

INFORMATIVA ALLE OO.SS. DEL COMPARTO E DELL'AREA FUNZIONI CENTRALI

Avvio “Sportello Digitale”

L’Agenzia è impegnata in un percorso di costante evoluzione dei propri servizi, orientato a garantirne l’efficienza, la qualità e la capillarità.

Un pilastro di tale percorso è il progressivo svincolare dalla compresenza fisica la relazione tra ufficio e contribuente, consentendo dunque di affiancare in modo sistematico l’erogazione dei servizi in presenza con quella a distanza.

L’Agenzia, con comunicazioni di servizio e documenti programmatici, ha più volte rappresentato la linea evolutiva del proprio modello di assistenza, introducendo la videochiamata come modalità di erogazione dei servizi.

In considerazione dei risultati raggiunti, delle potenzialità dello strumento e della perdurante esigenza di contenere il numero degli accessi in presenza dei contribuenti presso i nostri uffici, il Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2023-2025 ha riportato tra gli obiettivi programmatici e strategici la possibilità di erogare l’assistenza tramite una videochiamata “evoluta” ossia uno “sportello virtuale”.

Come comunicato con l’informativa del 18 gennaio 2022 (**all. 1**), nell’ambito delle attività del Gruppo di Lavoro per il progetto “Sportello Digitale”, costituito con l’obiettivo di analizzare le implicazioni organizzative, tecnologiche e dei processi per la digitalizzazione delle attività di assistenza da parte degli uffici dell’Agenzia, è stata individuata una soluzione tecnologica che permette di supportare maggiormente il cittadino nel:

- prenotare l’appuntamento tramite CUP con servizio di richiamata
- ricevere sessioni di video supporto tramite condivisione schermo e scambio documenti
- firmare eventuale documentazione utile alla pratica in esame tramite procedure di firma elettronica qualificata

La soluzione risponde ai requisiti di accessibilità e usabilità e soddisfa tutti gli standard di sicurezza informatica e tutela dei dati personali. La stessa sarà integrata con i servizi applicativi utilizzati dall’Agenzia.

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.

Nel 2022 è stata avviata una fase di sperimentazione dello strumento che ha interessato le Direzioni Regionali di Sardegna e Lazio, che si è conclusa positivamente, e dalla quale è emerso che lo sportello digitale ha tutte le potenzialità per essere uno strumento valido da utilizzare in sede di erogazione dei servizi.

Per queste ragioni, dato l'esito positivo della sperimentazione, si è arrivati a definire una soluzione tecnologica definitiva da implementare su scala nazionale.

L'aspettativa è quella di consegnare agli uffici territoriali una piattaforma che si possa inserire in maniera armonica all'interno dell'organizzazione dei servizi all'utenza, affiancandola allo sportello fisico e all'assistenza telefonica.

Nella fase di avvio, a partire dal 25 settembre 2023, sarà previsto il rilascio di licenze per tutte le Direzioni Regionali, con l'interessamento di 1.900 colleghi, di cui 1.000 nella prima fase (individuati preliminarmente tra coloro che effettuano già le videochiamate) e 900 nella seconda fase entro il 31 dicembre 2023.

Le dotazioni informatiche necessarie saranno fornite dall'Agenzia e saranno erogate ai colleghi sessioni di formazione a partire dal mese di settembre 2023.

La presente informativa è corredata da *slides* di presentazione del progetto (**all. 2**).

Roma, 21 luglio 2023

INFORMATIVA ALLE OO.SS. DEL COMPARTO FUNZIONI CENTRALI

Avvio sperimentazione “Sportello Digitale”

L'emergenza COVID ha reso necessario mettere in campo forme alternative per lo svolgimento delle attività essenziali, ivi comprese quelle di assistenza ai contribuenti.

Già con la Comunicazione di Servizio n. 5 del 2020 della Direzione Centrale Servizi Fiscali è stata data indicazione agli Uffici di privilegiare la relazione “a distanza” sia tra gli operatori, sia con l'utenza, non solo tramite contatto telefonico ma anche tramite canale telematico, sperimentando anche l'interazione con videochiamata.

L'interazione con videochiamata è stata oggetto di sperimentazione, con risultati molto positivi, presso la Direzione regionale della Sardegna, utilizzando gli strumenti ordinariamente messi a disposizione dall'Agenzia (Lifesize, Skype, Teams).

Parallelamente l'Agenzia ha avviato una serie di attività volte ad individuare, sotto il profilo della dotazione tecnologica, nuove soluzioni a supporto delle modalità di erogazione dei servizi a distanza, dotate di funzionalità che semplifichino le attività degli operatori, nel rispetto degli standard di sicurezza informatica e tutela dei dati personali.

A tal fine, è stato costituito un Gruppo di Lavoro per il progetto “Sportello Digitale” con l'obiettivo di analizzare le implicazioni organizzative, tecnologiche e dei processi per la digitalizzazione delle attività di assistenza da parte degli uffici dell'Agenzia, connesse all'adozione di specifiche soluzioni tecnologiche.

Il gruppo ha individuato una soluzione tecnologica che consente all'utente di:

- prenotare il proprio appuntamento direttamente online attraverso un assistente virtuale;
- ricevere assistenza da parte di un operatore di sportello in remoto attraverso la piattaforma, con possibilità di co-browsing, scambio documentale e messaggistica già predisposta;
- richiedere, laddove necessario, il rilascio in tempo reale di certificati digitali qualificati denominati “One-Shot”, per la sottoscrizione della documentazione concordata e prevista dalle procedure definite dallo specifico istituto di PA.

Nel prossimo mese di febbraio pertanto sarà avviata una fase di sperimentazione della piattaforma per l'erogazione di taluni servizi che interesserà 8 colleghi della Direzione regionale della Sardegna e 11 colleghi della Direzione regionale del Lazio. Le attività, in questa fase sperimentale, saranno svolte utilizzando la postazione del funzionario collocata in ufficio.

L'adesione alla sperimentazione da parte dei colleghi è su base volontaria; saranno fornite le dotazioni informatiche necessarie allo svolgimento della sperimentazione e sono previste due giornate di formazione propedeutica, curate dal fornitore della piattaforma tecnologica e da Sogei, già nel corso del mese di gennaio 2022.

Parallelamente, è prevista l'estensione del servizio di videochiamata, secondo le modalità già utilizzate presso la Direzione regionale della Sardegna, alle altre Direzioni regionali. Sono previsti, infine, incontri formativi propedeutici dedicati al personale coinvolto.

Roma, 18 gennaio 2022



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

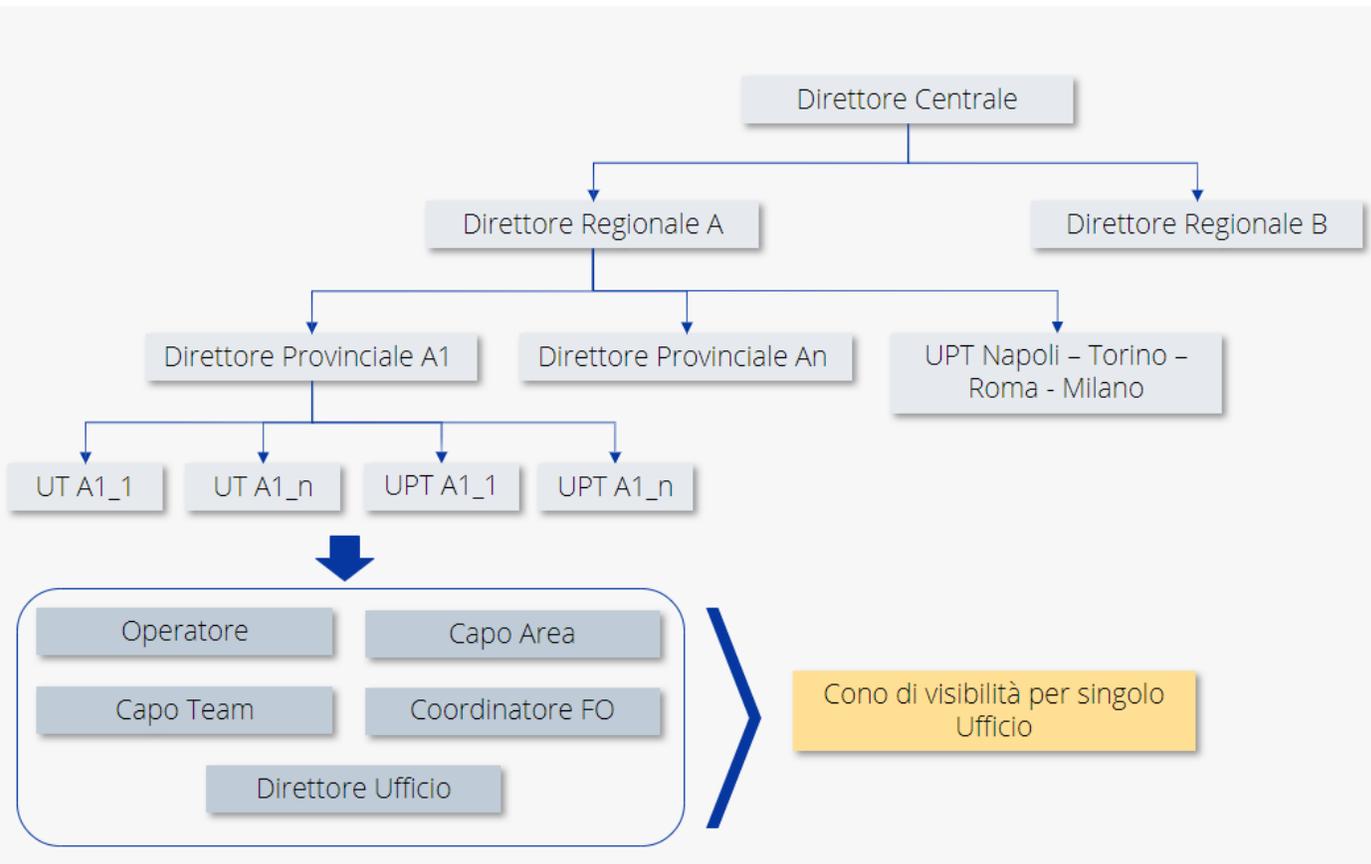
Integrazione con i servizi applicativi utilizzati dall’Agenzia e CUP, NSD, CRM

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**