



Leadretrieval

by Fira de Barcelona

FAQ'S

[ENGLISH](#)

[ESPAÑOL](#)

FAQs

English

Summary

English

| | |
|---|----------|
| Summary | 1 |
| 1. Lead Retrieval | 3 |
| 1.1 How does Lead Retrieval Service work? | 3 |
| 1.2. What are the benefits of using the Lead Retrieval solution? | 4 |
| 2. The product | 4 |
| 2.1. Which licenses do I need? | 4 |
| 2.2 Do the Licenses include the mobile device? | 5 |
| 2.3 What is the Company Code? What is it needed for? | 5 |
| 2.4 Can the Scanning Licenses be shared by various users? | 6 |
| 2.5 I bought the Small Business License but I need more Scanning Licenses | 6 |
| 2.6 What kind of mobile device do I need to use Lead Retrieval? | 6 |
| 2.7 Can I use Lead Retrieval with my tablet? | 7 |
| 2.8 If I don't have a compatible device, can I rent one? | 7 |
| 2.9 How will I get my device? | 7 |
| 2.10 Can I insure the device against damage, theft and/or loss? | 7 |
| 3. App | 8 |
| 3.1 Where can I download the App from? | 8 |
| 3.2 When will I be able to download the App? | 8 |
| 3.3 Who can download the App? Is the App free? | 8 |
| 3.4 How do I log into the App and access the Lead Retrieval service? | 8 |
| 3.5 What is the Company Code? What is it needed for? | 9 |
| 3.6 What is the App used for? What are its functionalities? | 9 |
| 3.7 What is the Fast Scan mode? When is it recommended? | 9 |

FAQs

| | |
|--|-----------|
| 3.8 What is the Advanced Scan mode? When is it recommended? | 10 |
| 3.9 Can I input a lead manually? | 10 |
| 3.10 Do I need to be connected to the internet to use Lead Retrieval? | 10 |
| 3.11 What happens if the Internet connection is down temporarily? | 10 |
| 3.12 Can I record a lead more than once? | 11 |
| 4. Web portal | 11 |
| 4.1 What is the Web Portal and which functionality does it offer? | 11 |
| 4.2 When will I be able to access the Web Portal? | 12 |
| 4.3 Who can access the Web Portal? | 12 |
| 4.4 Can I have more than one Administrator user? | 12 |
| 4.5 Until when will the information be accessible in the Web Portal after the event? | 12 |
| 5. Customer service | 13 |
| 5.1 Which customer service is included with the Lead Retrieval service? | 13 |
| 5.2 Is it possible to request dedicated ad-hoc on-site support? | 13 |
| 6. Top FAQ's during the event | 13 |
| 7. Other manuals of interest | 14 |
| 8. Lead Retrieval contact information | 15 |
| | 29 |

1. Lead Retrieval

1.1 How does Lead Retrieval Service work?

Lead Retrieval system has 2 separate components: the App that scans the visitor's badge and converts it into lead, and a Back-end service that acts as a database for managing the leads.

Through the App, the user scans the lead, but it can also 'qualify and nurture' it, as it has the possibility of running surveys to the contact person, or send him/her documentation such as catalogues in real-time on the spot.

There can be as many Apps scanning concurrently as Scanning Licenses have been purchased, and all the leads from all the users that are scanning are synchronized in the Back-end, that can be accessed as a Web Portal.

The Web Portal offers access to lead statistics, and lead information can be easily exported in a file and then imported into the company's CRM.

This way, with a single solution a company can scan and manage all the leads of the trade show, exhibition or event in a centralized way and bring them back to the office in a consolidated and digital format.

1.2. What are the benefits of using the Lead Retrieval solution?

The benefits of a Lead Retrieval solution are:

- Maximizes the number of leads captured during the event
- Minimizes the cost per lead
- Acts as a light version of a CRM during the event
- Allows collection of lead quantitative and qualitative information
- Bridges the time gap by nurturing leads with documentation on the spot
- Eases the lead follow up both at the event and afterward
- Supports the analysis and evaluation of the event or trade show KPIs

2. The product

2.1. Which licenses do I need?

Fira de Barcelona's Lead Retrieval service has a licensing model in which the customer needs to have 1 Service License plus as many Scanning Licenses as devices will be used to scan badges.

Fira de Barcelona's Lead Retrieval service offers two types of Service Licences: Small Business License and Enterprise License, with similar functionality but with some differences, as the Small Business License has some limitations.

The Small Business License can only have one Scanning License, in other words it's a single-device service license. The Small Business License package includes the Service License and one Scanning License. No additional Scanning Licenses can be purchased.

For more than one scanning device, the service license to be used is the Enterprise license.

The Enterprise License can have as many Scanning Licenses as needed, in other words it's a multi-device service license. The Enterprise License package includes the Service License and 3 Scanning Licenses. Additional Scanning Licenses can be purchased separately.

The differences between the Small Business License and the Enterprise License are as follows:

- The Small Business License is a single-device service. It allows only 1 Scanning License. The Enterprise License is a multi-device service, and allows as many Scanning Licenses as needed.

2.2 Do the Licenses include the mobile device?

No. Neither the Service Licenses nor the Scanning Licenses include the mobile device in the service package. You can use the Lead Retrieval service as a BYOD (

FAQs

Bring Your Own Device) solution by downloading the App in your own devices from the Google Play App market , or you can use Fira de Barcelona's device rental service.

2.3 What is the Company Code? What is it needed for?

The Company Code is the common access code that all users that access the App will need to input in order to log in. Without the Company Code the users cannot access the App thus cannot make use of the Scanning Licenses.

The Company Code will be sent by Fira de Barcelona to the Administrator of the Service License, who will be responsible of distributing it to the team members that will make use of the Scanning Licenses by accessing the App.

2.4 Can the Scanning Licenses be shared by various users?

Yes, the licenses are not nominal. There can be as many users scanning in parallel as Scanning Licenses have been purchased.

In case a user tries to log into the App and all Scanning Licenses that have been purchased are in use at that particular moment, a message will appear informing that the user cannot access till one of the Scanning Licenses has ended the session.

Once a user ends a session by logging out the App, a Scanning License is set as free and another user can access the App by using it.

2.5 I bought the Small Business License but I need more Scanning Licenses

For using more than one Scanning License, you need to have purchased an Enterprise License. There's no upgrade from Small Business license to Enterprise license that can be purchased as such. However, you can return your Small Business License and purchase a new Enterprise License. In case of questions on the procedure please contact us at +34.93.233.2773 or at leadretrieval@firabarcelona.com.

FAQs

2.6 What kind of mobile device do I need to use Lead Retrieval?

To use Lead Retrieval you need a mobile device that uses Android 4.0 or beyond, iPhone 7 or beyond with IOS 10.4 or beyond and has NFC technology enabled as well as a good 4G connection. If you have any doubts about a specific device, please contact us at leadretrieval@firabarcelona.com.

2.7 Can I use Lead Retrieval with my tablet?

You can use the Lead Retrieval App on both smartphones and tablets provided that they fulfil the necessary compatibility requirements. The device should be Android 4.0 or IOS 7.0 and NFC-enabled. Note that the App user experience has been optimized for mobile phone screen size.

2.8 If I don't have a compatible device, can I rent one?

Yes, you can rent devices from Fira. Devices come preconfigured and include 4G data connectivity for the duration of the event. We do rent smartphone devices. Models are Samsung Galaxy J5, LG G3 S, Samsung Galaxy Express 2 or equivalent devices. Assignment of devices will be first in first served starting with the higher specification device.

2.9 How will I get my device?

When purchasing, you can choose the desired method on getting your device. The options are as following: Pick up at Lead Retrieval Office, Delivery and pick up at your stand, daily delivery/pick-up + overnight charging and storage. Please be mindful that, depending on the method chosen, the price may vary.

2.10 Can I insure the device against damage, theft and/or loss?

Yes, we offer the possibility to contract a waiver that will surrender the responsibility from returning the device or returning it undamaged, as contained in the T&Cs. This

FAQs

way you won't need to worry about the loss or damage of the device and will not have to pay the replacement fee which is 400€ per device (damaged/lost) and 40€ for usb charger (damaged/lost).

3. App

[For more visual information please access this manual](#)

3.1 Where can I download the App from?

The App will be available to download from the Google Play app market from your device. You can find it by doing a search with the keywords "Lead Retrieval Fira"

3.2 When will I be able to download the App?

The App will be available some days prior to the event or trade show that has the Lead Retrieval service implemented. You will receive a notification email when it becomes available for download, together with the Company Code and the instructions on how to access the Web Portal.

3.3 Who can download the App? Is the App free?

Any person can download the App from the market, it is a free App. However, in order to access it and log into the Lead Retrieval service, the user will need to be registered to the event or trade show, and be in possession of a Company Code. A Scanning License will need to be free at the moment of login so that the user can log in.

3.4 How do I log into the App and access the Lead Retrieval service?

There's 2 steps when logging into the App for scanning: check that the user is registered as attendant to the trade show or event, and input of the Company Code.

For the first step, there's 3 possibilities: easiest and fastest is to scan the own NFC badge. Otherwise as alternative the badge code can be input manually, or else it's

FAQs

also possible to input manually the full credentials of the trade show or event (email and password that have been used for registration to, for instance, Mobile World Congress 2017).

Second step requires input of the Company Code, that has been sent by Fira Barcelona to the Administrator of the Lead Retrieval Service.

Note that in order to be able to access the service, a Scanning License will need to be free in order to be assigned to the user that is attempting to log in. In case a user tries to log into the App and all Scanning Licenses that have been purchased are in use in that particular moment, a message will appear informing that the user cannot access till one of the Scanning Licenses has ended the session.

3.5 What is the Company Code? What is it needed for?

The Company Code is the common access code that all users that access the App will need to input in order to log in. Without the Company Code the users cannot access the App thus cannot make use of the Scanning Licenses.

The Company Code will be sent by Fira de Barcelona to the Administrator of the Service License, who will be responsible of distributing it to the team members that will make use of the Scanning Licenses by accessing the App.

3.6 What is the App used for? What are its functionalities?

The App is used mainly for scanning the contact badges and convert them into leads, as well as qualify and nurture these leads by running surveys, tagging, taking notes or sending them documentation.

There's 2 modes in which the App can be used: Fast Scan and Advanced Scan, that suit different use cases.

3.7 What is the Fast Scan mode? When is it recommended?

The Fast Scan mode scans contacts without going to the advanced functions (surveys, note taking, tagging, documentation sharing). It scans a contact and it

FAQs

stays in the home ready for another scan. A suitable use case of the Fast Scan would be hostesses scanning people at the entrance of the booth.

3.8 What is the Advanced Scan mode? When is it recommended?

The Advanced Scan mode scans a contact and then goes to the advanced functions (surveys, note taking, tagging, documentation sharing). A suitable use case of the Advanced Scan would be sales representatives scanning customers interested in a particular product that are requesting information about it. The sales representative, once the lead is scanned, could run a survey to the lead, Tag with the product the lead is interested in, or share with him/her a catalogue by email, for instance

3.9 Can I input a lead manually?

Yes, you can enter a lead by tapping in the code on the person's badge. For instance, for the case of Mobile World Congress 2017, you can add a lead by entering the 8 digit code of the Mobile World Congress badge.

3.10 Do I need to be connected to the internet to use Lead Retrieval?

You can use Lead Retrieval without being connected to the Internet for capturing leads, running surveys and taking notes, but you will need a connection to synchronize the contact details or send documentation. We strongly recommend to use Lead Retrieval service with an Internet connection as this is how the service has been designed for.

3.11 What happens if the Internet connection is down temporarily?

FAQs

In case Internet connection is down, you can use Lead Retrieval for capturing leads. This information will be stored in the device and synchronised in the database once the Internet connection is recovered. However, you cannot run surveys, tag, add notes or send documents without internet connection.

3.12 Can I record a lead more than once?

If the scanned lead has already been recorded before, information will be added in the same lead profile. You will be able to see which surveys have been run to the specific lead, and you'll be able to add surveys, even repeat a survey if you wish. Also you will be shown which documents have been sent to the specific lead, and you'll be able to send more files including resending some. This one register policy applies both for the App and the Web Portal.

4. Web portal

[For more visual information please access this manual.](#)

4.1 What is the Web Portal and which functionality does it offer?

The Web Portal gives access to the back-end of Fira de Barcelona's Lead Retrieval system, it is the central interface to configure and manage the Lead Retrieval system. It has the following features and functionalities:

- It gives the access for the Administrator to manage the lead retrieval system. Scanning licenses in use and Company Code can be visualized managed from it. By default we assign only 1 administrator per company. In case you need to have more administrators, please contact us: leadretrieval@firabarcelona.com.
- Acts a database for storing all leads information. It offers possibility of managing and editing the leads information, add comments and notes, edit survey results, or visualize stats. Leads information can be easily exported to a .CSV file for later integration with your CRM. The notes added will appear in the exported file as "administrator notes".
- It is the interface where to author, configure and store the surveys, define tags or upload documents that later can be accessible from the App. It can visualize stats from the surveys and export its data.

FAQs

- It is the interface where to upload the files that later can be shared with the leads from the App. It can visualize stats from files sent and export its data.

4.2 When will I be able to access the Web Portal?

When purchasing a Service License in Fira de Barcelona's e-commerce you will be asked to enter name and contact details of the person in charge of the service. Some days prior to the event or trade show, you will be sent an email with the Company Code and the password to access the Web Portal. From that moment on the service is activated and you can start configuring it.

4.3 Who can access the Web Portal?

There's 2 types of user that can access the Web Portal: Administrator and Scanners.

The Administrator is the responsible of the Lead Retrieval system, and can access all the functionalities of the Web Portal.

The Scanners are every user that has accessed the system through the App by using a Scanning License. The user is created in the Web Portal on the first login into the App. The Scanners can access the information and stats of the leads they have scanned. They cannot access other leads information, nor author or modify surveys or upload files.

4.4 Can I have more than one Administrator user?

Our recommendation is to have just 1 Administrator for security and simplicity reasons. In case that due to organizational reasons you strongly need to have more than 1 Administrator or have editing profiles with less permissions than the Administrator, please contact us at leadretrieval@firabarcelona.com.

4.5 Until when will the information be accessible in the Web Portal after the event?

FAQs

Information will be accessible through the Web Portal for 2 months after the event. In case you want to remove the information from the Web Portal once you have exported it in a CSV file, you can erase it from the Web Portal or contact us to do that.

5. Customer service

5.1 Which customer service is included with the Lead Retrieval service?

Phone support is available for all the duration of the event or trade show, including set-up days, at the number: +34.93.233.27.73. Onsite support is available and will be assigned from the call center if considered necessary. All the customer support requests need to be centralized at this telephone number.

5.2 Is it possible to request dedicated ad-hoc on-site support?

Dedicated ad-hoc on-site support is not part of the standard offer. However for Fira venue events and trade shows, such as Mobile World Congress, if you contact us with some early advance, we can plan resources for you covering dedicated on/site support. Please contact us at leadretrieval@firabarcelona.com.

6. Top FAQ's during the event

1. **Can I cancel my Lead Retrieval order?** Yes, but only until 7 days before the event. Any cancellation requested after that will be denied.
2. **When will my devices be delivered?** The devices will be delivered at the day and hour that the administrator chose to through our scheduling google form. If you wish to change it please call us or send us an e-mail with the new scheduling time.
3. **I haven't received the credentials e-mail, what happened?** Most probably we have the wrong e-mail for the administrator or for some reason the e-mail didn't get through. Please, if you encounter this issue send us an e-mail to leadretrieval@firabarcelona.com.

FAQs

4. **Where can I find the Company Code to access the APP?** The company code can easily be found in: the Web Portal, on the Licenses section in the left bar menu or in the delivery form we hand you on the day of delivery.
5. **I tried to log-in in the app, put the Company Code correctly, but it says “you have exceeded the number of licenses”. What’s wrong?** There are different reasons as to why that might have happened. Please, first check how many licenses you purchased and how many licenses are being in use (you can do so through the Web Portal, on the Licenses section on the left bar menu). If all of your licenses are being in use you can log-out them from there. If you desire to buy more Licenses you can contact us directly or, during the event, go to the closest customer service desk and ask for Lead Retrieval.
6. **Can we scan business cards/other things?** No, only registration badges will work. If you try to scan anything else with our app it will come out as an error on the leads page.
7. **Can i edit a Lead taken from advanced scan after i scanned them?** Yes, through the web portal you’re able to edit things such as tags or notes.
8. **I scanned someone’s badges but there’s information missing. What’s wrong?** All the information our database gets comes from the registration answers that visitors/exhibitors fill out. If there’s information missing it means they didn’t properly fill it out. If you have this issue please contact us so that we can’t check everything’s correct, but in the case that the visitor/exhibitor didn’t fill it out correctly, we can’t do anything about it.
9. **We have several licenses but we want two different databases. Is it possible?** Yes, we can create different databases. If you desire to do so, please notify us about it and send us the following information: the name which the second database should have, the administrator (name, surname, email and telephone)
10. **Do you have phone cases/something to hang the rental device from?** No, we don’t offer anything like that.

7. Other manuals of interest

- [General introduction to Lead Retrieval](#)
- [Web portal / App manual](#)
- [Guía GDPR](#)
- [How to export your data](#)

8. Contact information

- ❖ E-mail: leadretrieval@firabarcelona.com
- ❖ Telephone number: +34 93 233 27 73
- ❖ Call Center schedule: 9AM to 18PM daily.

FAQs

Español

Índice

| | |
|---|-----------|
| | 14 |
| Español | 15 |
| Índice | 15 |
| 1. Lead Retrieval | 18 |
| 1.1 ¿Cómo funciona Lead Retrieval? | 18 |
| 1.2 ¿Cuáles son las ventajas de utilizar un servicio de Lead Retrieval? | 19 |
| <u>2. El producto</u> | 19 |
| 2.1 ¿Qué licencias necesito? | 19 |
| 2.2 ¿Las Licencias incluyen el dispositivo móvil? | 20 |
| 2.3 ¿Qué es el Company Code? Para qué se necesita? | 20 |
| 2.4 ¿Se pueden compartir las Licencias de Escaneo entre varios usuarios? | 20 |
| 2.5 He comprado la licencia Small Business pero necesito más Licencias de Escaneo | 21 |
| 2.6 ¿Qué tipo de dispositivo necesito para usar el servicio de Lead Retrieval? | 21 |
| 2.7 ¿Puedo utilizar el servicio de Lead Retrieval en mi tablet? | 21 |
| 2.8 Si no dispongo de un dispositivo compatible, ¿puedo alquilar uno? | 21 |
| 2.9 ¿Cómo conseguiré mi dispositivo alquilado? | 21 |
| 2.10 ¿Puedo asegurar el dispositivo contra daños, robo y pérdida? | 22 |
| 3. App | 22 |
| 3.1 ¿Desde donde me puedo descargar la App? | 22 |
| 3.2 ¿Cuándo podré descargar la App desde el App market de Android? | 22 |
| 3.3 ¿Quién puede descargar la App? ¿Es gratuita? | 22 |
| 3.4 ¿Cómo hago acceso a la App y entro en el servicio de Lead Retrieval? | 23 |
| 3.5 ¿Qué es el Company Code? ¿Para qué se necesita? | 23 |
| <u>Back to summary</u> | 15 |

FAQs

| | |
|--|-----------|
| 3.6 ¿Para qué se utiliza la App? ¿Cuáles son sus funcionalidades? | 24 |
| 3.7 ¿Qué es el modo Fast Scan? ¿En qué casos se recomienda? | 24 |
| 3.8 ¿Qué es el modo Advanced Scan? ¿En qué casos se recomienda? | 24 |
| 3.9 ¿Puedo introducir un contacto manualmente? | 24 |
| 3.10 ¿Necesito estar conectado a Internet para utilizar Lead Retrieval? | 25 |
| 3.11 ¿Qué ocurre si la conexión a Internet temporalmente no funciona? | 25 |
| 3.12 ¿Puedo grabar un contacto más de una vez? | 25 |
| 4. Web portal | 25 |
| 4.1 ¿Qué es el Portal Web y qué funcionalidad ofrece? | 25 |
| 4.2 ¿Cuándo podré acceder al Portal Web? | 26 |
| 4.3 ¿Quién puede acceder al Portal Web? | 26 |
| 4.4 ¿Puedo tener más de 1 Administrador? ¿Qué son los usuarios Editores? | 27 |
| 4.5 ¿Hasta cuando va a estar la información de los contactos disponible en el Portal Web después del evento? | 27 |
| 5. Servicio técnico | 27 |
| 7.1 ¿Qué nivel de servicio técnico está incluido en el servicio de Lead Retrieval? | 27 |
| 7.2 ¿Es posible solicitar soporte técnico dedicado? | 27 |
| 6. Top FAQ's during the event | 28 |
| 7. Other manuals of interest | 29 |
| 8. Lead Retrieval contact information | 29 |

1. Lead Retrieval

1.1 ¿Cómo funciona Lead Retrieval?

El sistema de Lead Retrieval se compone de 2 elementos: la App que escanea los pases de visitantes y recupera la información de los mismos, y una aplicación de Portal Web (Back-end) que actúa como base de datos para gestión de contactos en la nube.

A través de la App, el usuario escanea el contacto pero también puede utilizar las funciones avanzadas para añadir valor a la relación con el potencial cliente. Por ejemplo, se pueden pasar encuestas al contacto, tomar notas, añadir etiquetas o enviarle documentación tal como catálogos desde la App.

Puede haber tantas Apps escaneando concurrentemente como Licencias de Escaneo hayan sido adquiridas, y los contactos de todos los usuarios que están escaneando se sincronizan en la nube en el back-end, al que se puede acceder a través del Portal Web (Back Office).

El Portal Web ofrece acceso a estadísticas de contactos, y la información de dichos contactos puede ser exportada en un fichero CSV para posterior importación en el CRM de su empresa.

De este modo, con una solución centralizada una empresa puede escanear y gestionar todos sus contactos potenciales del evento o feria y llevárselos de vuelta a su oficina consolidados y en formato digital.

1.2 ¿Cuáles son las ventajas de utilizar un servicio de Lead Retrieval?

Las ventajas de utilizar un servicio de Lead Retrieval son:

- Maximiza el número de contactos capturados durante el evento
- Minimiza el coste por contacto
- Actúa como una versión ligera de un CRM durante el evento
- Permite captar información cualitativa y cuantitativa de sus contactos

FAQs

- Se avanza al interés del contacto mediante envío de documentación inmediato
- Facilita el seguimiento del contacto potencial en el evento y después del mismo
- Ayuda al análisis y evaluación del evento

2. El producto

2.1 ¿Qué licencias necesito?

El servicio de Lead Retrieval de Fira de Barcelona tiene un modelo de licencias en el cuál el cliente necesita 1 Licencia de Servicio y tantas Licencias de Escaneo como dispositivos vayan a ser utilizados para escanear pases.

El servicio de Lead Retrieval de Fira de Barcelona ofrece 2 tipos de Licencia de Servicio: licencia Small Business y licencia Enterprise, con funcionalidades similares pero con algunas diferencias, ya que la licencia Small Business tiene algunas limitaciones.

La licencia Small Business permite solamente 1 Licencia de Escaneo, en otras palabras es una licencia de servicio de dispositivo único. El paquete de licencia Small Business incluye la Licencia de Servicio y una Licencia de Escaneo. No se pueden adquirir Licencias de Escaneo adicionales.

Para más de un dispositivo de escaneo, la licencia de servicio que hay que utilizar es la licencia Enterprise.

La licencia Enterprise puede tener tantas Licencias de Escaneo como sean necesarias, en otras palabras se trata de una licencia de servicio multi-dispositivo. El paquete de licencia Enterprise License incluye la Licencia de Servicio y 3 Licencias de Escaneo. Se pueden adquirir separadamente Licencias de Escaneo adicionales.

2.2 ¿Las Licencias incluyen el dispositivo móvil?

No. Ni las Licencias de Servicio ni las Licencias de Escaneo incluyen el dispositivo móvil en el paquete de servicio. Usted puede utilizar el servicio de Lead Retrieval como una solución BYOD (Bring Your Own Device), descargándose la App en su

FAQs

propios dispositivos desde el market de Apps de Google Play, o bien puede utilizar el servicio de alquiler de dispositivos de Fira de Barcelona.

2.3 ¿Qué es el Company Code? Para qué se necesita?

El Company Code (Código de Compañía) es el código de acceso común que todos los usuarios que acceden a la App necesitarán introducir durante el log in en la App. Sin el Company Code los usuarios no pueden acceder a la App porque no pueden hacer uso de las Licencias de Escaneo.

Fira de Barcelona enviará el Company Code al Administrador de la Licencia de Servicio, que será responsable de distribuirlo a los miembros del equipo que harán uso de las Licencias de Escaneo mediante el acceso a la App.

2.4 ¿Se pueden compartir las Licencias de Escaneo entre varios usuarios?

Sí, las licencias no son nominales. Puede haber tantos usuarios escaneando en paralelo como Licencias de Escaneo hayan sido adquiridas.

En caso que un usuario intente accede a la App y todas las Licencias de Escaneo que hayan sido adquiridas estén en uso en ese determinado momento, un mensaje aparecerá informando que el usuario no puede acceder hasta que una de las Licencias de Escaneo ha terminado la sesión.

Una vez un usuario termine una sesión mediante un logout de la App, una Licencia de Escaneo se libera y otro usuario la puede utilizar para acceder a la App.

2.5 He comprado la licencia Small Business pero necesito más Licencias de Escaneo

Para utilizar más de una Licencia de Escaneo, necesita haber adquirido la licencia Enterprise. No existe una actualización de Small Business a Enterprise que pueda ser adquirida como tal. Sin embargo, puede retornar su licencia Small Business y adquirir una licencia nueva Enterprise. En caso de dudas sobre este proceso por

FAQs

favor contáctenos al +34.93.233.2773 o mediante un email a leadretrieval@firabarcelona.com.

2.6 ¿Qué tipo de dispositivo necesito para usar el servicio de Lead Retrieval?

Para utilizar el servicio de Lead Retrieval necesita un dispositivo móvil que utilice Android 4.0 / iPhone 7 o más con IOS 10.4 o más con tecnología NFC activada. Si tiene alguna duda sobre compatibilidad de algún dispositivo específico, por favor contáctenos por email en leadretrieval@firabarcelona.com.

2.7 ¿Puedo utilizar el servicio de Lead Retrieval en mi tablet?

Puede utilizar la App de Lead Retrieval tanto en Smartphones como en Tablets si estos cumplen las condiciones de compatibilidad necesarias, es decir tienen que ser Android 4.0 o superior y disponer de tecnología NFC- A notar que la experiencia de usuario de la App ha sido optimizada para un tamaño de pantalla de teléfono móvil.

2.8 Si no dispongo de un dispositivo compatible, ¿puedo alquilar uno?

Sí, puede alquilar dispositivos a Fira de Barcelona. Los dispositivos vienen preconfigurados e incluyen conectividad de datos 4G para la duración del evento.

2.9 ¿Cómo conseguiré mi dispositivo alquilado?

En el momento de la compra, puede escoger el método deseado de obtener el dispositivo. Las opciones son las siguientes: recogida en la oficina de Lead Retrieval, entrega directa a su propio stand y entrega/recogida diaria + servicio de almacenamiento y carga de los dispositivos por la noche. Por favor, tenga en cuenta que depende del método escogido el precio puede variar.

FAQs

2.10 ¿Puedo asegurar el dispositivo contra daños, robo y pérdida?

Sí, ofrecemos la posibilidad de contratar una dispensa de daños y pérdida para los dispositivos, que le exime de la responsabilidad de devolver los dispositivos sin daños, como explicitado en los términos y condiciones. De este modo, usted no necesita preocuparse de la pérdida o daño del dispositivo y no tendrá que pagar la penalización de reemplazo (400€ por dispositivo dañado/perdido y 40€ por usb/cargador perdido o dañado).

3. App

[Para más información visual por favor consulte nuestro manual.](#)

3.1 ¿Desde donde me puedo descargar la App?

La App estará disponible para descarga en el market de Android desde su dispositivo. Puede encontrarla fácilmente haciendo una búsqueda con las palabras 'Lead Retrieval Fira'.

3.2 ¿Cuándo podré descargar la App desde el App market de Android?

La App estará disponible algunos días antes del evento o feria en el cuál se ha implementado el servicio de Lead Retrieval. Recibirá una notificación vía email cuando la App esté disponible para descarga, junto al Company Code y las instrucciones de acceso al Portal Web.

3.3 ¿Quién puede descargar la App? ¿Es gratuita?

Cualquier persona puede descargarse la App desde el market, es una App gratuita. Sin embargo, para poder acceder al servicio de Lead Retrieval, el usuario necesita estar registrado al evento o feria, y estar en posesión de un Company Code. También es necesario que una Licencia de Escaneo esté libre en el momento del acceso para que el usuario pueda acceder al sistema.

FAQs

3.4 ¿Cómo hago acceso a la App y entro en el servicio de Lead Retrieval?

Hay 2 pasos para acceder a la App para escanear contactos: verificar que el usuario está registrado como asistente al evento o feria, e introducir el Company Code.

Para el primer paso, hay 3 posibilidades: la más fácil y rápida es la de escanear el propio pase NFC del evento. Alternativamente, se puede introducir el código del pase manualmente, o bien introducir manualmente las credenciales del evento (email y password que se han utilizado para el registro para, por ejemplo, el Mobile World Congress).

El segundo paso requiere la introducción del Company Code, que ha sido enviado por Fira de Barcelona al Administrador del servicio de Lead Retrieval.

A notar que para tener acceso al servicio, una Licencia de Escaneo deberá estar libre para que pueda ser asignada al usuario que está intentando acceder. En caso que un usuario intente acceder a la App y todas las Licencias de Escaneo que han sido adquiridas estén en uso en ese preciso momento, aparecerá un mensaje informando que el usuario no puede acceder hasta que una de las Licencias de Escaneo haya terminado la sesión.

3.5 ¿Qué es el Company Code? ¿Para qué se necesita?

El Company Code (Código de Compañía) es el código de acceso común que todos los usuarios que acceden a la App necesitarán introducir durante el log in en la App. Sin el Company Code los usuarios no pueden acceder a la App porque no pueden hacer uso de las Licencias de Escaneo.

Fira de Barcelona enviará el Company Code al Administrador de la Licencia de Servicio, que será responsable de distribuirlo a los miembros del equipo que harán uso de las Licencias de Escaneo mediante el acceso a la App.

FAQs

3.6 ¿Para qué se utiliza la App? ¿Cuáles son sus funcionalidades?

La App se utiliza para escanear pases y convertirlos en clientes potenciales, así como pasarles encuestas, añadir etiquetas, tomar notas y enviarles documentación.

Hay 2 modos de funcionamiento de la App: Fast Scan y Advanced Scan, que cubren distintos escenarios de uso.

3.7 ¿Qué es el modo Fast Scan? ¿En qué casos se recomienda?

El modo Fast Scan escanea contactos sin pasar por las funciones avanzadas (encuestas, toma de notas, envío de documentos). La App escanea un contacto y se queda en la pantalla de Home preparado para otro escaneo. Un caso de uso apropiado para el Fast Scan sería el de azafatas escaneando gente en la entrada de un stand.

3.8 ¿Qué es el modo Advanced Scan? ¿En qué casos se recomienda?

El modo Advanced Scan escanea un contacto y después va a la página con las funciones avanzadas (encuestas, toma de notas, etiquetas, envío de documentos). Un caso de uso recomendable del modo Advanced Scan serían representantes de ventas escaneando clientes interesados en un producto en particular, que están pidiendo información al respecto. El representante de ventas, una vez el contacto ha sido escaneado, le puede pasar una encuesta, o enviarle un catálogo por email.

3.9 ¿Puedo introducir un contacto manualmente?

Sí, puede introducir un contacto mediante introducción del código del pase de la persona que quiere escanear. Por ejemplo, para el caso del Mobile World Congress 2017, puede añadir contactos introduciendo el código de 8 dígitos del pase.

FAQs

3.10 ¿Necesito estar conectado a Internet para utilizar Lead Retrieval?

Puede utilizar el Lead Retrieval sin estar conectado a Internet para capturar contactos, pero necesitará estar conectado para sincronizar la información de contactos escaneados o usar las funciones avanzadas (encuestas, etiquetas, notas, documentos). Recomendamos utilizar el servicio de Lead Retrieval con una conexión a Internet ya que el servicio ha sido diseñado de ese modo.

3.11 ¿Qué ocurre si la conexión a Internet temporalmente no funciona?

En caso que la conexión a Internet no funcione, puede utilizar el servicio de Lead Retrieval para capturar contactos. Esta información será guardada en el dispositivo y sincronizada en la base de datos una vez la conexión con Internet vuelva a funcionar. La conexión con Internet es necesaria para poder usar las funciones avanzadas (encuestas, etiquetas, notas, documentos).

3.12 ¿Puedo grabar un contacto más de una vez?

Si el contacto escaneado ya ha sido registrado antes, la información se añadirá en el mismo perfil del contacto. Será posible ver qué encuestas han sido pasadas a un contacto específico, y será posible editar o añadir encuestas, o repetirlas si lo desea. También se le mostrará qué documentos han sido enviados al contacto específico. Esta política de único registro aplica tanto para la App como para el Portal Web.

4. Web portal

[Para más información visual por favor consulte el manual](#)

4.1 ¿Qué es el Portal Web y qué funcionalidad ofrece?

El Portal Web da acceso a la aplicación de back-end del servicio de Lead Retrieval de Fira de Barcelona, es el interfaz central para configurar y gestionar el servicio. Tiene las siguientes funcionalidades:

FAQs

- Es el interfaz para que el usuario Administrador pueda administrar el servicio de Lead Retrieval. Se pueden visualizar las Licencias de Escaneo en uso, y el Administrador puede definir usuarios Editores, que pueden crear y gestionar encuestas, crear las etiquetas así como cargar documentos.
- Actúa como una base de datos donde se guarda toda la información de los contactos. Ofrece la posibilidad de gestionar y editar la información de dichos contactos, añadir comentarios y notas y etiquetas, o visualizar estadísticas. La información de los contactos se puede exportar fácilmente en un fichero.CSV file para una posterior integración en su CRM.
- Es el interfaz donde se crean, configuran y guardan las encuestas que después pueden ser accesibles desde la App. Se pueden visualizar estadísticas de las encuestas y exportar los datos.
- Es el interfaz desde el cuál se cargan los documentos que después se pueden compartir con los clientes potenciales desde la App.

4.2 ¿Cuándo podré acceder al Portal Web?

En el momento de la compra de una licencia de servicio en el e-commerce de Fira de Barcelona se le pedirá que entre nombre y datos de contacto de la persona que estará a cargo del servicio, en calidad de Administrador. Algunos días antes del evento o feria, el Administrador recibirá un email con el Company Code y las instrucciones de cómo acceder al Portal Web. A partir de ese el servicio está activado y usted puede empezar a configurarlo.

4.3 ¿Quién puede acceder al Portal Web?

Hay 2 tipos de usuario que pueden acceder al Portal Web: Administrator y Scanners.

El Administrator es el responsable del sistema de Lead Retrieval, y puede acceder a las funcionalidades del Portal Web.

Cada usuario que haya accedido el Sistema a través de la App utilizando una Licencia de Escaneo se convierte en un usuario Scanner (escaneador) en el Portal Web. El usuario se crea en el Portal Web en el primer login en la App. Los usuarios Scanner pueden acceder la información y estadísticas de los contactos que ellos

FAQs

mismos han escaneado. No pueden acceder información de otros contactos, ni crear o modificar encuestas, así como tampoco cargar documentos.

4.4 ¿Puedo tener más de 1 Administrador? ¿Qué son los usuarios Editores?

Sí puede haber más de un usuario Administrador del servicio, puede ser útil cuando hay varias personas dedicadas a la gestión del servicio de Lead Retrieval, aunque recomendamos minimizar el número de usuarios Administrator.

4.5 ¿Hasta cuando va a estar la información de los contactos disponible en el Portal Web después del evento?

La información estará accesible en el Portal Web un período de 2 meses después del evento. En caso que quiera eliminar la información del Portal Web una vez haya lo haya exportado en un fichero CSV, puede eliminarlo desde el Portal Web.

5. Servicio técnico

7.1 ¿Qué nivel de servicio técnico está incluido en el servicio de Lead Retrieval?

La atención telefónica está disponible por toda la duración del evento o feria, incluyendo los días de montaje, en el número: +34.93.233.2773. El servicio técnico in situ se asignará desde el call center en el caso de considerarse necesario. Todo el servicio técnico deberá estar centralizado en este número de teléfono.

7.2 ¿Es posible solicitar soporte técnico dedicado?

El soporte técnico on site dedicado no forma parte del servicio estándar de Lead Retrieval. Sin embargo, para los expositores de ferias y eventos en localizaciones de Fira de Barcelona, como por ejemplo el Mobile World Congress, si nos contacta con suficiente antelación podemos planificar recursos que cubran sus necesidades de

FAQs

soporte técnico dedicado. Por favor contáctenos en leadretrieval@firabarcelona.com.

6. Top FAQ's

1. **Puedo cancelar mi pedido de Lead Retrieval?** Sí, pero solo hasta 7 días antes del evento. Más tarde de 7 días cualquier petición de cancelamiento será denegada.
2. **¿Cuándo serán mis dispositivos entregados?** Los dispositivos serán entregados según el método de entrega escogido y el día/hora que el administrador haya planificado. Si desea cambiarlo por favor llámenos o envíenos un e-mail con el día/hora deseado.
3. **No he recibido un e-mail con los credenciales para el portal web, qué ha pasado?** Probablemente tengamos un e-mail erróneo en nuestro sistema para el administrador. Por favor, si es su caso contáctenos por e-mail y lo cambiaremos.
4. **¿Dónde puedo encontrar el Company Code para acceder a la APP?** El company code lo puede encontrar en: el portal web, en la sección de licencias en el menú de la izquierda.
5. **He intentado iniciar sesión en la app, con el company code correcto, pero me ha avisado de que he sobrepasado el número de licencias. ¿Por qué?** Hay varias razones por las que puede haber pasado esto. Primero de todo, compruebe cuántas licencias ha comprado y cuántas están siendo usadas (puede hacerlo a través del portal web, en la sección de licencias en el menú de la izquierda). Desde ahí también puede forzar el log-out para aclarar las dudas. Si desea comprar más licencias contáctenos directamente o durante el evento diríjase a atención al cliente donde podrá comprar Lead Retrieval..
6. **¿Podemos escanear tarjetas de negocios/otras cosas?** No, solo badges de la registración de fira se escanearon con éxito..
7. **¿Puedo editar una lead y su información después de haberla escaneado?** Sí, a través del portal web, pero solo podrá editar información de las herramientas adicionales (etiquetas, notas...)
8. **He escaneado el badge pero no me sale toda la información. ¿Por qué?** Toda la información que recoge nuestra base de datos viene de la registración del evento que los visitantes rellenan, así que si falta información debe ser porque no se relleno

FAQs

correctamente. Si tiene este problema contactenos para que podamos verificar que todo está bien, aún así, si es por parte del visitante, no podremos solucionarlo.

9. **Tenemos múltiples licencias pero queremos dividir las en dos bases de datos, es posible?** Si, podemos crear diferentes bases de datos para una misma compañía. Si desea hacerlo por favor díganmelo y envíenos un email con la siguiente información: el nombre de la segunda base de datos, el administrador (nombre, apellido, email y teléfono).
10. **¿Tienen fundas de móvil/algo para colgar el móvil de alquiler?** No, no ofrecemos nada parecido.

7. Otros manuales de interés

- [Guía introductoria a Lead Retrieval](#)
- [Web portal / App manual](#)
- [Guía GDPR](#)
- [Como exportar tus datos](#)

8. Información de contacto

- ❖ E-mail: leadretrieval@firabarcelona.com
- ❖ Número de teléfono: +34 93 233 27 73
- ❖ Horario de Call Center: 9AM to 18PM diario.