

OMIE Assistance Portal



November 29, 2023

Contents

1. Introduction
2. Access to the Assistance Portal
3. Portal Organization
4. Portal Functionality
5. Case study
6. Questions



1. Introduction



Introduction

The OMIE Assistance Portal offers Market Agents a simple service, making it possible to:



- access information related to the operation and management actions that may be required in the Electricity Market
- search help information by navigating through the content structure
- make specific queries or requests based on the categories in which the information has been classified.



The OMIE Assistance Portal:



- facilitates Agent processes with OMIE, without requiring the use of email, by providing answers to common questions
- centralizes and organizes queries about the market on an online platform
- is accessible through common browsers on PC devices



- is available in Spanish, Portuguese, and English

2. Access to the Assistance

Portal



Access to the Assistance Portal: **anonymous**

The OMIE Assistance Portal is open to anyone in the general public interested in the electricity market; the Assistance Portal can be accessed directly, <https://www.portal-asistencia.omie.es/>, or via specific links available on the public website (the header and from the 'How to become an agent' page).



To access without a certificate (anonymous mode), select “**Log in without identification**” or click on the OMIE logo.



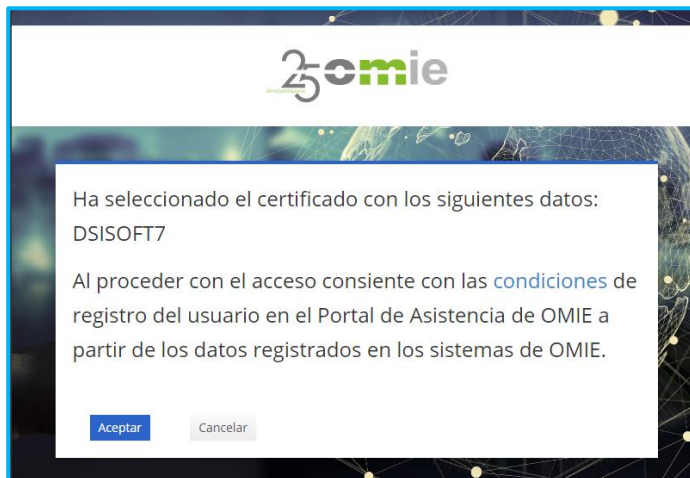
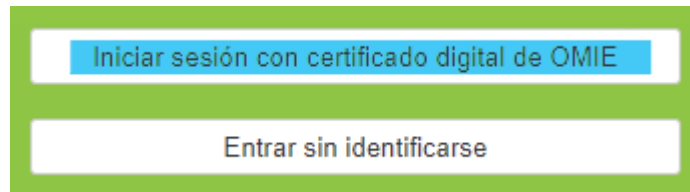
Access to the Assistance Portal: agent

The OMIE Assistance Portal is particularly aimed at **agents** of the electricity market, which is why it is also linked from the **Contact us** and **Help** pages on the **market website**.

Contacto

Información legal

Ayuda



Access with a **digital certificate** issued by OMIE to Market Agents' staff gives full access to both the content and features of Queries.

After selecting the “Log in with OMIE digital certificate” option, the Assistance Portal records the following data associated with the selected certificate from the OMIE systems:

- ✓ Identifier: certificate code.
- ✓ User: first and last name of the holder.
- ✓ Agent: Associated OMIE electricity market agent.
- ✓ Email: associated email (**only one user is allowed per email***).

* *Manage emails associated with certificates at <https://www.mercado.omie.es>*

3. Portal Organization



Portal Organization

The Assistance Portal structures help content by Categories and Subcategories so that the user can **find the information needed** by selecting a specific category and browsing the answers provided in the corresponding subcategories.

The screenshot displays a vertical navigation menu on the left with eight categories, each with a green plus icon:

- 01. Información general y Servicios de OMIE
- 02. Proceso de alta de agentes
- 03. Alta y Modificación de Unidades y Datos
- 04. Soporte de Tecnología** (highlighted with a dashed green box and a mouse cursor)
- 05. Operación del Mercado
- 06. Liquidación y facturación de las operaciones
- 07. Garantías de pago
- 08. Subastas SREER

Category 04 is expanded to show three subcategories:

- Configuración puesto y acceso a plataforma web (gear icon)
- Centro de Descargas (download icon, highlighted with a mouse cursor)
- Servicios Web [WWSS] (code icon)

The expanded view also shows two other subcategories:

- Acceso AMQP al mercado continuo - Desarrollo de API (monitor icon)
- Comunicaciones y Ciberseguridad (server icon)

On the right, a search interface is visible within the expanded category:

- Breadcrumb: Ayuda y Soporte » 04. Soporte de Tecnología »
- Section: Centro de Descargas
- Search bar: Buscar una pregunta, respuesta o tema específico...
- Results list:
 - Requisitos software Descargas
 - Manual Usuario Centro Descargas (highlighted with a mouse cursor)
 - Problemas OpenWebstart/CentroDescargas

4. Portal Functionality



Assistance Portal functionality: search

Access to information sorted into Categories and Subcategories.

Several **SEARCH** mechanisms to find the requested information easily.



In addition to manual navigation, using the following options is recommended:

- Dynamic search engine that returns content titles matching the search.
- Tags of common themes in stored answers.

Ayuda y Soporte

Modificación datos de agente: documentación acreditativa

¿Se pueden consolidar los cobros y pagos de varios agentes?

Jamás he participado en una subasta ¿Cómo me puedo dar de alta para participar en Subastas SREER?

¿Cómo solicito certificados adicionales al de apoderado?

¿Que requisitos técnicos debe cumplir mi equipo? ¿Cómo obtengo el certificado de apoderado?

Alta de Agentes: primer certificado de apoderado

Certificados, PIN y permisos. Certificado OS

¿Cómo solicito el certificado de acceso al sistema de Subastas?

Ayuda y Soporte »

Ayuda y Soporte

7 elementos etiquetados con Certificado OMIE

Incidentes ciberseguridad

Solicitudes de gestión de datos de agentes a través de web mercado

Alta de Agentes: primer certificado de apoderado

Assistance Portal Functionality: **open anonymous query**

If the **user** does not find the requested information, the Assistance Portal makes it possible to **Create a public query** from any response within the category of interest via a widget:

Ayuda y Soporte » 01. Información general y Servicios de OMIE » Otras cuestiones »

Contacto: No encuentro respuesta a mi duda en el Portal

Utilice el buscador para encontrar más fácilmente la ayuda requerida.

Si su duda no ha sido resuelta y dispone de certificado de OMIE puede abrir una Consulta desde [aquí](#). Si no dispone de certificado puede utilizar el icono , disponible a la derecha.

Volver

Ejemplo Anon


anonimo@gmail.com

ayuda con información general ###

01 - Información general y Servicios de OMIE / Informação g

No encuentro información de ###

Está de acuerdo con nuestra [Política de Privacidad](#)

No soy un robot  reCAPTCHA
Privacidad - Términos

[test.docx](#)

Crear ticket

Once a query has been submitted, the anonymous user will be able to track it in their email and will receive:



- Help answers from OMIE Staff about the assigned category
- Informational notifications regarding any change of status for the query (no_reply)


Assistance Portal Functionality: open agent query

If the **agent** does not find the requested information, the Assistance Portal makes it possible to **Create an identified query** from any answer within the category of interest via the “**here**” link:

Ayuda y Soporte » 01. Información general y Servicios de OMIE » Otras cuestiones »

Contacto: No encuentro respuesta a mi duda en el Portal

Utilice el buscador para encontrar más fácilmente la ayuda requerida.

Si su duda no ha sido resuelta y dispone de certificado de OMIE puede abrir una Consulta desde [aquí](#).
Si no dispone de certificado puede utilizar el icono , disponible a la derecha.

! The issues related to the real-time operation of OMIE markets will continue to be referred to the Operations Room:
<https://www.mercado.omie.es> > Contact > Operations Room



01 - Información general y Servicios de OMIE ... Búsqueda: 01 - Información general y...

+ Vistazo Actividad **Peticiones**

Nueva petición

Tipo * Consulta ▾

Asunto * Ayuda acerca de %%%%

Descripción **Textile** Visual editor **B I U ↻ C H1 H2 H3** **☰ ☲ ☱** pre ↩ ↪  

He navegador pero no encuentro información acerca de %%%%

Estado * Nueva ▾

Subcategoría * ▾

Ficheros algún archivo (Tamaño máximo: 5 MB)

Crear Crear y continuar

- APP OMIE
- Comité de Agentes del Mercado
- Cursos de mercado OMIE
- Información pública OMIE
- Otras cuestiones**
- Plataforma de Información Privilegiada [IIP]
- REMIT
- Resultados del mercado

Assistance Portal Functionality: **view agent queries**

The **agent** can check the status of queries at “My Queries” by accessing the register of open queries and those answered by OMIE at “My Queries,” where these views are summarized:

Pending Queries (opened or in process by OMIE)

30D Closed Queries (closed for the last 30 days)

Clicking on the title of any of these gives access to the full view, along with:

Queries opened by me (all open ones)

Followed queries (automatically or manually)

Mis Consultas Añadir:

Pendientes / Pendentes / Pending (1)

#	Estado	Asunto	Actualizado	Última actualización de
▼ 04 – Soporte de Tecnología / Suporte de Tecnologia / Technology Support 1				
461	En curso	test	2023-11-16 17:29	1 SOPORTE DE TECNOLOGÍA

Cerradas 30D / Fechadas 30D / Closed 30D (1)

#	Estado	Asunto	Actualizado	Última actualización de
466	Cerrada	test información solicitada	2023-11-16 16:40	1 SOPORTE DE TECNOLOGÍA

Clicking on the subject or identifier provides details about the query and the **Modify** option to add information

Consulta #461 ABIERTA Modificar No monitorizar ...

test

Añadido por **Sistemas de Información OPERADOR DEL MERCADO** hace **alrededor de 6 horas**.
Actualizado hace **menos de 1 minuto**.

Estado: En curso **Fecha de inicio:** 2023-11-16
Prioridad: Normal **Fecha fin:**
Asignado a: DTID / DOM / Opers
Subcategoría: Otras cuestiones de tecnología
url_origen:

Descripción Citar

test

Histórico Notas Cambios de propiedades

Actualizado por **1 SOPORTE DE TECNOLOGÍA** hace **menos de 1 minuto** ... #1

- Estado cambiado de *Nueva* a *En curso*

Información extra

Modificar No monitorizar ...

Modificar

Notas

Textile Visual editor B I U S C H1 H2 H3 ☰ ☰ ☰ ☰ pre ↔ 📄 📄

Gracias, resuelto

Ficheros

Elegir archivos No se ha seleccionado ningún archivo (Tamaño máximo: 5 MB)

Assistance Portal Functionality: Agent account

The **agent** can perform the following actions on their profile from **My Account**:

- 1) Change language to one other than the browser language ("auto")
- 2) Add emails to the notifications for change of query status
- 3) Manage email notifications:
 - By default in “follower or participant” mode + “Follow contributed”
 - To disable: by selecting the “No Events” mode in the drop-down + unchecking the rest
 - *⚠ Agents cannot subscribe only to certain categories, as the Portal would notify them of changes to all open queries*

Mi cuenta

Información

Titular: NOMBRE APELLIDOS

Agente: AGEMPLO

Correo electrónico: nombreapellidos@agemplo.es

Idioma: (1) (auto)

Guardar

(2) Correo Electrónicos Cambiar contraseña

(3) Notificaciones por correo

Solo para objetos que soy seguidor o estoy involucrado

También notificarme sobre problemas con una prioridad de alta o superior

No quiero ser avisado de cambios hechos por mí

(3) Monitorización automática

Peticiónes a las que he contribuido

Notificaciones por correo

Sin eventos

Notificaciones por correo

Para cualquier evento de las categorías seleccionados...

Categorías

- 01 - Información general y Servicios de OMIE / Informação geral e Serviços do OMIE / General information and Services of OMIE
 - 01. General information and Services of OMIE
 - 01. Informação geral e Serviços do OMIE
 - 01. Información general y Servicios de OMIE
- 02 - Alta de agentes / Proceso de registro de agente / Agent registration process
 - 02. Agent registration process
 - 02. Proceso de alta de agentes

5. Case study



Case study: anonymous query cycle - summary

User searches for information: the issue is not resolved

User enters a related question with the category of interest to access the query widget

User submits a new query (OPEN) from form



The Portal sends a notification of an OPEN QUERY

OMIE staff responds to the query > received in the user email

The Portal sends a notification of Query IN PROCESS



User sees OMIE's reply from the email

User replies from the email:

Requesting/adding more information

Confirming resolution

OMIE staff closes the query

The Portal sends a notification of QUERY CLOSED

Case study: agent query cycle - summary

Agent searches for information: the issue is not resolved

Agent enters a related question with the category of interest to access the query link "**here**"

Agent creates a new query (OPEN)

The Portal sends a notification of an OPEN QUERY

Agent checks query statuses and responses at My Queries >  Pending

OMIE staff responds to the query

*The query is changed to **status IN PROGRESS + updated by OMIE Staff** >  Pending*

The Portal sends a notification of Query IN PROCESS

Agent checks the response from OMIE by entering the query (ID/subject)

Agent uses the 'Modify' option from the query itself:

Requesting/adding more information

Confirming resolution

OMIE staff closes the query

*The query is changed to **status CLOSED** >  Closed 30D*

The Portal sends a notification of QUERY CLOSED

Case study: agent query cycle - link to query

Agent searches for information: the issue is not resolved

omisie Mis Consultas Ayuda y Soporte Conectado como 0000NN_AGEMPLO Mi cuenta Terminar sesión

Búsqueda: Ir a la categoría...

Ayuda y Soporte

duda genérica webinar

Ningún dato disponible

En caso de no encontrar la información requerida en su idioma:

Uso del Portal de Asistencia

- Utilice el buscador o navegue por el menú de Ayuda y Soporte para localizar respuestas de interés en el idioma visualizado, o abrir una consulta si su duda no queda resuelta desde una respuesta localizada en la categoría de su interés.
- Si no está identificado con certificado digital de OMIE sólo verá la información pública, pudiendo encontrar secciones de preguntas vacías.

Agent enters a related question with the category of interest to access the query link *“here”*

omisie Mis Consultas Ayuda y Soporte Conectado como 0000NN_AGEMPLO Mi cuenta Terminar sesión

01 - Información general y Servicios de OMIE / Informação geral e Serviços do OMIE / General information and Services of OMIE > 01. Información general y Servicios de OMIE

Búsqueda: 01. Información general y ...

Vistazo Actividad Ayuda y Soporte

Ayuda y Soporte > 01. Información general y Servicios de OMIE > Otras cuestiones >

Contacto: No encuentro respuesta a mi duda en el Portal

Utilice el buscador para encontrar más fácilmente la ayuda requerida.

Si su duda no ha sido resuelta y dispone de certificado de OMIE puede abrir una Consulta desde [aquí](#). Si no dispone de certificado puede utilizar el icono , disponible a la derecha.

★ Monitorizar Mensaje

Case study: agent query cycle - OPEN

Agent creates a new query (OPEN) > Pending

01 - Información general y Servicios de OMIE / Informação geral e Serviç...

+ Vistazo Actividad **Peticiones**

Nueva petición

Tipo * Consulta ▾

Asunto * titulo pregunta

Descripción **Textile** Visual editor **B** *I* U ~~S~~ **C** H1 H2 H3 pre

texto pregunta

Estado * Nueva ▾

Subcategoría *

Ficheros

APP OMIE
Comité de Agentes de
OMIE - Cursos de me
OMIE - Información p
OMIE - Resultados de
(...) Otras cuestiones
Plataforma de Inform
REMIT

Crear Crear y continuar

✓ Petición #516 creada.

Consulta #516 ABIERTA ...

titulo pregunta
Añadido por **NOMBRE APELLIDOS AGEMPLO** hace **menos de 1 minuto**.

Estado:	Nueva	Fecha de inicio:	2023-11-29
Prioridad:	Normal	Fecha fin:	
Asignado a:	DRIM		
Subcategoría:	(...) Otras cuestiones / Outras questões / Other issues		
url_origen:			

Descripción

texto pregunta

Consultas personalizadas

- Abiertas por mí / Abertas por mim / Open by me
- Cerradas 30D / Fechadas 30D / Closed 30D
- Monitorizadas / Monitorizadas / Watched
- Pendientes / Pendentes / Pending

Case study: agent query cycle - IN PROGRESS

OMIE staff responds to the query

The query is changed to **status IN PROGRESS** + updated by OMIE Staff > Pending

Mis Consultas Añadir:

Pendientes / Pendentes / Pending (1)

#	Estado	Asunto	Actualizado	Última actualización de
510	En curso	título pregunta	2023-11-29 07:59	SOPORTE DE TECNOLOGÍA

Agent checks the response from OMIE by entering the query (ID/subject)

Agent uses the 'Modify' option from the query itself: **Confirming solution**

Descripción

texto pregunta

Histórico **Notas** **Cambios de propiedades**

Actualizado por **SOPORTE DE TECNOLOGÍA** hace 4 minutos ... #1

- **Categoría** cambiado de 01 - Información general y Servicios de OMIE / Informação geral e Serviços do OMIE / General information and Services of OMIE a 04 - Soporte de Tecnología / Suporte de Tecnologia / Technology Support
- **Subcategoría** cambiado de (...) Otras cuestiones / Outras questões / Other issues a (...) Otras cuestiones de tecnología / Outras questões de tecnologia / Other questions of technology
- **Estado** cambiado de Nueva a En curso
- **Asignado a** cambiado de DRIM a SOPORTE DE TECNOLOGÍA

Respuesta ejemplo: su consulta ha sido reasignada. En lo relativo a su duda, la respuesta es ejemplar.

Modificar **Monitorizar** ...

Modificar **Monitorizar** ...

Modificar

Notas

Textile **Visual editor** **B** **I** **U** **S** **C** **H1** **H2** **H3** **...** **pre** **...**

Duda solucionada, muchas gracias.

Ficheros

Elegir archivos No se ha seleccionado ningún archivo (Tamaño máximo: 5 MB)

Aceptar **Cancelar**

Case study: agent query cycle - CLOSED

OMIE staff closes the query

The query is changed to **status CLOSED** > Closed 30D

#	Estado	Asunto	Actualizado	Última actualización de
516	Cerrada	titulo pregunta	2023-11-29 08:14	SOPORTE DE TECNOLOGÍA

Consulta #516 CERRADA Modificar Monitorizar ...

titulo pregunta
 Añadido por NOMBRE APELLIDOS AGEMPLO hace 34 minutos. Actualizado hace 4 minutos.

Estado: Cerrada Fecha de inicio: 2023-11-29
 Prioridad: Normal Fecha fin:
 Asignado a: SOPORTE DE TECNOLOGÍA
 Subcategoría: (...) Otras cuestiones de tecnología / Outras questões de tecnologia / Other questions of technology
 url_origen:

Descripción Citar
 texto pregunta

Histórico **Notas** Cambios de propiedades

Actualizado por SOPORTE DE TECNOLOGÍA hace 20 minutos ... #1

- Categoría cambiado de 01 - Información general y Servicios de OMIE / Informação geral e Serviços do OMIE / General information and Services of OMIE a 04 - Soporte de Tecnología / Suporte de Tecnologia / Technology Support
- Subcategoría cambiado de (...) Otras cuestiones de tecnología / Outras questões de tecnologia / Other issues a (...) Otras cuestiones de tecnología / Outras questões de tecnologia / Other questions of technology
- Estado cambiado de Nueva a En curso
- Asignado a cambiado de DRIM a SOPORTE DE TECNOLOGÍA

Respuesta ejemplo: su consulta ha sido reasignada. En lo relativo a su duda, la respuesta es ejemplar.

Actualizado por NOMBRE APELLIDOS AGEMPLO hace 6 minutos ... #2

Duda solucionada, muchas gracias.

Actualizado por SOPORTE DE TECNOLOGÍA hace 5 minutos ... #3

Perfecto. Cerramos la consulta.

No dude en consultarnos de nuevo si necesita más ayuda.

Atentamente,

OMIE Assistance Portal

Questions?

November 29, 2023

A large graphic celebrating 25 years. It features the number '25' in a large, grey, stylized font. Below the '25' is the text 'años|years|anos' in a smaller, green font. To the right of the '25' is the word 'omie' in a large, grey, sans-serif font, with the 'i' and 'e' in green. The background of the right side of the slide features a decorative pattern of thin, light green lines forming a wavy, abstract shape.



25 años
years
anos

THANK YOU

www.omie.es

