HQ-Hilfe: die ganze Anleitung

Inhalt

Erste Schritte

- Was HQ macht, in zwei Minuten
- Dinge finden, und die Glocke
- Einrichten: deine Firma einrichten
- Anmelden
- HQ mit deiner eigenen Demo-Firma ausprobieren
- Die Einrichtungsschritte und warum wir fragen
- Einrichten im Gespräch mit Orsa
- Leistungen, Teile und Techniker aus einer Tabelle holen
- Deine HQ-Nummer und die SMS-Genehmigung
- Die Nummer mitbringen, die du schon hast
- Neuen Kunden Ihre Kontaktkarte schicken
- Bereit für live, Zeile für Zeile
- Bezahlt werden: Stripe verbinden
- Deine Firmenfarbe
- Deine Nummer bei Google

Telefon und SMS

- Wie Kunden dich erreichen
- Was der Assistent deinen Kunden sagt
- Den Assistenten ein- oder ausschalten und ihm einen Namen geben
- Ruhezeiten
- Notfälle und die Sicherheitsregeln
- Einwilligung, STOP und HELP
- Den Chat auf deiner Website einbauen
- Anrufe: Ansage, verpasste Anrufe und das Anrufprotokoll
- Geschäftszeiten und Annahme außerhalb der Geschäftszeiten
- Einen Kunden aus HQ anrufen

Aufträge und der Plan

- Wie ein Auftrag hereinkommt
- Eine Zeit genehmigen
- Einen Auftrag am Telefon buchen
- Einen Auftrag verschieben oder neu zuweisen
- Routen: der Tag jedes Technikers als Fahrt
- Einen Notfall dazwischenschieben
- Teams und Auszubildende
- Bereitschaft
- Nacharbeiten innerhalb von 30 Tagen
- Einen Auftrag absagen

- Kommentare zu einem Auftrag

Dein Team

- Einen Techniker hinzufügen
- Eine Bürokraft oder Buchhaltung einladen
- Rollen und was jede sieht
- Arbeitszeiten und freie Tage
- Der Tag eines Technikers in der Handy-App
- Der Tagesbericht
- Wenn jemand krank ist

Preise und Angebote

- Deine Preisliste einrichten
- Marge und Aufschlag, mit Beispiel
- Ein Angebot erstellen und senden
- Optionen in einem Angebot
- Anzahlungen
- Änderungen vor Ort
- Orsa ein Angebot entwerfen lassen

Rechnungen und Zahlungen

- Eine Rechnung senden
- Einen Kunden ans Bezahlen erinnern
- Erstattungen, und warum die Kartengebühr nicht zurückkommt
- Rückbuchungen
- Wann das Geld auf deinem Bankkonto ankommt

Kunden

- Kunden aus einer Tabelle übernehmen
- Doppelte Einträge zusammenführen
- Notizen zu einem Kunden
- Wenn ein Kunde seine Daten haben oder gelöscht werden möchte

Orsa, dein Assistent

- Was du Orsa fragen kannst
- Was Orsa nie tun wird
- Bestätigen und rückgängig machen, was Orsa tut
- Orsa eine Tabelle oder ein Foto geben
- Orsa vom eigenen Handy per SMS schreiben
- Sprechen statt tippen
- Was die KI sieht, und deine Privatsphäre

Dein Konto und Hilfe bekommen

- Wie Orshi dir etwas berechnet
- Gutschriften für „Wir lagen falsch“
- Anmelden und Passwort zurücksetzen

Dein Profil und Benachrichtigungen
Anmeldung in zwei Schritten
Sprachen: deine, die deiner Firma und die jedes Kunden
Eine SMS ist nicht angekommen
Eine Seite sieht nach einem Update kaputt aus
Hilfe von einer Person bei Orshi bekommen
Kunden um eine Bewertung bitten

Was HQ macht, in zwei Minuten

HQ antwortet deinen Kunden, bucht die Arbeit mit deinem Team und begleitet jeden Auftrag bis zur Bezahlung.

Schritte

1. Ein Kunde schreibt deiner HQ-Nummer, ruft sie an oder nutzt den Chat auf deiner Website.
2. HQ fragt, was er braucht und wie dringend es ist, und bietet echte Zeiten aus den echten Arbeitszeiten deines Teams an.
3. Ein Techniker nimmt den Auftrag an. Dem Kunden wird nichts bestätigt, bevor er das tut.
4. Der Auftrag läuft an einem Ort weiter: das Angebot, der Besuch, Fotos, die Rechnung und die Zahlung.

Gut zu wissen

Kunden installieren nie eine App und legen nie ein Konto an. Sie schreiben, chatten oder rufen an und lesen einfache Webseiten, die du ihnen schickst.

Nichts passiert von allein. HQ und Orsa können vorschlagen und entwerfen, aber eine Person aus deinem Team genehmigt jede Buchung, Nachricht und Änderung.

Du kannst Funktionen für deine Firma ein- und ausschalten, und die einfachen Seiten funktionieren immer, auch wenn die KI ausgeschaltet ist.

Dinge finden, und die Glocke

Die Leiste oben in HQ durchsucht alles, was du sehen darfst, und die Glocke hält alles bereit, was für dich ist.

Schritte

1. Gib oben im Suchfeld eine Auftragsnummer, einen Namen, eine Telefonnummer, ein Angebot oder eine Rechnungsnummer ein.
2. Tippe auf ein Ergebnis, um es zu öffnen.
3. Tippe auf die Glocke, um zu sehen, was für dich kam: Aufträge, Antworten, Erwähnungen und mehr. Die rote Zahl zeigt, wie viele neu sind.

Gut zu wissen

Die Suche findet nur, was deine Rolle öffnen darf. Ein Techniker findet seine eigenen Aufträge.

Bildschirme aktualisieren sich selbst, wenn sich etwas ändert. Du musst nichts neu laden.

Einrichten: deine Firma einrichten

Inhaber und Manager richten die Firma unter Einrichten oben in HQ ein. Die tägliche Arbeit bleibt im Menü links.

Schritte

1. Tippe oben in HQ auf Einrichten.
2. Wähle links im Menü einen Bereich: dein Team, Leistungen, die Firma, SMS, Zahlungen und mehr.
3. Wenn du fertig bist, tippe oben im Menü auf Zurück zu HQ.

Gut zu wissen

Nur Inhaber und Manager sehen Einrichten. Die eigenen Einstellungen jeder Person sind in Dein Profil unter ihren Initialen.

Du kannst auch Orsa bitten, eine Einstellung zu ändern. Orsa zeigt, was sich ändern würde, und wartet auf Bestätigen.

https://orshihq.com/help/configure

Anmelden

Leg deine Firma unter orshihq.com/start an. Das dauert etwa zehn Minuten, und du kannst unterbrechen und später weitermachen.

Schritte

1. Geh auf orshihq.com/start und drück auf Firma anlegen.
2. Beantworte eine Frage pro Seite: deinen Firmennamen, was du machst, die Nummer, die Kunden anrufen, deine Zeitzone, deinen Namen und deine E-Mail.
3. Sag, ob du selbst zu Aufträgen fährst oder das Büro führst.
4. Sieh in deine E-Mails und wähle über den Link, den wir schicken, ein Passwort.

Gut zu wissen

Jede Seite hat eine kurze Zeile, warum wir fragen, und ein i, das du für mehr antippen kannst.

Während der Anmeldung wird niemandem eine SMS geschickt. Deine SMS werden später eingeschaltet, sobald die Mobilfunkanbieter sie genehmigen.

https://orshihq.com/help/signing-up

HQ mit deiner eigenen Demo-Firma ausprobieren

Leg ein kostenloses Konto an und bekomm eine eigene Firma zum Ausprobieren, mit Beispielkunden, Aufträgen und einem Team.

Schritte

1. Geh auf orshihq.com und drück auf Demo ausprobieren.
2. Leg ein kostenloses Konto mit Google, Microsoft oder deiner E-Mail an und drück auf Mein Konto erstellen.
3. Deine eigene Demo-Firma öffnet sich. Buch Aufträge, schick Angebote, frag Orsa und änder, was du willst.
4. Wenn du so weit bist, drück auf Anmelden und meine Einrichtung behalten. Deine Leistungen, Preise, dein Team, deine Zeiten und Einstellungen ziehen in eine echte Firma um.

Gut zu wissen

Eine Demo läuft 14 Tage. Am Ende des letzten Tages, pazifische Zeit, wird alles darin gelöscht, außer du meldest dich an.

Nichts aus einer Demo erreicht ein echtes Telefon, Postfach oder eine echte Karte. Ihre SMS, E-Mails und Zahlungen sind nur gespielt.

Die Beispielkunden und -aufträge bleiben zurück, wenn du dich anmeldest, also startet deine echte Firma leer.

https://orshihq.com/help/try-the-demo

Die Einrichtungsschritte und warum wir fragen

Nach der Anmeldung machen neun kurze Schritte deine Firma startklar: Gewerk, Leistungen, Gebiet, Zeiten, deine HQ-Nummer, Anrufe, Ruhezeiten, SMS und Google.

Schritte

1. Öffne Einrichten, dann Einrichtung, oder drück auf die Karte auf deinem Startbildschirm.
2. Geh jeden Schritt durch und drück auf Speichern. Orsa sieht sich jede Antwort an und sagt, ob sie gründlich, gut oder unvollständig ist, und warum.
3. Überspring einen Schritt, wenn nötig. Alles Gespeicherte bleibt erhalten, du kannst also jederzeit zurückkommen.
4. Wenn Orsa sagt, dass etwas fehlt, behebe es dort oder komm später darauf zurück.

Gut zu wissen

Dein Gewerk wählt eine Startliste von Leistungen. Dein Gebiet entscheidet, welche Kunden du bedienst. Deine Zeiten entscheiden, welche Termine Kunden angeboten werden.

Ruhezeiten haben keine Voreinstellung. Du wählst keine Ruhezeiten oder die Zeiten, in denen keine SMS rausgehen.

Der SMS-Schritt sammelt, was die Mobilfunkanbieter brauchen, um deine SMS zu genehmigen. Orsa kann die drei schwierigsten Antworten für dich entwerfen, die du dann bearbeitest.

Einrichten im Gespräch mit Orsa

Statt der Einrichtungsseiten kannst du Orsa in deinen eigenen Worten von deiner Firma erzählen, getippt oder gesprochen.

Schritte

1. Öffne Einrichtung und wähle Einfach mit Orsa reden.
2. Erzähl so lange du willst von deinem Geschäft: was du machst, wo, wann du geöffnet hast, was du berechnest.
3. Orsa macht aus dem, was du gesagt hast, Karten, eine pro Einstellung, und fragt nach allem, was noch fehlt.
4. Lies jede Karte und drück bei den richtigen auf Speichern. Bis dahin wird nichts gespeichert.

Gut zu wissen

Du kannst jederzeit zu den Einrichtungsseiten zurückwechseln. Was du im Gespräch gespeichert hast, steht dort auch.

Preise werden genau so notiert, wie du sie gesagt hast. Die Preisliste von HQ rechnet, nie die KI.

Alles, was du speicherst, wird unter deinem Namen im Änderungsverlauf festgehalten.

Leistungen, Teile und Techniker aus einer Tabelle holen

Hol die Listen, die du schon führst, in HQ, oder änder in Excel, was hier ist, und hol es zurück.

Schritte

1. Öffne Einrichten, dann Listen importieren / aktualisieren.
2. Wähl die Liste: Leistungen, Teile oder Techniker. Nimm eine Excel- oder CSV-Datei, oder füg die Zeilen direkt aus Excel oder Google Sheets ein.
3. Drück auf Listen importieren / aktualisieren und schau, was hinzukäme oder sich ändern würde. Nichts ändert sich, bis du es sagst.
4. Drück auf Bestätigen. Doch anders entschieden? Drück auf Zurücknehmen.

Gut zu wissen

Um viele Preise auf einmal zu ändern, drück auf Als Excel herunterladen, änder die Datei und hol sie zurück. Was schon da ist, wird aktualisiert.

Kunden haben ihren eigenen Platz: Kunden, dann Kunden hinzufügen.

https://orshihq.com/help/bring-your-lists

Deine HQ-Nummer und die SMS-Genehmigung

Kunden schreiben und rufen deine HQ-Nummer an. Bevor eine SMS rausgehen kann, müssen die Mobilfunkanbieter deine Firma freigeben, und diesen Antrag schickst du selbst aus HQ.

Schritte

1. Öffne Einrichten, dann Diese Firma, und such SMS an deine Kunden. Wenn du noch keine HQ-Nummer hast, drück auf Nummern anzeigen und Diese nehmen.
2. Füll aus, was die Anbieter wissen wollen: deinen offiziellen Firmennamen, deine EIN, deine Website und wie Kunden SMS zustimmen. Drück auf Diese Angaben speichern.
3. Wenn HQ sagt, dass deine Formulierung nicht zu dem passt, was es wirklich sendet, drück auf Die Formulierung von HQ verwenden.
4. Drück auf An die Anbieter senden. Der Knopf geht erst, wenn alles da ist, was er braucht.
5. Achte auf deine E-Mails. Wenn die Anbieter zustimmen, schalten sich deine SMS von selbst ein. Wenn sie ablehnen, siehst du ihre Begründung: korrigier diese Antworten und drück auf Erneut senden.

Gut zu wissen

In den USA stellen Mobilfunkanbieter Geschäfts-SMS erst zu, wenn das Unternehmen registriert ist. Das schützt Kunden vor Spam und gilt für jede Firma gleich.

Die Freigabe dauert meist 10 bis 15 Tage. In der Zwischenzeit können Kunden dich weiter anrufen und den Chat auf deiner Website nutzen.

Dein rechtlicher Name muss genau mit deinem EIN-Schreiben übereinstimmen, einschließlich LLC oder Inc. Eine Abweichung ist der häufigste Grund für eine Ablehnung.

Die Nummer mitbringen, die du schon hast

Deine Kunden kennen deine Nummer schon. Du kannst sie zu HQ umziehen lassen, statt eine neue zu nehmen.

Schritte

1. Öffne Einrichten, dann Diese Firma, und öffne unter Ihre HQ-Nummer den Punkt Oder bring die Nummer mit, die du schon hast.
2. Lies, was ein Nummernumzug riskiert. Trag die Nummer ein, wem der Anschluss gehört, den Anbieter und den Namen auf dem Vertrag, und drück auf Die Zentrale bitten, sie mitzunehmen.
3. Füll dann den Umzug aus: Kundennummer und PIN von deiner Telefonrechnung, die Adresse auf der Rechnung, wer unterschreibt, und eine Kopie der Rechnung. Hak an, dass du es verstehst, und drück auf Übertragung senden.
4. Achte auf deine E-Mails: Twilio schickt ein Schreiben zum Unterschreiben. HQ prüft jede Stunde und schreibt dir, wenn die Nummer da ist.

Gut zu wissen

Eine neue Nummer geht an einem Tag und lässt dein Telefon, wie es ist, ist also schneller. Ein Umzug dauert länger.

Die Nummer kann während des Umzugs kurz nicht gehen, und eine Handynummer, die zu HQ umzieht, geht auf diesem Handy nicht mehr.

Kundennummer und PIN gehen direkt an Twilio, die Firma, die die Nummer umzieht. HQ speichert sie nicht.

https://orshihq.com/help/bring-your-own-number

Neuen Kunden Ihre Kontaktkarte schicken

Nach der ersten SMS oder dem ersten Anruf eines neuen Kunden schickt HQ ihm einmal Ihre Kontaktkarte, damit Ihre Nummer unter Ihrem Namen in seinem Telefon gespeichert ist.

Schritte

1. Öffnen Sie Einrichten, dann Diese Firma.
2. Setzen oder entfernen Sie den Haken bei Neuen Kunden Ihre Kontaktkarte per SMS schicken und drücken Sie Speichern. Es ist eingeschaltet, bis Sie es ausschalten.

Gut zu wissen

Die Karte geht einmal an jede Nummer, nachdem der Kunde SMS zugestimmt hat: per SMS, bei einem Anruf, im Chat Ihrer Website oder wenn das Büro einen Auftrag am Telefon aufnimmt.

Sie enthält den Namen Ihrer Firma, Ihre HQ-Nummer und Ihre Website. Nie Ihre Adresse.

Für sie gelten dieselben Regeln wie für jede andere SMS: Ruhezeiten, STOP und die Freigabe der Mobilfunkanbieter. Bis die Anbieter Ihre SMS freigeben, geht keine Karte raus.

Bereit für live, Zeile für Zeile

„Bereit für live“ listet alles auf, was stehen muss, bevor deine SMS echte Handys erreichen.

Schritte

1. Öffne Einrichten, dann Bereit für live.
2. Jede Zeile zeigt ein Häkchen, wenn sie erledigt ist, und sagt, was zu tun ist, wenn nicht.
3. Erledige jede Zeile und komm dann zurück. Die Liste aktualisiert sich von selbst.

Gut zu wissen

Nötig sind: eine echte Firma (nicht die Demo), jemand, der sie führt, kann sich anmelden, eine Nummer, die Kunden anrufen können, die Orte oder Postleitzahlen, die du abdeckst, mindestens eine Leistung mit Preis, mindestens ein Techniker mit Arbeitszeiten, Kartenzahlung mit Stripe, eine hinterlegte Karte für deinen Tarif und von den Anbietern freigegebene SMS. Zwei weitere werden empfohlen: deine Öffnungszeiten und deine übernommenen Kunden.

Wenn die Anbieter deine SMS freigeben und alle nötigen Zeilen erledigt sind, schalten sich die SMS von selbst ein. Fehlt dann noch eine Zeile, erledige sie und bitte Orshi, die SMS einzuschalten.

https://orshihq.com/help/ready-to-go-live

Bezahlt werden: Stripe verbinden

Kunden bezahlen dich per Karte über Stripe. Deine Firma ist der Händler, und das Geld geht direkt auf dein Bankkonto.

Schritte

1. Öffne Einrichten, dann Zahlungen annehmen.
2. Drück auf den Knopf, um Zahlungen einzurichten. Du kommst auf die eigenen Seiten von Stripe, um deine Firmen- und Bankdaten anzugeben.
3. Wenn du zurückkommst, fragt HQ bei Stripe nach dem Stand und zeigt, was noch fehlt.
4. Wenn Stripe mehr verlangt, drück noch einmal auf Stripe fragen, nachdem du es angegeben hast.

Gut zu wissen

Kartendaten kommen nie zu HQ. Kunden geben sie auf der Seite von Stripe ein.

Die Kartengebühren von Stripe behält Stripe von jeder Zahlung ein. HQ verwahrt nie das Geld deiner Kunden.

Deine Firmenfarbe

Wähle eine Farbe, und jede Seite, die deine Kunden öffnen, nutzt sie, mit gut lesbarem Kontrast, der für dich berechnet wird.

Schritte

1. Öffne Einrichten, dann Diese Firma.
2. Wähle unter Deine Farbe die Farbe deines Transporters oder deiner Visitenkarten, oder lass das Häkchen weg, um die Standardfarbe zu nutzen.
3. Drück auf Speichern.

Gut zu wissen

HQ berechnet aus deiner einen Farbe hellere und dunklere Töne und prüft, dass jede Kombination gut lesbar bleibt.

Deine Kunden sehen deinen Firmennamen und deine Farbe. Sie sehen nie Orshi oder HQ.

https://orshihq.com/help/company-color

Deine Nummer bei Google

Wenn du ein Google-Unternehmensprofil hast, ändere dessen Telefonnummer auf deine HQ-Nummer, damit Anrufer bei HQ ankommen.

Schritte

1. Öffne Einrichtung und geh zum Google-Schritt.
2. Melde dich in einem anderen Tab bei deinem Google-Unternehmensprofil an und ändere die Telefonnummer auf deine HQ-Nummer.
3. Komm zurück und drück auf Ich habe sie geändert oder Ich habe keinen Google-Eintrag.

Gut zu wissen

HQ kann bei Google nichts für dich ändern. Der Schritt hält nur fest, was du gemacht hast, damit „Bereit für live“ es anzeigen kann.

Wie Kunden dich erreichen

Kunden können deiner HQ-Nummer schreiben, sie anrufen oder den Chat auf deiner Website nutzen. Jedes Gespräch landet unter Gespräche.

Schritte

1. Öffne Gespräche, um alle Gespräche zu sehen, das neueste zuerst.
2. Öffne eines, um alles zu lesen, was der Kunde geschrieben hat und was ihm geantwortet wurde.
3. Drück auf Antworten, um als Person zu antworten. Der Assistent hält sich so lange zurück.

Gut zu wissen

SMS und Web-Chat führen dasselbe Gespräch, mit denselben Fragen und derselben Einwilligung.

Anrufe stehen auf der Seite Anrufe: wer angerufen hat, wann und was passiert ist.

Was der Assistent deinen Kunden sagt

Du kannst die Worte lesen und ändern, die ein Kunde an jeder Stelle des Gesprächs liest.

Schritte

1. Öffne Einrichten, dann Was Kunden bekommen.
2. Wähle eine Nachricht, um die Worte zu sehen, die gerade verwendet werden.
3. Ändere die Worte und drück auf Speichern.

Gut zu wissen

Manche Formulierungen werden absichtlich abgelehnt. Eine Nachricht kann zum Beispiel nicht sagen, dass ein Auftrag gebucht ist, bevor ein Techniker ihn angenommen hat.

Die Einwilligungsfrage und die STOP-Formulierung sind fest, weil die Mobilfunkanbieter sie Wort für Wort prüfen.

Kunden sehen nie den Namen Orsa. Dein SMS-Assistent verwendet den Namen, den du ihm gibst, oder sagt einfach, dass er dein Assistent ist.

Den Assistenten ein- oder ausschalten und ihm einen Namen geben

Der Assistent, der deinen Kunden schreibt, kann jederzeit ausgeschaltet werden, und du kannst ihm einen Namen geben, den Kunden sehen.

Schritte

1. Öffne Funktionen.
2. Finde die KI-Schalter und schalte den Kundenassistenten ein oder aus.
3. Um ihm einen Namen zu geben, öffne Einrichtung oder sag Orsa, welchen Namen er bei Kunden verwenden soll.

Gut zu wissen

Wenn der Assistent aus ist, bekommen Kunden stattdessen die einfachen, festen Fragen von HQ, und alles funktioniert weiter.

Ein Assistent mit Namen stellt sich als KI-Assistent deiner Firma vor, damit Kunden immer wissen, dass sie mit einer KI sprechen.

https://orshihq.com/help/assistant-on-off-and-name

Ruhezeiten

Ruhezeiten sind Zeiten, in denen deinen Kunden keine SMS geschickt werden. Du entscheidest, ob du sie willst und wann.

Schritte

1. Öffne Einrichten, dann Ruhezeiten.
2. Wähle Keine Ruhezeiten, oder stell ein, wann SMS aufhören und wann sie wieder anfangen.
3. Drück auf Speichern.

Gut zu wissen

Ruhezeiten gelten in der eigenen Zeitzone jedes Kunden.

Eine SMS, die während der Ruhezeiten rausgehen würde, wartet und geht an deren Ende raus. Das gilt für jede Art von SMS, auch für Bewertungsanfragen.

Ein Kunde, der dir während der Ruhezeiten schreibt, bekommt trotzdem eine Antwort, weil er das Gespräch begonnen hat.

Notfälle und die Sicherheitsregeln

Feste Sicherheitsregeln erkennen Gas, Feuer, Überschwemmung, Kohlenmonoxid, elektrische Gefahr und eine hilfsbedürftige Person, in jeder Sprache, die HQ spricht, für jedes Gewerk.

Schritte

1. Wenn eine Regel anschlägt, bekommt der Kunde zuerst die Sicherheitsanweisung, vor jeder anderen Frage.
2. Der Auftrag wird als Notfall markiert, und das Büro wird sofort informiert.
3. Sieh dir den Notfall auf der Teamübersicht an. Dort steht, ob eine Sicherheitsregel ihn erkannt hat, der Kunde ihn gemeldet hat oder die KI ihn herausgelesen hat.

Gut zu wissen

Die KI kann die Dringlichkeit erhöhen, aber nie senken. Eine Führungskraft kann sie am Auftrag senken, mit Begründung, und das wird festgehalten.

HQ schätzt ein, wie dringend und wie gefährlich etwas ist. Es sagt einem Kunden nie, wie er etwas reparieren soll.

Einwilligung, STOP und HELP

Bevor irgendwelche Angaben aufgenommen werden, wird der Kunde gefragt, ob er SMS bekommen möchte, und er kann jederzeit aufhören.

Schritte

1. Die erste Antwort bittet den Kunden um seine Zustimmung, wobei Datum, Uhrzeit und der genaue Wortlaut festgehalten werden.
2. Wenn er STOP antwortet oder das Wort in seiner eigenen Sprache (etwa PARAR, ARRET, STOPP, SAIR, LEIRATKOZAS oder TIGIL), hören die SMS an diese Nummer sofort auf.
3. Wenn er HELP antwortet, bekommt er den Namen deiner Firma und wie er dich erreicht.

Gut zu wissen

HQ arbeitet nur eingehend. Niemand kann einem Kunden schreiben, der sich nicht zuerst bei dir gemeldet hat.

Wer etwas wie „hört auf, mir zu schreiben“ ohne das genaue Wort schreibt, wird dem Büro gemeldet, damit sich eine Person darum kümmert.

Den Chat auf deiner Website einbauen

Eine einzige Zeile auf deiner Website fügt einen Chat-Knopf hinzu, der dasselbe Gespräch führt wie eine SMS.

Schritte

1. Öffne Einrichten, dann Diese Firma, und finde Der Chat auf deiner Website.
2. Kopiere die Zeile, die dort steht.
3. Füge sie in deine Website ein, direkt vor dem schließenden body-Tag. Dein Webdesigner schafft das in einer Minute.

Gut zu wissen

Was Kunden im Chat schicken, landet zusammen mit allem anderen in Gespräche.

Wenn die Zeile irgendwo landet, wo sie nicht hingehört, drück auf Neuen Schlüssel erstellen. Die alte Zeile funktioniert nicht mehr, bis du die neue einfügst.

https://orshihq.com/help/web-chat

Anrufe: Ansage, verpasste Anrufe und das Anrufprotokoll

Wenn ein Kunde deine HQ-Nummer anruft, ruft HQ zuerst die richtige Person an, und ein verpasster Anrufer bleibt nie ohne etwas zurück.

Schritte

1. Öffne die Seite Anrufe, um alle eingehenden und ausgehenden Anrufe zu sehen.
2. Wenn HQ dich anruft, hörst du zuerst eine kurze Ansage, wer anruft und warum, bevor du verbunden wirst.
3. Wenn niemand abnimmt, wählt der Anrufer eine SMS zurück oder eine Sprachnachricht, und das Büro bekommt eine Notiz.
4. Drück auf Probeanruf machen, um zu hören, wie es klingt.

Gut zu wissen

Jeder Anruf zeigt, wer angerufen hat, wann, wie lange und was passiert ist.

Die Aufnahme ist aus, außer du schaltest sie unter Einrichten ein, und Anrufer hören immer zuerst, dass der Anruf aufgenommen wird.

https://orshihq.com/help/calls-whisper-missed

Geschäftszeiten und Annahme außerhalb der Geschäftszeiten

Deine Geschäftszeiten entscheiden, wer ans Telefon geht. Außerhalb der Geschäftszeiten wählst du: wer Bereitschaft hat, der Assistent, oder Mailbox und eine SMS.

Schritte

1. Öffne Einrichten, dann Telefonanrufe.
2. Stell deine Zeiten für jeden Tag ein, oder nutze Auf andere Tage kopieren.
3. Wähle, wer während der Geschäftszeiten antwortet und was außerhalb passiert.
4. Drück auf Speichern.

Gut zu wissen

Ein Notfall kann immer direkt an eine Person gehen, wenn du das so einstellst.

Ruhezeiten sind etwas anderes. Sie entscheiden nur, wann SMS rausgehen.

https://orshihq.com/help/business-hours-after-hours

Einen Kunden aus HQ anrufen

Ruf einen Kunden von der Nummer deiner Firma an, damit er deine HQ-Nummer sieht und nicht dein eigenes Handy.

Schritte

1. Öffne den Kunden oder den Auftrag und drück auf Von unserer Nummer anrufen.
2. HQ ruft zuerst dein eigenes Telefon an. Nimm ab, dann ruft HQ den Kunden an.
3. Wenn du auflegst, halte fest, was passiert ist: Angerufen, Nachricht hinterlassen oder Keine Antwort.

Gut zu wissen

Der Anruf wird auf der Seite Anrufe und beim Kunden eingetragen.

Wenn deine Firma Anrufe aufnimmt, hört der Kunde zuerst den Hinweis auf die Aufnahme.

Wie ein Auftrag hereinkommt

Ein Kunde fragt nach einer Zeit, ein Techniker nimmt an, und erst dann wird der Auftrag dem Kunden bestätigt.

Schritte

1. Ein Kunde wählt in seinem Gespräch eine Zeit, oder das Büro bucht eine am Telefon.
2. Der Auftrag wird einem qualifizierten Techniker angeboten, der zu der Zeit frei ist.
3. Der Techniker nimmt an oder lehnt ab. Eine Ablehnung gibt ihn an jemand anderen weiter, oder ans Büro, wenn niemand frei ist.
4. Wenn er angenommen ist, erfährt der Kunde, dass der Auftrag bestätigt ist.

Gut zu wissen

Anfragen, die auf jemanden warten, stehen auf der Seite Anfragen.

Wenn niemand rechtzeitig antwortet, geht der Auftrag an eine Führungskraft.

https://orshihq.com/help/how-a-job-comes-in

Eine Zeit genehmigen

Zeiten und Änderungen, die eine Person brauchen, stehen auf der Seite Anfragen und warten auf Genehmigen oder Ablehnen.

Schritte

1. Öffne Anfragen.
2. Öffne eine Anfrage, um zu sehen, worum gebeten wird und was sie ändern würde.
3. Drück auf Genehmigen oder Ablehnen. Du kannst eine kurze Notiz hinzufügen.

Gut zu wissen

Die Person, die gefragt hat, erfährt deine Antwort sofort.

Das Büro kann einen Auftrag für einen Techniker bestätigen, der nicht geantwortet hat. Der Techniker wird informiert, und es wird festgehalten, wer ihn bestätigt hat.

https://orshihq.com/help/approving-a-time

Einen Auftrag am Telefon buchen

Auftrag am Telefon aufnehmen nutzt dieselbe Buchung wie eine SMS, also wird ein telefonisch angenommener Auftrag genauso behandelt wie jeder andere.

Schritte

1. Öffne Auftrag am Telefon aufnehmen.
2. Finde den Kunden oder füge ihn hinzu, und schreib mit seinen Worten auf, was er braucht.
3. Drück auf Zeiten finden, wähle mit dem Kunden eine aus und drück auf Buchen.

Gut zu wissen

Wenn der Kunde SMS nicht zugestimmt hat, wird ihm nichts geschickt. Lies ihm am Telefon die Einwilligungsfrage vor, wenn er Neuigkeiten per SMS möchte.

Die Zeiten zeigen zuerst den nächstgelegenen freien Techniker, mit ungefähr wie viel Fahrzeit jeder dazukommt.

Einen Auftrag verschieben oder neu zuweisen

Verschieb einen Auftrag auf eine andere Zeit oder gib ihn einem anderen Techniker, direkt am Auftrag oder auf der Teamübersicht.

Schritte

1. Öffne den Auftrag aus der Auftragsliste oder der Teamtafel.
2. Tippe auf Neu planen für eine neue Zeit. Um ihn jemand anderem zu geben, tippe in der Auftragsliste in seiner Zeile auf Mehr und dann auf Neu zuweisen.
3. Prüf, was sich ändern würde, und bestätige dann.

Gut zu wissen

Der Kunde erfährt die neue Zeit. Der Techniker, der den Auftrag hatte, erfährt, dass er nicht mehr hin muss.

Du kannst auch Orsa fragen: „Verschieb Marias Auftrag auf Donnerstag um 14 Uhr.“

Routen: der Tag jedes Technikers als Fahrt

Routen zeigt die Stopps jedes Technikers der Reihe nach, ungefähr wie lange jede Fahrt dauert, und eine bessere Reihenfolge, wenn es eine gibt.

Schritte

1. Öffne Routen und wähl den Tag.
2. Die Stopps jedes Technikers stehen der Reihe nach da, mit ungefähr wie vielen Minuten Fahrt dazwischen. Drück auf Den ganzen Tag in der Karten-App öffnen für den Weg durch alle Stopps.
3. Wenn eine bessere Reihenfolge Fahrzeit spart, steht sie neben dem Tag. Drück auf Diese Reihenfolge verwenden oder Nicht jetzt.
4. Trag unter Wo die Fahrzeuge morgens losfahren die Adresse deiner Werkstatt oder deines Hofs ein. Unter Transporter, die mit nach Hause gehen, gib eine Heimadresse für alle an, die von zu Hause losfahren.

Gut zu wissen

Nichts verschiebt sich, bis du auf Diese Reihenfolge verwenden drückst. Dann bekommt jeder Kunde eine SMS mit seiner neuen Zeit, und der Techniker wird informiert.

Wenn du einen Auftrag buchst, steht der nächstgelegene freie Techniker oben, mit ungefähr wie viel Fahrzeit er dazukommt.

Fahrzeiten sind eine eigene Schätzung von HQ. Ein Stopp, der nicht auf der Karte ist, wird dabei weggelassen.

https://orshihq.com/help/routes-and-better-order

Einen Notfall dazwischenschieben

Wenn ein Notfall sofort jemanden braucht, zeigt HQ, welcher Auftrag verschoben werden könnte, um Platz zu machen, und warum.

Schritte

1. Öffne den Notfall auf der Teamübersicht.
2. Drück auf Was könnte verschoben werden?, um die Aufträge zu sehen, die Platz machen könnten, jeweils mit Begründung.
3. Wähle einen aus und bestätige. Nichts wird verschoben, bevor du das tust.

Gut zu wissen

Dem Kunden, dessen Auftrag verschoben wird, werden andere Zeiten angeboten.

Notfälle, die auf einen Anruf warten, stehen oben auf der Teamübersicht.

https://orshihq.com/help/emergency-squeeze-in

Teams und Auszubildende

Ein Auftrag kann mehr als einen Techniker brauchen, und ein Azubi kann zum Lernen mitfahren, ohne als einer davon zu zählen.

Schritte

1. Öffne die Leistung und stell ein, wie viele Techniker sie braucht.
2. Jeder Platz im Auftrag wird einzeln angeboten und angenommen. Der Auftrag ist bestätigt, wenn jeder Platz besetzt ist.
3. Um einen Azubi mitzuschicken, füge ihn als Mitfahrer bei seinem Ausbilder hinzu.

Gut zu wissen

Ein Techniker kann darum bitten, einen Auftrag mit einem anderen Team zu machen. Die Anfrage wartet auf der Seite Anfragen auf Genehmigen.

Wenn ein Ausbilder von einem Auftrag abgezogen wird, entscheidet das Büro, was der Azubi macht. Nichts wird für dich entschieden.

https://orshihq.com/help/crews-and-trainees

Bereitschaft

Der Bereitschaftsplan legt fest, wer bei einem Notfall außerhalb der Geschäftszeiten geweckt wird.

Schritte

1. Öffne Techniker, dann Bereitschaft.
2. Stell den Plan ein: wer Bereitschaft hat, und an welchen Tagen und zu welchen Zeiten.
3. Speichere ihn. Die Teamübersicht zeigt, wer gerade Bereitschaft hat.

Gut zu wissen

Ein Notfall außerhalb der Geschäftszeiten geht an die Person mit Bereitschaft. Wenn niemand im Plan steht, wird stattdessen das Büro informiert.

https://orshihq.com/help/on-call

Nacharbeiten innerhalb von 30 Tagen

Ein erneuter Besuch wegen desselben Problems innerhalb von 30 Tagen nach dem ersten Besuch ist eine Nacharbeit, und dafür wird dir nichts berechnet.

Schritte

1. Wenn sich ein Kunde wegen einer früheren Arbeit wieder meldet, markiert HQ das als mögliche Nacharbeit.
2. Öffne den Auftrag und drück auf Ja, Nacharbeit oder Nein, ein neuer Auftrag.
3. Eine Nacharbeit wird im Tag des Technikers als Nachbesuch markiert.

Gut zu wissen

Die 30 Tage zählen ab dem ersten Termin und fangen nie neu an.

Nacharbeiten werden pro Techniker über die Zeit gezählt, damit du Muster erkennst, ohne Rangliste.

Einen Auftrag absagen

Sag einen Auftrag direkt am Auftrag ab. Kunde und Techniker werden beide informiert.

Schritte

1. Öffne den Auftrag.
2. Drück auf Auftrag absagen und wähle den Grund.
3. Bestätige.

Gut zu wissen

Die Zeit ist sofort wieder frei.

Der Grund wird aufbewahrt, mit den eigenen Worten des Kunden, falls er welche angegeben hat.

Kommentare zu einem Auftrag

Hinterlasse eine Notiz oder frag das Team direkt am Auftrag. Tippe @ und einen Namen, um diese Person zu benachrichtigen.

Schritte

1. Öffne den Auftrag. Am Computer tippst du auf seine Zeile in der Auftragsliste; er öffnet sich neben der Liste.
2. Schreib unter Kommentare deine Notiz. Tippe @ und wähle einen Namen, um die Person zu benachrichtigen.
3. Lass Intern für das Team, oder wähle Für den Kunden, um ihn auch dem Kunden zu schicken, und tippe auf Kommentar senden.

Gut zu wissen

Wer erwähnt wird, sieht es in der Glocke. Antwortet jemand, erfahren es auch alle, die vorher kommentiert haben.

Techniker sehen und schreiben Kommentare zu ihren eigenen Aufträgen in der App. Orsa kann auch Kommentare lesen und hinzufügen, nachdem du bestätigt hast.

Einen Techniker hinzufügen

Füge einen Techniker mit Namen, Kontaktdaten, seinen Leistungen und seinen Arbeitszeiten hinzu.

Schritte

1. Öffne Techniker und drück auf Techniker hinzufügen.
2. Trag Name, Telefon, E-Mail und Sprache ein und hake die Leistungen an, die er macht.
3. Stell die Arbeitszeiten ein. Nutze Auf andere Tage kopieren, um dir Tipparbeit zu sparen.
4. Drück auf Zur Anmeldung einladen, damit er die Handy-App bekommt.

Gut zu wissen

Du kannst mittendrin aufhören. Ein halb angelegter Techniker wird als Entwurf aufbewahrt, bis du zurückkommst.

Kunden sehen von einem Techniker immer nur den Vornamen.

https://orshihq.com/help/add-a-technician

Eine Bürokraft oder Buchhaltung einladen

Büroangestellte und Buchhalter melden sich mit eigenen Konten an und sehen nur, was ihre Rolle erlaubt.

Schritte

1. Öffne Personen und Rechte.
2. Drück auf Einladen, gib Namen und E-Mail ein und wähle die Rolle.
3. Die Person bekommt eine E-Mail mit einem Link, um ein Passwort zu wählen.

Gut zu wissen

Um jemanden von der Anmeldung abzuhalten, öffne seine Zeile und entferne ihn. Seine bisherige Arbeit bleibt, unter seinem Namen.

Wenn jemand sein Passwort vergisst, drück in seiner Zeile auf Link zum Zurücksetzen.

https://orshihq.com/help/invite-office-person

Rollen und was jede sieht

Jede Firma beginnt mit vier Rollen: Inhaber, Büro, Techniker und Buchhaltung. Jede kann Teile von HQ sehen oder ändern.

Schritte

1. Öffne Personen und Rechte, dann Was jede Rolle darf.
2. Wähle eine Rolle, um jeden Bereich zu sehen und ob sie ihn sehen, ändern oder keins von beidem darf.
3. Ändere, was eine Rolle darf, oder leg eine neue Rolle an, und speichere.

Gut zu wissen

Der Inhaber darf immer alles.

Niemand kann jemandem etwas geben, was er selbst nicht hat.

Orsa folgt denselben Regeln. Sie kann nur sehen und tun, was die fragende Person kann.

https://orshihq.com/help/roles

Arbeitszeiten und freie Tage

Jeder Techniker hat seine eigenen Arbeitszeiten, und freie Tage werden in HQ beantragt und genehmigt.

Schritte

1. Um Zeiten zu ändern, öffne Techniker, wähle die Person und ändere ihre Zeiten.
2. Ein Techniker beantragt freie Tage in seiner Handy-App. Der Antrag wartet auf der Seite Anfragen.
3. Genehmige oder lehne ihn ab. HQ prüft ihn vorher gegen deine Regeln für freie Tage.

Gut zu wissen

Leg deine Regeln unter Einrichten, dann Regeln für freie Tage fest: wie viele Tage am Stück und wie viele Leute gleichzeitig weg sein dürfen.

HQ sieht den Grund für freie Tage nie und fragt auch nie danach.

https://orshihq.com/help/hours-and-time-off

Der Tag eines Technikers in der Handy-App

Techniker arbeiten ihren Tag in der HQ-App auf ihrem Handy ab: die Aufträge von heute, Wegbeschreibungen, Fotos und den Tagesbericht.

Schritte

1. Öffne die App, um Dein Tag zu sehen: den nächsten Auftrag, den Rest des Tages und die Fahrt dazwischen.
2. Nimm Aufträge an, die dir angeboten werden, oder lehne sie ab.
3. Tipp bei jedem Auftrag auf unterwegs, angekommen, begonnen und fertig. Das Büro sieht es in dem Moment, in dem es passiert.
4. Mach Vorher- und Nachher-Fotos. Sie werden von selbst gesendet, sobald du Empfang hast.

Gut zu wissen

Schalte Benachrichtigungen auf deinem Handy ein, damit es vibriert, wenn ein Auftrag angeboten wird oder sich ändert.

Du kannst Orsa auch in der App fragen: „Was ist mein nächster Auftrag?“ oder „Trag mich als fertig ein.“

https://orshihq.com/help/technician-day

Der Tagesbericht

Am Ende des Tages gibt jeder Techniker einen kurzen Bericht ab: was erledigt wurde, welche Teile verbraucht wurden und wofür man noch einmal hin muss.

Schritte

1. Öffne in der App Tagesabschluss.
2. Füll die Felder für jeden Auftrag aus, oder sag es Orsa und prüf, was sie geschrieben hat.
3. Drück auf Abgeben.

Gut zu wissen

Das Büro sieht die Berichte unter Techniker.

Orsa überträgt nur das Gesagte in die Felder. Sie erfindet nie erledigte Arbeit.

Wenn jemand krank ist

Trag jemanden als abwesend ein, und HQ zeigt, welche Aufträge jemanden brauchen, wer sonst jeden übernehmen könnte, und fragt, bevor irgendetwas geändert wird.

Schritte

1. Öffne Techniker, wähle die Person und drück auf Als abwesend eintragen. Oder sag Orsa: „Marcus ist bis Donnerstag weg.“
2. HQ listet die Aufträge auf, die jetzt jemanden brauchen, die dringende Arbeit von heute zuerst.
3. Wähle für jeden Auftrag Platz anbieten, um ihn jemandem zu geben, der frei ist, oder Kunden um Verschiebung bitten.

Gut zu wissen

Nichts ändert sich, bevor du bestätigst. Kunden erfahren nie, warum jemand fehlt.

https://orshihq.com/help/someone-out-sick

Deine Preisliste einrichten

Deine Preisliste enthält deine Leistungen, Teile und Stundensätze. Jedes Angebot und jede Rechnung wird daraus berechnet.

Schritte

1. Öffne Leistungen, um die Leistungen hinzuzufügen, die du anbietest, oder fang mit der Liste für dein Gewerk an.
2. Öffne Preise, um festzulegen, was dich jede Leistung, jedes Teil und jeder Stundensatz kostet und was du berechnest.
3. Leg deine Anfahrtspauschale, Zuschläge außerhalb der Geschäftszeiten und die Steuer fest.

Gut zu wissen

Die Preisliste rechnet alles, in ganzen Cent. Die KI rechnet nie einen Preis aus.

Eine Leistung ohne Preis bedeutet, dass der Kunde vor Ort ein Angebot bekommt.

Preise, die älter als sechs Monate sind, werden markiert, damit du daran denkst, sie zu prüfen.

Marge und Aufschlag, mit Beispiel

Die Marge ist der Anteil am Preis, den du behältst. Der Aufschlag ist das, was du auf deine Kosten draufschlägst. Das ist nicht dieselbe Zahl.

Schritte

1. Angenommen, ein Teil kostet dich 100 $ und du berechnest 150 $.
2. Dein Aufschlag beträgt 50 %, weil du 50 $ auf die Kosten von 100 $ aufgeschlagen hast.
3. Deine Marge beträgt 33,33 %, weil 50 $ ein Drittel des Preises von 150 $ sind.

Gut zu wissen

Unter Preise kannst du angeben, was du meinst, und HQ berechnet den Preis aus deinen Kosten.

Wenn ein Preis unter dein Margenziel fällt, markiert HQ ihn.

https://orshihq.com/help/margin-vs-markup

Ein Angebot erstellen und senden

Ein Angebot ist ein fester Preis, den der Kunde online annehmen kann. Es wird aus deiner Preisliste erstellt.

Schritte

1. Öffne den Auftrag und beginne ein Angebot, oder öffne Angebote.
2. Füge Leistungen, Teile und Arbeitszeit aus deiner Preisliste hinzu. HQ rechnet alles zusammen.
3. Prüf es und drück auf Senden. Der Kunde bekommt einen Link, um es zu lesen und zuzusagen.

Gut zu wissen

Jedes Angebot hat ein Ablaufdatum. Ein Festpreis ohne Ende ist ein Versprechen, das niemand halten kann.

Ein gesendetes Angebot wird nicht mehr direkt bearbeitet. Eine Änderung erzeugt eine neue Version.

https://orshihq.com/help/make-and-send-quote

Optionen in einem Angebot

Biete dem Kunden in einem Angebot Auswahlmöglichkeiten an, zum Beispiel Reparatur oder Austausch, und lass ihn wählen.

Schritte

1. Füge im Angebot jede Wahl als Option mit eigenen Positionen hinzu.
2. Sende es. Der Kunde sieht jede Option mit ihrem Preis und wählt eine aus.

Gut zu wissen

Die Option, die der Kunde wählt, kommt in den Auftrag und später in die Rechnung.

https://orshihq.com/help/quote-options

Anzahlungen

Verlange eine Anzahlung, wenn ein Kunde ein Angebot annimmt: einen festen Betrag oder einen Prozentsatz.

Schritte

1. Öffne Preise und finde Anzahlung bei Annahme des Angebots.
2. Wähle keine, einen festen Betrag oder einen Prozentsatz.
3. Speichere. Angebote, die ab jetzt gesendet werden, verlangen sie.

Gut zu wissen

Der Kunde zahlt die Anzahlung per Karte, wenn er annimmt. Eine Anzahlung bucht den Besuch nicht: Ein Techniker muss den Auftrag trotzdem noch übernehmen.

Änderungen vor Ort

Wenn der Auftrag größer wird als gedacht, biete dem Kunden direkt am Auftrag eine neue Version des Angebots an.

Schritte

1. Öffne den Auftrag und drück auf Der Auftrag ist größer geworden.
2. Füge hinzu, was jetzt gebraucht wird.
3. Drück auf Neue Version anbieten. Der Kunde liest sie und nimmt sie an, bevor du weitermachst.

Gut zu wissen

Das erste Angebot bleibt genau so, wie es war. Jede Version steht am Auftrag, damit später niemand darüber streitet, was vereinbart war.

Orsa ein Angebot entwerfen lassen

Orsa kann aus dem, was der Kunde beschrieben hat, ein Angebot entwerfen, und nutzt dabei nur deine eigene Preisliste.

Schritte

1. Öffne den Auftrag und drück auf Daraus entwerfen.
2. Orsa wählt Positionen aus deiner Preisliste. Die Preisliste rechnet jede Zahl aus.
3. Prüf jede Position, ändere, was du willst, und sende es selbst.

Gut zu wissen

Orsa sendet nie ein Angebot und erfindet nie einen Preis. Wenn etwas nicht in deiner Preisliste steht, sagt sie das.

https://orshihq.com/help/orsa-draft-quote

Eine Rechnung senden

Sende eine Rechnung direkt am Auftrag, wenn die Arbeit erledigt ist. Der Kunde zahlt online per Karte.

Schritte

1. Öffne den Auftrag und beginne die Rechnung. Sie geht vom angenommenen Angebot aus.
2. Prüf die Positionen, die bereits gezahlte Anzahlung und die Steuer.
3. Drück auf Senden. Der Kunde bekommt einen Link, um sie zu lesen und zu bezahlen.

Gut zu wissen

Rechnungen stehen auf der Seite Rechnungen, mit dem, was bezahlt ist und was noch offen ist.

Einen Kunden ans Bezahlen erinnern

Sende die Erinnerung zu einer unbezahlten Rechnung direkt aus der Rechnung.

Schritte

1. Öffne Rechnungen und wähle die unbezahlte aus.
2. Drück auf Erinnerung senden. Der Kunde bekommt denselben Link noch einmal.

Gut zu wissen

Erinnerungen halten sich an deine Ruhezeiten wie jede andere SMS.

https://orshihq.com/help/payment-reminders

Erstattungen, und warum die Kartengebühr nicht zurückkommt

Gib Geld über die Rechnung zurück. HQ zeigt dir die Kartengebühr, die du verlierst, bevor du bestätigst.

Schritte

1. Öffne die Rechnung und drück auf Geld zurückgeben.
2. Wähle, wie viel und warum.
3. Lies den Hinweis zur Kartengebühr und bestätige.

Gut zu wissen

Wenn du erstattest, behält Stripe die Abwicklungsgebühr, die es bei der ursprünglichen Zahlung genommen hat. HQ zeigt dir ungefähr, wie viel das war, bevor du auf den Knopf drückst.

Das Geld geht zurück auf die Karte des Kunden. Es kann ein paar Tage dauern, bis es dort erscheint.

https://orshihq.com/help/refunds

Rückbuchungen

Wenn ein Kunde eine Zahlung bei seiner Bank anfechtet, antwortest du über Stripe, und HQ hilft dir, die Nachweise zu sammeln.

Schritte

1. Öffne Geld, um die Rückbuchung und ihre Frist zu sehen.
2. Öffne den Auftrag und lade seine Fotos als ein PDF herunter.
3. Lade das zusammen mit dem unterschriebenen Angebot vor Ablauf der Frist auf der Rückbuchungsseite von Stripe hoch.

Gut zu wissen

Fotos werden nur geteilt, wenn du das willst. Standort- und Kameradaten wurden schon bei der Aufnahme entfernt.

Wann das Geld auf deinem Bankkonto ankommt

Kartenzahlungen gehen auf dein Stripe-Konto und dann nach dem Auszahlungsplan von Stripe auf dein Bankkonto.

Schritte

1. Öffne Geld, um zu sehen, was reingekommen und was rausgegangen ist.
2. Die Auszahlungstermine findest du in deinem Stripe-Dashboard.

Gut zu wissen

HQ hält nie dein Geld. Deine Firma ist bei jeder Zahlung der Händler.

https://orshihq.com/help/when-money-arrives

Kunden aus einer Tabelle übernehmen

Hol deine Kunden aus Excel oder einer CSV-Datei in HQ, oder aktualisier die, die schon da sind.

Schritte

1. Öffne Kunden, dann Kunden hinzufügen.
2. Wähl deine Datei (Excel oder CSV) oder füg die Zeilen ein, und ordne jede Spalte einem Feld zu: Name, Telefon, E-Mail, Adresse.
3. Drück auf Erst anschauen, um zu sehen, was hinzukäme oder sich ändern würde, dann auf Übernehmen.
4. Doch anders entschieden? Drück auf Import zurücknehmen.

Gut zu wissen

Niemand, den du übernimmst, bekommt eine SMS. Jeder Kunde bekommt erst SMS, wenn er zugestimmt hat.

Wer schon in HQ ist, wird nicht doppelt angelegt. Erkannt wird über Telefon, E-Mail oder Name und Adresse, und du kannst wählen, sie aus der Tabelle zu aktualisieren. Eine leere Zelle löscht nie etwas.

Doppelte Einträge zusammenführen

Wenn zwei Einträge dieselbe Person sind, führ sie zu einem zusammen.

Schritte

1. Öffne einen der beiden Kunden.
2. Drück auf Das ist dieselbe Person wie… und wähle den anderen Eintrag.
3. Prüf, was behalten wird, und drück auf Zusammenführen.

Gut zu wissen

Jeder Auftrag, jede Nachricht und jede Notiz wandert zu dem Eintrag, den du behältst.

Drück auf Zusammenführung rückgängig machen, wenn es ein Fehler war.

https://orshihq.com/help/merge-duplicates

Notizen zu einem Kunden

Füge einem Kunden eine Notiz für dein Team hinzu: den Torcode, den Hund, die beste Zeit zum Anrufen.

Schritte

1. Öffne den Kunden.
2. Schreib die Notiz und drück auf Notiz hinzufügen.

Gut zu wissen

Notizen sind für dein Team. Kunden sehen sie nie.

Oder sag Orsa: „Füge bei Maria Lopez eine Notiz hinzu: Code für das Seitentor 4471.“

https://orshihq.com/help/customer-notes

Wenn ein Kunde seine Daten haben oder gelöscht werden möchte

Ein Kunde kann alles verlangen, was du über ihn gespeichert hast, oder verlangen, gelöscht zu werden.

Schritte

1. Öffne den Kunden.
2. Drück auf Alles über die Person herunterladen, um seinen gesamten Eintrag zu bekommen und ihm zu schicken.
3. Um ihn zu löschen, drück auf Diesen Kunden löschen und bestätige. Das lässt sich nicht rückgängig machen.

Gut zu wissen

Der Vermerk, dass er keine SMS bekommen möchte, bleibt auch nach dem Löschen erhalten, damit er nie wieder eine SMS bekommt.

Nur Rollen, die den gesamten Eintrag eines Kunden sehen oder löschen dürfen, haben diese Knöpfe.

Was du Orsa fragen kannst

Orsa beantwortet Fragen zu deiner Arbeit und zu HQ und kann fast alles, was du in HQ kannst, sobald du auf Bestätigen drückst.

Schritte

1. Drück auf irgendeiner Seite auf Orsa fragen.
2. Tipp oder sag, was du willst, zum Beispiel „Wer hat Freitag frei?“, „Verschieb Marias Auftrag auf Donnerstag um 14 Uhr“ oder „Wie füge ich einen Techniker hinzu?“
3. Lies die Antwort. Wenn sie etwas ändern würde, prüf sie und drück auf Bestätigen.

Gut zu wissen

Wenn sich Orsa öffnet, zeigt sie Beispiele dafür, was du fragen kannst, nur aus dem, was du tun darfst.

Fragen dazu, wie man etwas in HQ macht, bekommen die Schritte aus diesen Hilfeseiten, mit Dorthin und Mehr lesen.

Orsa kann Aufträge buchen, verschieben und absagen, Kunden anlegen und ändern, Preise und Einstellungen ändern, Angebote und Rechnungen vorbereiten und senden und sich um dein Team kümmern. Sie kann nur, was du selbst darfst.

https://orshihq.com/help/what-orsa-can-do

Was Orsa nie tun wird

Orsa speichert nie etwas von selbst, rechnet nie mit Geld und sieht nie mehr als du.

Schritte

1. Jede Änderung wartet darauf, dass du auf Bestätigen drückst.
2. Jede Zahl kommt aus der Preisliste von HQ oder aus den eigenen Berechnungen von HQ, nie von der KI.
3. Orsa macht einen Notfall nie weniger dringend und schreibt nie jemandem, der sich nicht zuerst bei dir gemeldet hat.

Gut zu wissen

Alles, was Orsa tut, wird unter der Person festgehalten, die es genehmigt hat. Du bist für das verantwortlich, was du bestätigst.

Orsa beantwortet Fragen zur Bedienung nur aus diesen Hilfeseiten, deshalb kann sie keinen Knopf erfinden, den es nicht gibt.

Bestätigen und rückgängig machen, was Orsa tut

Orsa zeigt alles, was sie ändern würde, bevor etwas gespeichert wird, und ein ganzer Stapel lässt sich mit einem Druck zurücknehmen.

Schritte

1. Lies die Liste der Änderungen, die Orsa zeigt. Noch ist nichts gespeichert.
2. Drück auf Bestätigen, um alle auszuführen. Eine Erstattung, das Stornieren einer Rechnung oder das Löschen eines Kunden ist mit Fragt dich zweimal markiert und braucht ein zweites Bestätigen.
3. Doch anders entschieden? Drück auf Alles rückgängig machen, um den ganzen Stapel zurückzunehmen.

Gut zu wissen

Eine Änderung, die sich nicht zurücknehmen lässt, sagt das, bevor du sie bestätigst.

Jede Änderung wird unter deinem Namen gespeichert, mit dem Vermerk, dass sie über Orsa lief.

https://orshihq.com/help/orsa-confirm-undo

Orsa eine Tabelle oder ein Foto geben

Häng in Orsa fragen eine Tabelle oder ein Foto an und sag Orsa, was damit passieren soll.

Schritte

1. Öffne Orsa fragen und drück auf Datei anhängen. Wähl eine Excel- oder CSV-Datei oder ein Foto.
2. Sag, was du willst, zum Beispiel „Aktualisier diese Preise“ oder „Leg diese Kunden an.“
3. Prüf, was Orsa ändern würde, und drück auf Bestätigen.

Gut zu wissen

HQ liest die Datei selbst. Sie wird nie an die KI geschickt, und danach wird nur ihr Name behalten.

Eine Datei darf bis zu 10 MB groß sein.

https://orshihq.com/help/orsa-files

Orsa vom eigenen Handy per SMS schreiben

Schreib deiner HQ-Nummer vom eigenen Handy, um Orsa etwas zu fragen oder etwas zu ändern, ohne HQ zu öffnen.

Schritte

1. Tippe oben rechts auf deine Initialen und öffne Dein Profil. Gib unter Mich für Anrufer anrufen deine Nummer ein, hake Orsa von diesem Telefon schreiben an und tippe auf Speichern.
2. Schreib deiner HQ-Nummer von diesem Handy, so wie du Orsa in HQ fragen würdest: „Was ist mein nächster Auftrag?“ oder „Verschieb den Auftrag Lopez auf 15 Uhr.“
3. Wenn Orsa etwas ändern würde, sagt sie, was. Antworte JA, um es zu tun, oder NEIN, um es zu lassen. Antworte RÜCKGÄNGIG, um die letzte Änderung zurückzunehmen.

Gut zu wissen

Orsa antwortet nur auf SMS von der dort gespeicherten Nummer, und nur mit dem, was du sehen und tun darfst.

Eine Erstattung, das Stornieren einer Rechnung oder das Löschen eines Kunden verlangt zweimal JA.

Sprechen statt tippen

Tippe einmal auf Sprechen und sag, was du willst. Orsa schickt es ab, sobald du aufhörst, und antwortet schriftlich.

Schritte

1. Öffne Orsa fragen und tippe einmal auf Sprechen.
2. Sag deine Frage oder was erledigt werden soll. Deine Worte erscheinen beim Sprechen und werden abgeschickt, sobald du aufhörst.
3. Lies die Antwort. Tippe wieder auf Sprechen für die nächste Frage. Eine Änderung wartet weiter auf Bestätigen.

Gut zu wissen

Dein Telefon oder Browser macht aus Sprache Text. Der Ton selbst erreicht HQ nie.

Wenn du die Antworten auch hören willst, schalte in Dein Profil unter deinen Initialen Orsas Antworten vorlesen ein.

Was die KI sieht, und deine Privatsphäre

Die KI bekommt nur das zu sehen, was sie für die jeweilige Aufgabe braucht, und nur das, was die fragende Person sehen darf.

Schritte

1. Um eine Frage zu lesen, sieht die KI den Satz, nicht deine Daten.
2. Der eigene Code von HQ liest deine Daten dann über dein eigenes Konto, mit deinen eigenen Rechten.
3. Orsa antwortet in deiner eigenen Sprache, aus dem, was HQ bereits hat.

Gut zu wissen

Gespräche mit Orsa werden ein Jahr lang aufbewahrt und dann vergessen. Du kannst eines früher im Panel vergessen lassen.

Jede Firma kann KI-Funktionen unter Funktionen ausschalten.

Wie Orshi dir etwas berechnet

Dein Tarif, was du schuldest, und deine bisherigen Rechnungen stehen unter Einrichten unter Diese Firma.

Schritte

1. Öffne Einrichten, dann Diese Firma, und finde Dein Tarif.
2. Sieh dir den bisherigen Monat und deine früheren Rechnungen an.
3. Drück auf Karte hinzufügen oder Karte ändern, um mit einer anderen Karte zu bezahlen.

Gut zu wissen

Ein Auftrag zählt einmal für deine Rechnung, und zwar wenn der Kunde seine erste Zeit wählt. Verschiebungen sind kostenlos.

Die Seite jedes Auftrags sagt, ob er auf deiner Rechnung steht und warum.

Gutschriften für „Wir lagen falsch“

Wenn ein Fehler von HQ dich einen Auftrag gekostet hat, nimm diesen Auftrag sofort von deiner Rechnung.

Schritte

1. Öffne den Auftrag und finde Auf deiner Rechnung.
2. Drück auf Wir lagen falsch und wähle, was HQ falsch gemacht hat.
3. Er kommt sofort von deiner Rechnung. Wenn es Etwas anderes war, antwortet dir eine Person bei Orshi.

Gut zu wissen

Für jeden Auftrag, der nicht auf deiner Rechnung steht, ist ein Grund festgehalten, damit die Rechnung immer aufgeht.

Anmelden und Passwort zurücksetzen

Melde dich mit E-Mail und Passwort an oder mit Google oder Microsoft. Wenn du dein Passwort vergisst, fordere einen Link zum Zurücksetzen an.

Schritte

1. Drück auf der Anmeldeseite auf Passwort vergessen?
2. Gib deine E-Mail ein. Ein Link kommt per E-Mail.
3. Öffne den Link und wähle ein neues Passwort.

Gut zu wissen

Eine Führungskraft kann dir auch über Personen und Rechte einen Link zum Zurücksetzen schicken.

Um dich stattdessen mit Google oder Microsoft anzumelden, tippe oben rechts auf deine Initialen, öffne Dein Profil und tippe neben dem Dienst, den du nutzt, auf Verbinden. Dein Passwort funktioniert weiter.

https://orshihq.com/help/sign-in-and-password

Dein Profil und Benachrichtigungen

Alles über dich an einem Ort unter deinen Initialen: Name, Foto, Anmeldung, Sprache, Aussehen, Startseite und was dich erreicht.

Schritte

1. Tippe oben rechts auf deine Initialen, dann auf Dein Profil.
2. Ändere, was du willst, und tippe auf Speichern. Eine neue E-Mail-Adresse gilt, sobald du den Link darin öffnest.
3. Hake unter Benachrichtigungen an, wie dich jede Art erreicht, wenn HQ geschlossen ist: dieses Telefon, eine SMS oder eine E-Mail.

Gut zu wissen

Die Glocke hat immer alles. Telefon, SMS und E-Mail sind aus, bis du sie einschaltest.

Weniger Bewegung hält HQ ruhig: nichts gleitet, die Glocke klingelt nicht.

Anmeldung in zwei Schritten

Mit der Anmeldung in zwei Schritten fragt die Anmeldung auch nach einem Code aus einer App auf deinem Handy, damit ein gestohlenes Passwort nicht reicht.

Schritte

1. Installier eine Authenticator-App auf deinem Handy, etwa Google Authenticator, Microsoft Authenticator oder 1Password.
2. Tippe oben rechts auf deine Initialen, öffne Dein Profil und tippe auf Zweistufige Anmeldung einschalten.
3. Scann das Quadrat mit der App oder tipp den Schlüssel darunter ein. Tipp dann die sechs Ziffern ein, die die App zeigt, und drück auf Einschalten.
4. Heb deine Backup-Codes sicher auf. Jeder funktioniert einmal, für den Tag, an dem dein Handy weg ist.

Gut zu wissen

Im echten HQ ist die Anmeldung in zwei Schritten für alle Pflicht.

Handy verloren? Melde dich mit einem Backup-Code an und drück dann auf Neue Backup-Codes erstellen. Oder bitte den Inhaber deiner Firma, deine Anmeldung in zwei Schritten auszuschalten, und richte sie auf dem neuen Handy neu ein.

Dein Profil zeigt auch deine letzten Anmeldungen, damit du siehst, ob jemand anderes hineingekommen ist.

https://orshihq.com/help/two-step-sign-in

Sprachen: deine, die deiner Firma und die jedes Kunden

HQ spricht acht Sprachen. Jeder liest HQ in seiner eigenen, und jeder Kunde bekommt Nachrichten in seiner.

Schritte

1. Um HQ in deiner Sprache zu lesen, tippe oben rechts auf deine Initialen und wähle sie unter Sprache.
2. Um die Sprache festzulegen, in der deine Firma schreibt, öffne Einrichten, dann Sprachen, und wähl sie neben Diese Firma schreibt auf.
3. Jeder Kunde bekommt Nachrichten in der Sprache, in der er schreibt. Um einen zu korrigieren, wähl auf derselben Seite neben seinem Namen eine andere Sprache.

Gut zu wissen

Die acht Sprachen sind Englisch, Spanisch, Französisch, Deutsch, Portugiesisch, Ungarisch, Chinesisch und Tagalog.

Die Sicherheitsregeln und das Wort, mit dem man SMS abbestellt, funktionieren in allen.

https://orshihq.com/help/languages

Eine SMS ist nicht angekommen

HQ sagt nie, dass eine SMS zugestellt wurde, bevor der Anbieter es bestätigt. So prüfst du es.

Schritte

1. Öffne das Gespräch und sieh dir die Nachricht an. Dort steht, ob sie gesendet, zugestellt oder fehlgeschlagen ist.
2. Prüf Bereit für live. Solange SMS nicht genehmigt sind, kommen sie nicht auf echten Handys an.
3. Prüf, ob der Kunde STOP geantwortet hat oder ob deine Ruhezeiten die SMS zurückhalten.

Gut zu wissen

Wenn ein Kunde keine SMS bekommen kann, ruf ihn stattdessen aus HQ an.

https://orshihq.com/help/text-didnt-arrive

Eine Seite sieht nach einem Update kaputt aus

Nach einem Update von HQ zeigt dein Browser vielleicht noch die alte Seite. Neu laden hilft meistens.

Schritte

1. Lade die Seite neu.
2. Wenn sie immer noch falsch aussieht, öffne sie in einem privaten oder Inkognito-Fenster.
3. Immer noch falsch? Drück auf der Seite auf Etwas stimmt nicht. Das schickt uns genau das, was du gesehen hast.

Gut zu wissen

Etwas stimmt nicht gibt dir eine Referenz, die du nennen kannst, wenn du dich bei uns meldest.

Hilfe von einer Person bei Orshi bekommen

Der Support kann in dein Konto kommen, um zu helfen, aber nur, wenn du ihn hereinlässt.

Schritte

1. Schreib Orshi an contact@orshihq.com.
2. Wenn der Support um Zugang bittet, öffne Einrichten, dann Jemand vom Support, und drück auf Hereinlassen oder lehne ab.
3. Oder drück auf Einmal-Code erstellen und lies ihn am Telefon vor.

Gut zu wissen

Solange der Support drin ist, zeigt jede Seite das an, und alles, was er tut, wird festgehalten. Du kannst den Besuch jederzeit beenden.

Kunden um eine Bewertung bitten

Nach einem Auftrag kann HQ dem Kunden per SMS einen Link schicken, um dir eine Bewertung zu hinterlassen.

Schritte

1. Öffne Einrichten, dann Diese Firma, und füge den Link zu deiner Bewertungsseite ein.
2. Öffne Einrichten, dann Bewertungen, um zu prüfen, ob Bewertungsanfragen eingeschaltet sind, und zu sehen, was welche aufhält.

Gut zu wissen

Ohne Bewertungslink werden überhaupt keine Bewertungsanfragen gesendet. Sie halten sich an deine Ruhezeiten.

https://orshihq.com/help/review-requests