

Industria inmobiliaria
HAYA REAL ESTATE

HAYA REAL ESTATE Y CANON DESARROLLAN UNA HERRAMIENTA DE GESTIÓN ÚNICA EN LA INDUSTRIA INMOBILIARIA

Objetivo

Ofrecer a la compañía un servicio de gestión de la recepción, clasificación y distribución de todas las notificaciones emitidas por las Administraciones Públicas.

Desafíos

- Gestionar y distribuir de forma eficiente el gran volumen de notificaciones emitidas por las AAPP y recibidas por Haya para su gestión.
- Aumentar la productividad y la eficiencia.
- Reducir el riesgo de sanción al garantizar una clasificación y distribución en tiempo y forma al responsable de la gestión.
- Desarrollar un proceso personalizado adaptado a las necesidades específicas de un *servicer* inmobiliario.

La solución de Canon

El gran volumen de notificaciones y la diferente naturaleza de éstas, complicaban una labor para la cual no existía en el mercado una herramienta que se ajustara completamente a cada una de las necesidades de Haya Real Estate.

El equipo de Canon trabajó junto a Haya Real Estate para desarrollar una solución única y adaptada a las necesidades específicas de la compañía.

Nombre de la empresa: Haya Real Estate.

Sector: inmobiliario.

Localización: España.

Servicios: gestión de crédito y activos inmobiliarios.

Website: www.haya.es

Tras una rigurosa labor de consultoría, se desarrolló una propuesta que combina la tecnología de vanguardia junto a la supervisión humana, para alcanzar resultados únicos en el sector inmobiliario.

Resultados

- **Automatización en el acceso y procesamiento de la información:** la gestión de notificaciones, que anteriormente se realizaba de forma manual, se consulta y distribuye de manera automática al departamento correspondiente dentro de la organización.
- **Reducción del riesgo:** al ser un proceso automatizado, las notificaciones no se extravían ni quedan sin respuesta, reduciendo al mínimo la posibilidad de penalizaciones por parte de las AAPP.
- **Aumento de la eficiencia y la eficacia:** pudiendo con el mismo personal gestionar un volumen de trabajo mucho mayor.
- **Mejora de la organización interna:** durante el proceso de desarrollo de la solución, se llevó a cabo un mapa de todas las AAPP donde Haya gestiona activos, que ayudó a la compañía a mejorar sus procesos.

Canon



La empresa

Haya Real Estate es una de las compañías españolas líderes en la gestión de activos financieros e inmobiliarios. La empresa fue creada en el año 2013 y, a día de hoy, gestiona activos y vehículos financieros e inmobiliarios para una amplia variedad de clientes, desde instituciones financieras hasta inversores internacionales. En total, Haya es responsable de 10.600 millones de euros en activos bajo gestión hasta marzo de 2023.

La oferta de productos y servicios de Haya abarca la totalidad de la cadena de valor para la gestión de los préstamos con garantía hipotecaria y los activos inmobiliarios adjudicados. Ofrece servicios de gestión de deuda, que incluyen la valoración, gestión y recuperación de préstamos y la conversión de las obligaciones de los préstamos en activos inmobiliarios adjudicados, ya sean de empresas o particulares. Con relación a los activos inmobiliarios, los servicios que presta a una cartera de -105.000 inmuebles bajo gestión, abarcan un amplio abanico que comprende su recepción, gestión, mantenimiento y valoración, así como su comercialización o venta, o la gestión de arrendamientos. La completa oferta integrada de Haya de soluciones de *servicing* inmobiliario también incluye el asesoramiento de carteras (selección, valoración y negociación), el asesoramiento y la gestión en el desarrollo de suelo, la finalización de obras en curso, el asesoramiento inmobiliario especializado y la intermediación.



territorio nacional. En España existen más de 8.000 ayuntamientos emitiendo notificaciones y en muchos de ellos tenemos algún activo.” (Antonio Navas, Director de Gestión de Operaciones).

Realizar esta tarea de forma manual supone no solo una gran carga de trabajo e implicación de recursos humanos, sino un riesgo para la compañía. *“Muchas de las notificaciones que gestionamos tienen un plazo de atención que, si no se respeta, puede suponer sanciones elevadas.” (Marta Hernández, Responsable de Performance de Operaciones).*

El reto

Haya Real Estate gestiona una cartera de -105.000 inmuebles y es responsable de responder todas las notificaciones de las AAPP relacionadas con los servicios que presta. Dicha labor implica manejar un volumen de notificaciones muy elevado: *“Actualmente gestionamos una cartera de más de 100.000 activos inmobiliarios distribuidos por todo el*



“Adaptar nuestra realidad multicliente y multicertificado a la gestión unitaria y con calidad, es algo que hemos conseguido trabajando conjuntamente con Canon.”

Marta Hernández, Responsable de Performance de Operaciones

Canon



La solución

Haya Real Estate buscó entre varios proveedores alguna herramienta que pudiera satisfacer unas necesidades tan específicas como las suyas. *“Por nuestra condición de ser un proveedor y por la cantidad, tanto de certificados como de activos que tenemos, éramos un desafío para aplicar el uso general que se hace de las herramientas [...] Adaptar nuestra realidad multicliente y multicertificado a la gestión unitaria y con calidad, es algo que hemos conseguido trabajando conjuntamente con Canon.”* (Marta Hernández, Responsable de Performance de Operaciones). A través de su departamento de sistemas, que ya trabajaba con Canon, conocieron el catálogo de soluciones y empezaron a trabajar en su caso particular.

El proyecto se llevó a cabo en dos fases. La primera etapa, de consultoría, tuvo una duración de 5 meses. En este periodo se definió el proceso *ad hoc* que daba respuesta a las necesidades de gestión de Haya. Además, se realizó un mapeo de todas las sedes con sus correspondientes organismos públicos, los activos a gestionar en cada una, los apoderamientos y los certificados necesarios.

La segunda fase fue mucho más rápida y se ocupó en implementar la herramienta diseñada por el equipo de Canon. La solución consistió en el desarrollo de una plataforma en la nube capaz de centralizar todos los certificados y monitorizar todas las sedes electrónicas para consultar, de forma automatizada, las notificaciones electrónicas. Complementariamente, se utilizó una solución de *dispatching* para remitir cada una de ellas al departamento de Haya Real Estate correspondiente. Además, el servicio también incluyó un equipo humano que garantizase que el 100 % de las sedes electrónicas estuvieran monitorizadas



y que no se perdiera ninguna notificación. *“El servicio de Canon nos ha permitido gestionar muchísimo más volumen de trabajo y hacerlo mucho más rápido, más que duplicando la productividad.”* (Antonio Navas, Director de Gestión de Operaciones).



“Esta colaboración nos pone a la cabeza del sector en este servicio. Hemos logrado un nivel de excelencia gracias a la digitalización de un proceso bien planteado.”

Antonio Navas, Director de Gestión de Operaciones

Canon





Resultados

- **Gestión automática de las notificaciones:** la solución rastrea, monitoriza y descarga de forma automatizada todas las comunicaciones que emiten los diferentes organismos públicos.
- **Minimización del riesgo:** reducción del número de sanciones por no responder a una notificación a tiempo.
- **Optimización de los recursos:** se ha duplicado sobradamente la productividad.
- **Mayor orden interno:** gracias a la definición del proceso y el mapeo de sedes, necesario para implementar la solución, se consiguió una sustancial mejora en la organización interna de la compañía para la gestión de las notificaciones.

Sumado a estos resultados, la compañía ha implementado otros cambios estructurales a partir de la labor de Canon. Así, el trabajo de consultoría realizado para adaptar la herramienta, aportó muchos beneficios en lo relativo a la organización interna. *“La fase de diseño nos sirvió, sobre todo, para simplificar y ordenar todo nuestro proceso de “ticketing” y clasificación de notificaciones, ya que no todas tienen la misma importancia o urgencia.”* (Marta Hernández, Responsable de Performance de Operaciones).

Gracias a la colaboración con el equipo de Canon, Haya Real Estate ahora cuenta con una solución y tecnología únicas en la industria inmobiliaria. *“Esta colaboración nos pone a la cabeza del sector en este servicio. Hemos logrado un nivel de excelencia gracias a la digitalización de un proceso bien planteado.”* (Antonio Navas, Director de Gestión de Operaciones).



“El servicio de Canon nos ha permitido gestionar muchísimo más volumen de trabajo y hacerlo mucho más rápido, con lo que hemos podido duplicar la productividad.”

Antonio Navas, Director de Gestión de Operaciones

Canon

Descubre más en:
canon.es/business/insights

Canon España
Av. de Europa, 6
28108 Alcobendas
Madrid

Tel: 91 538 45 00
Fax: 91 564 01 17

www.canon.es

 @CanonEmpresa

 Canon Europa

 Canon EMEA