



# L'evoluzione dei servizi all'utenza dell'Amministrazione Finanziaria: dallo sportello fisico a quello virtuale

## I servizi agili di assistenza

---

1. I servizi telematici
  - a. L'abilitazione Fisconline
  - b. I servizi online
  - c. L'App "AgenziaEntrate"
2. I servizi con mail e PEC
3. Il Contact Center
  - a. L'assistenza telefonica
  - b. La webmail
4. I servizi allo sportello
  - a. Il Web ticket
  - b. La prenotazione CUP

## Il nuovo modello di accoglienza

---

1. L'accesso con appuntamento
2. Il nuovo CUP – la sperimentazione in Toscana