

OGGETTO: Sportello digitale - Estensione del Servizio di Videochiamata agli Uffici Provinciali- Territorio.

Il modello di assistenza dell’Agenzia è in costante evoluzione al fine di garantire alla collettività servizi efficienti e capillari in logica multicanale.

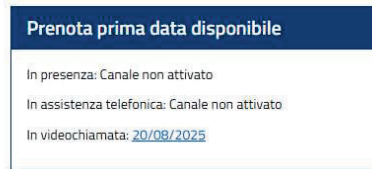
Un pilastro di tale percorso è rappresentato dal fatto che, grazie all’utilizzo sistematico dei nuovi strumenti che la tecnologia ha reso disponibili, non è più necessaria, in un gran numero di casi, la compresenza fisica in ufficio del funzionario e del contribuente, potendo erogare il servizio a distanza, migliorando così l’accessibilità ai servizi per tutti i cittadini.

Rientra in tale strategia l’adozione da parte dell’Agenzia della piattaforma CRM (*Customer Relationship Management*). Questa consentirà progressivamente la gestione sinergica di tutti i canali e i punti di contatto e rappresenterà il principale strumento di lavorazione delle richieste di assistenza, integrandosi progressivamente con gli attuali applicativi esistenti.

La soluzione tecnologica scelta è la piattaforma *Salesforce*, che consentirà di fornire al contribuente e al funzionario la possibilità di interagire attraverso una videochiamata avanzata, utilizzando funzionalità integrate di scambio documentale, chat e sottoscrizione digitale da parte del contribuente, dotato di identità digitale SPID, di eventuale documentazione utile alla pratica in esame, effettuando da remoto gran parte delle operazioni tipicamente erogate dagli sportelli fisici, riducendo così i tempi necessari all’espletamento di una pratica.

A tal fine, è stata modificata la scelta della **modalità di erogazione dei servizi di “Assistenza all’Utenza professionale”** sostituendo “in assistenza telefonica” con “in **videochiamata**”, per esempio:

Scelta della modalità di erogazione



Prenota prima data disponibile
In presenza: Canale non attivato
In assistenza telefonica: Canale non attivato
In videochiamata: 20/08/2025

Tale scelta consentirà prossimamente l’integrazione con altri servizi, diventando un vero e proprio “*sportello virtuale*”.

Per il momento, in questa prima fase, nulla cambia rispetto a quanto avviene attualmente e i servizi di **“Assistenza all’Utenza professionale”** continueranno a svolgersi principalmente tramite il contatto telefonico.

Cordiali saluti.

Il Capo Ufficio (*)
Leonardo Gallo
Firmato digitalmente

(*) firma su delega del Direttore Provinciale
Giuseppe Rosso

L’originale del documento è archiviato presso l’Ufficio emittente.