

GUIA GHESTIA - MÀSTER

L'objectiu d'aquest document és proporcionar la informació necessària per facilitar una exitosa transició de l'antic al nou Ghestia 2020 per part de l'usuari principal, l'usuari Màster.

USUARI MÀSTER

L'usuari màster és l'usuari amb un nivell més alt de permisos amb accés limitat a totes les funcionalitats i opcions de configuració, podent exclusivament aquest:

- Configurar els permisos dels grups d'usuaris.
- Modificar les dades de l'agència.
- Activar la creació automàtica de contactes des de portals.
- Crear noves agrupacions, que són funcionalitats del màster.

CONTINGUT

1. Accés a Ghestia – p1.
2. Primers passos – p2.
3. Resta usuaris – p14.
4. Ajuda – p14.
5. Contacte i suport – p17.

1. ACCÉS A GHESTIA

Per accedir a Ghestia, haureu de dirigir-vos a la plataforma Inmorealservices a través de la següent url: <http://private.inmorealservices.com/login/>

Introduïu el vostre usuari, contrasenya i cliqueu el botó “Entrar”.

! Si no recordeu l'usuari o la contrasenya, cliqueu a “Recuperar contraseña o usuario” al requadre inferior de color carbassa.

Un cop hàgiu entrat a la plataforma, cliqueu al botó “Ghestia” (requadre marcat en blau) per accedir al gestor immobiliari.



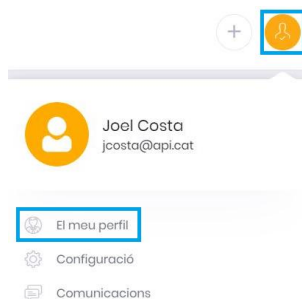
2. PRIMERS PASSOS

A continuació detallem els primers passos per a una correcta transició i configuració del nou Ghestia 2020, per treure'n el màxim rendiment.

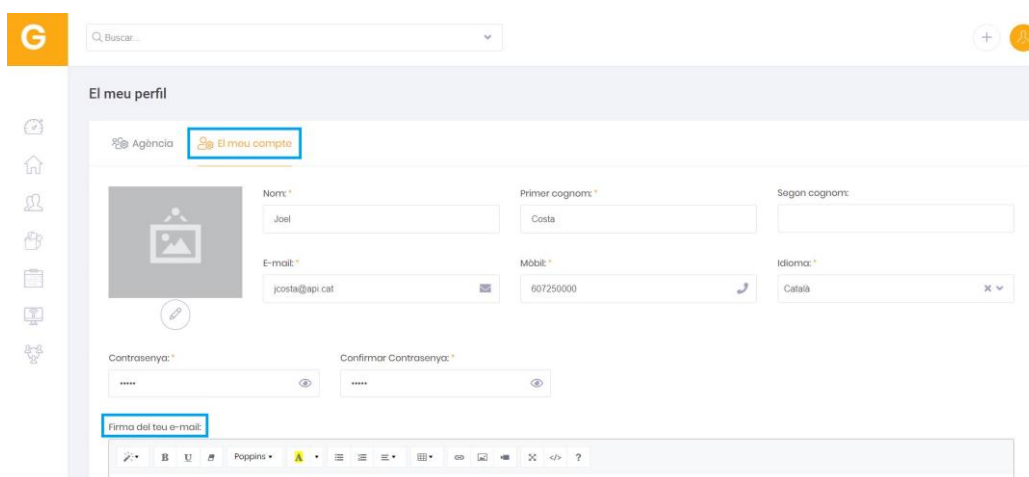
PAS 1. COMPTE - FIRMA DE CORREU

Primer, haureu de configurar la firma dels vostres correus perquè els e-mails automàtics que decidiu activar (veure pas 3.9) incloguin la vostra informació de contacte.

Cliqueu el “Menú principal” de la part superior dreta i llavors cliqueu “El meu perfil”.



Cliqueu la secció “El meu compte” i editeu la “Firma del teu e-mail”, inserint una imatge o afegint el contingut (imatges + text) que desitgeu.



Cliqueu el botó “Guardar” a sota del requadre del text de la firma perquè es guardin els canvis facilitats.

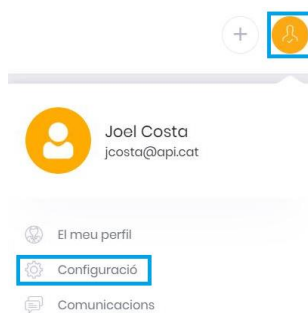
PAS 2. COMPTE - IDIOMA

A la mateixa pàgina, seleccioneu l’idioma que encaixi amb les vostres preferències.

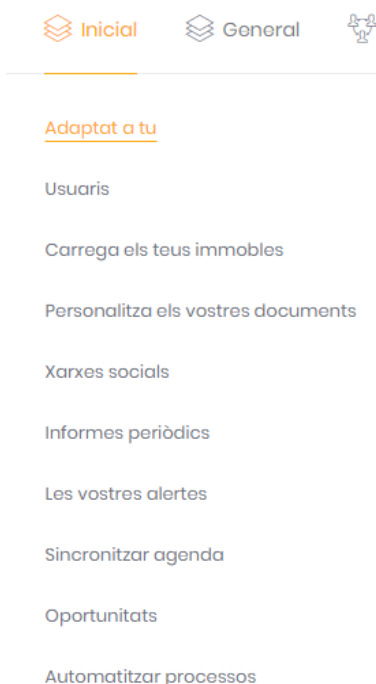
PAS 3. CONFIGURACIÓ INICIAL

A aquesta secció podreu realitzar la configuració inicial per maximitzar el rendiment de Ghestia, adaptant-lo a les vostres necessitats i preferències.

Cliqueu el “Menú principal” de la part superior dreta i llavors cliqueu “Configuració”.



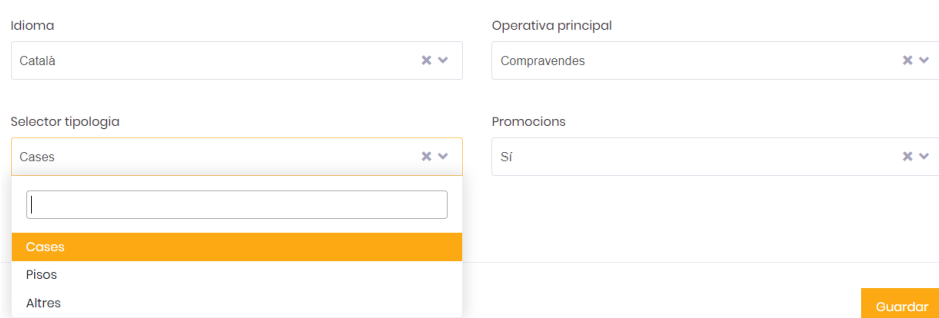
Accedireu directament a la secció de “Configuració inicial”, on podreu visualitzar un menú amb les següents seccions a l’esquerra:



Pas 3.1. ADAPTAT A TU

A aquesta secció podreu adaptar Ghestia a la vostra operativa i cartera principals, i podreu definir a través de la selecció de la vostra opció dels desplegable:

- **Operativa principal (compravendes/lloguers/indistint).**
Cada nova alta d'immoble tindrà per defecte aquesta operativa per optimitzar el vostre temps.
- **Selector tipologia (cases/pisos/altres)**
Cada nova alta d'immoble tindrà per defecte aquesta tipologia d'immoble per optimitzar el vostre temps.
- **Promocions (Sí/No).**
Activeu la gestió i alta de promocions a Ghestia segons el vostre negoci.



Finalment haureu de clicar al botó “Guardar”.

Pas 3.2. USUARIS

A aquesta secció podreu crear nous usuaris o bé assignar cada usuari creat de la vostra agència al grup d'usuaris amb el perfil que els correspongui.

Perfils disponibles:

- **Màster:** Usuari amb accés il·limitat amb possibilitat de configurar permisos d'usuaris.
- **Coordinador:** Usuari amb accés a totes les funcions excepte la configuració de permisos.
- **Comercial:** No té accés als informes periòdics.
- **Bàsic:** Només visualitza la seva cartera pròpia d'immobles i clients.

Per modificar el “Perfil” d'un usuari haureu de:

- Clicar el botó amb un llapis sobre l'usuari del qual vulgueu modificar el perfil per editar-lo.
- Clicar el desplegable del “Perfil”.
- Seleccionar el nou perfil.
- Clicar el botó “Desar”.



	Usuari	Nom	Posició	Correu electrònic	Telèfon	Perfil	Estat	Accions
☐	gutierrez	Gutierrez, Judit		_jgutierrez@apialia.cat_	6566656	Màster	Usuari actiu	 

A la part inferior de la taula, podreu decidir si els usuaris de GHESTIA NO han de compartir la cartera d'immobles o clients, seleccionant la casella corresponent:

Immoble

☐ NO compartir immobles entre els usuaris de l'Agència

Agenda

☐ NO Compartir agenda entre tots els usuaris

Pas 3.3. PERSONALITZA ELS VOSTRES DOCUMENTS

És important que pugueu el logotip de la vostra agència i escolliu un color, que hauria de ser el color principal del vostre logo de l'agència. Així Ghestia podrà adaptar els cartells, les fitxes,... amb el vostre color corporatiu per a una major personalització.

Per triar el color haureu de:

- Clicar a "Tria color".
- Seleccionar el color.

Per pujar el logotip de l'agència haureu de:

- Clicar dins el requadre.
- Buscar la ubicació i fer doble clic, seleccionant el logo o bé...
- Arrossegar el logo amb el ratolí i deixar-lo anar sobre el requadre.

! Un cop hàgiu configurat aquesta secció, podeu comprovar com queda el resultat creant un cartell a través de: Menú esquerre → Immobles → Escollir un immoble → Clicar al botó "Accions" → Crear cartell.

Pas 3.4. XARXES SOCIALS

Abans de configurar aquesta secció, haureu de decidir si desitgeu publicar els nous immobles a les vostres xarxes socials:

- Tots els immobles de forma automàtica.
- Algun immoble de forma manual.

Escolliu l'opció que escolliu, necessitareu primer donar autorització a Ghestia a les vostres xarxes socials. Passos:

- Clicar "Autoritzar xarxes socials" (veure requadre blau).
- Seleccionar la xarxa social que voleu autoritzar.
- Facilitar les vostres dades corporatives d'accés a la xarxa social.
- Clicar a "Autoritzar l'aplicació".

Un cop finalitzat aquest procés, ja podreu compartir manualment l'immoble a les xarxes socials.

Si voleu que es publiquin de forma **automàtica** els nous immobles a les vostres xarxes socials haureu de marcar la casella "Publicació automàtica a les xarxes socials configurades després d'una alta" (veure requadre blau).

Autoritzi a Ghestia a accedir a les seves xarxes socials

Autoritzar xarxes socials

Xarxes socials

☐ Publicació automàtica en les xarxes socials configurades després d'una alta.

Recorda que les futures modificacions a la fitxa de l'immoble no seran modificades a les publicacions realitzades en les xarxes socials.

Guardar

! Tingueu en compte que, un cop realitzada la publicació a una xarxa social, aquesta no es podrà actualitzar amb cap modificació de la fitxa de l'immoble.

Pas 3.5. INFORMES PERIÒDICS

Ghestia permet la recepció periòdica d'informes al vostre correu electrònic, per a un bon seguiment del vostre negoci.

Per activar-los, haureu de:

- Clicar l'interruptor de la columna "Actiu" de la dreta per rebre'ls.
- Posteriorment haureu de seleccionar amb quina freqüència voleu rebre'ls indicant l'opció que preferiu (Diària, Setmanal o Mensual) del desplegable de la columna de "Periodicitat".

Tipus informe	Periodicitat	Canal	Actiu
Cartera	Diària	Correu electrònic	
Agenda comercial	Setmanal	Correu electrònic	
Anàlisi comercial	Setmanal	Correu electrònic	
Activitat comercial	Setmanal	Correu electrònic	
Vendes	Setmanal	Correu electrònic	
Resum executiu	Mensual	Correu electrònic	

Guardar

! Recomanem activar tots els informes amb una freqüència setmanal per posteriorment decidir quins voleu acabar utilitzant i quins desactivant.

Pas 3.6. LES VOSTRES ALERTES

Les alertes són importants perquè Ghestia us ajudi a posar atenció en els aspectes més importants del nostre dia a dia.

A aquesta secció podreu configurar alertes X dies abans de la finalització d'una nota d'encàrrec, X dies després des de l'alta d'un nou immoble o X dies des de l'última interacció amb el client.

Per activar les alertes, només haureu de:

- Clicar l'interruptor de la columna de la dreta "Actiu".
- Seleccionar el període de dies (X) que encaixin amb el mercat immobiliari de la vostra zona a la columna "Dies".
- Clicar el botó "Guardar".

Tipus alerta	Dies	Canal	Actiu
Finalització nota d'encàrrec	0	Correu electrònic	☒
Termini màxim desde alta d'immoble - compravenda	90	Correu electrònic	☒
Termini màxim desde alta immoble - lloguer	30	Correu electrònic	☒
Termini màxim desde última interacció amb el client	1	Correu electrònic	☒

Guardar

Pas 3.7. SINCRONITZAR AGENDA

Per poder sincronitzar bidireccionalment el vostre calendari (smartphone o PC) i el de Ghestia, haureu de:

- Clicar "Autoritza a Ghestia a accedir al teu calendari" (veure requadre blau).
- Seleccionar el servei de calendari que voleu autoritzar.
- Facilitar les vostres dades del correu electrònic i contrasenya.
- Clicar a "Autoritzar l'aplicació".
- Clicar el botó "Guardar".

Un cop finalitzat aquest procés, ja quedaran sincronitzats els calendaris.

Si volguéssiu donar d'alta i autoritzar més d'un calendari, podríeu seleccionar quin és el prioritari a "Selecciona un calendari de GMAIL" (requadre verd).

Autoritza a Ghestia a accedir al seu calendari

Autoritza a Ghestia a accedir al teu calendari

Guardar

Selecciona un calendari de GMAIL

Selecciona una opció

Pas 3.8. OPORTUNITATS

També haureu de decidir a qui s'assignaran els contactes generats automàticament des dels portals immobiliaris (sempre i quan decidiu activar aquesta opció – veure pas 5).

A qui vols que s'assignin les oportunitats que provenin dels portals?

Perfil

Coordinador ✕ ▼

Màster

Coordinador

Responsable de l'immoble

Guardar

Cliqueu a sobre del desplegable per seleccionar la millor opció per a la vostra agència: Màster, Coordinador o Responsable de l'immoble (usuari o gestor que tingui l'immoble assignat).

Posteriorment, cliqueu al botó “Guardar”.

Pas 3.9. AUTOMATITZAR PROCESSOS

A aquesta secció, podreu activar els e-mails i les comunicacions automàtiques que Ghestia enviarà a diferents “Receptors” (veure requadre groc).

Per decidir si activar o desactivar cada e-mail haureu de:

- Conèixer cada comunicació llegint la secció de l'“Objectiu” (requadre negre), tenint clar qui és el “Receptor” o qui rebrà l'e-mail (requadre groc) i observant el contingut de l'e-mail clicant a la icona de l'ull (requadre verd).
- Posteriorment, podreu activar o desactivar l'enviament d'e-mails a través de l'interruptor de la columna “Actiu” (requadre blau).

Ghestia enviarà e-mails automatitzats per ser més eficient en el teu dia a dia.

Edita els e-mails al teu gust i activa els que t'interessin.

T'informem que per defecte, rebràs tots els e-mails enviats per a un millor control i que podràs desactivar-los, si ho consideres oportú, en el mateix e-mail que reps.

E-mails	Receptor	Objectiu	Actiu	Acció
Nova visita	Client	Que el client rebi un email que li permeti afegir una cita en la seva agenda per a una visita ja concertada	☐	☐ ☐
Nova visita multi-immoble	Client	Que el client rebi un email que li permeti afegir una cita en la seva agenda per a una visita ja concertada de diversos immobles	☐	☐ ☐
Recordatori + confirmació visita	Client	Que el client rebi un email de recordatori abans de la visita com a recordatori i que li permeti cancel·lar una visita ja concertada	☐	☐ ☐

Alguns e-mails podran ser editats per vosaltres en el cas que aparegui la icona del bloc amb llapis (requadre vermell).

Exemple:

Missatge:

B *I* U ~~ABC~~ 14 ▼

Confirmem visita:

Foto top 1 Foto top 2

DATA: Data visita

HORA: Hora visita

ADREÇA: Adreça immoble

VEURE IMMOBLE: URL publica immoble

REFERÈNCIA: Referència immoble

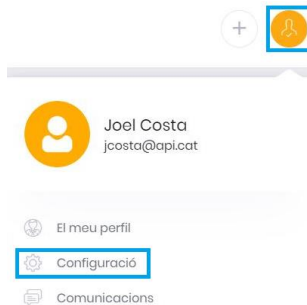
Recordeu que el contingut en un requadre blau significa que s'auto-completarà amb informació de Ghestia i no s'hauria de d'esborrar.

! Aconsellem que activeu les comunicacions i configureu el Ghestia perquè pugueu rebre les comunicacions per treure'n el màxim resultat.

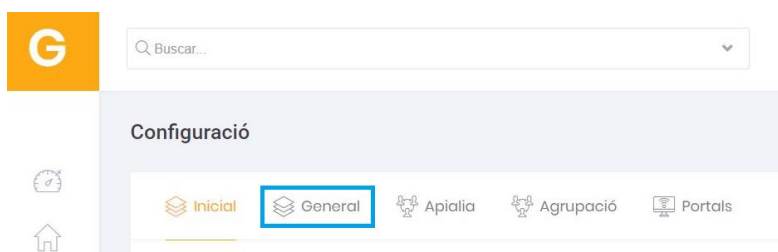
PAS 4. CONFIGURACIÓ GENERAL

Aquí podreu realitzar la configuració general que afectarà a tots els usuaris.

Cliqueu el "Menú principal" de la part superior dreta i llavors cliqueu a "Configuració".



A continuació haureu de clicar la secció "General".



Veureu un llistat de seccions a l'esquerra:

Permisos

Tasques

Orígens

Referència

4.1. PERMISOS

A aquesta secció haureu de decidir quins permisos atorgareu a quins grups de perfils d'usuaris (veure pas 3.2 per veure definició d'usuaris) segons la naturalesa de la vostra agència.

Permisos disponibles:

- Publicació a portals: Quin grup d'usuaris podrà publicar o despublicar immobles als portals.
- Acceptar ofertes: Quin grup podrà acceptar ofertes (només Apialia).
- Editar tasques: Quin grup podrà afegir o editar tasques de l'agenda.
- Editar orígens: Quin grup podrà afegir o editar els orígens des d'on hem captat un immoble o un client.

Per poder atorgar un permís a un grup d'usuaris, només haureu de marcar la casella corresponent.

A continuació podem veure un exemple en què només el Coordinador té permís per "Publicar a portals" i tothom té permís per "Editar" les tasques i els orígens.

Permisos	Coordinador	Comercial	Bàsic
Portals			
Publicació a portals	☒	☐	☐
Editar			
Tasques	☒	☒	☒
Orígens	☒	☒	☒

Després de qualsevol canvi, haureu de clicar al botó "Guardar".

L'usuari MÀSTER té permís per a tot, per aquest motiu no es mostra a la taula anterior.

4.2. TASQUES

Les tasques són la tipologia d'accions que es poden assignar a l'agenda.

Des d'aquesta secció podreu editar les tasques (clicant a la icona del llapis), esborrar-les (clicant a l'X) o crear-ne de noves (clicant al botó de "+").

	Buscar 1 - 8 de 8 registres	 
	Descripció de la tasca	
☐	Descripció de la tasca	
☐	CURS DE FORMACIÓ	 
☐	FIRMA ARRAS	 

4.3. ORÍGENS

Els orígens són els canals a través dels quals es poden captar nous clients o immobles per poder decidir posteriorment a quins canals hem de centrar els nostres esforços de captació.

Des d'aquesta secció podreu editar els orígens (clicant a la icona del llapis), esborrar-los (clicant a l'X) o crear-ne de nous (clicant al botó de "+").

	Buscar 1 - 5 de 5 registres	 
	Descripció origen	
☐	Descripció origen	
☐	Administració Finques	 
☐	CONTACTE APIALIA	 

4.4. REFERÈNCIA

A aquesta secció, haureu de decidir si voleu que durant cada nova alta d'immoble hàgiu de generar vosaltres la referència de l'immoble de forma manual, o bé es creï de forma automàtica.

La referència automàtica s'ha definit de forma que us permeti reconèixer fàcilment la informació més rellevant de l'immoble i a la vegada pugueu estalviar temps.

Seleccioneu amb la casella corresponent l'opció que millor us encaixi i cliqueu al botó "Desar":

☐ Referència automàtica

La referència dels immobles es calcularà de manera automàtica sobre la base dels següents criteris:

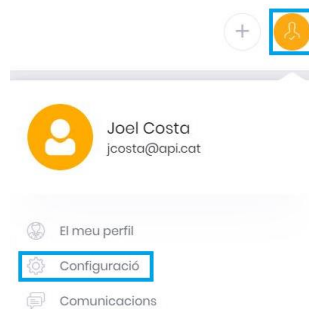
- 1a lletra del subtipus
- + 3 primers lletres de la localitat
- + 3 primers lletres del carrer
- + numeració correlativa

☒ Referència manual

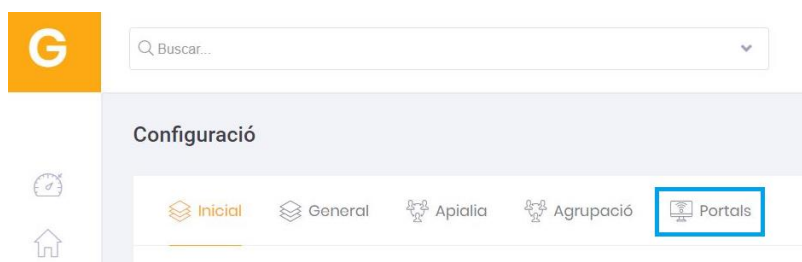
PAS 5. PORTALS

Des d'aquesta secció podreu activar la generació de contactes dels principals portals immobiliaris (api.cat, ohlahabitat, fotocasa, habitacalia, idealista, yaencontre, pisos i misoficinas), que es crearan automàticament com a nous clients (estat en captació) a Ghestia, per poder-ne gestionar la comercialització o bé descartar-los.

Cliqueu el “Menú principal” de la part superior dreta i llavors cliqueu a “Configuració”.



A continuació heu de clicar a la secció “Portals”.



Quan accediu a la pàgina, haureu de clicar l'interruptor “Activar recepció de contactes” (requadre blau).

Recepció de contactes

Una vegada **activada** la recepció de contactes, et donarem un email únic que serà la direcció de la teva nova safata d'entrada automàtica. Nosaltres ens encarregarem d'actualitzar els teus portals immobiliaris perquè enviïn les teves demandes a aquesta adreça. Cada email rebut en aquesta direcció serà analitzat i, si conté informació d'un possible comprador o arrendatari, s'utilitzarà per a crear un nou contacte.

Activar recepció de contactes ☒

Automàticament es generarà un correu només d'ús intern i que Ghestia comunicarà als portals durant la nit següent. Exemple:

Recepció de contactes

Una vegada **activada** la recepció de contactes, et donarem un email únic que serà la direcció de la teva nova safata d'entrada automàtica. Nosaltres ens encarregarem d'actualitzar els teus portals immobiliaris perquè enviïn les teves demandes a aquesta adreça.

2551@ghestia.tech

Cada email rebut en aquesta direcció serà analitzat i, si conté informació d'un possible comprador o arrendatari, s'utilitzarà per a crear un nou contacte.

Desactivar recepció de contactes ☐

També haureu de decidir si voleu rebre un e-mail per cada contacte generat des dels portals al correu electrònic que decidiu, afegint-lo a “Reexpedició” (requadre vermell).

Còpia del correu original

Si ho desitges, a més de processar els correus rebuts en el teu email de Ghestia, podem reexpedir-te el correu original a una adreça de contacte de la teva elecció. D'aquesta forma, tindràs una còpia de seguretat de cada correu rebut des de portals.

Reexpedició

Desar

Finalment haureu de clicar a “Desar”.

! Important. La generació automàtica de contactes via portals **només** s’activarà sempre i quan l’e-mail que s’hagi facilitat als portals dels comptes de Ghestia ja creats (Menú esquerre → Portals → Seleccionar portal Actiu → Dades de contacte) coincideixi amb l’e-mail de contacte de l’agència facilitat (Menú principal → El meu perfil → Agència → E-mail).

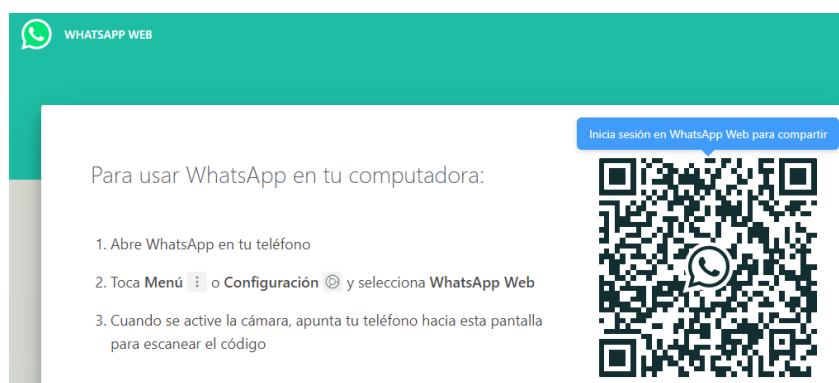
Si els e-mails dels portals fossin diferents, llavors hauríem de copiar el nou e-mail generat (en aquest cas, el 2551@ghestia.tech) i enganxar-lo a les dades de contacte de cada portal (Menú esquerre → Portals → Seleccionar portal Actiu → Dades de contacte).

PAS 6. WHATSAPP

Per poder enviar fitxes d’immobles via WhatsApp des de Ghestia amb el número del vostre smartphone, haureu de vincular l’smartphone amb el vostre usuari de Ghestia.

Podreu vincular-lo clicant a qualsevol botó que indiqui “WhatsApp”. Per ex. Menú esquerre → Immobles → Seleccionar immoble → Botó “Accions” → Whatsapp.

Seguiu les instruccions de WhatsApp Web que apareixeran per vincular-lo:



Un cop hàgiu vinculat l’smartphone, us apareixerà el vostre WhatsApp a la pantalla per poder enviar WhatsApps directament desde l’ordinador.

PAS 7. ACTIVACIÓ PORTALS

Finalment, si voleu publicar immobles a nous portals els haureu inicialment d'activar.

Accediu a Menú esquerre → Portals → Secció "Pendants" → Botó "Accions" → Opció "Activar" → Seguir les instruccions indicades, que són diferents per a cada portal.

3. RESTA USUARIS

La "Guia usuari" actual està enfocada només per als usuaris Màster.

És important que, per a una bona transició de tots els usuaris, faciliteu les diferents guies als diferents perfils de Ghestia de la vostra agència, que podreu descarregar introduint les urls al navegador:

- Coordinador: <https://bit.ly/2MNE2Q5>
- Comercial: <https://bit.ly/2ZliZnj>
- Bàsic: <https://bit.ly/37s58nz>

4. AJUDA

Els següents elements d'ajuda estan a disposició dels usuaris dins de Ghestia:

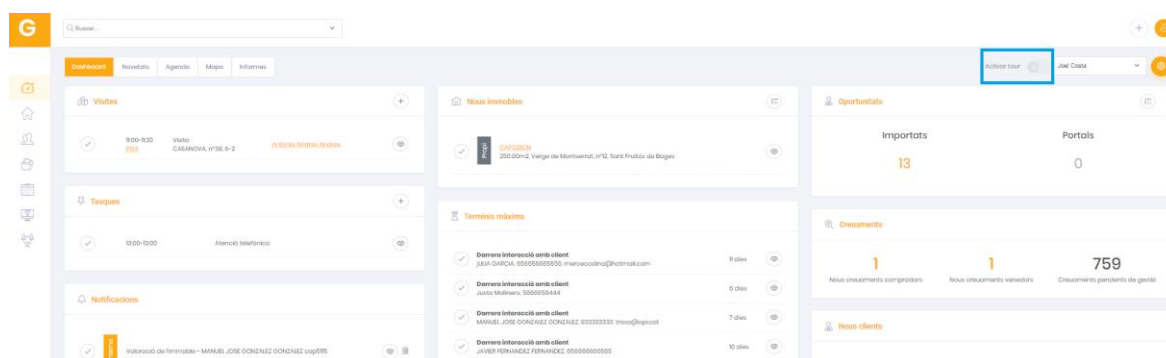
- Tour d'ajuda.
- Vídeos d'ajuda.
- Preguntes freqüents.

4.1. TOUR D'AJUDA

És un sistema d'ajuda que us facilitarà, a cada pàgina on us trobeu de Ghestia, informació rellevant de la secció en qüestió.

Recomanat per als usuaris amb coneixements sobre gestors immobiliaris que vulguin aprofundir sobre una secció específica de Ghestia.

Trobareu a la part superior dreta del Ghestia un interruptor (veure requadre en blau):



Ampliat:



Un cop cliqueu a l'interruptor, s'activarà el tour i s'aniran obrint diferents pantalles amb informació enllaçada a les diferents seccions del Ghestia.

Exemple:



Podreu navegar a través dels diferents missatges d'ajuda clicant als botons:

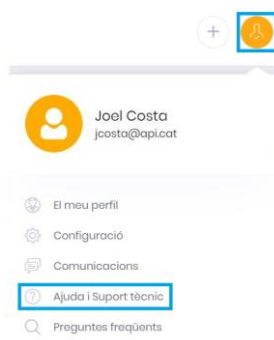
- Ant: Anterior.
- Seg: Següent.
- Fi tour: Desactivació del tour.

4.2. VÍDEOS D'AJUDA

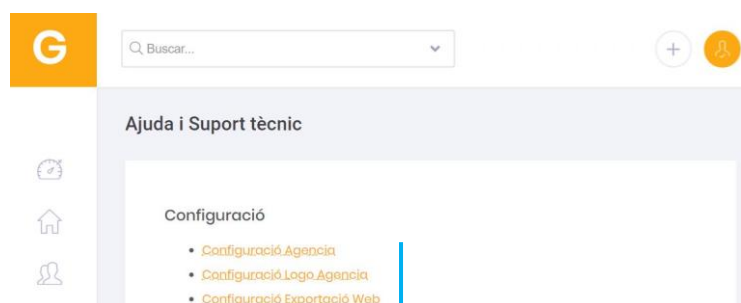
És un conjunt de vídeos de les diferents seccions de Ghestia.

Recomanat per als usuaris que desitgin realitzar una formació àmplia per cada secció.

Cliqueu el "Menú principal" de la part superior dreta i llavors cliqueu a "Ajuda i Suport tècnic".



Automàticament accedireu al menú de vídeos.



Clica a qualsevol vídeo per visualitzar el que més us interessi.

4.3. PREGUNTES FREQUENTS

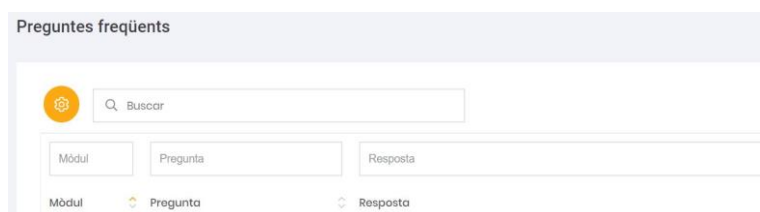
És un llistat de les preguntes més rellevants amb les seves respostes.

Recomanat per als usuaris que tinguin una consulta específica.

Cliqueu el “Menú principal” de la part superior dreta i llavors cliqueu a “Preguntes freqüents”.



Automàticament accedireu a la pàgina de preguntes freqüents.



Filtreu per mòdul (seccions principals com, per ex., immoble, client, demanda,...) o bé filtreu introduint les paraules clau de la pregunta o bé de la resposta.

5. CONTACTE I SUPORT

Hem habilitat un equip d'atenció de Ghestia específic per a la transició i també hem habilitat un número de suport telefònic específic per a Ghestia, amb l'objectiu de poder absorbir un alt volum de consultes a partir del 13 de gener fins **FEBRER**.

TELÈFON ATENCIÓ GHESTIA: 93.700.62.30

A partir de març, haureu de trucar al telèfon d'atenció de suport Ghestia habitual: 93.317.54.70.

API Col·legis i Associació d'Agents Immobiliaris

Gran Via de les Corts Catalanes, 622 entl. 08007 Barcelona