

# Agenzia delle Entrate

**Situazione ad ottobre 2019:** 550 sedi, 32000 dipendenti con postazione desktop classica con telefono IP.

400 Utenti in telelavoro con accesso diretto al PC e 30 operatori di call center in telelavoro con virtual desktop. Per il 2020 eravamo pronti a raddoppiare gli utenti in telelavoro. Progettazione della nuova architettura VOIP e Unified Communication

## Cosa è stato fatto durante la fase emergenziale:

Nel periodo da Marzo ad Aprile 2020: attivazione di 30.000 utenti con accesso da remoto al proprio pc desktop in Ufficio. Attivazione di 600 virtual Desktop per gli operatori di call center. Rigenerazione di 4000 pc Desktop obsoleti mediante una distribuzione Linux per sopperire alla carenza di portatili. Selezioni interne a distanza e tirocinio pratico a distanza per 510 funzionari

Introduzione dei servizi agili per i cittadini per ridurre l'accesso agli uffici  
Nuovo modello di accoglienza che prevede la prenotazione obbligatoria per andare in Ufficio  
Miglioramento dei servizi online e del webticket  
Attività straordinaria per erogazione contributi a fondo perduto (DL Ristori, DL Ristori Bis e DL Sostegni)

## Il futuro prossimo

- Sostituzione del pc fisico con un virtual desktop
- Fornitura di PC portatili a tutti i dipendenti
- Softphone Avaya sui portatili
- Completamento del progetto VOIP ed unified communication con centralizzazione delle linee telefoniche e rinnovo delle sale e delle infrastrutture di videoconferenza

L'Agenzia delle Entrate, svolge tutte le funzioni e i compiti ad essa attribuiti dalla legge in materia di entrate tributarie e diritti erariali, nonché in materia di catasto, servizi geotopocartografici, conservazione dei registri immobiliari, osservatorio del mercato immobiliare e servizi estimativi



*"Siamo partiti in tempi non sospetti - con un progetto ad ampio spettro che garantisce la business continuity e coprisse più canali. Questo ci ha trovati pronti e ha facilitato l'ultimo step di quest'anno dove è stato fondamentale e strategico portare in modo rapido e sicuro il lavoro in remoto trasversalmente a tutta la nostra organizzazione offrendo facilità e flessibilità di utilizzo ai nostri dipendenti"*  
**- Andrea D'Agostino, Responsabile Sistemi di Videocomunicazione e collaborazione a distanza**