



Sportello Digitale Presentazione progetto

Luglio 2023

Obiettivo e benefici attesi

Obiettivo

- L'obiettivo della soluzione proposta è quello di fornire al cittadino uno strumento che permetta di interagire con Agenzia delle Entrate in modalità totalmente digitale, effettuando da remoto gran parte delle operazioni tipicamente erogate dagli sportelli fisici per ridurre così i tempi necessari all'espletamento di una pratica.



Benefici

- Garantire la continuità di erogazione dei servizi
- Abbattimento dei tempi di attesa per gli appuntamenti e riduzione dell'afflusso negli uffici
- Migliorare l'esperienza e il soddisfacimento dei contribuenti

Principali requisiti del servizio

La soluzione tecnologica individuata, che andrà gradualmente a sostituire la videochiamata su Teams, è uno strumento che permetterà di supportare maggiormente il cittadino

Erogare servizi di supporto da remoto al contribuente su tutto il territorio nazionale in affiancamento ai canali tradizionali

Identificazione del contribuente tramite uso di identità SPID, la cui autenticazione sarà mediata dal Service Provider SPID dell’Agenzia

Prenotazione appuntamento tramite **CUP** con servizio di richiamata

Gestione di appuntamenti dinamici con funzione di “ricontatto” da CUP

Utilizzo delle funzionalità di collaboration



Sessioni di video supporto tramite condivisione schermo e scambio documenti



Firmare eventuale documentazione utile alla pratica in esame tramite procedure di firma elettronica qualificata

Autenticazione operatore sulla console di Sportello Digitale utilizzando in SSO le proprie credenziali di dominio

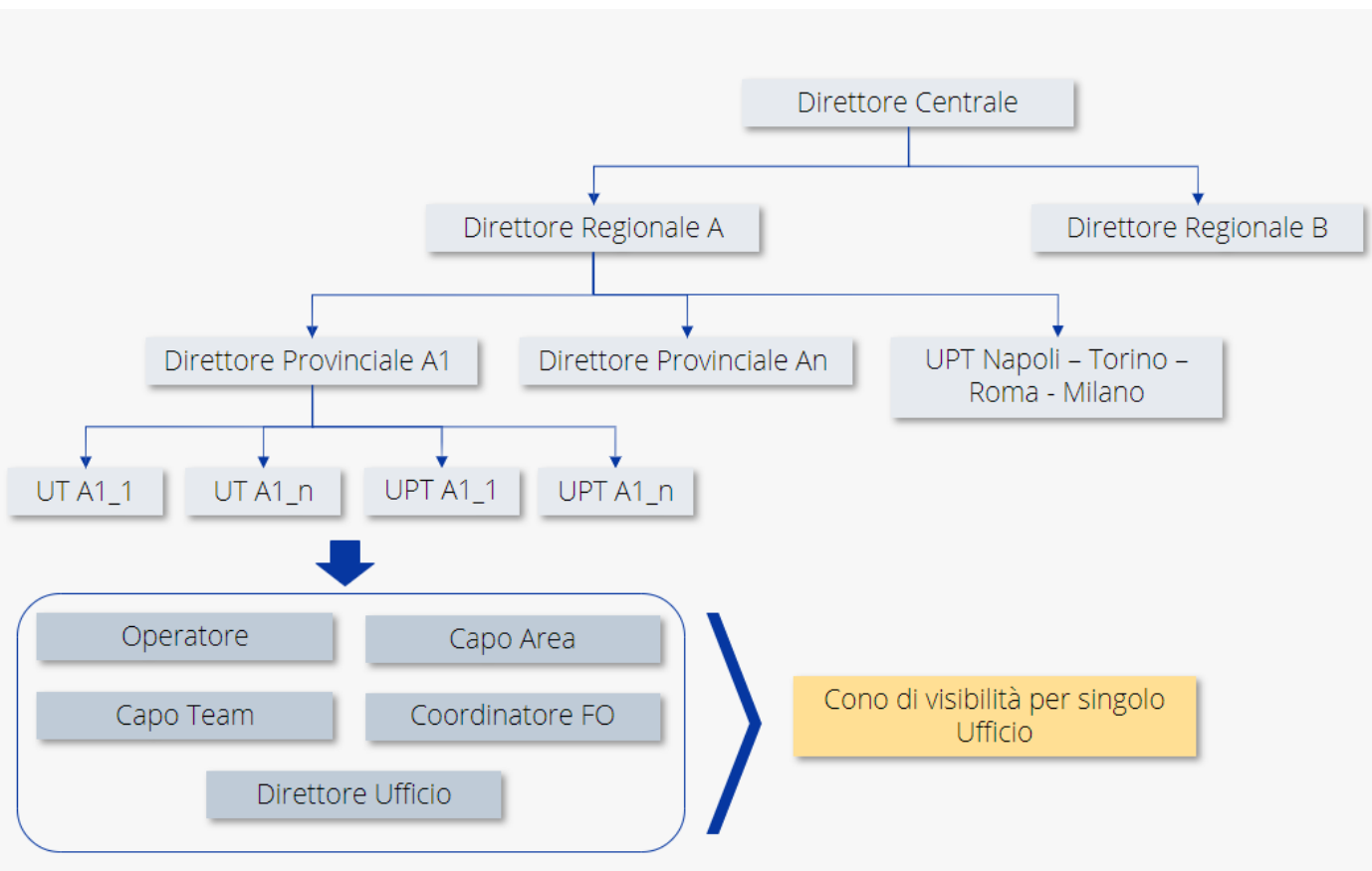
Integrazione con i servizi applicativi utilizzati dall’Agenzia e CUP, NSD, CRM

Risponde ai requisiti di accessibilità e usabilità e soddisfa tutti gli standard di sicurezza informatica e tutela dei dati personali.

Uffici e ruoli

Gerarchia e visibilità - previste 1.900 licenze

- 1.000 al 24/9/2023 [partenza servizio]
- 900 al 31/12/2023



Profili degli operatori

Per ogni ufficio territoriale, previsti inizialmente tre ruoli:

- **Direttore d'Ufficio**
- **Coordinatore di Sala:**
 - assegna/riassegna gli appuntamenti del suo ufficio territoriale
 - assegna le skill agli operatori del suo ufficio territoriale
- **Operatore:** eroga le sessioni di supporto

La soluzione tecnologica: piattaforma *Salesforce*

Operatività sessioni

Autenticazione operatori

Assegnazione/
riassegnazione
appuntamento

Cancellazione
appuntamento

Gestione notifiche
appuntamento

Gestione
scodamento
appuntamento

Lista
appuntamento
operatore

Modifica operatore
designato

Gestione
appuntamento

**Sportello
Digitale**

La soluzione tecnologica: piattaforma *Salesforce*



Modalità erogazione sessione di supporto

Gestione appuntamento

Link Live Chat

Invio mail al contatto associato al case (che corrisponde al cittadino che ha richiesto l'appuntamento) contenente un link ad una pagina web del portale di Agenzia delle Entrate sulla quale è presente una live chat già collegata all'operatore designato.

Link Sessione Video

Invio mail al contatto associato al case (che corrisponde al cittadino che ha richiesto l'appuntamento) contenente un link ad una nuova sessione di videosupporto (VRA)

- La sessione di videosupporto non deve prevedere nessun tipo di controllo remoto del PC del cittadino da parte dell'operatore
- Nessuna sessione di videosupporto deve essere registrata

Formazione

Saranno erogate sessioni di formazione attraverso la piattaforma Microsoft Teams a partire da settembre 2023.

Gli incontri saranno registrati e resi disponibili sulla piattaforma per coloro che, per motivi diversi, non potranno partecipare nel giorno stabilito.



Documentazione

- [Nota Informativa OO.SS.](#)
- [Nota Informativa contribuente](#)
- [Nota avvio servizio](#)
- [Nota informativa dipendenti](#)

Cronoprogramma attività

Entro il 31/7/2023

Organizzazione

- Definizione servizi e processi assistenza
- Informativa agli Uffici, Informativa sindacale
- Individuazione Uffici e team

8-22/9/2023

Prototipo (collaudo e training)

18-22/9/2023

Formazione

Comunicazione

- Istituzionale e interna
- Informativa privacy

24/9/2023

AVVIO

**Sportello
Digitale**