

# Supporto SUAP/SUE

## 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>5</b>
<b>3.1 Avvio del processo di creazione .....</b>	<b>5</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
V.2.0	SUAP-SUE - Manuale Utente - Ticketing AgID.docx	Seconda stesura	25/09/2025	AgID

### Glossario

Termine	Descrizione
SUAP	Sportello Unico per le Attività Produttive
SUE	Sportello Unico per l'Edilizia

## 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 la corretta realizzazione dei sistemi SUAP e SUE, attraverso una corretta interpretazione delle Specifiche Tecniche SUAP (DPR 160/10) e dell'Allegato Tecnico SUE.

### 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).

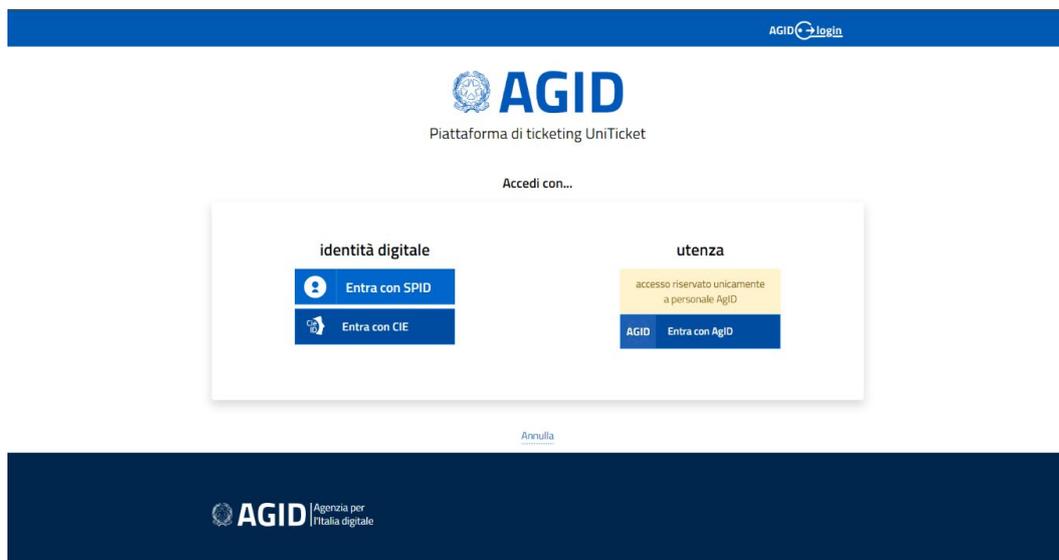


Figura 1 - Accesso alla piattaforma ticketing

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/SUE.

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".

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

Seguici su [f](#) [g](#) [t](#)

Dashboard Nuova richiesta Messaggi Configurazione Documentazione

### Pannello di controllo

Gestisci le tue richieste o creane di nuove

Aperte Assegnate Chiuse Messaggi [Nuova richiesta](#)

-- Intervallo di tempo - Cerca...

Mostra  
10

Oggetto	Tipologia	Creato il	Creato da	Stato
Nessun record presente				

Visibili 0 record Precedente Successiva

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/SUE**.

Effettua una nuova richiesta

Seleziona la Categoria

<- Torna alla Dashboard

Struttura

AgID - SUAP/SUE

Tipo di richiesta

Di cosa si tratta?

Figura 3 – Nuova richiesta

L’utente può così procedere con la selezione del campo “Tipo di richiesta” (cfr. Figura 4).

Seleziona la Categoria

<- Torna alla Dashboard

Struttura

AgID - SUAP/SUE

Tipo di richiesta

Cerca...

- Ente Terzo
- Gestione conclusione istanza
- Gestione conferenza di servizi sincrona
- Gestione correzione istanza post emissione ricevuta
- Gestione integrazione istanza
- Gestione presentazione istanze
- Integrazione Catalogo SSU
- Integrazione Registro delle Imprese
- Integrazione Sistema Camerale
- SUE | Black Box Test
- SUE | Ente Terzo

Informativa sulla privacy Note legali Dichiarazione di accessibilità

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 (*cf. 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.

- 26 Settembre 2025

Ruolo attivo: Utente Esci

Agencia per l'Italia Digitale  
Sistema di gestione richieste di intervento

Dashboard Nuova richiesta Messaggi Configurazione Documentazione

### Controlli Back-Office SUAP

AglD - SUAP/SUE - Compila i campi richiesti

[← Torna alla selezione tipologia di richiesta](#)

Soggetto richiedente:

utente: si

Oggetto della Richiesta: \*

**Controlli Back-Office SUAP**

Il campo Oggetto è impostato con la denominazione della richiesta. E' possibile modificarlo o integrarlo per fornire indicazioni specifiche

Descrizione: \*

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:

Nessun file scelto

Utilizzare per allegare documenti utili alla risoluzione della problematica (PDF, Doc, Jpeg...) max 4Mb

+ 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

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 (cfr. Figura 7).

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

Classificazione Richiesta: \*

**Tecnica**

Indicare la tematica della richiesta

Tipo Richiesta: \*

**Implementativa**

Indicare la ragione della richiesta

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

CONFERMA

Desideri procedere e confermare i dati immessi?

Sì, procedi

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 (cfr. Figura 8), permettendogli di applicare delle modifiche ai campi o di cancellare l'intero ticket.

The screenshot shows the AGID user interface. At the top, there's a navigation bar with the AGID logo and the text 'Sistema di gestione richieste di intervento'. Below this, a message box indicates that a request 'Gestione integrazione istanza' was created successfully. The main content area displays the title 'Gestione integrazione istanza' and a unique ID '708654215a18451d8d3b4f19ff89e71c'. A warning message states that the request can be modified or deleted until it's assigned to an operator. Below this, there are navigation buttons for '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, fiscal code, and user 'si'.

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 'Pannello di controllo' (Control Panel) in the AGID system. It features a header with the AGID logo and navigation links. Below the header, there are filters for 'Aperte', 'Assegnate', 'Chiuse', and 'Messaggi', along with a 'Nuova richiesta' button. A search bar and a dropdown for 'Intervallo di tempo' are also present. The main area displays a table of tickets with columns for 'Oggetto', 'Tipologia', 'Creato il', 'Creato da', and 'Stato'. One ticket is visible with the object 'Gestione integrazione istanza' and the status '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".

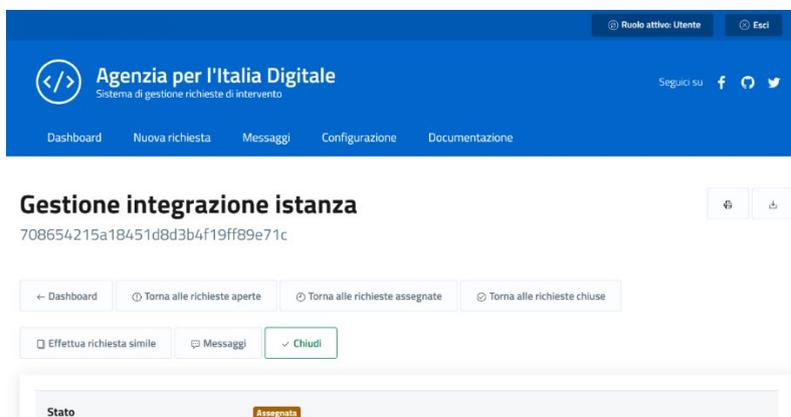


Figura 10 – Scheda della richiesta

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:

Nessun file scelto

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 [f](#) [r](#) [t](#)

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 <span style="background-color: #0070c0; color: white; padding: 2px 5px; border-radius: 50%; font-weight: bold;">1</span> ) <input type="button" value="Leggi"/>

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.