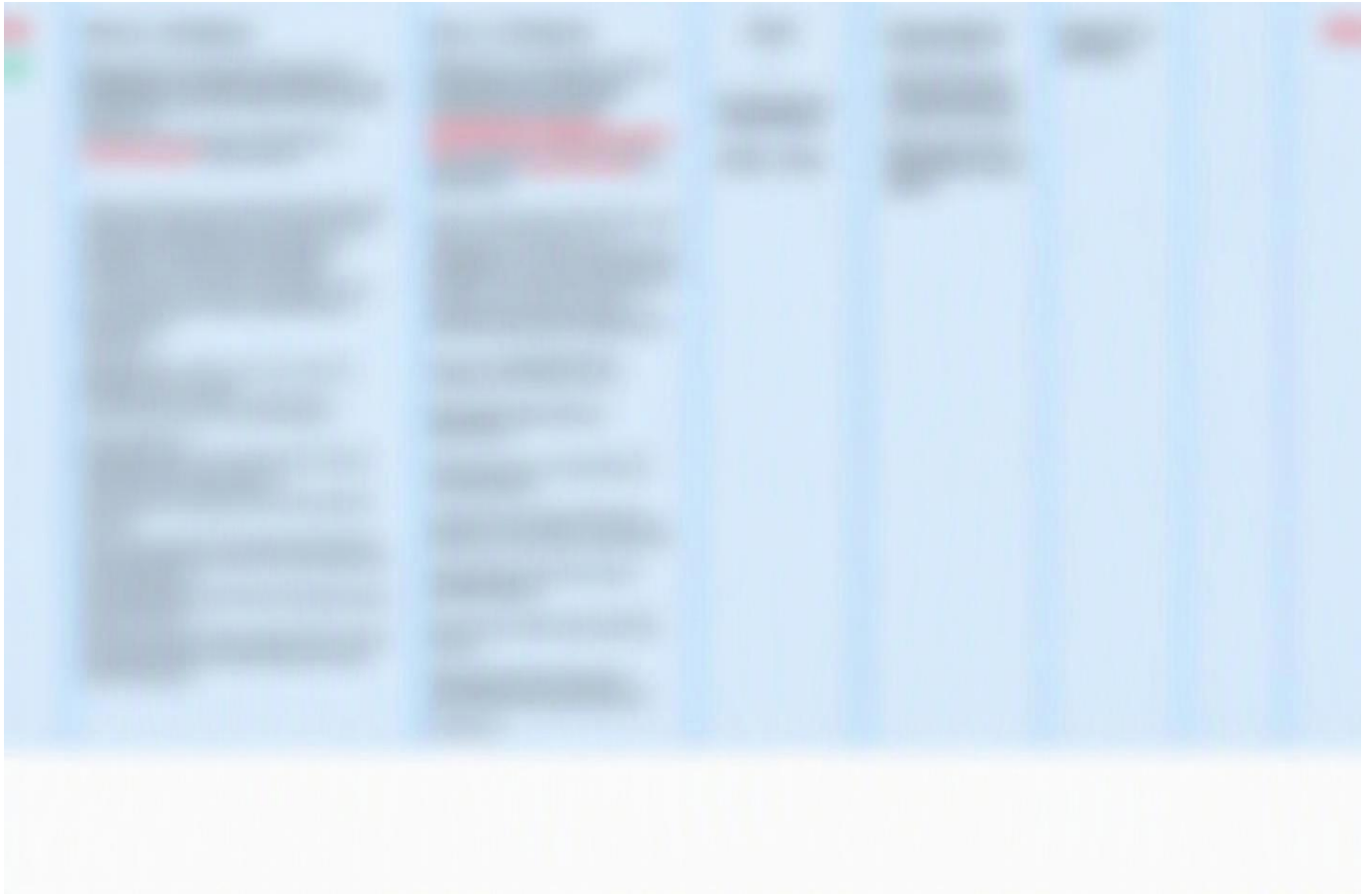
700!!!

SORPRESA.

Il dettaglio è il vero lavoro.

Per associare ogni documento all'ufficio di competenza e alla classificazione corretta, abbiamo predisposto oltre 700 regole utilizzate a supporto degli addetti alla gestione documentale e forniti all'IA

LE ISTRUZIONI, NEL DETTAGLIO



E questa è solo una porzione.

Le attività operative dell'Ufficio gestione documentale diventano tre

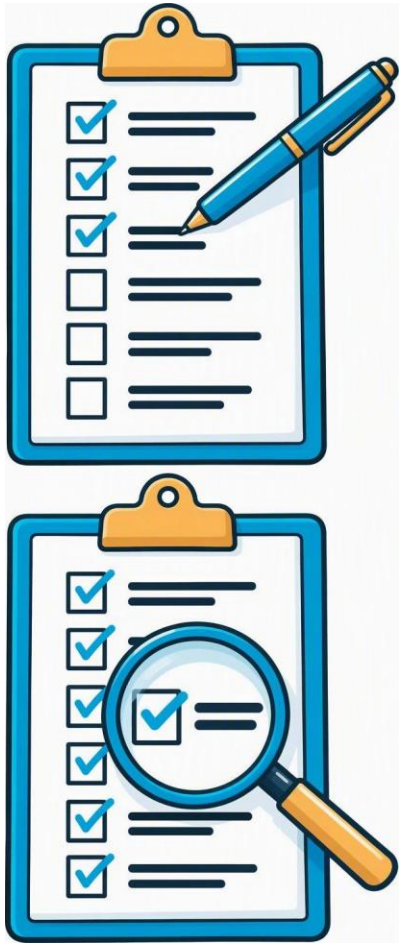
07. Invio con conferma
Conferma prima dello smistamento

Esamina la scheda di protocollo predisposta dall'IA e la conferma per procedere allo smistamento.

07 bis. Invio automatico
la scheda di protocollo è già nelle disponibilità degli uffici

Verifica a campione dei protocolli che l'IA ha smistato automaticamente.

07 bis.1 esaminare gli errori di IA (o i nostri precedenti)



Livello di automazione raggiunto

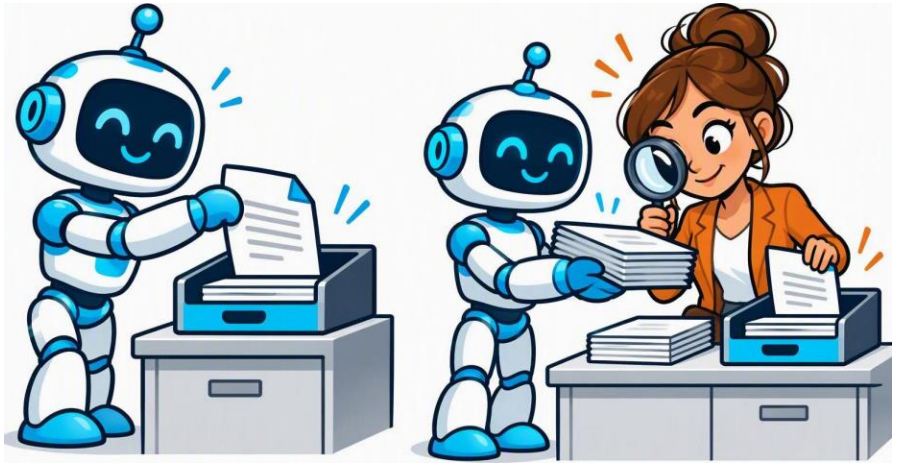
1/3	2/3

COMPLETAMENTE AUTOMATIZZATO

L'IA protocolla e smista direttamente agli uffici competenti.

AUTOMAZIONE CON CONTROLLO UMANO

L'IA predispone la scheda. Lo smistamento parte solo dopo il controllo dell'operatore.



Obiettivo finale: 2/3 con controllo umano e 1/3 completamente automatizzato.

6.bis Come controllo quello che fa l'IA?

L’operatore confronta la proposta di IA con il documento da protocollare e le regole.

Controlla mittente, documento principale e allegati.

Verifica classificazione, ufficio destinatario e motivazione dichiarata.

Se ci sono errori lo corregge e lo segnala



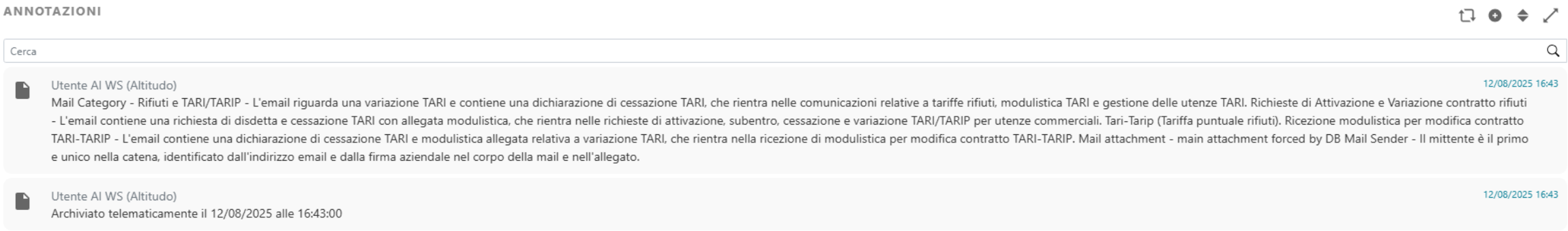
Soluzione individuata: Le annotazioni supportano la verifica

L’IA riporta nelle annotazioni i passaggi che hanno portato alla scelta: "no Black Box"



Attenzione: Una spiegazione plausibile dell'IA non garantisce una scelta corretta.

La motivazione dichiarata va confrontata con il documento, la regola applicata e le assegnazioni finali.



Metodologia di progetto

Il progetto ha seguito una metodologia agile



700 regole

Test in lotti da 100 ogni due mesi



Collaborazione di tutta l’azienda

Un contributo particolare da tutti i componenti dell’Ufficio gestione documentale.

I vantaggi di IA-Protocollo

BENEFICI RISCONTRATI

Protocollazione immediata

La lavorazione parte senza attendere la presa in carico manuale.

Invio diretto per le pratiche codificate

I documenti delle classi già abilitate arrivano direttamente agli uffici competenti.

Continuità durante ferie e festività

Nessuna criticità di copertura riscontrata nei periodi estivi, di ferie e festivi.

VANTAGGI POTENZIALI

Meno attività ripetitive

Più tempo per i casi complessi e il controllo delle eccezioni.

Compilazione e classificazione uniformi

Regole condivise per compilare i campi e classificare i documenti.

Più tracciabilità e controllo

Annotazioni, esiti e correzioni consultabili facilitano la verifica delle proposte dell'IA.

Le criticità di IA-Protocollo

CRITICITÀ	POSSIBILI CONSEGUENZE
Errori di interpretazione	L'IA può interpretare male il contenuto o classificare in modo errato il documento, richiedendo una correzione.
Smistamento errato con potenziali accessi non autorizzati	Un invio al destinatario sbagliato può rendere il documento accessibile a chi non dovrebbe consultarlo, con un rischio per la riservatezza .
Aumento dei documenti rifiutati da ricevente	Gestione dei documenti da riesaminare e riassegnare con possibili ritardi.

La correttezza del destinatario tutela anche la riservatezza del documento.

DPIA di IA-Protocollo Veritas

Valutazione d’impatto sulla protezione dei dati personali

Trattamento e responsabilità

L’IA estrae dati da mail e allegati per protocollare e smistare.

Veritas è titolare del trattamento. Il fornitor
come responsabile.

Base giuridica e tempi di conserv



Misure di protezione

Risorse Microsoft nel territorio UE e comunicazioni tramite endpoint privati.

ifratura, autenticazione a più fattori, privilegi
imi e registrazione delle operazioni.

ne umana degli esiti e continuità del servizio
otocollazione manuale.

Le nuove competenze della funzione Gestione documetale -Protocollo -



Le nuove competenze della funzione Gestione documentale

Scrivere e mantenere istruzioni documentali.

Adattare le regole quando cambiano i flussi.

Eseguire test e validare gli esiti.



Dalle competenze alla pratica

Governare una regola e verificarne gli esiti



A ogni aggiornamento servono quattro verifiche

Ogni aggiornamento

01 Perimetro
Quali caselle, documenti, categorie e uffici rientrano nel flusso.

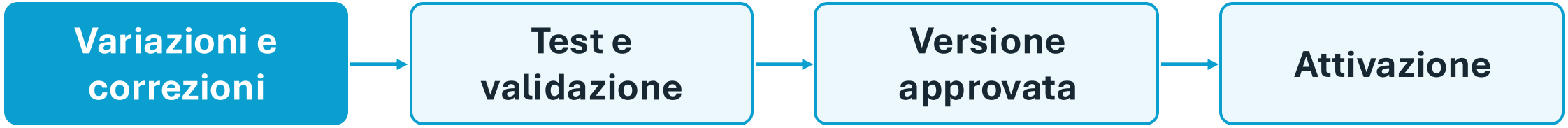
02 Qualità
Casi di test, errori noti, soglie di accettazione e **regressioni**.

03 Controllo
Quando la proposta è automatica e quando la conferma umana è obbligatoria.

04 Evidenze
Versione, regola applicata, esito e correzione devono essere ricostruibili.

Aggiornamento di regole e configurazioni

Gli aggiornamenti sono quasi quotidiani, è un nuovo lavoro



Ogni modifica richiede test (verifica livello di confidenza della soluzione individuata), validazione e una versione identificabile prima dell'attivazione, con attenzione alla REGRESSIONE.

Ciclo di governo proposto per rendere le modifiche verificabili.

Interfaccia di governo e controllo

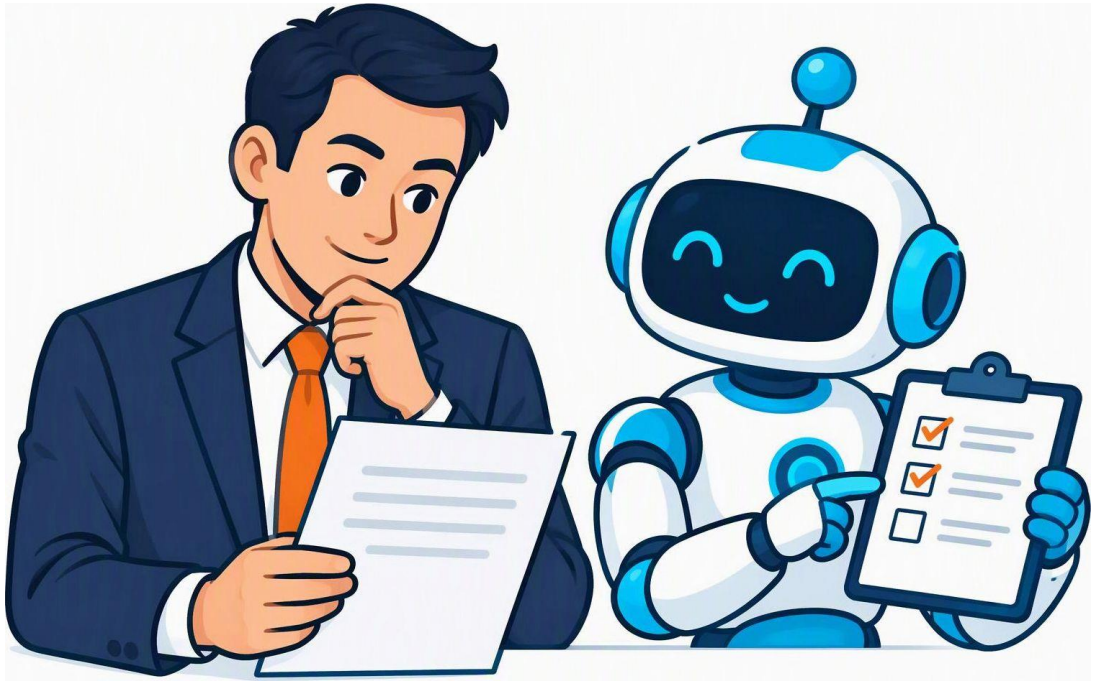
L’interfaccia di IA-Protocollo consente di:

Versionare prompt e regole.

Consultare esiti, anomalie e correzioni.

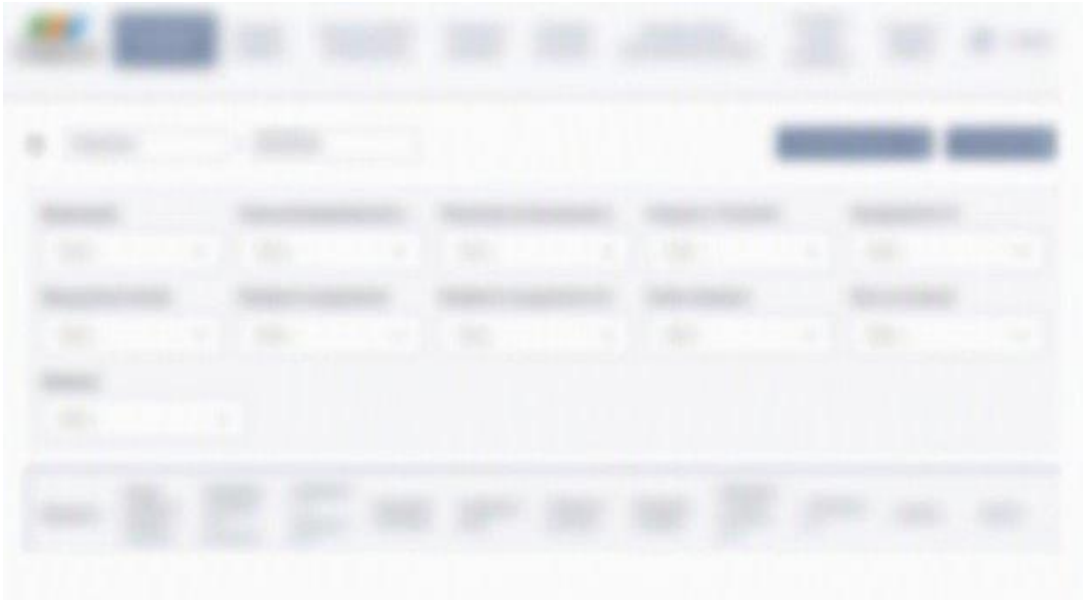
Abilitare o sospendere categorie e inoltri.

Supportare test e verifiche delle attività.



Il ciclo di lavoro nell’interfaccia

- Configurare regole e prompt.
- Associare uffici e perimetro.
- Provare un caso e identificare la versione.
- Controllare esiti e anomalie.

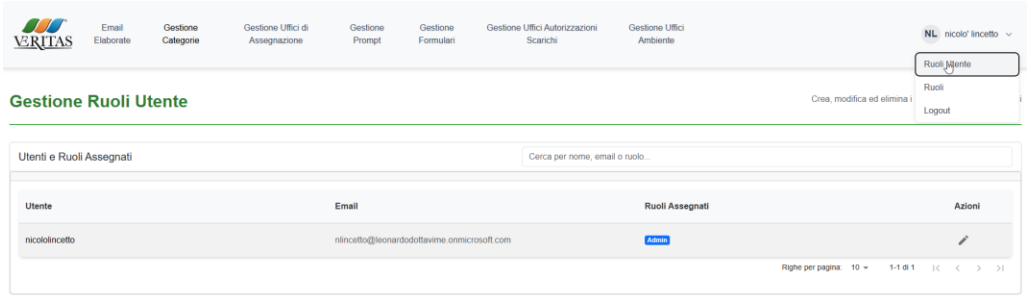


Ruoli e permessi: requisito trasversale

ACCESSO ALL'INTERFACCIA

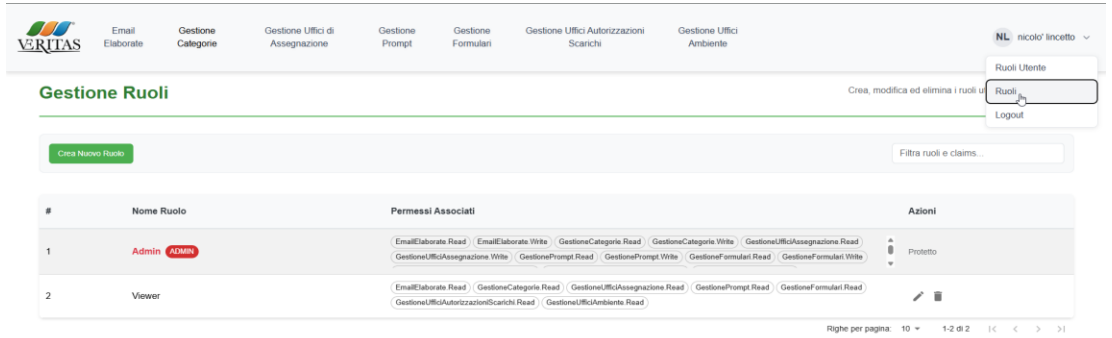
Ogni profilo definisce le operazioni consentite nell'interfaccia.

Utenti e ruoli assegnati



L'elenco mostra gli utenti e i ruoli attribuiti.

Ruoli e permessi associati

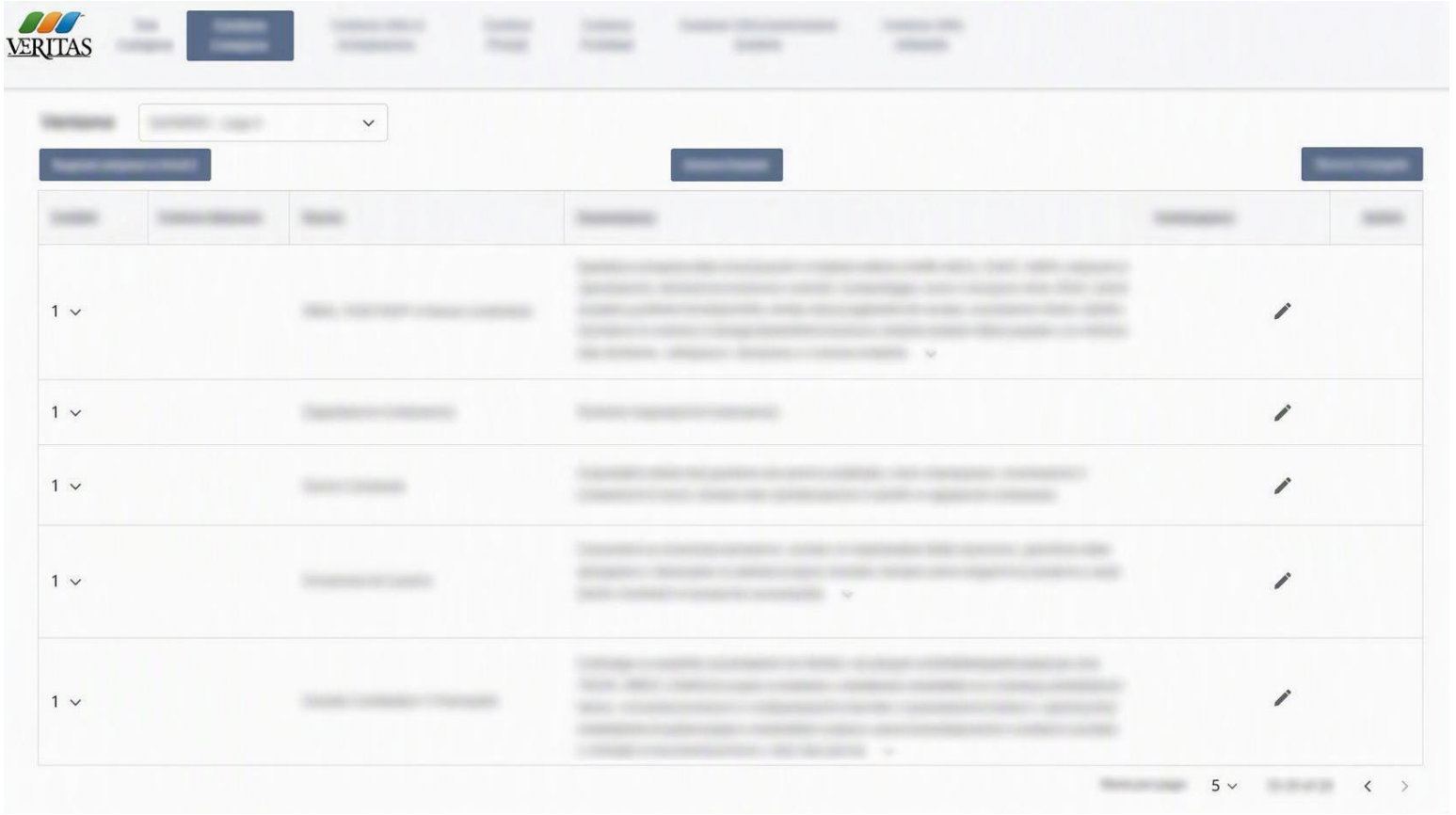


La configurazione del ruolo definisce i permessi sulle funzioni dell'interfaccia.

1. Definire le regole

PERIMETRI DELL'IA

Le istruzioni in linguaggio naturale definiscono le casistiche e si adattano ai cambiamenti dei flussi.



Scrivere le regole

Aggiungere o modificare le istruzioni di protocollazione.

Trovare le categorie

Ricercare le regole e consultarne la descrizione.

Gestire le versioni

Conservare le diverse versioni delle regole.

2. Configurare e provare i prompt

CONFIGURAZIONE E TEST

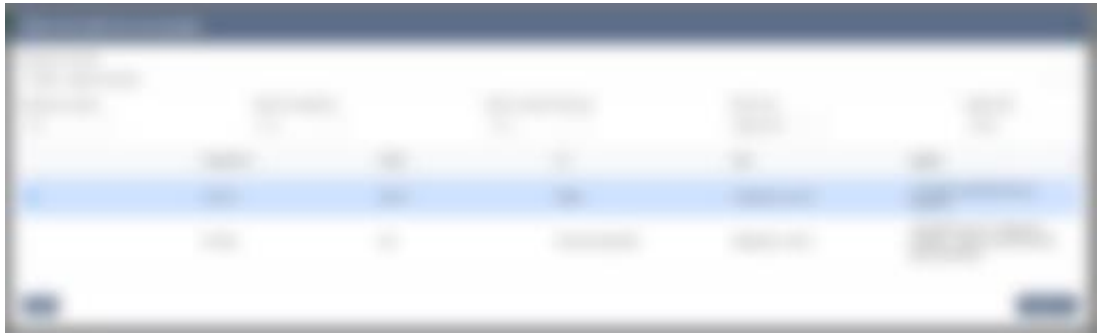
Configurare il prompt e provarlo su un caso prima della validazione e dell’attivazione.

Configurare il prompt



Selezione del campo e modifica delle istruzioni.

Provare il prompt su una mail

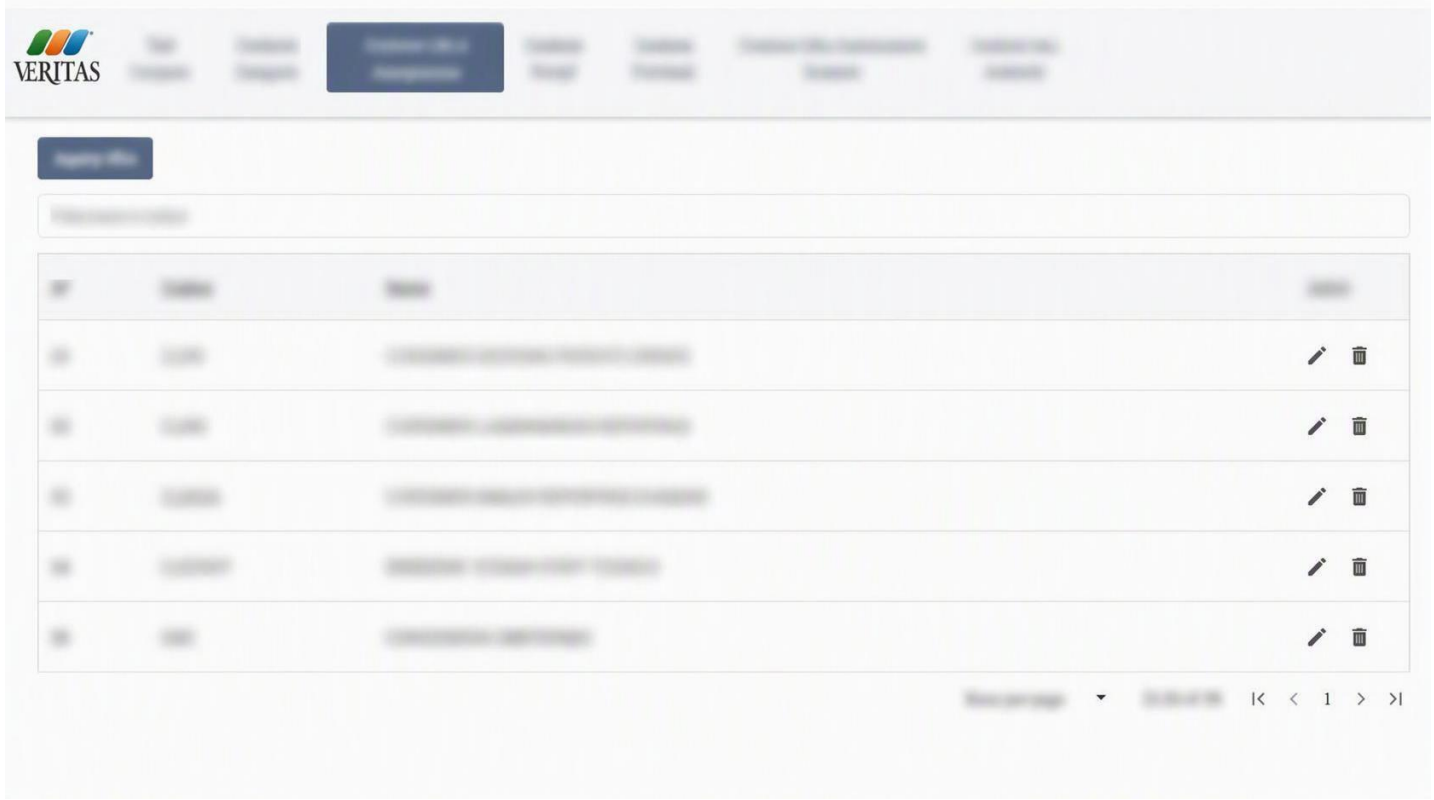


Selezione di un caso e verifica del risultato prima della validazione.

3. Associare gli uffici

DESTINATARI

L’anagrafica degli uffici identifica i destinatari da associare alle regole di assegnazione.



Identificare l’ufficio

Codice e nome rendono riconoscibile ogni destinatario.

Gestire l’anagrafica

Aggiungere, ricercare e modificare gli uffici.

Collegare le regole

Usare gli uffici nella configurazione delle categorie.

4. Impostare il perimetro di invio

PERIMETRI DELL'IA

La configurazione della categoria stabilisce dove l'IA può operare e quando può inoltrare automaticamente.

Abilitare o sospendere la categoria



Controlli distinti per disattivazione della categoria e inoltro automatico.

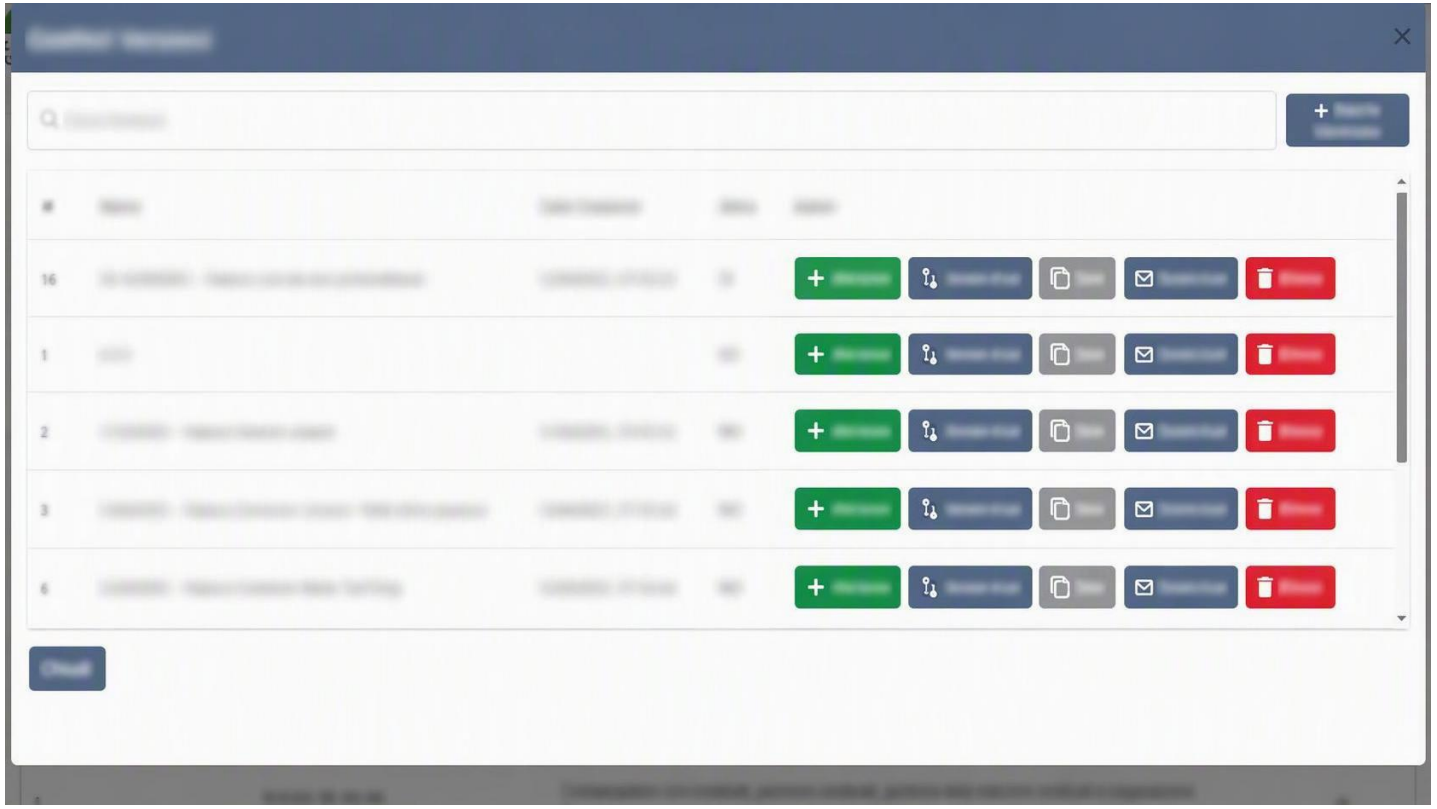
Configurare l'assegnazione

Ufficio competente, copie conoscenza e campi per il programma di protocollo

5. Identificare la versione attiva

CONTROLLO DELLE MODIFICHE

La versione identifica le regole in uso. Test e validazione precedono l’attivazione nel ciclo proposto.



Consultare lo storico

Cercare le versioni e leggerne nome e data.

Verificare lo stato

Riconoscere la versione attiva e vedere le regole.

Gestire le versioni

Usare le funzioni di importazione ed esportazione.

6. Verificare gli esiti

Confrontare protocollo, assegnazioni e feedback per verificare il risultato della lavorazione.



Cercare le elaborazioni

Filtrare per periodo, stato e assegnazione.

Confrontare gli esiti

Consultare protocollo, assegnazioni e feedback.

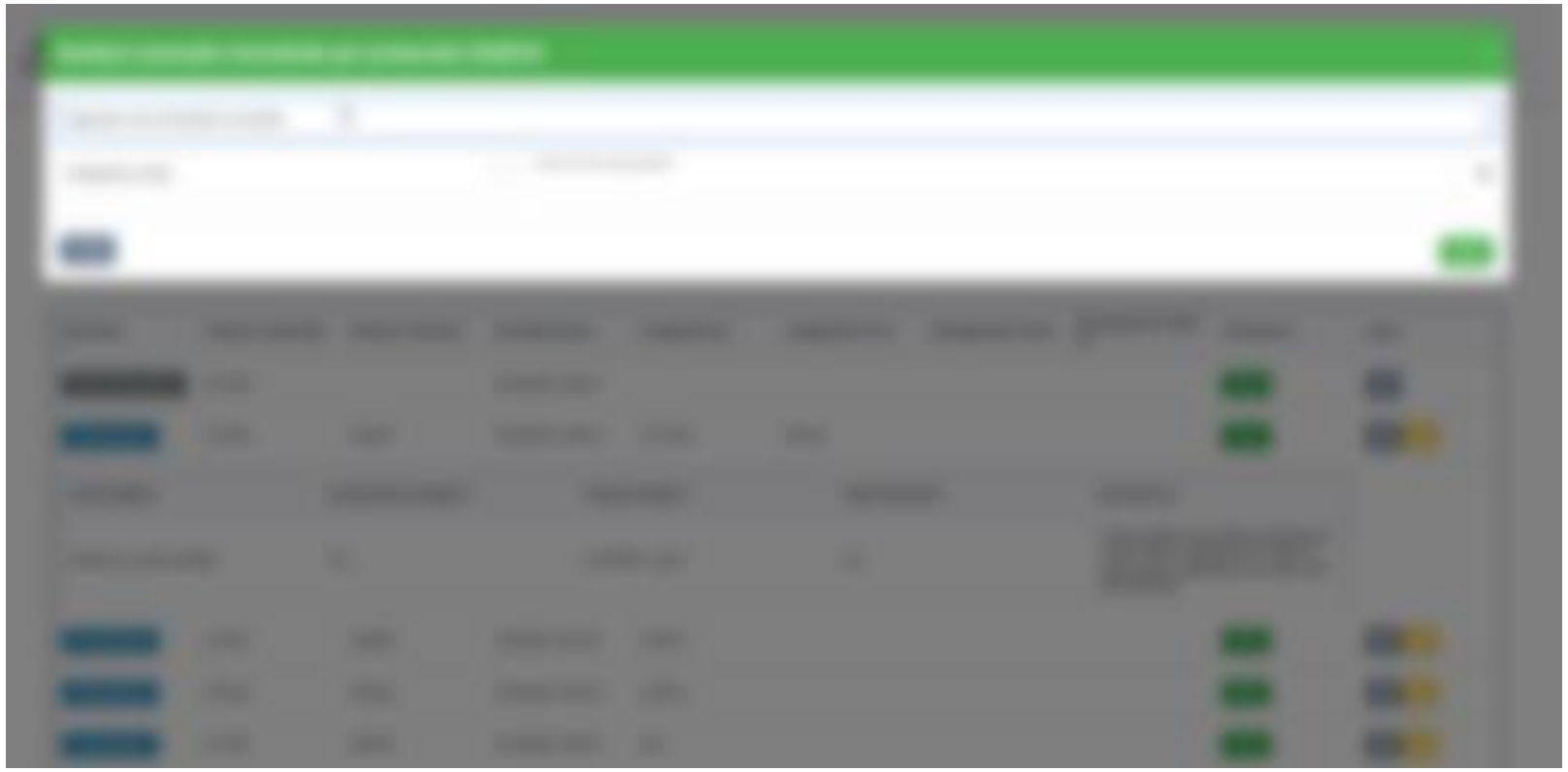
Validare i risultati

Eseguire i test e verificare gli esiti del motore IA.

7. Segnalare e riesaminare le anomalie

CONTROLLO E MIGLIORAMENTO

Inserire le anomalie riscontrate dell'IA



Segnalazione disponibile

Permette di analizzare gli errori per cambiare i prompt

Obiettivo di automazione da raggiungere

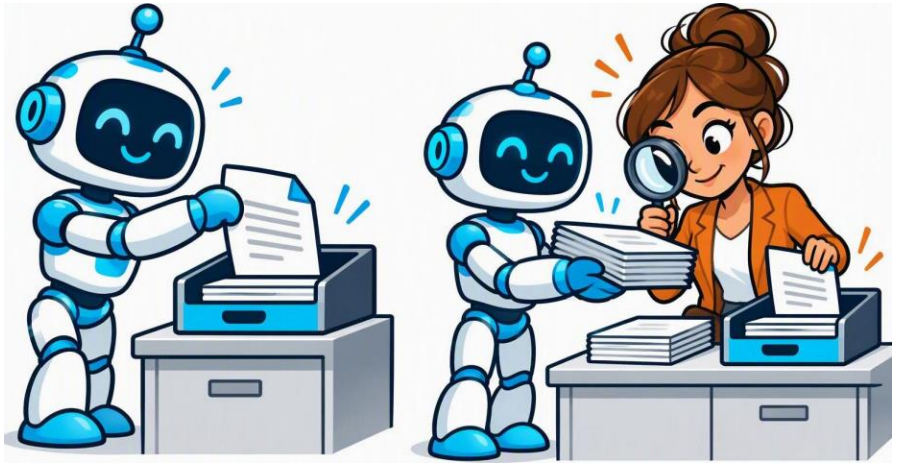
1/3	2/3

AUTOMAZIONE CON CONTROLLO UMANO

L’IA predispone la scheda. Lo smistamento parte solo dopo il controllo dell’operatore.

COMPLETAMENTE AUTOMATIZZATO

L’IA protocolla e smista direttamente agli uffici competenti.




VERITAS
E l'ufficio protocollo come cambia?
PROTOCOLLO-IA


Meno persone,
più skillate

Sviluppo al servizio delle Direzioni



Sviluppi proposti per le Direzioni

Priorità e piano di attuazione da definire



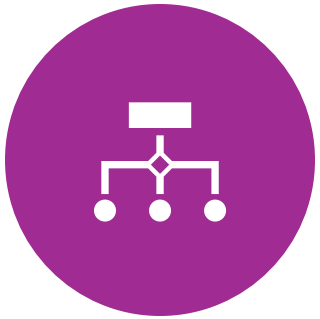
CREARE REPORT/RIASSUNTI PER LE DIREZIONI SULLA DOCUMENTAZIONE RICEVUTA GIORNALMENTE, SETTIMANALMENTE O CON ALTRA PERIODICITÀ, ANCHE IN BASE A SPECIFICHE PAROLE CHIAVE (ES. “RECLAMI”, “PENALI”, “CONTRATTI”).



CREARE REPORT TEMATICI SU SPECIFICHE TIPOLOGIE DI DOCUMENTAZIONE RICEVUTA, CON ANALISI SU VOLUMI, TREND O CRITICITÀ.



INVIARE ALERT AUTOMATICI VIA EMAIL A DETERMINATE FUNZIONI O PERSONE QUALORA VENGA RICEVUTA DOCUMENTAZIONE PARTICOLARE O SENSIBILE (ES. RECLAMI LEGALI, SEGNALAZIONI, NON CONFORMITÀ, ECC.).



GESTIRE I FASCICOLI

MEDIANTE TASSONOMIE E METADATI CONDIVISI (PROSSIMO STEP PROGETTUALE).



Grazie per l’attenzione

Daniela Bellemo