

# Supporto SUAP

## Manuale Utente

## Sommario

Versioni.....	2
Glossario.....	2
<b>1 Introduzione .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Scopo del documento .....</b>	<b>3</b>
<b>2 Accesso alla piattaforma.....</b>	<b>3</b>
<b>2.1 Credenziali di accesso .....</b>	<b>3</b>
<b>2.2 Pagina di accesso.....</b>	<b>4</b>
<b>3 Creazione di un nuovo ticket.....</b>	<b>4</b>
<b>3.1 Avvio del processo di creazione .....</b>	<b>4</b>
<b>3.2 Gestione campi obbligatori.....</b>	<b>7</b>
<b>3.3 Invio Ticket .....</b>	<b>8</b>
<b>4 Gestione dei ticket .....</b>	<b>9</b>
<b>5 Scambio di Messaggi .....</b>	<b>10</b>

### Versioni

Versione	Nome documento	Modifica	Data	Autore
v.1.0	Manuale Utente – Ticketing AgID.docx	Prima stesura	19/08/2024	AgID

### Glossario

Termine	Descrizione
SUAP	Sportello Unico Attività Produttive

## 1 Introduzione

Il presente documento è stato redatto con l'obiettivo di fornire una dettagliata panoramica sul funzionamento del sistema "Sistema di gestione richieste di intervento", finalizzato a offrire supporto agli utenti (Regioni, Infocamere, Invitalia).

Questo strumento sarà utilizzato per l'apertura di richieste di chiarimento (ticket) rivolte ad AgID, al fine di ottenere spiegazioni relative all'implementazione delle specifiche tecniche. Il processo di apertura delle richieste è stato progettato per agevolare una comunicazione chiara ed efficiente, facilitando una risposta tempestiva da parte di AgID.

L'obiettivo principale è fornire il supporto necessario che consenta una corretta interpretazione delle specifiche tecniche e di conseguenza la corretta realizzazione dei sistemi SUAP.

### 1.1 Scopo del documento

L'obiettivo della presente guida è quello di fornire all'utente, attraverso passi chiari e dettagliati, il processo di apertura e gestione di richieste di chiarimento relative l'implementazione delle specifiche tecniche utilizzando la piattaforma Uniticket.

## 2 Accesso alla piattaforma

### 2.1 Credenziali di accesso

Per creare e gestire i ticket sulla piattaforma, è essenziale effettuare il primo accesso e richiedere il ruolo di utente mediante il processo di provisioning dell'amministratore del sistema.

Come prima operazione, l'utente dovrà effettuare il primo accesso alla piattaforma [uniTicket - Ticket System \(agid.gov.it\)](https://uniTicket.agid.gov.it) tramite credenziali SPID (cfr. Figura 1).

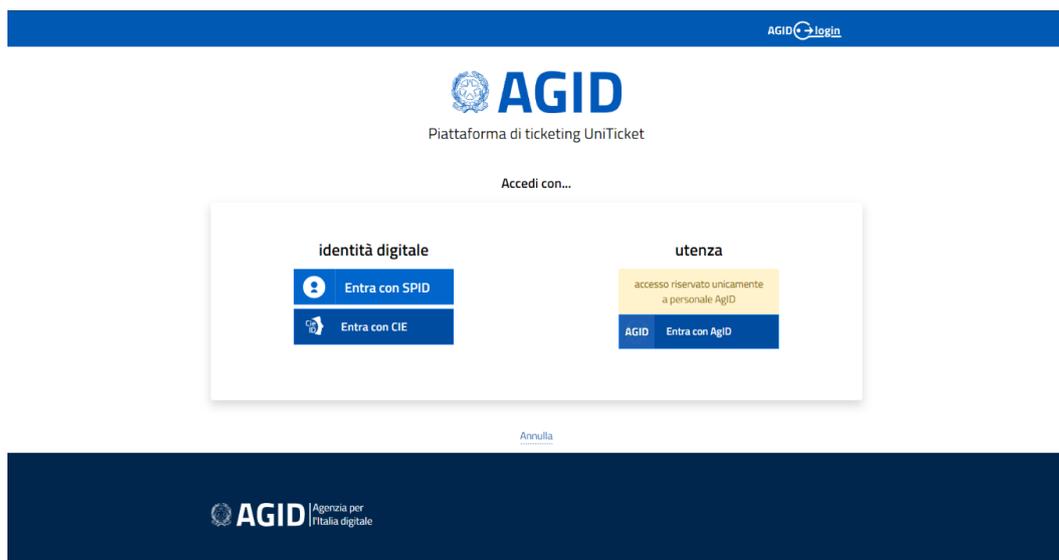


Figura 1 - Accesso alla piattaforma ticketing

Successivamente, è possibile procedere con la procedura di rilascio del ruolo di utente mediante l'invio di una richiesta da parte dell'Ente all'indirizzo mail [supportosuap@agid.gov.it](mailto:supportosuap@agid.gov.it) per segnalare le utenze, già registrate, che si vogliono abilitare per poter creare i ticket sulla piattaforma di supporto SUAP.

Le informazioni da fornire, al fine di abilitare le utenze, sono:

- codice fiscale
- nome
- cognome
- indirizzo mail aziendale
- organizzazione (ovvero Regione/Ente di appartenenza)
- posizione lavorativa

## 2.2 Pagina di accesso

Dopo aver ricevuto conferma dell'avvenuta profilazione dell'utente, è possibile effettuare l'accesso nella [Homepage](#) (cfr. *Figura 2*) da cui sarà possibile accedere al servizio di ticketing "Sistema di gestione richieste di intervento".

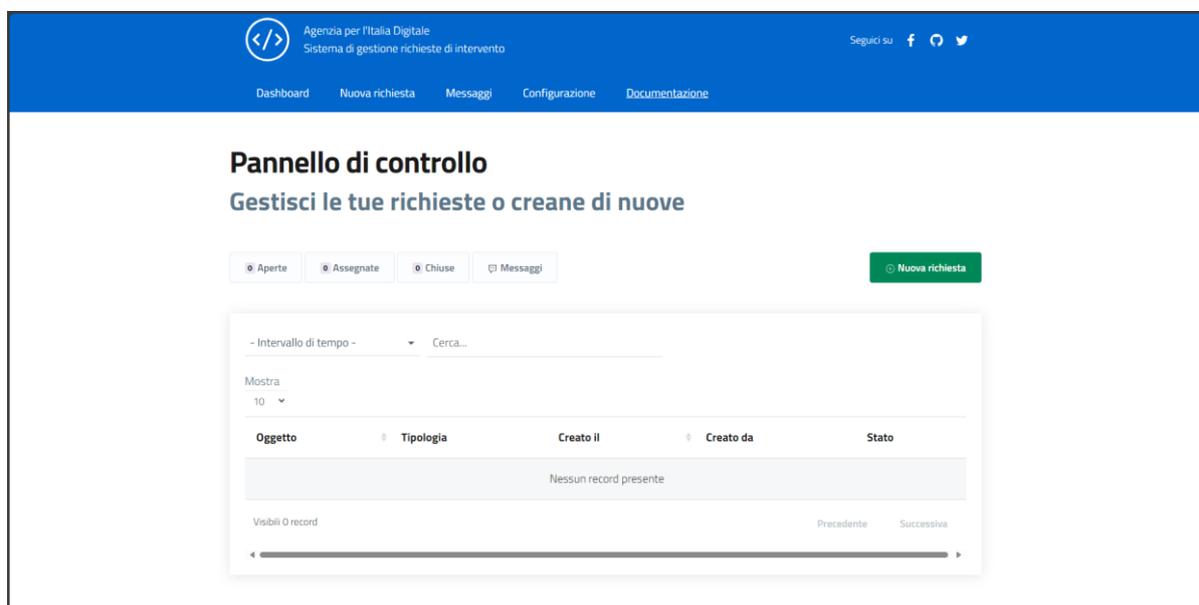


Figura 2 – Homepage

## 3 Creazione di un nuovo ticket

### 3.1 Avvio del processo di creazione

Aperto la pagina "Nuova richiesta" l'utente potrà aprire un nuovo ticket (cfr. *Figura 3*), selezionando la struttura **AgID – SUAP**.

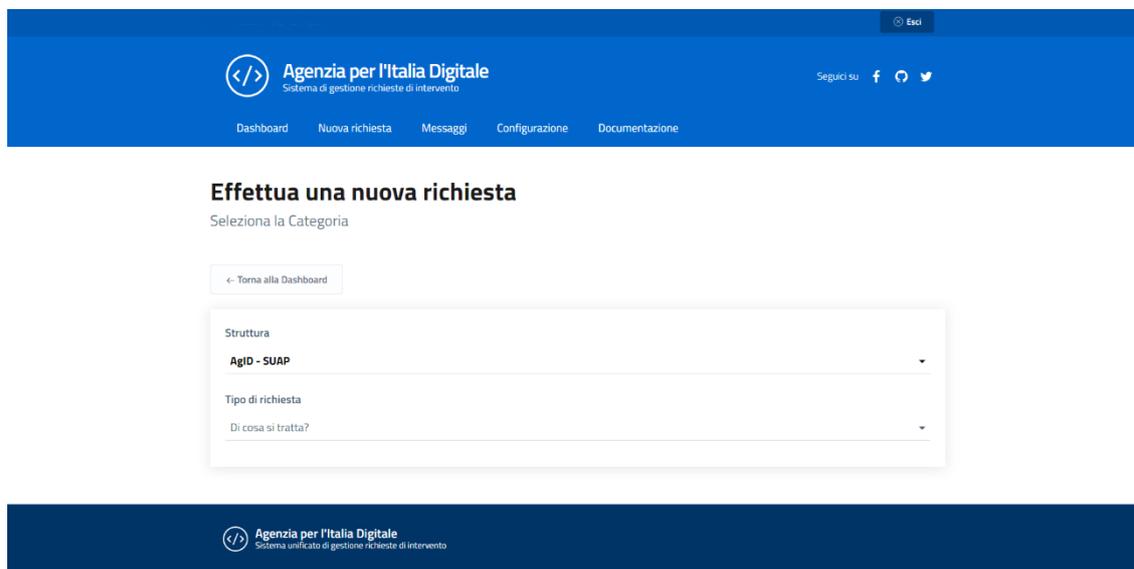


Figura 3 – Nuova richiesta

L'utente può così procedere con la selezione del campo "Tipo di richiesta" (cfr. Figura 4).

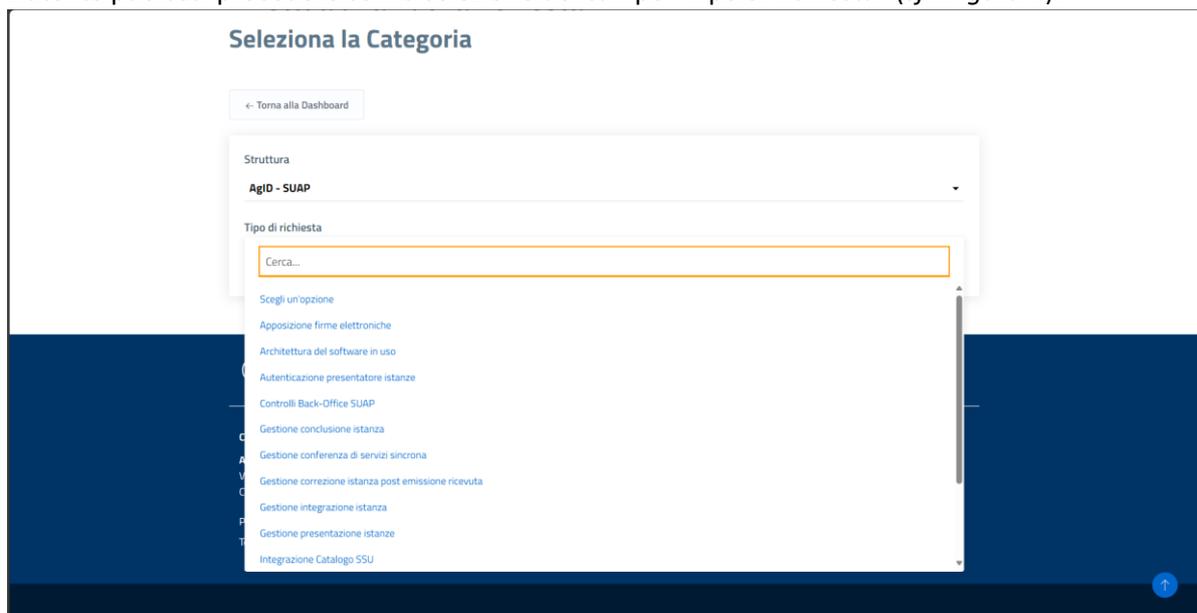


Figura 4 – Tipo di richiesta

Selezionando il tipo di richiesta di proprio interesse, si aprirà una finestra dove l'utente potrà compilare i campi presenti per fornire tutte le informazioni necessarie e opzionali per la gestione della richiesta di supporto.

Nel form di creazione ticket (cfr. Figura 5), al fine di garantire che tutte le informazioni fondamentali siano incluse, viene richiesta la compilazione di alcuni campi obbligatori, contrassegnati con l'asterisco. Di seguito, si elencano i campi presenti con la descrizione dei valori ammissibili o, in alternativa, le indicazioni per una corretta compilazione:

- **Oggetto della richiesta\***: il campo riporta la selezione effettuata nella pagina precedente, dove è stato selezionato uno degli Ambiti relativi al Report degli interventi precedentemente elaborato durante l'assessment di adeguamento alle Specifiche Tecniche.
- **Descrizione\***: il campo offre una casella di testo in cui inserire una descrizione precisa e accurata al fine di fornire quante più informazioni possibili che possono essere utili all'operatore per comprendere le motivazioni della richiesta di intervento, i problemi incontrati ed eventuali chiarimenti necessari per risolvere le complessità incontrate durante gli sviluppi di adeguamento alle Specifiche Tecniche.
- **Intervento\***: In questa sezione è possibile selezionare il riferimento dell'Intervento, relativo al Report degli interventi.
- **Classificazione richiesta\***: il campo offre due alternative:
  - **Tecnica**
  - **Processo**
- **Tipo richiesta\***: il campo offre due alternative:
  - **Implementativa**
  - **Interpretativa**
- **Priorità\***: il campo offre tre alternative:
  - **Bassa**
  - **Media**
  - **Alta**
- **Allegato**: il campo permette l'inserimento di uno o più allegati (dimensione massima: 4Mb; formati ammessi: PDF, Doc e Jpeg) che, abbinati con la descrizione fornita in precedenza, possono permettere all'operatore di comprendere a pieno la problematica e condurre così le analisi adeguate a risolvere il ticket.

Terminata la compilazione dei campi necessari, è necessario cliccare sul pulsante "Invia la richiesta" per mandare la richiesta ad AgID.

The screenshot shows the 'Controlli Back-Office SUAP' interface. At the top, there is a blue header with the date '26 Agosto 2024', the AgID logo, and navigation links: 'Dashboard', 'Nuova richiesta', 'Messaggi', 'Configurazione', and 'Documentazione'. The main content area is titled 'AgID - SUAP - Compila i campi richiesti'. It features a breadcrumb link '← Torna alla selezione tipologia di richiesta'. Below this, there are input fields for 'Soggetto richiedente:' and 'utente:'. The 'Oggetto della Richiesta:' field is pre-filled with 'Controlli Back-Office SUAP' and includes a note: 'Il campo Oggetto è impostato con la denominazione della richiesta. È possibile modificarlo o integrarlo per fornire indicazioni specifiche'. Below that is a 'Descrizione:' field.

Il campo Descrizione è impostato con la descrizione generica della richiesta. E' possibile modificarlo o integrarlo per fornire indicazioni specifiche

**Intervento: \***  
Scegli una opzione

**Classificazione Richiesta: \***  
Scegli una opzione  
Indicare la tematica della richiesta

**Tipo Richiesta: \***  
Scegli una opzione  
Indicare la ragione della richiesta

**Priorità: \***  
Scegli una opzione  
Indicare la priorità della richiesta

**Allegato:**  
Scegli il file | Nessun file scelto  
Utilizzare per allegare documenti utili alla risoluzione della problematica (PDF, Doc, jpeg...) max 4Mb

**Invia la richiesta**

+ Se la richiesta che stai compilando deve essere completata e sottoscritta da un altro utente (es. Direttore Dipartimento, responsabile ufficio, ecc.), clicca qui

I campi contrassegnati con l'asterisco (\*) sono obbligatori

Figura 5 – Compilazione della richiesta

### 3.2 Gestione campi obbligatori

I campi obbligatori sono indicati con un asterisco e sono soggetti a dei controlli, poiché questi sono ritenuti indispensabili. Nel caso in cui un campo obbligatorio non risulti compilato, il sistema segnala il campo mancante (cfr. Figura 6) e viene permesso all'utente di procedere con la compilazione, senza perdere le informazioni riportate in precedenza.

**Realizzazione funzione per l'integrazione della web-app per il presentatore**

**Classificazione Richiesta: \***  
**Tecnica**  
Indicare la tematica della richiesta

**Tipo Richiesta: \***  
Scegli una opzione  
Indicare la ragione della richiesta  
**Seleziona un elemento nell'elenco.**

**Priorità: \***  
**Bassa**  
Indicare la priorità della richiesta

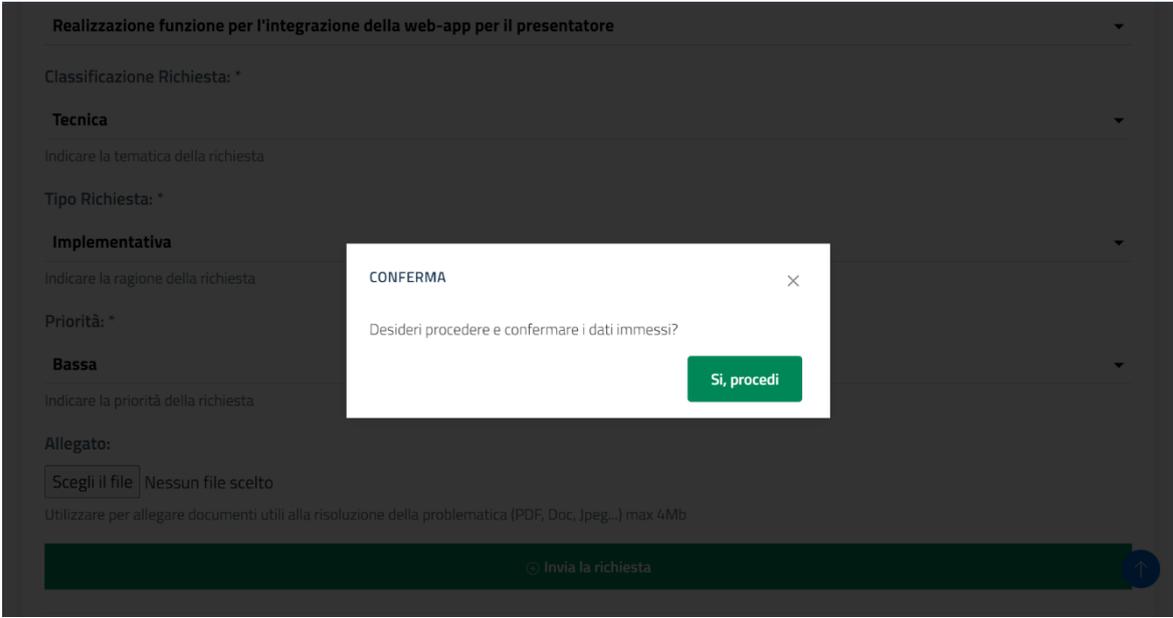
**Allegato:**  
Scegli il file | Nessun file scelto  
Utilizzare per allegare documenti utili alla risoluzione della problematica (PDF, Doc, jpeg...) max 4Mb

**Invia la richiesta**

Figura 6 – Controllo campi obbligatori

### 3.3 Invio Ticket

Dopo aver cliccato il pulsante "Invia la richiesta" il sistema chiederà all'utente conferma per procedere con la creazione del ticket (*cf. Figura 7*).



The screenshot shows a web form for creating a ticket. The form is titled "Realizzazione funzione per l'integrazione della web-app per il presentatore". It has several sections: "Classificazione Richiesta:" with a dropdown menu set to "Tecnica"; "Tipo Richiesta:" with a dropdown menu set to "Implementativa"; and "Priorità:" with a dropdown menu set to "Bassa". There is also an "Allegato:" section with a file upload button and a note: "Utilizzare per allegare documenti utili alla risoluzione della problematica (PDF, Doc, jpeg...) max 4Mb". At the bottom right, there is a green button labeled "Invia la richiesta". A white confirmation dialog box is overlaid on the form, titled "CONFERMA" and containing the text "Desideri procedere e confermare i dati immessi?". A green button labeled "Sì, procedi" is located at the bottom right of the dialog box.

Figura 7 – Conferma creazione ticket

Una volta confermata la volontà a procedere con l'invio del ticket e verificata la completezza dei campi richiesti, il sistema permetterà all'utente di prendere visione del nuovo ticket (*cf. Figura 8*), permettendogli di applicare delle modifiche ai campi o di cancellare l'intero ticket.

The screenshot shows the AGID system interface. At the top, there is a blue header with the AGID logo and navigation links: Dashboard, Nuova richiesta, Messaggi, Configurazione, Documentazione. A notification bar at the top right indicates the user's role as 'Utente' and provides an 'Esci' button. Below the header, a success message states: 'Richiesta "Gestione integrazione istanza" creata con successo'. The main content area displays the title 'Gestione integrazione istanza' with a unique ID '708654215a18451d8d3b4f19ff89e71c'. A warning message below the title says: 'E' possibile modificare o eliminare la richiesta fino a quando questa non sia stata assegnata ad un operatore'. Below this, there are navigation buttons: '← Dashboard', 'Torna alle richieste aperte', 'Torna alle richieste assegnate', and 'Torna alle richieste chiuse'. Action buttons include 'Effettua richiesta simile', 'Modifica', 'Chiudi', and 'Elimina'. The ticket details section shows the state as 'Aperta', the creator's name, a masked fiscal code, and the user 'utente: si'. A blue arrow icon is visible in the bottom right corner of the details section.

Figura 8 – Revisione del ticket inviato

#### 4 Gestione dei ticket

Accedendo alla pagina Dashboard (cfr. Figura 9), l'utente potrà prendere visione dei ticket precedentemente creati.

The screenshot shows the AGID Dashboard. The header is identical to Figure 8. Below the header, the 'Pannello di controllo' section is visible, with the subtitle 'Gestisci le tue richieste o creane di nuove'. There are filter buttons for 'Aperte', 'Assegnate', 'Chiuse', and 'Messaggi', along with a 'Nuova richiesta' button. A search bar and a dropdown for 'Intervallo di tempo' are present. A table displays a list of tickets. The table has columns for 'Oggetto', 'Tipologia', 'Creato il', 'Creato da', and 'Stato'. One ticket is shown with the object 'Gestione integrazione istanza', the same tipology, a masked creation date, a masked creator, and a status of 'Assegnata'.

Figura 9 – Gestione dei ticket

La pagina offre diversi attributi per analizzare le segnalazioni presenti nel sistema:

- Oggetto
- Tipologia
- Creato il
- Creato da
- Stato

Gli stati disponibili per i ticket risultano essere:

- **Aperta**: lo stato indica che la richiesta è stata creata ma non ancora presa in carico da nessun operatore;
- **Assegnata**: la richiesta è stata presa in carico da un operatore che si occuperà di condurre delle analisi;
- **Chiusa**: le analisi della richiesta sono state completate e la risoluzione finale è stata riportata al richiedente.

Tramite dei filtri sarà possibile ottimizzare la ricerca dei ticket tramite le seguenti funzioni:

- **Selezionare l'Intervallo di tempo**: il menù a tendina "intervallo di tempo" permette all'utente di prendere visione dei ticket creati nel periodo di tempo selezionato;
- **Effettuare una ricerca**: il campo "Cerca..." permette all'utente di applicare un filtro di ricerca tra i ticket presenti;
- **Selezionare il numero di ticket da visualizzare a schermo**: un menù a tendina sotto il campo "Mostra" permette di selezionare il numero massimo di ticket da mostrare a schermo.

## 5 Scambio di Messaggi

La piattaforma, inoltre, consente di intrattenere uno scambio diretto, chiaro e veloce tra operatore e utente tramite l'invio di messaggi. Tale funzionalità si attiva solo dopo che la richiesta è stata presa in carico da un operatore (Stato: Assegnata). Per inviare un messaggio è necessario accedere alla scheda della richiesta effettuata (cfr. Figura 10) tramite l'elenco presente nella pagina Dashboard, selezionare la richiesta interessata e cliccare sul bottone "Messaggi".

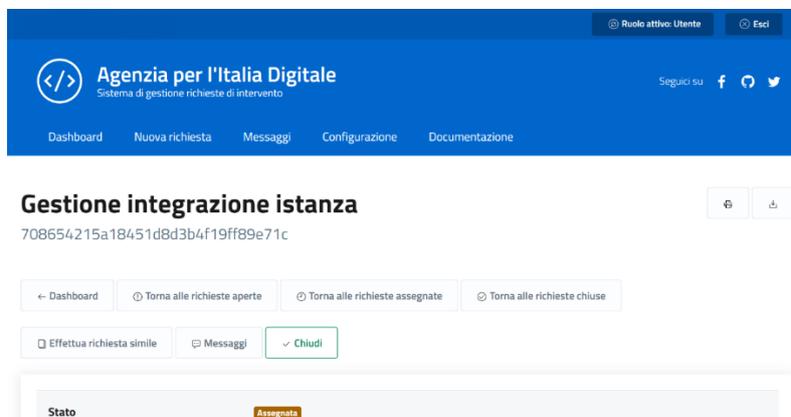


Figura 10 – Scheda della richiesta

Verrà aperta così una nuova finestra (cfr. Figura 11), dove vengono mostrati i messaggi scambiati per quel ticket. Questa interfaccia consente l'inserimento di nuovi messaggi, compilando i campi "Oggetto" e "Testo", con la possibilità di inserire anche degli allegati. Una spunta blu, posta in alto a destra di ogni messaggio, segnala che un operatore ha preso visione del messaggio inviato, e vengono indicate le informazioni circa il suo nome e la data di lettura.

## Messaggi

Gestione integrazione istanza (708654215a18451d8d3b4f19ff89e71c)

Inserire descrizione della richiesta

← Torna alla richiesta   Tutti i messaggi

-

**Richiesta Informazioni**

Le informazioni riportate non sono sufficienti per procedere con le analisi

Oggetto: \*

Testo: \*

Allegato:  
Scegli il file   Nessun file scelto

Invia

Figura 11 – Visualizzazione e inserimento dei messaggi

Accedendo alla pagina [Messaggi](#), l'utente accederà alla seguente interfaccia (cfr. Figura 12).

Ruolo attivo: Utente   Esci

 **Agenzia per l'Italia Digitale**  
Sistema di gestione richieste di intervento

Seguici su   

Dashboard   Nuova richiesta   **Messaggi**   Configurazione   Documentazione

### Tutti i messaggi

← Dashboard

Richiesta	Tipo	Inizio chat	Messaggi
Gestione integrazione istanza	Gestione integrazione istanza	Martedì 20 Agosto 2024 10:20	1 (da leggere  ) <a href="#">Leggi</a>

Pagina 1 di 1

Figura 12 – Messaggi

La pagina mostrerà la lista di richieste su cui risultano dei messaggi scambiati tra operatore e utente. Per ognuna di esse, nella colonna “Messaggi” vengono riportati il numero di scambi tra i soggetti coinvolti e, se presenti, anche il dettaglio del numero dei messaggi ancora non letti.

Per prendere visione dei messaggi scambiati per ogni singola richiesta è necessario cliccare sul bottone “Leggi” posto a destra di ogni riga. Cliccando questo bottone, il sistema aprirà l’interfaccia vista precedentemente (*cf. Figura 11*) che riporta i messaggi scambiati e permette l’inserimento di uno nuovo.