



DIPUTACIÓN
PROVINCIAL
DE HUELVA

¡Hola! Soy tu
Asistente Virtual
Estoy aquí para
brindarte ayuda



Una iniciativa digital para

VER MUCHO MÁS

Asistente Virtual - Manual de usuario

1. INTRODUCCIÓN

Este documento es un manual de usuario de las funcionalidades existentes en la Consola Omnicanal. Antes de detallar qué puede hacer cada uno de los roles en la plataforma, es importante indicar para qué navegador está optimizado, así como la versión a partir de la cual se recomienda su uso.

Navegador: Google Chrome.

Versión del navegador a partir de la 80.0.3987.122

2. ACCESO A LA PLATAFORMA

Para acceder a la plataforma en se debe acceder de la siguiente forma:

- Abrir Google Chrome en la versión indicada anteriormente.
- A través de IPH, en el enlace del menú habilitado para la gestión del asistente virtual.
- En caso de no poder acceder a IPH, escribir en la barra de navegación la dirección o pulsamos en el siguiente enlace:

<https://huelva-desktop.pau.zone/>

Una vez que pulsamos el link o colocamos la dirección en la barra de navegación y pulsamos la tecla Enter, nos llevará al login de la consola Omnicanal:



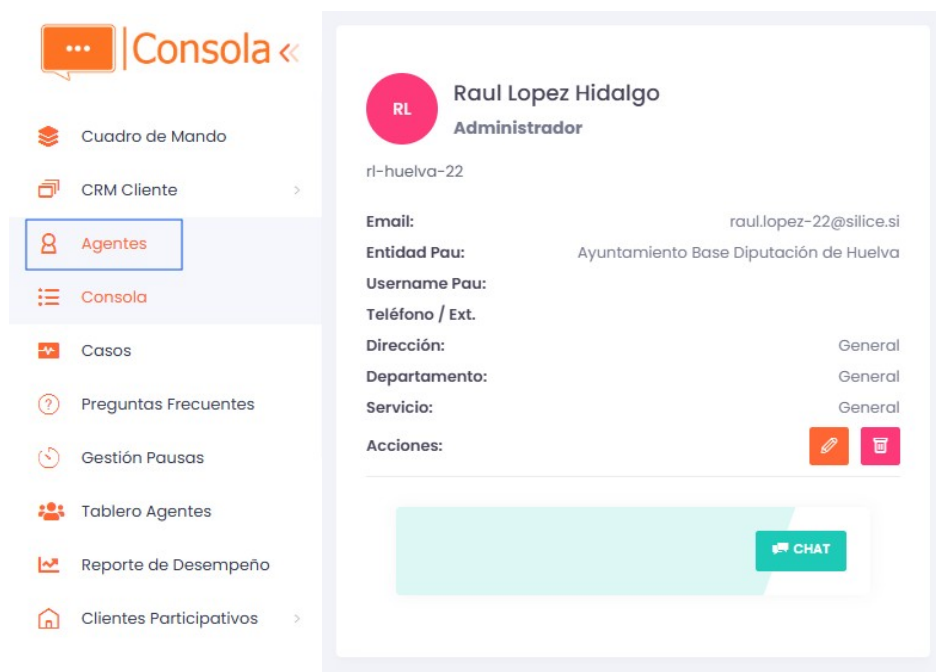
Para acceder a la plataforma primero un administrador o responsable de un servicio debe crear los empleados para que se pueda acceder. Una vez creado el usuario siempre se accede con la conjunción de **email del usuario** y **contraseña asignada**.

La plataforma dispone de gestión de roles y permisos. Cada Rol / permiso dispone de privilegios o funcionalidades específicas en la plataforma para realizar las funciones que cada uno tenga asignado.

En esta parte, del manual, accedemos a la plataforma con un usuario con un rol de Agente y en este manual, se detallarán los módulos que se han habilitado para el proyecto desplegado en el Ayuntamiento.

3. AGENTES

Si pulsamos en la opción **Agentes** nos aparecerá el directorio de todos los usuarios existentes en la plataforma. En cada uno de los agentes tendremos una ficha como la siguiente que aparece en la imagen:



Aparecerá con el icono donde están las iniciales (RL en el ejemplo) en rojo para los **No Conectados** y en Verde para los **Conectados**.

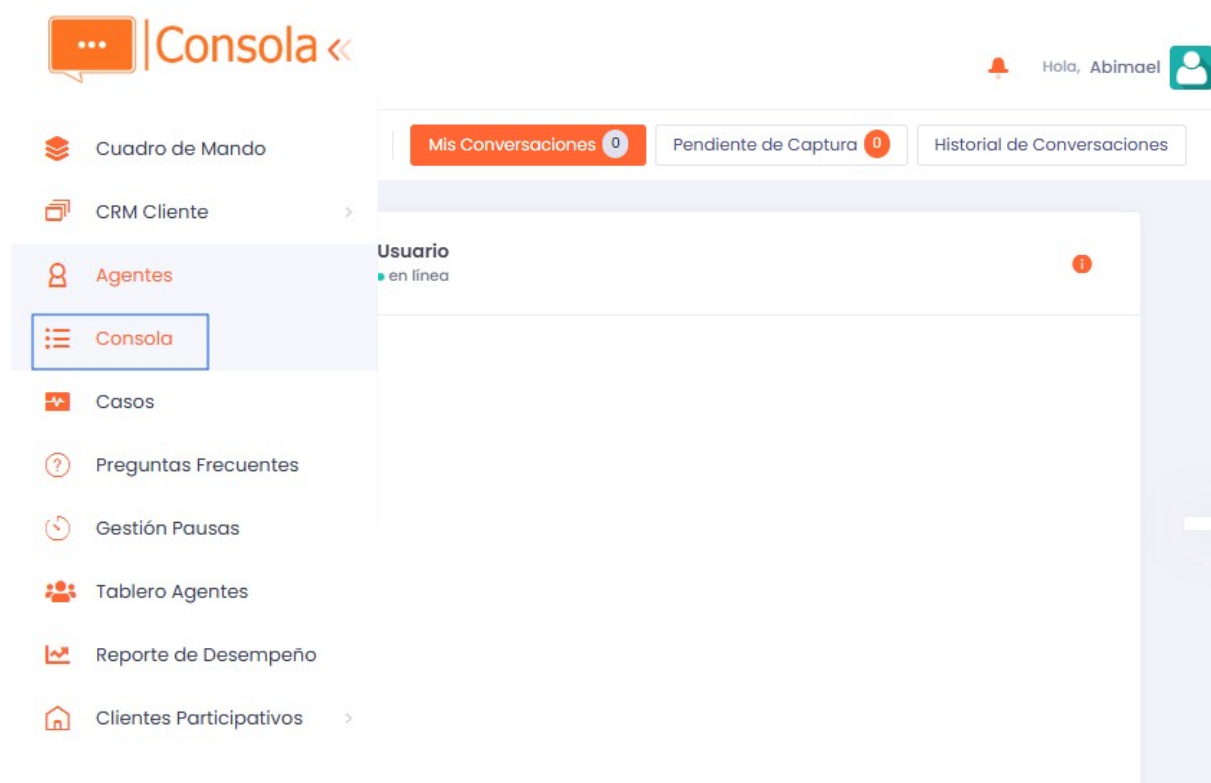
La funcionalidad del módulo de Agentes, tiene la posibilidad de entablar una conversación vía chat con otro Agente, pulsando en la opción de **CHAT**.

Pulsando sobre esta opción, podremos establecer una conversación con el agente que queramos. Si está desconectado, le aparecerán los mensajes cuando se conecte, si está en línea le llegarán los mensajes en tiempo real, además de aparecerle las notificaciones de avisos.

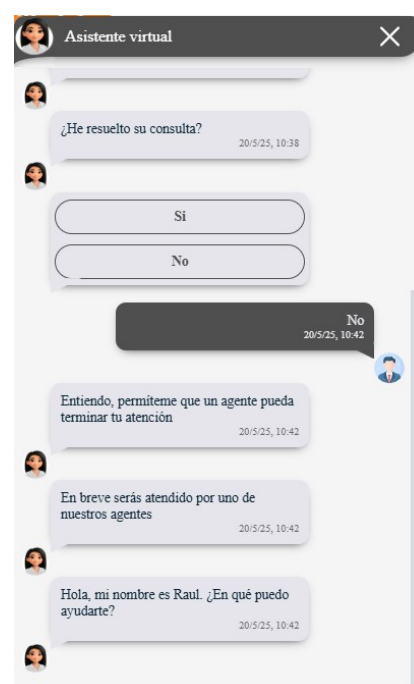
Los mensajes con un Aspa Verde, será que han sido enviados, pero no leídos, aquellos que tengan 2 aspas verdes, habrán sido enviados y leídos por el agente con el que hemos contactado.

4. CONSOLA

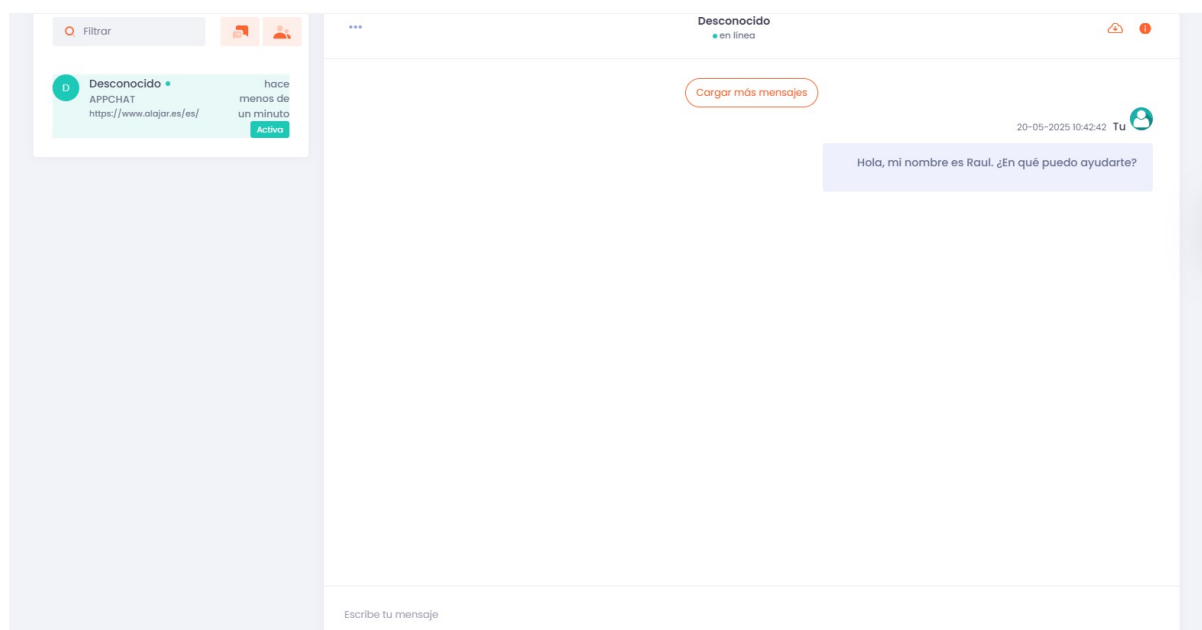
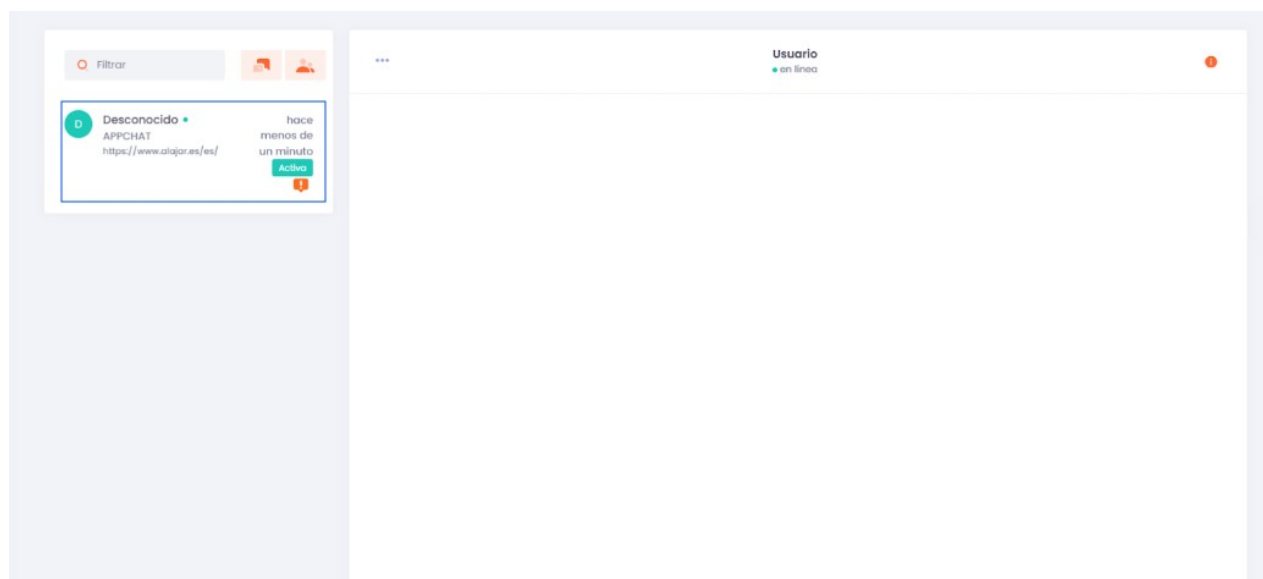
Una vez dentro del apartado Consola, podremos navegar entre las conversaciones capturadas (**Mis conversaciones**), las **Pendientes de Captura** y el **Historial de Conversaciones**, seleccionando cada una de ellas en el menú superior derecho.



Cuando el ciudadano interactúa con el Asistente sin que este proporcione una respuesta satisfactoria para él/ella, la conversación salta en la consola de PAU para ser capturada por el agente designado en el Ayuntamiento, a la vez que lanza un mensaje personalizado al ciudadano con el nombre del agente que lo está atendiendo.

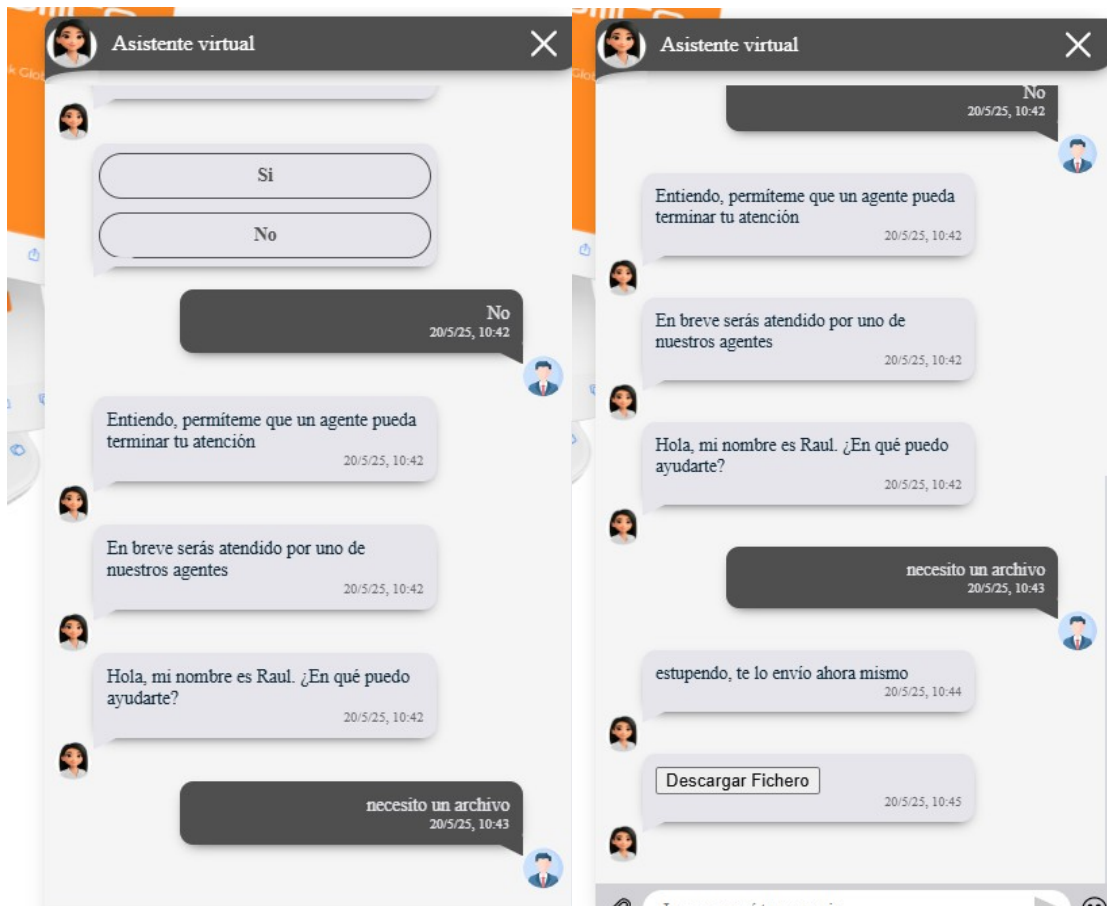


Solo debemos pinchar en la conversación para capturarla y empezar a interactuar con el ciudadano:

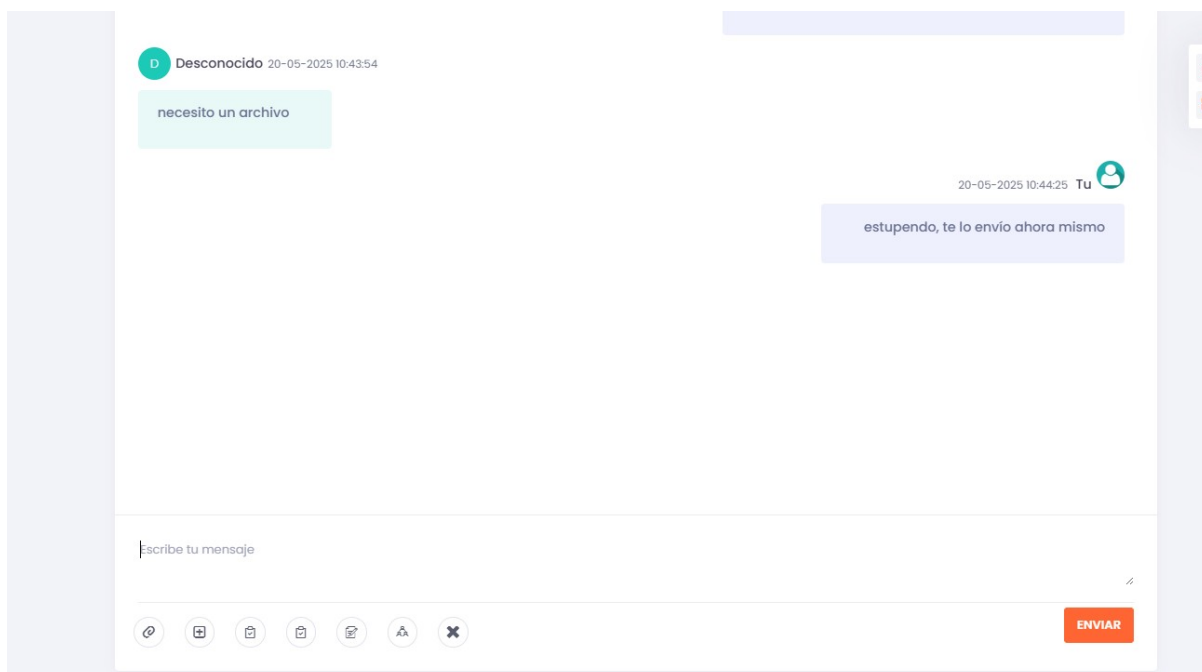


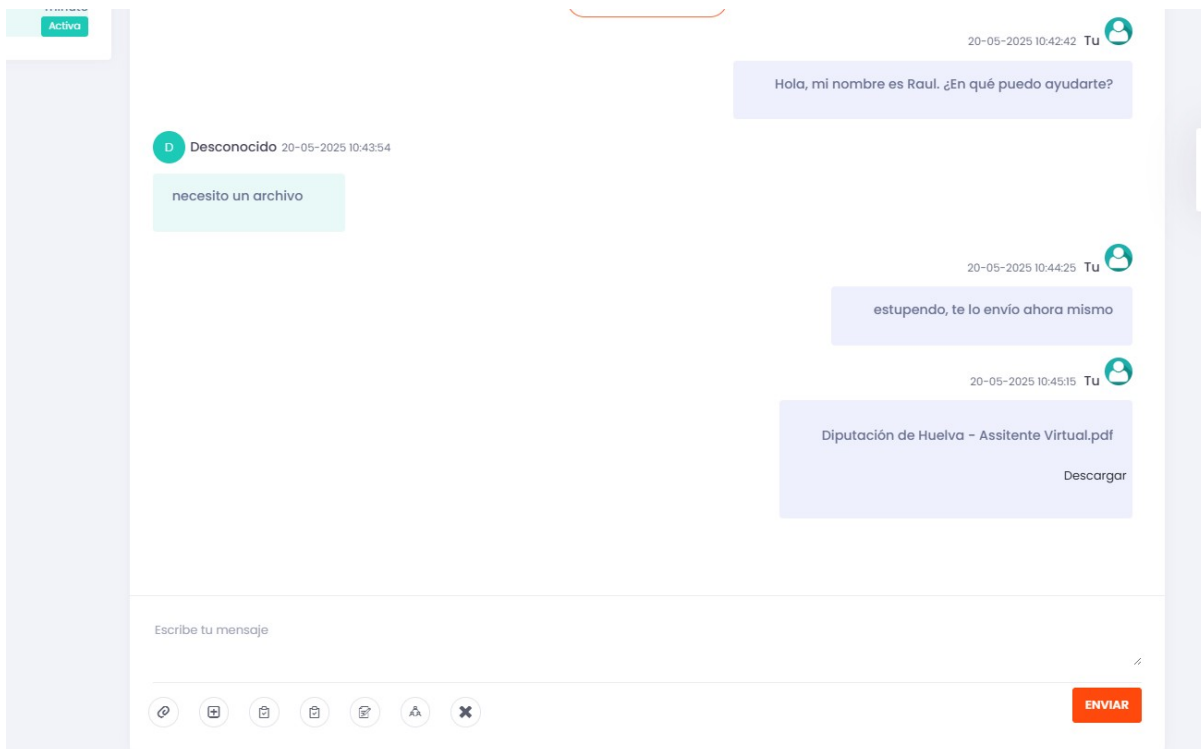
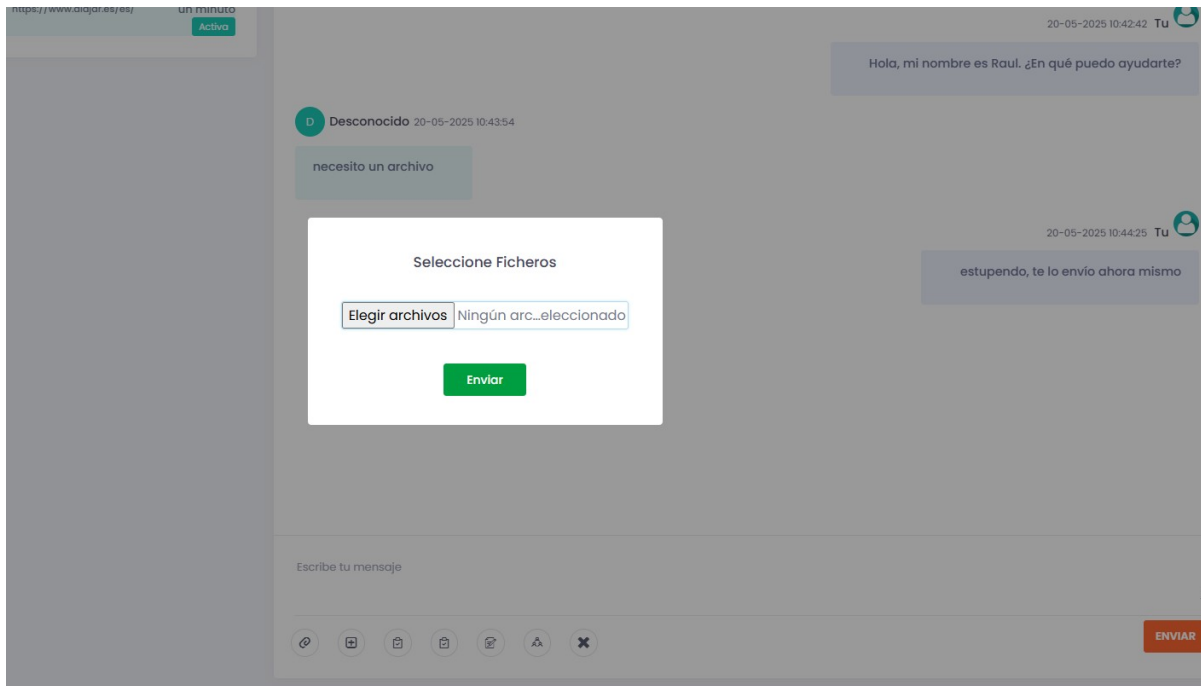
El ciudadano sigue interactuando a través del asistente pero ahora está siendo atendido por un agente humano sin haber tenido que cambiar de canal ni de conversación como podemos comprobar en las imágenes sucesivas.

- Visión Ciudadano:



- Visión Empleado Público:

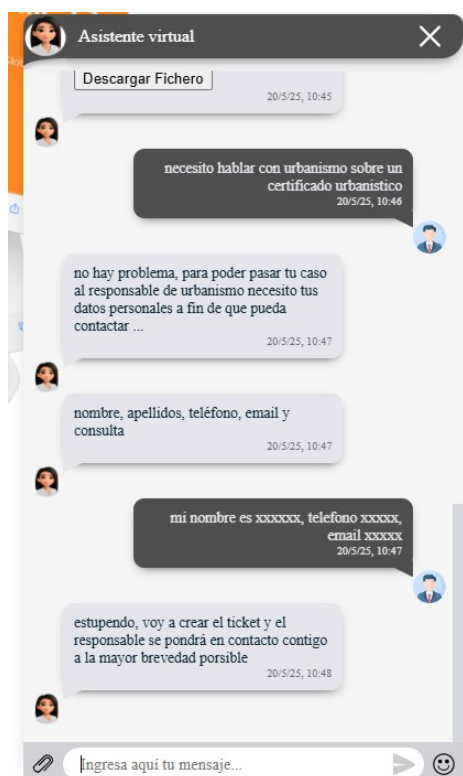
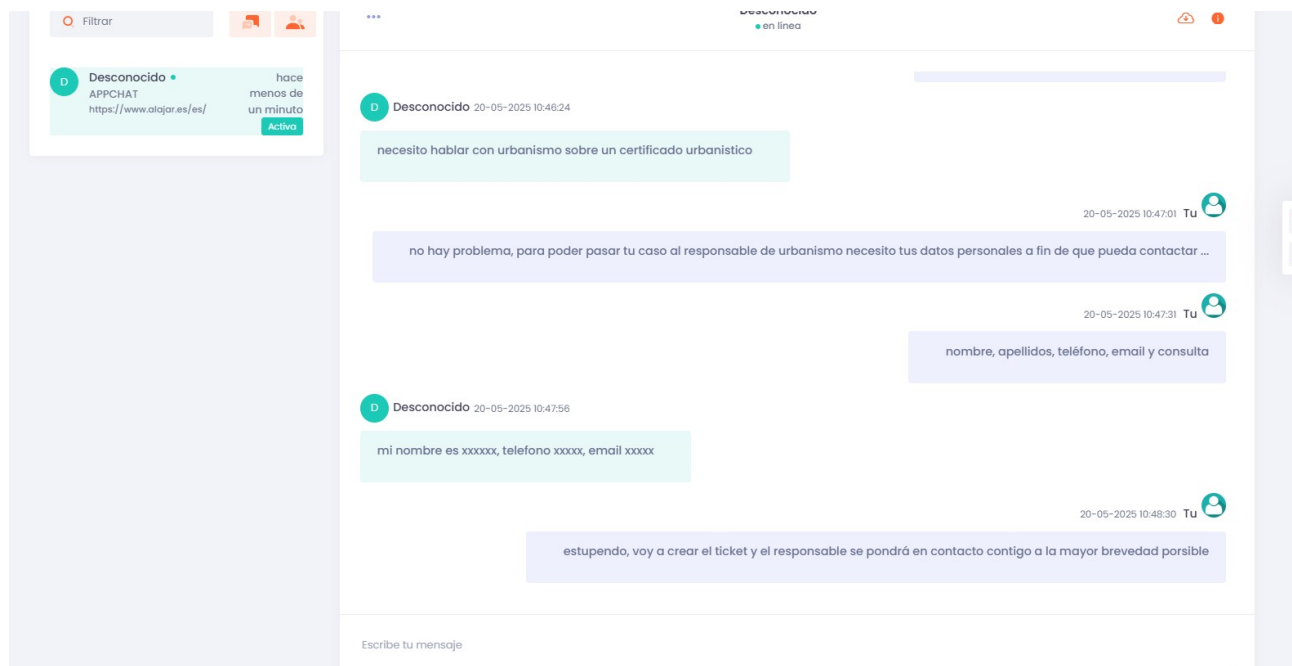




5. CASOS

En el supuesto de que el agente humano no disponga de la información que solicita el ciudadano o necesite realizar una gestión de su solicitud en diferido, tendrá la posibilidad de crear un **Caso** para que se le conteste a través de email a la mayor brevedad posible.

En este caso, deberemos pedir al ciudadano algunos datos a fin de poder identificarlo claramente. Como podemos comprobar en las siguientes imágenes:



Además, en cualquier escenario tendremos dos opciones para la creación del caso:

Podremos crear un caso desde la propia conversación con el ciudadano o podremos crear un caso desde la sección: **Casos** del menú lateral izquierdo.

A continuación describiremos el proceso a seguir para ambas opciones.

- Creación de un caso desde la conversación con el ciudadano: Para crear un caso desde la conversación, debemos seleccionar una de las opciones que encontramos justo debajo del cuadro en el que introducimos el texto. Concretamente, seleccionaremos la opción “Crear Caso” (Cuadrado con un símbolo + dentro).

20-05-2025 10:47:01 Tu 

no hay problema, para poder pasar tu caso al responsable de urbanismo necesito tus datos personales a fin de que pueda contactar ...

20-05-2025 10:47:31 Tu 

nombre, apellidos, teléfono, email y consulta

D Desconocido 20-05-2025 10:47:56

mi nombre es xxxxxx, telefono xxxxx, email xxxxx

20-05-2025 10:48:30 Tu 

estupendo, voy a crear el ticket y el responsable se pondrá en contacto contigo a la mayor brevedad posible

Escribe tu mensaje

Crear Caso

ENVIAR

Nos aparecerá una nueva ventana, en la que debemos indicar los **datos personales del ciudadano**:

- **Identificador:** DNI del ciudadano (para poder identificar el caso inequívocamente).
- **Email:** Para que el ciudadano reciba las notificaciones de creación, seguimiento y cierre del caso.
- **Seleccionar medio de notificación:** Siempre seleccionaremos email.
- **Departamento:** General
- **Tipo:**
 - Consulta General
 - Incidencia
 - Solicitud de Información
 - Error de Contenido
 - Otros

Ciudadano Minuta

Nombre: Apellidos:

Teléfono: Email:

Identificador/Nº Serie/Título:
0/60

Departamentos: Seleccione el medio de notificación:
☐ Email

Tipo:

Descripción:

Siguiente

Una vez completada la información del Ciudadano, haremos click en **Siguiente** y accederemos a esta pantalla:

Caso: Presencial

Ciudadano **Minuta**

Clear Class

MINUTA DE INICIO DE CASO

Por medio de la presente se hace constar la apertura de caso:
Canal: **Presencial**
La descripción del caso general se detalla a continuación:

Solución Propuesta

Se indica:

Adjunto

No se eligió archivo

En esta pantalla se detalla la incidencia de forma completa e incluso se puede ayudar con un adjunto para informar la incidencia de forma correcta. Una vez completa la información y adjuntado o no el archivo que cumpla la incidencia detallada, pulsaremos en el botón y seleccionaremos la opción **Generar y Guardar**. En el caso de querer cancelar pulsaremos en cerrar.

Una vez creado el caso, podemos derivar a otro agente (siempre que tenga un usuario en la plataforma) para que lo resuelva o contestar nosotros mismo una vez tengamos la respuesta a la consulta.

- Crear un caso desde la sección “Casos” del menú lateral izquierdo: Si queremos Crear un nuevo Caso, pulsaremos el botón **Nuevo Caso**. Esto nos llevará a la pantalla siguiente:

Caso: Presencial

Ciudadano Minuta

Nombre: Anónimo Apellidos: Anónimo

Teléfono: Anónimo Email: Anónimo

Identificador/Nº Serie/Título : Identificador/Nº Serie/Nº Producto
0/60

Departamentos: Seleccione el medio de notificación:
☐ Email

Tipo:

Descripción:

Siguiente

Nos aparecerá una nueva ventana, en la que debemos indicar los **datos personales del ciudadano**:

- **Identificador:** DNI del ciudadano (para poder identificar el caso inequívocamente).
- **Email:** Para que el ciudadano reciba las notificaciones de creación, seguimiento y cierre del caso.
- **Seleccionar medio de notificación:** Siempre seleccionaremos email.
- **Departamento:** General
- **Tipo:**
 - Consulta General
 - Incidencia
 - Solicitud de Información
 - Error de Contenido
 - Otros

Una vez completada la información del Ciudadano, haremos click en **Siguiente** y accederemos a esta pantalla:

Caso: Presencial

Ciudadano **Minuta**

Clear Class

MINUTA DE INICIO DE CASO

Por medio de la presente se hace constar la apertura de caso:
Canal: **Presencial**
La descripción del caso general se detalla a continuación:

Solución Propuesta

Se indica: _____

Adjunto

Seleccionar archivo No se eligió archivo

En esta pantalla se detalla la incidencia de forma completa e incluso se puede ayudar con un adjunto para informar la incidencia de forma correcta. Una vez completa la información y adjuntado o no el archivo que cumpla la incidencia detallada, pulsaremos en el botón y seleccionaremos la opción **Generar y Guardar**. En el caso de querer cancelar pulsaremos en cerrar.

Una vez creado el caso, podemos derivar a otro agente (siempre que tenga un usuario en la plataforma) para que lo resuelva o contestar nosotros mismo una vez tengamos la respuesta a la consulta.

En cuanto a la búsqueda y filtrado de casos, para mostrar solo mis casos activaremos el botón de **Mis Casos** (esta es la opción que se muestra por defecto) si quiero ver todos desactivo el botón indicado.

Usuario: ZulmaPueblas

Listado Casos: 3 Total Buscar: **Mis Casos** ☒ Nuevo Caso

Caso	Identificador N° Serie/N° Producto	Canal	Ciudadano	Estado	Creado	Ult. Modificación	Clasif.
CS-6794	7654321	Telegram	Zulma Márquez Ramírez Márquez Ramírez	Finalizado	27/05/2021 10:44:49	27/05/2021 12:37:54	Reclamo
CS-6793	27052021	Presencial	Pruebas27 ZMR	Asignado	27/05/2021 10:29:16	27/05/2021 10:29:16	Reclamo
CS-6791	999987	Telegram	Zulma Márquez Ramírez Márquez Ramírez	Finalizado	05/05/2021 12:38:22	05/05/2021 12:39:19	Reclamo

Total 3 Pag 1 de 0

Además, podremos buscar por los elementos de la cabecera en la opción **Buscar** escribiendo el texto a encontrar dentro del listado. Podremos navegar por el conjunto de páginas para seguir viendo todos los casos existentes.

Para la gestión y modificación de un caso pulsaremos en el identificador del Caso, en el ejemplo que nos ocupa CS-3 y nos llevará a la siguiente imagen:

The screenshot shows a web application interface for case management. At the top, there's a header with navigation links: 'Historial / Detalle del Caso' and a 'Listado' button. The main content area is divided into several sections. On the left, there's a 'Descripción del Caso' section with a pink 'Importante' tag, showing 'Prueba-Test-Manual'. Below it, a 'Detalle' section lists case attributes: Tipo: Otros, Dirección: General, Ciudadano: Anónimo Anónimo, Teléfono: Anónimo, Email: Anónimo, and Canal: Presencial. The right side features a 'Seguimiento' section with a progress bar at 10%, a 'Notas' section with a 'Crear Nota' button, and a 'Notificaciones' section. The top right corner shows a user profile 'Hola, Abimael'.

Veremos ahora en detalle cada una de las opciones de esta pantalla. En la **información de la cabecera** del Caso, podremos ver:

This close-up screenshot focuses on the top part of the case management interface. It shows the case identifier 'CS-3' in a blue box, followed by 'Nº/Serie: Prueba 3' with a green checkmark. Below this, there are four tabs: 'Creación' (08/07/2025 09:37), 'Actualización' (08/07/2025 09:37), 'Estado Actual' (INICIADO), and 'Progreso' (10%). At the bottom of this section, there are icons for 'Seguimiento' (1), 'Notas' (0), 'Notificaciones' (0), and a user profile icon labeled 'AS'.

Sus campos son:

- **Identificador del Caso:** Campo interno auto incremental.
- **Número / Serie:** Valor que se crea desde la Minuta que identifica de forma interna al departamento, el Caso.
- **Actualización:** Última fecha en el que el caso se actualizó.
- **Estado:** Estado actual en el que se encuentra el caso.
- **Progreso:** Nivel de progreso del caso en función de los estados por los que debe pasar antes de ser cerrado.
- **Seguimiento:** Indica cuántos seguimientos se han realizado.
- **Notas:** Número de notas internas que se han creado. Las notas internas no le llegan al ciudadano, son internas de los agentes (N1, N2) que trabajan en el caso y sirve para poder ayudar e informar al resto de personas que trabajan en la solución del caso.
- **Notificaciones:** Número de notificaciones que se le han enviado al ciudadano.
- **Colaborativo:** Este icono muestra la(s) personas que trabajan o colaboran en la solución de un caso.

Esta información de cabecera es simplemente informativa, no pudiendo alterar o cambiar esta información desde aquí.

Para poder variar la **información relativa al caso** tendremos que ir al cuerpo de la pantalla, como podemos ver en la imagen siguiente:

En la parte izquierda de la imagen, veremos información referente al caso en lo que se refiere a su descripción y al detalle (**información del ciudadano**).

En la parte derecha tenemos las siguientes opciones:

- **Seguimiento:** Pulsando en **Crear Seguimiento**, actualizaremos la información del caso. Es importante poder cambiar el estado para seguir avanzando en su resolución. Para cambiar el estado, basta con desplegar el campo **Estado** de la Pantalla siguiente y saldrán el conjunto de estados: **Iniciado** / **En curso** / **Finalizado**. Para realizar un seguimiento, cambiaremos el estado del caso a **"En Curso"**. En el campo de texto enriquecido podremos aportar nueva información relevante del caso e incluso adjuntar un archivo, pulsando en **Seleccionar Archivo** y eligiendo el fichero a adjuntar. Al cambiar el estado, al ciudadano le llegará una notificación con el PDF que se generará de forma automática con el nuevo seguimiento realizado. Para guardar el seguimiento pulsaremos en el Botón **Guardar**.

Seguimiento del Caso: CS-3 Cancelar Guardar

Estado: Iniciado

 default Times New Roman 3 Clear Class

SEGUIMIENTO CASO

Adjunto

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

- **Notificaciones:** Aparecerá el listado de notificaciones que se le han enviado al ciudadano con todos los seguimientos realizados y por los cambios de estado que ha ido pasando su caso.
- **Notas Internas:** Las notas internas son informaciones adicionales o de relevancia que se le dan al agente especializado que va a tomar el caso o anotaciones que ve creando la persona que está llevando el caso para su uso propio. Si solo voy a Crear una Nota, escribiremos en el cuadro de Texto la Anotación que deseo indicar y pulsaremos en el botón **Crear Nota** para que la misma quede guardada. La pantalla sería la siguiente:

Seguimiento Derivaciones Notificaciones **Notas Internas** Encuestas

Escriba nota

✓ Crear Nota

- **Derivaciones:** Si queremos derivar el caso a un agente especializado, pulsaremos el botón **Derivar a Agente** y nos llevará a la siguiente imagen:

Nombre	Email	Dirección	Departamento
RL Raul Lopez Hidalgo Administrador	raul.lopez-22@silice.si	General	General
AG Alberto Galé González Administrador	asistentevirtual@diphuelva.org	General	General
DB David Bellon Administrador	david.bellon-22@silice.si	General	General
KQ Karina Quiroz Administrador	karina.quiroz-22@silice.si	General	General
DH Daves Hernandez Administrador	daves.hernandez-22@silice.si	General	General
SI Soporte Interno Administrador	soporte.interno-22@silice.si	General	General
AP Amilkar Pérez Administrador	amilkar.perez-22@silice.si	General	General

En la parte Izquierda de la Pantalla seleccionaremos el Agente al que queremos derivar la conversación, pudiendo buscar por Nombre o poder filtrar como hemos visto en el apartado **Agentes** de este manual. En la parte derecha de la pantalla aparecerá el Agente que hemos seleccionado y le escribiremos una descripción o anotación para proporcionarle información concreta del caso. Una vez seleccionado el **Agente** y completada la Descripción, pulsaremos en el botón **Derivar**. Si pulsamos en **Cerrar** no se guardará la información y saldremos de esta pantalla. Al usuario que le hemos derivado el caso le aparecerá una notificación que le informará de la acción que le ha sido remitida.