

SPONSORED STORY

Document management, come cambia con integrazioni, automazione e AI collaborativa: la visione di Top Consult

Home > Documenti Digitali

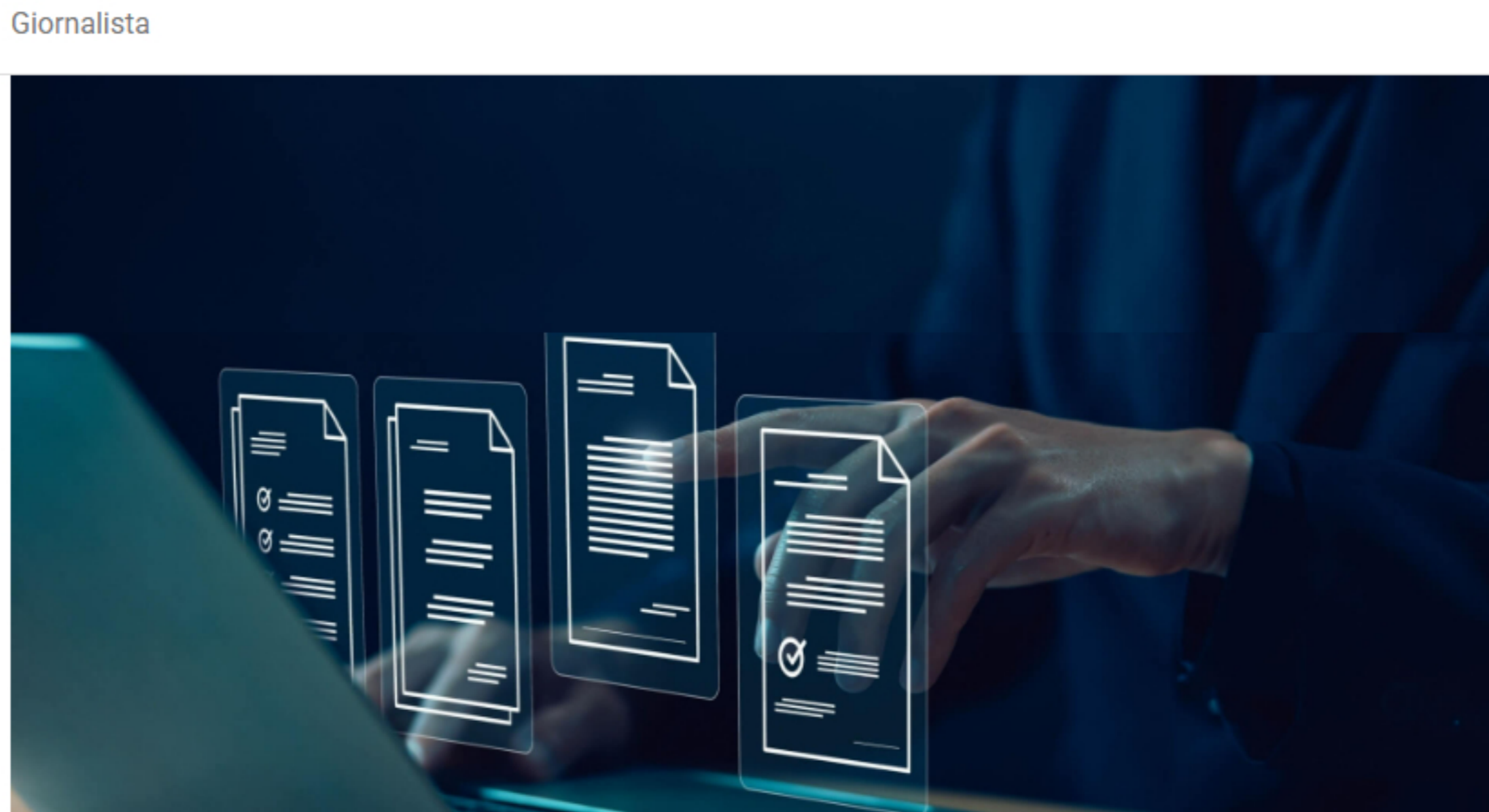
[f](#)
[in](#)
[X](#)
[✉](#)
[🔗](#)
Partecipa al dibattito 🔴

Il document management non è più solo archiviazione digitale: oggi diventa una piattaforma multiservizio che collega Erp, Crm e firma elettronica, automatizza i flussi e introduce un'AI collaborativa pensata per supportare le persone nelle attività quotidiane. La direzione indicata da Top Consult con TopMedia SIX

Pubblicato il 27 mag 2026

Veronica Balocco

Giornalista


X Chiedi all'AI

Per molto tempo il document management è stato associato quasi esclusivamente all'archiviazione, conservazione e ricerca di documenti. Oggi questo approccio è superato: la **gestione documentale** è diventata un punto di passaggio tra processi, approvazioni, controlli, verifiche e scambi informativi che coinvolgono funzioni diverse.

Questa evoluzione si inserisce in uno scenario in cui **crece il peso della gestione digitale dei documenti nei processi d'impresa**. Secondo l'**Osservatorio Digital B2b del Politecnico di Milano**, il mercato italiano del Digital Document Management & Exchange ha raggiunto **2,3 miliardi di euro nel 2024**, mentre il **42% di grandi aziende e PMI adotta già un Document Management System**. Dati che confermano come la gestione documentale non sia più soltanto un presidio archivistico, ma una componente sempre più rilevante nell'organizzazione dei flussi informativi e operativi. Parallelamente, anche l'**adozione dell'intelligenza artificiale** continua ad avanzare: secondo **Eurostat**, nel 2025 il **20% delle imprese europee** con almeno 10 addetti utilizzava tecnologie di AI. Un contesto che contribuisce a spingere il document management oltre la sua tradizionale funzione archivistica, verso un ruolo più integrato nei processi aziendali.

È qui che si inserisce la visione di **Top Consult**, realtà italiana specializzata nella gestione documentale, che con il lancio di **TopMedia SIX** punta a rafforzare tre direttrici di trasformazione oggi sempre più intrecciate: integrazioni, automazione e AI collaborativa.

Da archivio digitale a piattaforma multiservizio

Il primo cambiamento riguarda la natura stessa del document management. Non è più visto come un semplice repository che raccoglie documenti, né come un sistema separato che si limita a conservare informazioni prodotte altrove. Sta diventando, invece, **una piattaforma multiservizio, capace di accompagnare il lavoro quotidiano e di abilitare funzioni che toccano direttamente i processi**.

Come spiega **Matteo Zaffagnini, responsabile commerciale di Top Consult**, il documentale "non è più un mero contenitore di documenti, ma una piattaforma che porta con sé strumenti per l'automazione dei processi e funzionalità AI pensate per essere davvero utili al lavoro quotidiano". Il punto, in altre parole, non è aggiungere tecnologia come sovrastruttura, ma **fare in modo che il sistema documentale diventi un ambiente operativo più intelligente**. Un luogo dove transitano documenti, dati, regole e attività, e dove le funzionalità non si fermano alla consultazione o alla conservazione, ma aiutano a svolgere compiti, ridurre attività manuali e rendere più lineari i flussi.

Questo passaggio è particolarmente rilevante in aziende che operano in **ecosistemi applicativi stratificati**, dove ERP, CRM, firma elettronica, sistemi legacy e strumenti verticali convivono da anni. In questi contesti, la vera sfida non è solo tenere in ordine i documenti, ma **fare in modo che la gestione documentale sappia dialogare in modo fluido con tutto il resto**.

Il valore delle integrazioni nei processi aziendali

Proprio le integrazioni sono uno dei cardini della lettura proposta da Top Consult. Per Zaffagnini, una piattaforma documentale oggi deve essere in grado di collegarsi in modo naturale ai sistemi che l'azienda già utilizza, **senza imporre un cambiamento traumatico di interfacce, procedure o abitudini operative**. "Fin dall'inizio abbiamo progettato la piattaforma per dialogare con i gestionali aziendali, acquisendo dati e mettendo a disposizione funzioni documentali che si innestano nei processi", osserva. Proprio per questo, se la piattaforma è progettata in modo intelligente e si apre tramite API, può esporre funzionalità specifiche e granulari, utili anche all'interno di sistemi terzi.

È un punto decisivo. In molte organizzazioni non serve introdurre un nuovo monolite applicativo, ma **rendere disponibili singole capacità documentali là dove servono davvero**. Classificare un documento, firmarlo, richiamarlo, archivarlo, ricercarlo, avviare un workflow: sono tutte funzioni che possono vivere anche dentro altri sistemi, a patto che la piattaforma documentale sia costruita per integrarsi.

Secondo Top Consult, è proprio questa la direzione dell'evoluzione. Non un software chiuso che costringe l'utente a spostarsi in un ambiente separato, ma **una piattaforma che offre servizi documentali utilizzabili anche all'interno di ERP, CRM o applicativi verticali**. È così che, nel tempo, il documentale può diventare uno strato stabile dell'architettura informativa aziendale, anche quando altri sistemi vengono sostituiti.

Zaffagnini ricorda infatti che, in diversi casi, i clienti hanno cambiato gestionale o CRM mantenendo però la piattaforma documentale. Un segnale che dice molto del ruolo che il document management può assumere quando non si limita a "contenere", ma riesce davvero a collegare dati, documenti e funzioni operative. A questo si aggiunge un altro elemento. Da un lato ci sono i **connettori verso grandi piattaforme già diffuse sul mercato**, come SAP. Dall'altro resta la capacità di rispondere a esigenze puntuali, costruendo **funzionalità mirate su casi d'uso concreti**.

Automazione documentale, il salto di qualità atteso dalle aziende

Dopo una lunga stagione in cui la priorità era digitalizzare la carta, e una seconda fase incentrata sulla digitalizzazione dei processi, oggi il salto atteso è un altro: **automatizzare**. Anche in ambito documentale, però, l'automazione ha valore solo se si misura con attività concrete, ripetitive e a basso valore aggiunto.

I benefici che le aziende cercano sono noti: maggiore velocità, riduzione degli errori, più continuità operativa, migliore compliance, più controllo sui passaggi. Ma questi **risultati diventano reali solo quando la tecnologia interviene nei punti dove si disperdono tempo e attenzione**.

Un esempio citato da Zaffagnini riguarda la **gestione delle bolle doganali**. Il processo può essere automatizzato collegando un bot al cassetto doganale, scaricando i documenti, sottoponendoli a quadratura contabile e verificando la corrispondenza tra ordine, bolla e fattura. In questo modo viene meno la necessità di un intervento umano ripetitivo per operazioni standardizzate, con vantaggi evidenti in termini di rapidità e continuità.

Lo stesso approccio vale per altri flussi, come il **ciclo passivo**, dove riconoscimento dei documenti, instradamento, controllo e archiviazione possono essere orchestrati in modo più lineare. In questi casi il document management si configura come **motore che abilita passaggi, chiude il cerchio tra contenuto e processo e rende più robusta l'esecuzione operativa**.

Top Consult insiste però su un aspetto importante: l'automazione non va letta come sostituzione indiscriminata del lavoro umano. L'obiettivo è alleggerire le attività più ripetitive e meno qualificanti, lasciando **alle persone il governo delle eccezioni, delle decisioni e del controllo di senso**. Non a caso, Zaffagnini richiama anche il tema della **resistenza culturale**. In molte realtà, soprattutto più piccole, ci sono figure che svolgono da anni certe attività manuali e non sempre vedono nell'automazione un aiuto immediato. Per questo, osserva, l'adozione è più semplice quando gli strumenti si dimostrano concretamente utili e quando cresce la familiarità quotidiana con l'AI. Se la confidenza con questi strumenti matura anche dal basso, il cambiamento organizzativo tende a essere più naturale.

AI collaborativa, supporto concreto e non promessa astratta

Tra i concetti più innovativi emerge quello di **AI collaborativa**. Un'espressione che non indica un'intelligenza artificiale generica o decorativa, ma **una componente pensata per affiancare le persone in compiti precisi, all'interno di un perimetro definito e controllato**.

Il primo terreno è la **ricerca documentale**. Ci sono utenti, per esempio in area amministrativa, che conoscono molto bene la struttura degli archivi e sanno dove trovare una fattura o un cedolino. Ma non tutti hanno questa familiarità: per loro l'AI può rivelarsi estremamente utile. L'idea di Top Consult è semplice: permettere a chi non conosce a memoria cartelle, tassonomie e logiche archivistiche di **formulare una richiesta in linguaggio naturale e ottenere più rapidamente il documento giusto**. Vista sotto quest'ottica, l'intelligenza artificiale non sostituisce il sistema documentale, ma lo rende più accessibile a profili meno esperti o più occasionali.

Il secondo ambito riguarda l'**archiviazione**. Se oggi ci sono ancora attività umane dedicate a capire dove collocare un documento, la piattaforma può utilizzare funzioni AI per riconoscere la natura, individuare la cartella più adatta tra quelle esistenti oppure suggerire la creazione di una nuova collocazione coerente. Anche qui il punto non è l'automazione fine a sé stessa, ma la possibilità di **rendere più efficiente e meno fragile un'operazione che, in molti contesti, dipende ancora da conoscenze distribuite e poco formalizzate**.

Per Matteo Zaffagnini, il valore di questi strumenti sta proprio nella loro capacità di offrire un aiuto puntuale e veloce, restando però "sempre definiti e allenati da un umano". È questa la soglia che distingue l'AI collaborativa da una promessa astratta: "Non una tecnologia calata dall'alto, ma una funzione integrata, testata e inserita in flussi che le persone possono governare".

La visione di TopMedia SIX: una piattaforma proattiva e personalizzata

La nuova versione di TopMedia SIX nasce esattamente dentro questa impostazione. Top Consult spiega che la piattaforma è stata completamente riscritta in ottica web e punta a diventare un ambiente più proattivo, flessibile e aderente ai diversi ruoli aziendali.

Uno dei punti di discontinuità rispetto al passato riguarda la **personalizzazione dell'esperienza**. In precedenza, la piattaforma tendeva a presentare a tutti lo stesso insieme di funzioni. Oggi, invece, l'idea è **costruire dashboard e aree di lavoro differenziate in base al profilo dell'utente**. Chi approva, controlla o decide non ha le stesse esigenze di chi archivia, cerca o gestisce operativamente i documenti.

Zaffagnini riassume bene questa logica quando spiega che "un decision maker non vuole necessariamente entrare in piattaforma per ricercare o archiviare, ma per trovare un cruscotto di controllo, una to do list, un elenco delle attività da approvare". La piattaforma, quindi, non deve semplicemente mostrare tutto: deve **mostrare ciò che serve a quel ruolo, in quel momento**.

Qui emerge un altro aspetto importante della nuova impostazione: la **proattività**. L'utente non deve essere lasciato solo a cercare ciò che deve fare. La piattaforma può evidenziare azioni, scadenze, task e priorità, costruendo una homepage più vicina alla pratica quotidiana. In questo senso, il document management assume una **forma più orientata al lavoro e meno alla sola consultazione**.

Accanto a questa revisione dell'esperienza utente, la piattaforma amplia anche il proprio perimetro funzionale con ricerca semplice e semantica, classificazione automatica, una UX rinnovata, nuove possibilità di integrazione e una fruizione adattativa su smartphone, notebook e PC. L'obiettivo è rendere il sistema più uniforme nei diversi contesti d'uso, senza separare l'esperienza desktop da quella mobile.

Altro fronte importante è quello della **scalabilità**. Storicamente, Top Consult ha lavorato molto con grandi organizzazioni, ma la riscrittura della piattaforma e l'impostazione a microfunzionalità vanno nella direzione di una **maggiore modularità**. "Non tutte le aziende hanno bisogno di un insieme esteso di componenti: spesso ne servono pochi, ma ben integrati", spiega Zaffagnini. Da qui l'idea di una suite enterprise che resta scalabile secondo esigenze, perimetro e livello di maturità del cliente, anche sul piano della sicurezza.

Il document management diventa così un'infrastruttura attiva, capace di tenere insieme documenti, dati, processi e interazioni. Ed è proprio nell'incrocio tra integrazioni, automazione e AI collaborativa che si gioca oggi una parte importante della sua evoluzione.

Articolo realizzato in collaborazione con Top Consult

@RIPRODUZIONE RISERVATA