



PREGUNTAS FRECUENTES

Fecha: septiembre 2023

INDICE

1. FICHA CLIENTE

- Modificación datos cliente
 - ¿Qué datos se pueden cambiar de la ficha del cliente?
 - ¿Cómo puedo cambiar el documento de identidad?
- Cambio persona física/jurídica
 - ¿Cómo se hace un cambio de persona física a jurídica?

2. OPORTUNIDAD

- Como crear una oportunidad
- Errores al modificar una oportunidad.
- No llega el SMS de consentimiento al cliente

3. VISITAS

- Crear visita

4. ACTIVOS

- Como consultar un activo
- Activos no publicados

5. OFERTAS

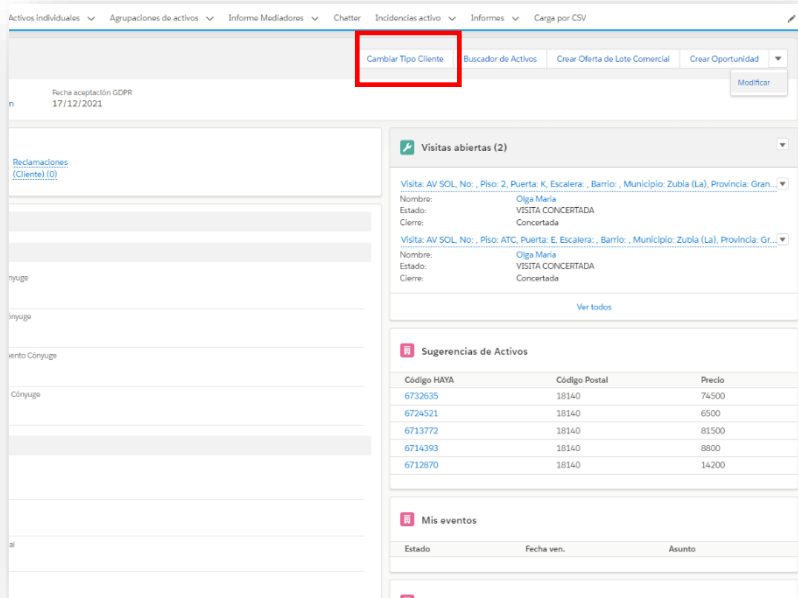
- Creación
 - Editar los datos del cliente
 - Crear lote Comercial o Agrupación de Activos
 - Titulares secundarios
- Clonación
- Errores de validación
- Mail validación oferta
- Consulta estado

6. HONORARIOS

- No veo mi comisión en Salesforce
- No estoy conforme con la comisión que aparece en Salesforce
- No sé qué comisión corresponde

FICHA DE CLIENTE Cambiar tipo de cliente

- › Desde la ficha de cliente, debéis clicar en la opción “Cambiar Tipo de Cliente”:



Activos Individuales | Agrupaciones de activos | Informe Medidores | Chatter | Incidencias activo | Informes | Carga por CSV

Cambiar Tipo de Cliente | Buscador de Activos | Crear Oferta de Lote Comercial | Crear Oportunidad

Fecha expiración GDPR: 17/12/2023

Reclamaciones (Cliente) (0)

Visitas abiertas (2)

Visita: AV SOL No.: Piso: 2, Puerta: K, Escalera: Barrio: Municipio: Zubla (La), Provincia: Gran...

Nombre: Olga María
Estado: VISITA CONCERTADA
Cierre: Concertada

Visita: AV SOL No.: Piso: ATC, Puerta: E, Escalera: Barrio: Municipio: Zubla (La), Provincia: Gr...

Nombre: Olga María
Estado: VISITA CONCERTADA
Cierre: Concertada

Ver todos

Sugerencias de Activos

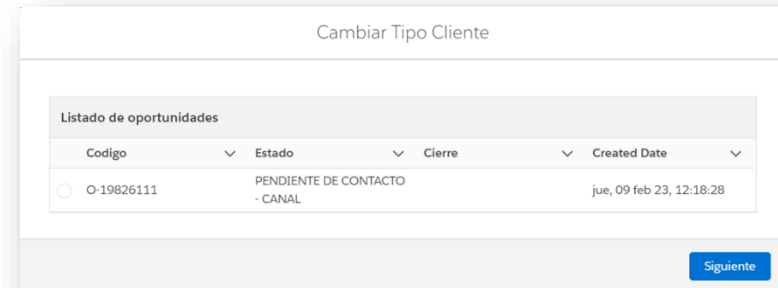
Código HAYA	Código Postal	Precio
6732635	18140	74500
6724521	18140	6500
6713772	18140	81500
6714393	18140	8800
6712870	18140	14200

Mis eventos

Estado	Fecha ven.	Asunto
--------	------------	--------



- › Se habilita un **listado con todas las oportunidades** sobre las cuales tienes visibilidad. Sólo se mostrarán las oportunidades activas **antes de llegar a estado oferta**.

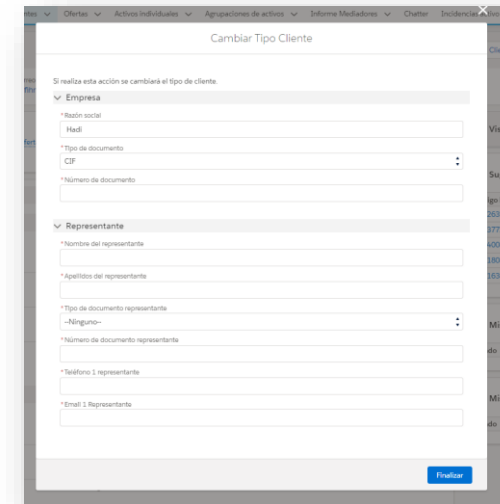


Cambiar Tipo Cliente

Listado de oportunidades

Codigo	Estado	Cierre	Created Date
<input type="radio"/> O-19826111	PENDIENTE DE CONTACTO - CANAL		jue, 09 feb 23, 12:18:28

Siguiente



Cambiar Tipo Cliente

Si realiza esta acción se cambiará el tipo de cliente.

Empresa

*Razón social
*NIF
*Tipo de documento
CIF
*Número de documento

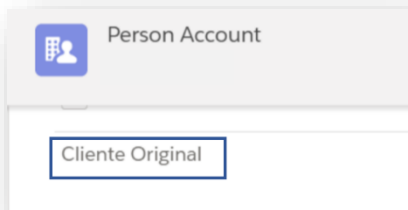
Representante

*Nombre del representante
*Apellidos del representante
*Tipo de documento representante
-Ninguno-
*Número de documento representante
*Teléfono 1 representante
*Email 1 Representante

Finalizar

- › Una vez seleccionada la/s oportunidad/es sobre las que quieres modificar al cliente, debes **cumplimentar los datos requeridos**.

- › Si tuviera el cliente físico un **bloqueo de CaixaBank**, se clonará la fecha expiración, reflejando la fecha original del cliente físico.
- › Se permitirá el cambio de tipo de cliente sólo una vez por cliente, ya que no se cambia el teléfono, para mantener una integridad de la base de datos y no tener registros duplicados.
- › El cliente clonado jurídico tendrá un campo que identifica cuál es el cliente original que podrás visualizar en la ficha del cliente.

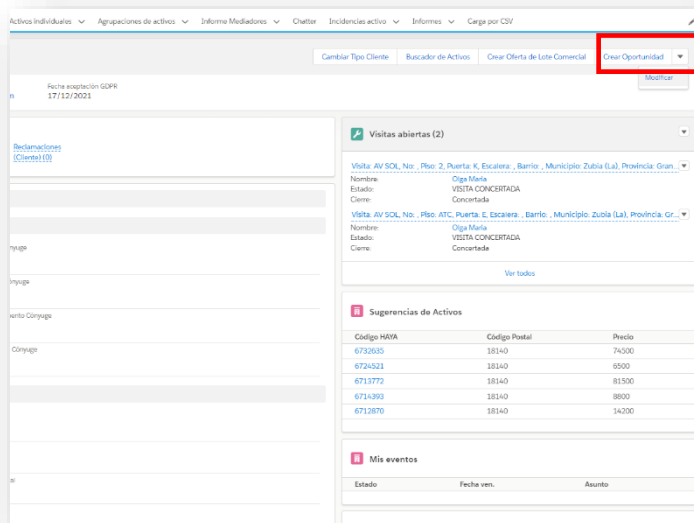


Person Account

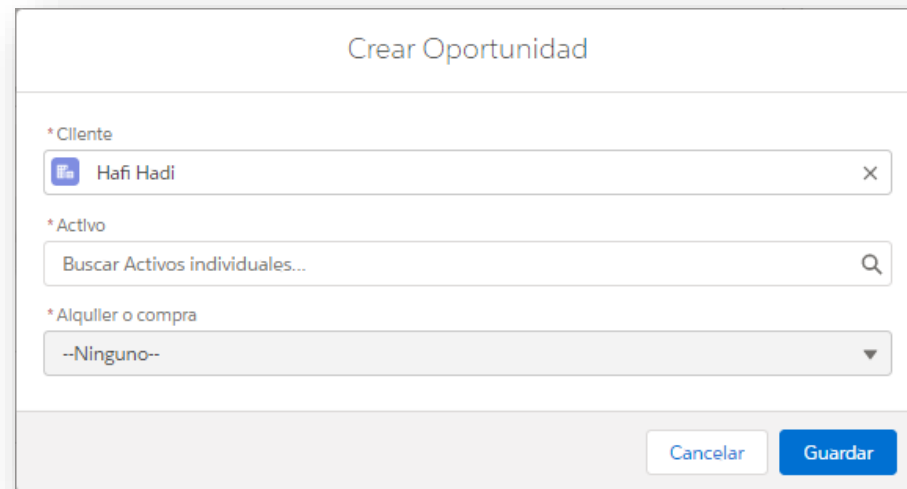
Cliente Original

OPORTUNIDAD Creación desde la ficha de cliente

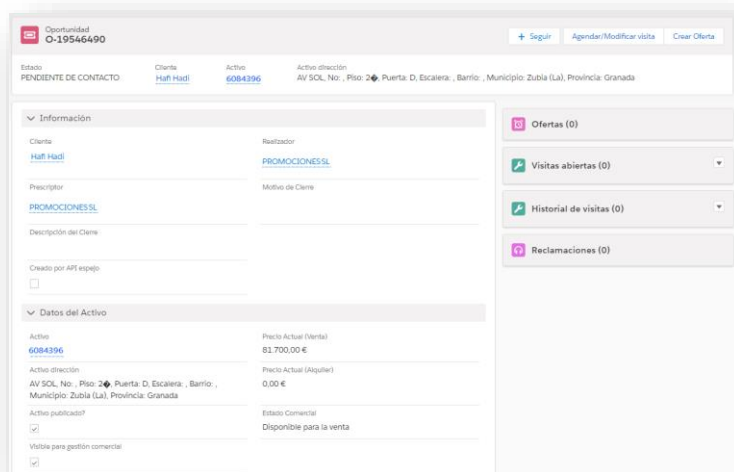
› Desde la ficha de cliente:



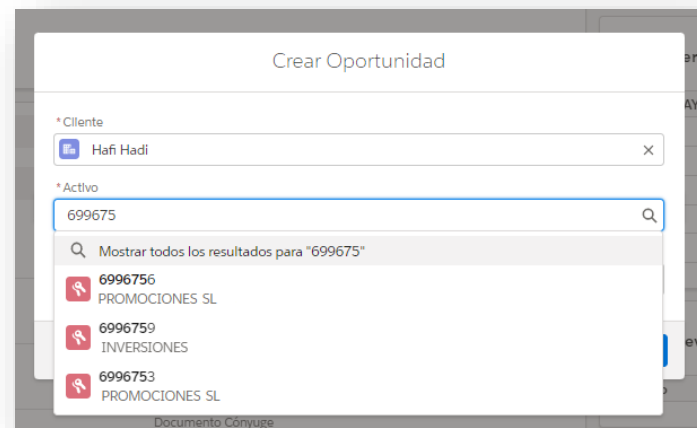
Aparecerá un cuadro con el Cliente seleccionado en el que tendremos que seleccionar un activo:



Buscaremos el Activo y pulsaremos 'Guardar'

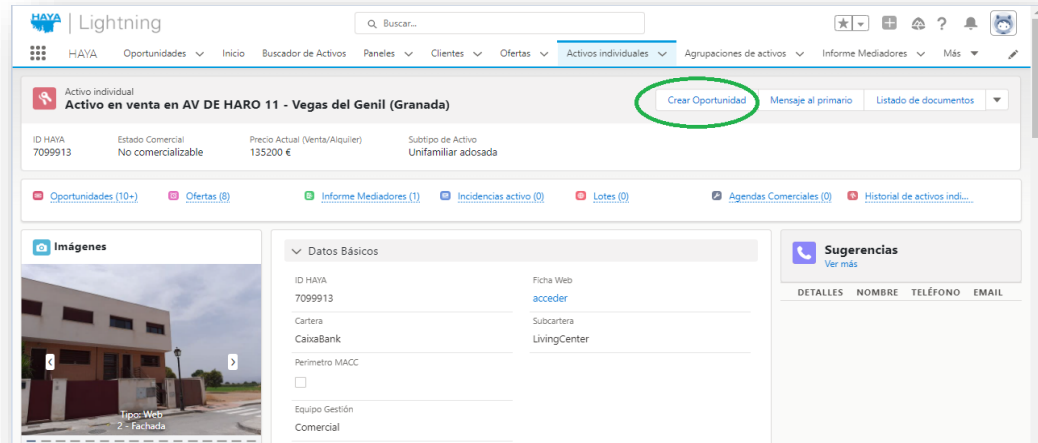


La Oportunidad quedará grabada



OPORTUNIDAD Creación desde la ficha del activo

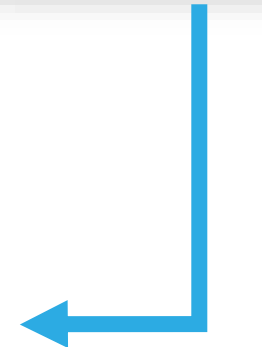
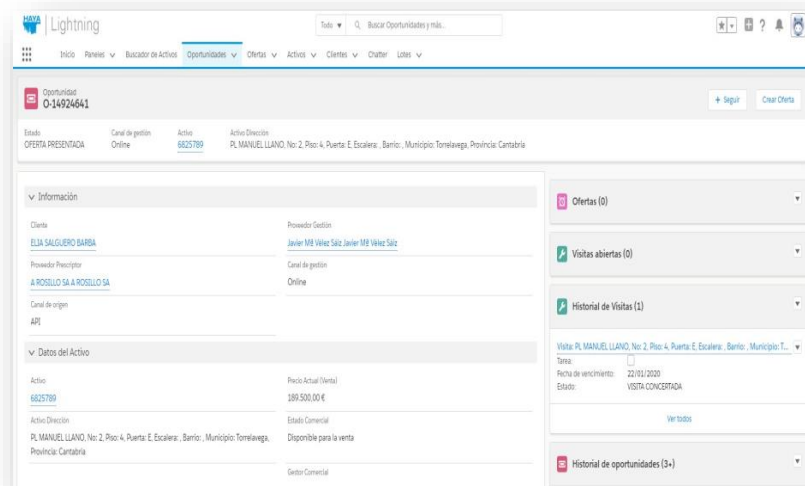
- › Desde la ficha de Activos pulsando el botón 'Crear Oportunidad'
- › Al utilizar esta opción la Oportunidad se crearía asociada al Activo desde el que hemos iniciado la acción.



Aparecerá un cuadro con el activo seleccionado en el que tendremos que seleccionar al cliente (si ya lo tenemos creado) o crearlo:

The 'Crear Oportunidad' form is shown with the following fields and options:

- * Cliente: A search field with the placeholder text 'Buscar Clientes...'. Below it, the active asset '7099913' is selected.
- * Activo: A dropdown menu showing '7099913'.
- * Alquiler o compra: A dropdown menu showing 'Compra'.
- Buttons: 'Nuevo Cliente', 'Cancelar', and 'Guardar'.



La Oportunidad quedará grabada

OPORTUNIDAD Errores al modificar una oportunidad

› Si en el momento en que vas a cambiar el estado de una oportunidad, el sistema te alerta de un error, **puedes contactar con el teléfono de Soporte Salesforce 91 790 75 08** o enviar un email al buzón comunicacionesmediadoreshaya@haya.es indicando lo siguiente:

- Número de oportunidad
- Pantallazo del error
- Estado en que queréis cerrarla

› **Si no llega el SMS de consentimiento al cliente**

- En la creación de la primera oportunidad, el cliente recibirá un SMS para la validación del consentimiento de sus datos (GDPR), para lo cual, tiene un plazo de 72h.
- El cliente recibirá recordatorios a la hora, a las 24h, y a las 48h vía email de la necesidad de firmar el consentimiento, desde el cual, podrá validarlo si no ha recibido el SMS.

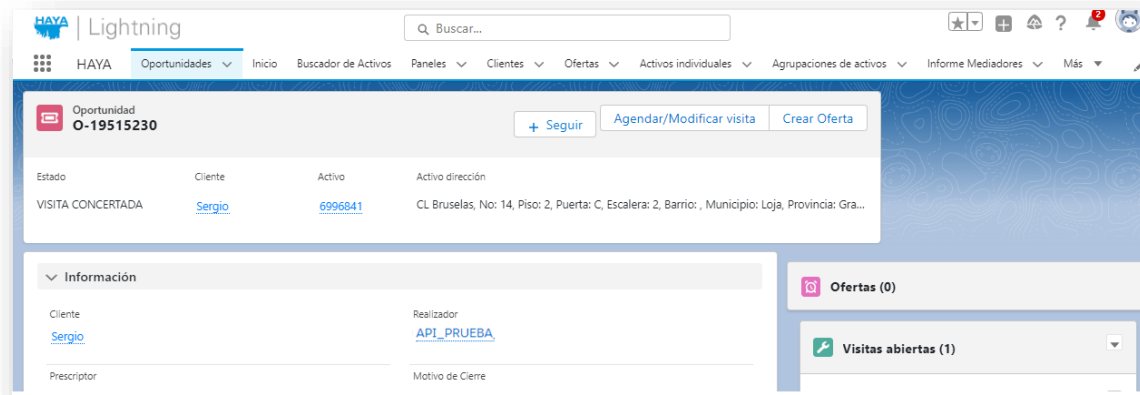


Recuerda que:

- › Si una oportunidad tiene una visita en estado No realizada o Pendiente de confirmación, no puede cambiar el estado de la oportunidad
- › La provincia de nacimiento del cliente debe estar indicada para realizar la visita y la oferta

VISITAS Crear visita

- › Para la creación de una Visita es necesario tener creada con anterioridad la Oportunidad. Crearemos el evento pinchando sobre “Agendar/ Modificar visita” de la propia Oportunidad.



Nos aparecerá un formulario con los datos a rellenar para la Visita. Una vez rellenados pulsaremos Guardar

El estado de la oportunidad pasará a “Visita Concertada”. Una vez realizada la visita con el cliente, deberá repetir el proceso indicado para reportar el resultado de la misma:

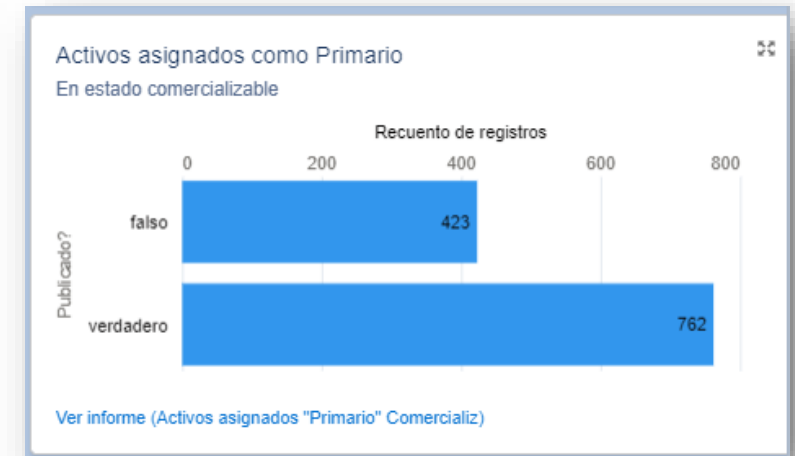
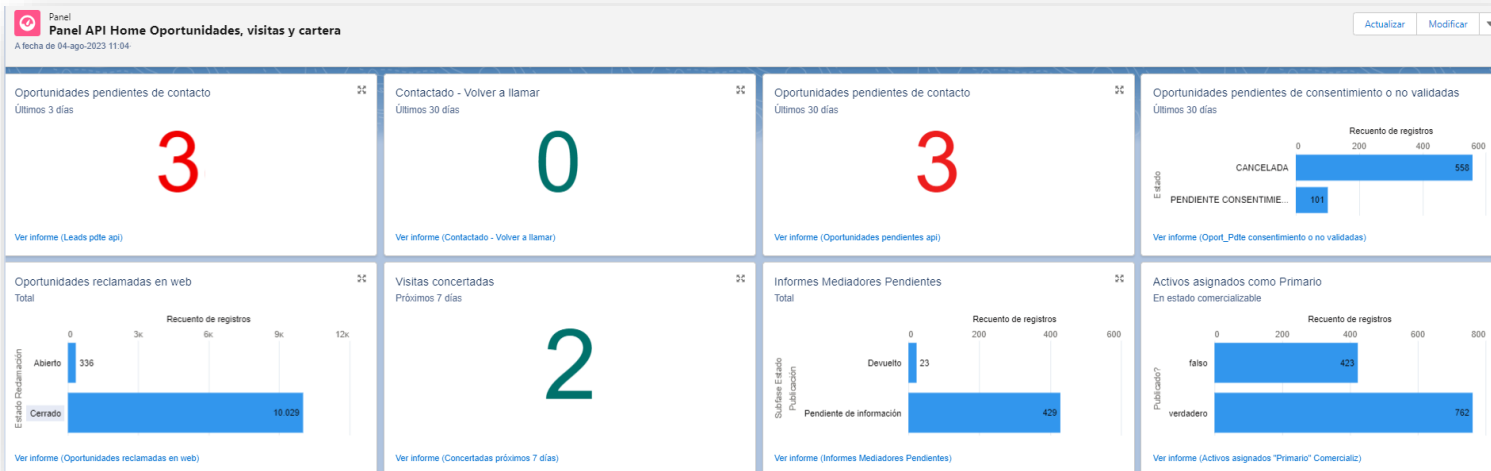
- › Interesado- presenta oferta
- › Interesado- no presenta oferta
- › Realizada- No interesado
- › Indeciso

En el campo de observaciones se puede indicar los motivos del cierre.

Activos

Cómo consultar un activo si eres primario: Visualización.

- › Desde el Panel API Home Oportunidades, visitas y cartera.
- › Tienes la opción de ver todos los activos que tienes asignados como API primario desde el Panel, descargándote el siguiente informe: Activos asignados como Primario:



Activos

Cómo consultar un activo si eres primario: Visualización.

- › También puedes descargarte tu cartera, desde el buscador de activos de SF:
- › Si quieres buscar un activo concreto, en el cual, seas o no seas primario, podrás hacerlo también desde el “buscador de activos”:
 - Indicando referencia, dirección, o cualquier dato del activo en el “buscador por texto libre”.
 - Filtrando los datos en “búsqueda avanzada”

The screenshot displays the HAYA Lightning search interface. At the top, there is a navigation bar with the HAYA logo and the word "Lightning". A search bar is located in the top right corner. Below the navigation bar, there are several tabs: "Inicio", "Buscador de Activos" (highlighted with a red box), "Pantallas", "Clientes", "Ofertas", "Activos individuales", "Agrupaciones de activos", "Informe Mediadores", "Chatter", "Incidencias activo", "Informes", and "Carga por CSV".

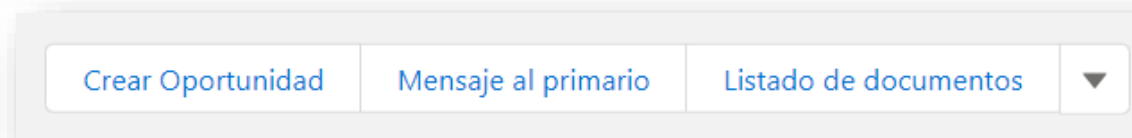
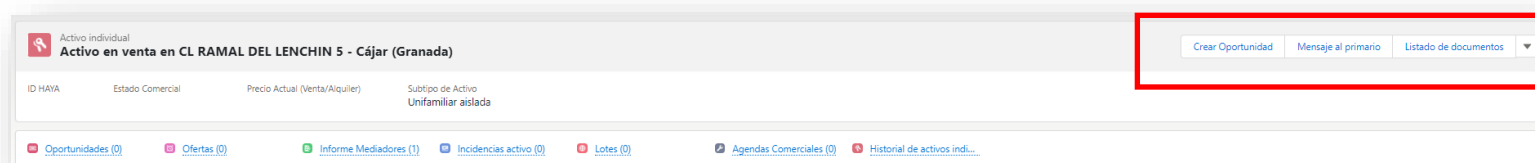
The main search area is divided into two sections:

- Búsqueda por texto libre** (highlighted with a green box): A search bar with the placeholder text "Introduce tu referencia, Código Postal, Dirección Completa, etc."
- Búsqueda avanzada** (highlighted with a green box): A section with various filters:
 - Qué buscas?**: A dropdown menu with "Indiferente" selected.
 - Obra Nueva/2ª mano**: A dropdown menu with "Indiferente" selected.
 - Planta**: A dropdown menu with "Indiferente" selected.
 - Ascensor**: A checkbox that is unchecked.
 - Garaje**: A checkbox that is unchecked.
 - Piscina**: A checkbox that is unchecked.
 - Cartera**: A dropdown menu with "Indiferente" selected. A red box highlights the dropdown options: "Indiferente", "Mi cartera como primario", "Mi cartera como espejo", "Mi cartera como primario/espejo", "Toda la cartera", and "Indiferente".
 - Provincia**: A dropdown menu with "Indiferente" selected.
 - Subtipo de activo**: A dropdown menu with "Indiferente" selected.
 - Baños**: A dropdown menu with "Indiferente" selected.
 - Estado comercial**: A dropdown menu with "Indiferente" selected.
 - Municipio**: A dropdown menu with "Indiferente" selected.
 - Precio Min**: A text input field with "Min" inside.
 - Precio Max**: A text input field with "Max" inside.
 - Sup. Min**: A text input field with "Min" inside.
 - Sup. Max**: A text input field with "Max" inside.
 - Condiciones Especiales**: A dropdown menu with "Indiferente" selected.

Activos

Cómo consultar un activo si eres primario: Documentación

- › Toda la documentación relacionada con el activo la encontrarás en la ficha del activo individual en las opciones a la derecha:



Activos

Cómo consultar un activo si eres primario: Agrupaciones

- › Desde el menú Agrupaciones de activos puedes consultar las agrupaciones vistas recientemente:

Nombre de Agrupación	Tipo de registro	Tipo de Lote	Cartera
1 Ogjares 6	Lote restringido	Agrupación restringida Venta	CaixaBank
2 PROMOCIÓN 371	Lote restringido	Agrupación restringida Venta	Cajamar
3 SantaFE	Obra nueva	Obra Nueva	Cerberus
4 1000038715	Lote restringido	Agrupación restringida Venta	Cajamar
5 c/Huesca	Lote restringido	Agrupación restringida Venta	Cajamar
6 145433-44	Obra nueva	Obra Nueva	BBVA
7 145433-40	Obra nueva	Obra Nueva	BBVA
8 lote monica raso ariza	Lote comercial		Cerberus
9 P03252-01	Obra nueva	Obra Nueva	Cerberus

- › También puedes consultar si un activo pertenece a una agrupación desde la ficha de activo individual en el apartado Lotes.

▼ Datos Básicos

ID HAYA: 7488826
Ficha Web: [acceder](#)

Cartera: Cerberus
Subcartera: Jaguar

Perimetro MACC:

Equipo Gestión: Minorista

▼ Lotes

Obra Nueva: [SantaFE](#)
Subdivision: [Vivienda - Piso - 1 PLANTA - 2 DORMITORIOS - 1 BAÑO](#)

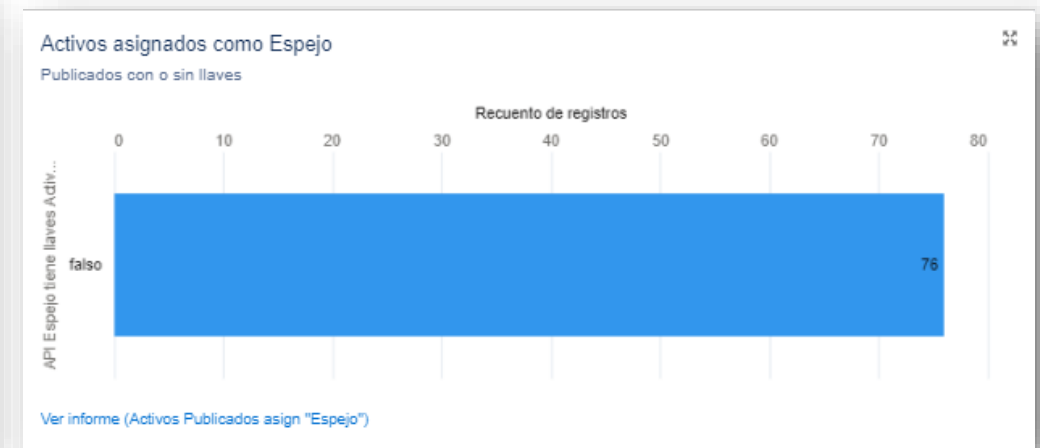
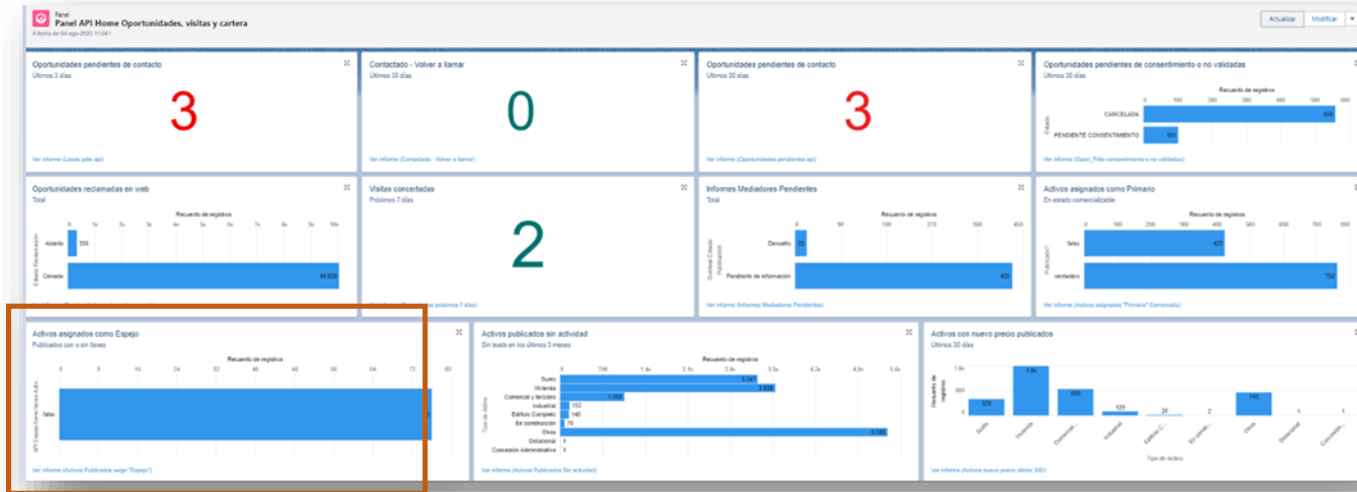
Lote Restringido Venta: [1000037838](#)
Principal rest. Venta:

Lote Restringido Alquiler:
Principal rest. Alquiler:

Activos

Cómo consultar un activo si eres API espejo: Visualización

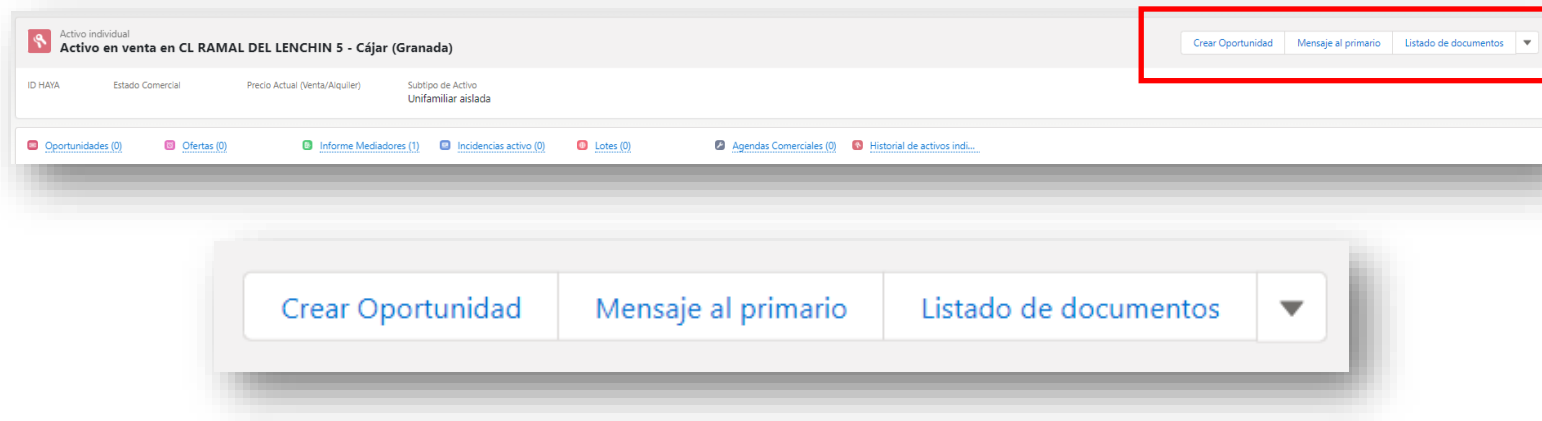
- › Desde el Panel API Home Oportunidades, visitas y cartera.
- › Tienes la opción de ver todos los activos que tienes asignados como API espejo desde el Panel, descargándote el siguiente informe: Activos asignados como Espejo



Activos

Cómo consultar un activo si eres API espejo: Documentación

- › Toda la documentación relacionada con el activo la encontrarás en la ficha del activo individual en las opciones a la derecha:



Activos no publicados: Gestiones si eres espejo

Como espejo sólo visualizarás los activos que estén publicados, por lo que si tienes alguna duda antes de la publicación de los mismos, ponte en contacto con el Gestor comercial del activo

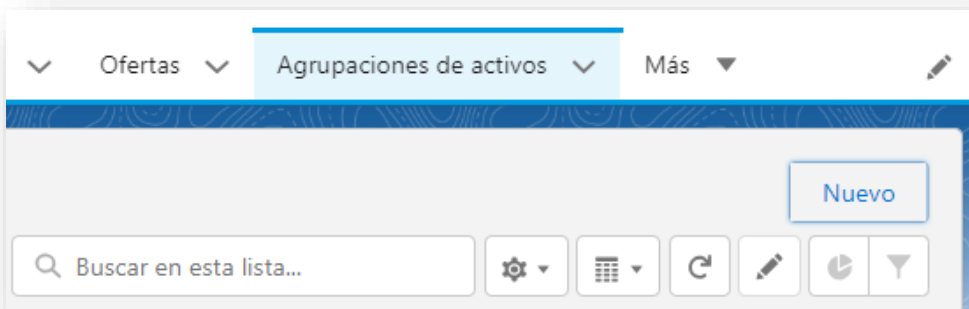
OFERTAS Crear oferta

Editar los datos del cliente

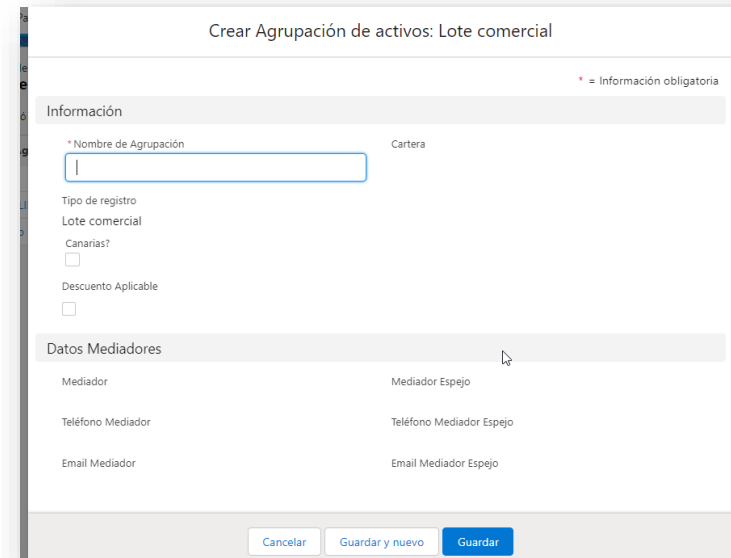
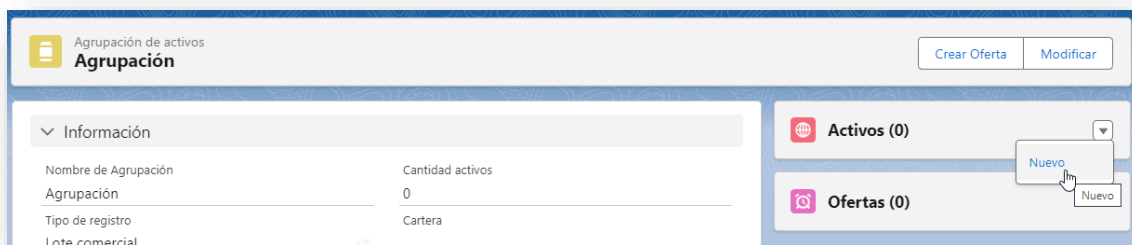
- › Los datos del cliente que realiza la oferta deben ser los mismos que aparecen en la ficha del cliente. Si da un error al crear la oferta, ve a la ficha del cliente y edita los datos correspondientes para que sean iguales en ambos apartados.

Crear lote Comercial o Agrupación de Activos

- › Antes de hacer una oferta por un lote, hay que crear el mismo (Agrupación). Para ello, en el menú principal “Agrupaciones de activos”, pulsaremos sobre Nuevo:



indicará primero el nombre y pulsaremos Guardar:

A screenshot of a form titled 'Crear Agrupación de activos: Lote comercial'. The form is divided into sections: 'Información' and 'Datos Mediadores'. In the 'Información' section, there is a text input field for 'Nombre de Agrupación' (marked as mandatory with an asterisk) and a 'Cartera' field. Below are checkboxes for 'Tipo de registro' (set to 'Lote comercial'), 'Canarias?', and 'Descuento Aplicable'. The 'Datos Mediadores' section has fields for 'Mediador', 'Teléfono Mediador', and 'Email Mediador', each with a corresponding 'Espejo' field. At the bottom, there are three buttons: 'Cancelar', 'Guardar y nuevo', and 'Guardar'.

Luego entramos en la Agrupación creada y añadimos los activos que conformarán la agrupación, pulsando en el apartado Activos, Nuevo:

Una vez creada la agrupación se puede dar de alta la oferta desde la misma agrupación en “Crear Oferta” o desde la ficha del cliente, en Crear Oferta de Lote Comercial.

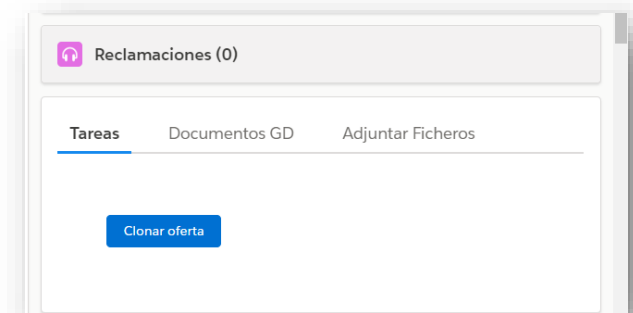
OFERTAS Crear oferta

Titulares secundarios

- › Si en una oferta se incluye uno o más titulares secundarios, todos deberán validar el correo de confirmación de la oferta.
- › Si hay algún comprador pendiente de validarlo, la oferta estará en estado Pendiente titulares secundarios.

Clonación

- › Cuando una oferta está rechazada o anulada se puede clonar, entrando en la misma oferta en el apartado de Tareas. Salesforce creará una oferta igual a la anterior, incluidos los titulares secundarios, testigos, etc.



Errores de validación

Antes de grabar cualquier oferta es importante revisar que:

- › La ficha del cliente tenga todos los datos cumplimentados
- › El correo del cliente no empiece por info@
- › Se haya registrado la visita como realizada

Mail validación oferta

- › Es importante no poner un correo que empiece por info@ ya que para este tipo de mails no se envían los correos de validación de ofertas

Consulta estado

- › Los estados iniciales de las ofertas se pueden consultar en Salesforce, en la misma oferta. Si es una oferta que está en ePBC, puedes consultar al gestor de Middle Office que está revisando dicha oferta mediante el chat incorporado en la aplicación.
- › Si la oferta está en PBC, puedes consultar con el gestor de la operación mediante correo. La dirección del gestor la encontrarás en el correo automático que se envía desde el sistema una vez la operación está aprobada



Honorarios

No veo mi comisión en Salesforce

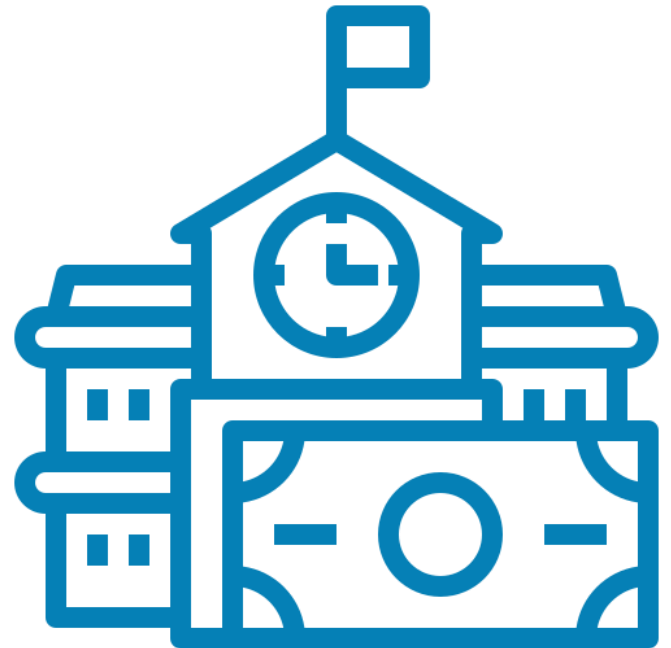
- › La comisión en Salesforce aparece cuando el activo está vendido y se ha revisado por parte de HRE.
- › Si transcurridos 5 días hábiles no aparece su comisión en el sistema escriba al gestor comercial del activo.

No estoy conforme con la comisión que aparece en Salesforce

- › Si no está conforme con la comisión que le aparece en el sistema escriba al buzón honorariosmediadores@haya.es adjuntando la plantilla de incidencias cumplimentada.

No sé qué comisión corresponde

- › En el contrato firmado dispone de las tablas de comisiones. También puede consultar el manual de comisionamiento o solicitar el mismo al buzón comunicacionesmediadoreshaya@haya.es.



¡¡Muchas gracias!!



Calle Medina de Pomar, nº 27. CP 28042, Madrid
901 11 77 88 | www.haya.es