

Osservatorio
Professionisti e Innovazione Digitale

Efficienza interna per migliorare il servizio: il caso dello Studio legale Previti

Ricerca 2021
Business Case

Novembre 2021

Osservatorio Professionisti e Innovazione Digitale

Efficienza interna per migliorare il servizio: il caso dello Studio legale Previti

Business Case

2

LO STUDIO

Lo Studio Previti, fondato alla fine degli anni 50 dall'avvocato Cesare Previti, è oggi un'associazione professionale con sedi a Roma e a Milano. Lo Studio opera nelle materie inerenti al diritto civile e commerciale, sia in sede giudiziale che stragiudiziale o arbitrale.

Nel 2011 lo Studio ha conseguito la certificazione UNI EN ISO 9001 per la progettazione e l'erogazione dei servizi legali.

Dal 2016 lo Studio è articolato in dipartimenti (Diritto della proprietà intellettuale-Diritto di internet-Concorrenza sleale, Compliance-Media-Tecnologia, Responsabilità Civile-Contenzioso commerciale e societario-Diritto civile, Crisi d'impresa-Recupero crediti, Diritto bancario e assicurativo, Diritto societario-Diritto commerciale e contrattuale, Diritto del lavoro, Diritto di famiglia e delle successioni).

Nel 2020 costituisce SPtech, startup innovativa, che ha lo scopo di sviluppare soluzioni informatiche assistite da tecnologia evoluta per l'attività legale, lavorando quotidianamente in sinergia con lo Studio.

Lo Studio pone particolare attenzione alle tecnologie e all'innovazione attraverso una struttura informatica all'avanguardia con il fine di migliorare l'efficienza e la capacità di servizio. In tale contesto, l'integrale digitalizzazione dell'archivio e l'adozione di un efficace sistema di accesso, agevolano il lavoro in remoto e facilitano l'integrazione con altri professionisti e con i Clienti, che hanno la possibilità di accedere in sicurezza alle loro pratiche.

Lo Studio dispone di un organico di circa 40 persone. Allo Studio si affianca la struttura di SPtech con un organico di 5 persone, operative nell'ambito delle soluzioni legal tech per lo Studio.

SETTORE

Servizi legali.

STUDIO

Lo Studio Legale Previti Associazione Professionale opera sui temi inerenti al diritto civile e commerciale, sia in sede giudiziale che stragiudiziale o arbitrale.

ESIGENZA

Migliorare l'efficienza nelle attività di individuazione dei contenuti illecitamente immessi nel web da parte di soggetti non autorizzati e nella raccolta del materiale probatorio per renderlo opponibile ai terzi e avviare le azioni di natura legale a tutela dei diritti violati.

SOLUZIONE IMPLEMENTATA

Soluzione di machine learning per l'individuazione dei contenuti illeciti e cristallizzazione degli stessi per renderli opponibili a terzi.

BENEFICI

- Miglioramento dei tempi di risposta alla clientela.
- Autonomia operativa rispetto ai fornitori di servizi.
- Miglioramento dell'efficienza interna nei processi lavorativi interessati.
- Nuove consapevolezze sulla capacità di elaborare nuovi servizi di natura legal-tech.

ESIGENZA

L'assistenza legale per la protezione dall'uso illecito nel web di contenuti audiovisivi soggetti ad autorizzazione (video, programmi TV, film, eventi sportivi, ...) rappresenta uno dei servizi di punta dello Studio Previti. Fino allo scorso anno lo Studio si è avvalso della collaborazione di entità esterne per individuare i contenuti illecitamente immessi e fruiti nel web. L'incremento del lavoro e la necessità di avviare tempestivamente le azioni legali per tutelare gli aventi diritto, "ci ha fatto riflettere sulla **necessità di renderci il più possibile autonomi** nelle attività preliminari all'avvio delle azioni di natura legale e ad esse complementari" spiega Stefano Previti, socio dello Studio. "In alcune situazioni o in alcuni periodi i fornitori non erano in grado di sostenere l'intera mole di lavoro e soddisfare le nostre esigenze di velocità, condizionando l'efficacia dello studio nella gestione dell'incarico ricevuto".

Per questa tipologia di servizi sono schematicamente quattro le fasi di lavoro: a) ricezione dell'incarico (in questa fase l'avvocato esamina con il cliente lo stato dei diritti di sfruttamento e genera la white list, che comprende i soggetti autorizzati all'uso di immagini, video, ecc.); b) individuazione da parte dello Studio dei contenuti oggetto di uso illecito; c) raccolta e conservazione delle prove per avviare le azioni di tutela; d) avviamento e gestione delle azioni a tutela dei titolari dei contenuti illecitamente trasmessi nel web. Per le fasi intermedie (NdR: b e c) lo Studio ha sentito l'esigenza di recuperare efficienza, velocizzando sia la ricerca dei contenuti sia la loro raccolta ai fini probatori.

SETTORE

Servizi legali.

STUDIO

Lo Studio Legale Previti Associazione Professionale opera sui temi inerenti al diritto civile e commerciale, sia in sede giudiziale che stragiudiziale o arbitrale.

ESIGENZA

Migliorare l'efficienza nelle attività di individuazione dei contenuti illecitamente immessi nel web da parte di soggetti non autorizzati e nella raccolta del materiale probatorio per renderlo opponibile ai terzi e avviare le azioni di natura legale a tutela dei diritti violati.

SOLUZIONE IMPLEMENTATA

Soluzione di machine learning per l'individuazione dei contenuti illeciti e cristallizzazione degli stessi per renderli opponibili a terzi.

BENEFICI

- Miglioramento dei tempi di risposta alla clientela.
- Autonomia operativa rispetto ai fornitori di servizi.
- Miglioramento dell'efficienza interna nei processi lavorativi interessati.
- Nuove consapevolezze sulla capacità di elaborare nuovi servizi di natura legal-tech.

Osservatorio Professionisti e Innovazione Digitale

Efficienza interna per migliorare il servizio: il caso dello Studio legale Previti

Business Case

4

“Il web è un mondo pieno di intermediari: dagli operatori che danno accesso alla rete ai fornitori di servizi di hosting, da coloro che offrono servizi per garantire l’anonimato dell’emittente a coloro che offrono i servizi di pagamento on line. Per impedire che soggetti non autorizzati trasmettano contenuti in modo illecito abbiamo bisogno di agire verso più attori, non solo quelli più strettamente collegati all’illecito stesso. Tutto ciò fa capire quanto sia importante lavorare insieme all’area tecnica (NdR: informatica): non servono soltanto i dati ma anche la lettura dei ruoli giocati da diversi soggetti nell’ambito di un illecito. Per ciascuno, infatti, cambia il regime giuridico di responsabilità”.

Agire tempestivamente, per chiedere a un giudice di ordinare l’inibizione di un indirizzo IP, diventa fondamentale. Più velocemente si intercettano i ‘luoghi’ di trasmissione illecita di materiale audiovisivo, più si limitano i danni al cliente. Spesso gli indirizzi IP sono anonimizzati per cui è necessario agire sui soggetti che, pur non direttamente responsabili dell’illecito, sono in grado di interrompere la trasmissione di contenuti protetti.

SOLUZIONI IMPLEMENTATE

A fronte delle esigenze emerse, lo Studio, attraverso la startup innovativa SPtech, ha sviluppato due soluzioni che permettono di raggiungere gli obiettivi di **migliorare l’efficienza e la velocità di risposta** nelle fasi di individuazione dei contenuti illecitamente trasmessi e di **raccolta delle prove** utili ad avviare le azioni di tutela.

La **prima soluzione** (Core Sentinel), basata su tecnologie di machine learning e intelligenza artificiale, è a disposizione degli analisti per velocizzare l’individuazione dei contenuti

SETTORE

Servizi legali.

STUDIO

Lo Studio Legale Previti Associazione Professionale opera sui temi inerenti al diritto civile e commerciale, sia in sede giudiziale che stragiudiziale o arbitrale.

ESIGENZA

Migliorare l’efficienza nelle attività di individuazione dei contenuti illecitamente immessi nel web da parte di soggetti non autorizzati e nella raccolta del materiale probatorio per renderlo opponibile ai terzi e avviare le azioni di natura legale a tutela dei diritti violati.

SOLUZIONE IMPLEMENTATA

Soluzione di machine learning per l’individuazione dei contenuti illeciti e cristallizzazione degli stessi per renderli opponibili a terzi.

BENEFICI

- Miglioramento dei tempi di risposta alla clientela.
- Autonomia operativa rispetto ai fornitori di servizi.
- Miglioramento dell’efficienza interna nei processi lavorativi interessati.
- Nuove consapevolezze sulla capacità di elaborare nuovi servizi di natura legal-tech.

Osservatorio Professionisti e Innovazione Digitale

Efficienza interna per migliorare il servizio: il caso dello Studio legale Previti

Business Case

5

illecitamente trasmessi nel web ed eliminare i ‘falsi positivi’. A mano a mano che l’applicazione apprende, diventa sempre più efficace il supporto alle attività di verifica e validazione dei contenuti probatori. La soluzione è, sostanzialmente, un crawler, che effettua le ricerche nel web, seguendo le istruzioni impartite all’applicazione da parte degli avvocati. **La seconda soluzione** (FACT – Forensic Acquisition Tool) digitalizza il processo lavorativo collegato alla fase di raccolta delle prove. In questo caso l’applicazione scarica dal web tutto ciò che viene intercettato e selezionato. Successivamente i contenuti sono archiviati apponendo marca temporale e firma digitale per cristallizzarli e renderli opponibili a terzi, eventualmente anche in giudizio. Questa procedura garantisce l’acquisizione delle prove, evitando i rischi di inammissibilità, nel rispetto degli standard previsti.

BENEFICI

“A distanza di circa un anno dallo sviluppo delle due soluzioni non abbiamo ancora sufficienti elementi quantitativi per misurare l’efficacia complessiva delle scelte effettuate. Tuttavia, abbiamo già notato una maggiore velocità di interlocuzione con i clienti, grazie anche al fatto che tutto il processo è ora gestito internamente”.

Le difficoltà incontrate sono prevalentemente di natura culturale. Il gruppo di lavoro per lo sviluppo delle soluzioni era composto da ingegneri, economisti e avvocati, ciascuno con una prospettiva differente nel valutare i diversi temi. Lo Studio ha perciò inserito una figura con un forte background scientifico ma con esperienze tali da aver sviluppato capacità nella gestione di gruppi compositi e di traduzione delle esigenze legali in linguaggio

SETTORE

Servizi legali.

STUDIO

Lo Studio Legale Previti Associazione Professionale opera sui temi inerenti al diritto civile e commerciale, sia in sede giudiziale che stragiudiziale o arbitrale.

ESIGENZA

Migliorare l’efficienza nelle attività di individuazione dei contenuti illecitamente immessi nel web da parte di soggetti non autorizzati e nella raccolta del materiale probatorio per renderlo opponibile ai terzi e avviare le azioni di natura legale a tutela dei diritti violati.

SOLUZIONE IMPLEMENTATA

Soluzione di machine learning per l’individuazione dei contenuti illeciti e cristallizzazione degli stessi per renderli opponibili a terzi.

BENEFICI

- Miglioramento dei tempi di risposta alla clientela.
- Autonomia operativa rispetto ai fornitori di servizi.
- Miglioramento dell’efficienza interna nei processi lavorativi interessati.
- Nuove consapevolezze sulla capacità di elaborare nuovi servizi di natura legal-tech.

Osservatorio Professionisti e Innovazione Digitale

Efficienza interna per migliorare il servizio: il caso dello Studio legale Previti

Business Case

6

informatico. “Oggi, più lavoriamo insieme, più si crea amalgama e reciproche capacità di cogliere i punti di vista altrui”, spiega Vincenzo Colarocco, Responsabile del Dipartimento Compliance, Media e Tecnologia. Un’ulteriore difficoltà ha riguardato la creazione del nuovo servizio, che ha significato predisporre processi interni e capacità di risposta, anche se al momento solo internamente allo Studio, ma con uno sguardo alle esigenze e ai tempi dettati dalle necessità del cliente. L’integrazione operativa tra lo Studio e la startup è stata anche fisica, avendo destinato alcuni spazi dello Studio a SPtech.

L’esperienza sin qui maturata ha ulteriormente rafforzato l’idea della necessità di spingere sulla collaborazione e integrazione tra area legale e tecnologica, non solo per fare efficienza ma anche per confezionare nuovi servizi. A tale proposito, lo Studio, grazie all’integrazione con SPtech, ha già iniziato a investire sui dati, sviluppando una prima versione di banca dati dinamica su cui costruire la reportistica da consegnare alla clientela. L’attività di controllo sull’uso non autorizzato di materiale audiovisivo nel web ha, infatti, bisogno di un presidio continuo. Gli indirizzi IP da tenere sotto controllo sono migliaia. Anche in questo caso è in corso lo sviluppo della prima versione del software che produce in automatico la reportistica per la clientela sul monitoraggio, per esempio, degli indirizzi IP, individuando quelli bloccati, quelli ancora da bloccare, i tempi intercorsi tra la notifica del blocco e l’effettiva chiusura dell’indirizzo. Altre applicazioni future potrebbero riguardare il monitoraggio della web reputation, nonché l’area relativa alla cyber security. Lo Studio ‘vede’ per il futuro attività legali sempre più assistite da tecnologia con automatismi fino al deposito in giudizio dell’atto di citazione o del ricorso. La riduzione dell’errore umano può

SETTORE

Servizi legali.

STUDIO

Lo Studio Legale Previti Associazione Professionale opera sui temi inerenti al diritto civile e commerciale, sia in sede giudiziale che stragiudiziale o arbitrale.

ESIGENZA

Migliorare l’efficienza nelle attività di individuazione dei contenuti illecitamente immessi nel web da parte di soggetti non autorizzati e nella raccolta del materiale probatorio per renderlo opponibile ai terzi e avviare le azioni di natura legale a tutela dei diritti violati.

SOLUZIONE IMPLEMENTATA

Soluzione di machine learning per l’individuazione dei contenuti illeciti e cristallizzazione degli stessi per renderli opponibili a terzi.

BENEFICI

- Miglioramento dei tempi di risposta alla clientela.
- Autonomia operativa rispetto ai fornitori di servizi.
- Miglioramento dell’efficienza interna nei processi lavorativi interessati.
- Nuove consapevolezze sulla capacità di elaborare nuovi servizi di natura legal-tech.

Osservatorio Professionisti e Innovazione Digitale

Efficienza interna per migliorare il servizio: il caso dello Studio legale Previti

Business Case

7

diventare realtà, pensando alla gestione automatica di una serie di scadenze secondo la logica 'what if', che innescano il processo civile telematico.

L'integrazione e la digitalizzazione dei processi sono, quindi, una priorità dello Studio che, grazie alla propria società di ricerca e sviluppo SPTech, auspica di completare velocemente.

SETTORE

Servizi legali.

STUDIO

Lo Studio Legale Previti Associazione Professionale opera sui temi inerenti al diritto civile e commerciale, sia in sede giudiziale che stragiudiziale o arbitrale.

ESIGENZA

Migliorare l'efficienza nelle attività di individuazione dei contenuti illecitamente immessi nel web da parte di soggetti non autorizzati e nella raccolta del materiale probatorio per renderlo opponibile ai terzi e avviare le azioni di natura legale a tutela dei diritti violati.

SOLUZIONE IMPLEMENTATA

Soluzione di machine learning per l'individuazione dei contenuti illeciti e cristallizzazione degli stessi per renderli opponibili a terzi.

BENEFICI

- Miglioramento dei tempi di risposta alla clientela.
- Autonomia operativa rispetto ai fornitori di servizi.
- Miglioramento dell'efficienza interna nei processi lavorativi interessati.
- Nuove consapevolezza sulla capacità di elaborare nuovi servizi di natura legal-tech.