Ayuda de HQ: la guía completa

Contenido

Para empezar

- Qué hace HQ, en dos minutos
- Buscar cosas, y la campana
- Configurar: preparar su empresa
- Cómo registrarse
- Probar HQ con su propia empresa de demostración
- Los pasos de configuración, y por qué preguntamos
- Configurar hablando con Orsa
- Traer sus servicios, piezas y equipo desde una hoja de cálculo
- Su número de HQ y la aprobación de mensajes de texto
- Traer el número que ya tiene
- Enviar su tarjeta de contacto a los clientes nuevos
- Listo para empezar, línea por línea
- Cobrar: conectar Stripe
- El color de su empresa
- Su número en Google

Teléfono y mensajes de texto

- Cómo se comunican los clientes con usted
- Lo que el asistente les dice a sus clientes
- Encender o apagar el asistente, y ponerle nombre
- Horas de silencio
- Emergencias y las reglas de seguridad
- Consentimiento, STOP y HELP
- Agregar el chat a su sitio web
- Llamadas: el aviso, las llamadas perdidas y el registro
- Horario de atención y llamadas fuera de horario
- Llamar a un cliente desde HQ

Trabajos y la agenda

- Cómo llega un trabajo
- Aprobar una hora
- Agendar un trabajo por teléfono
- Mover o reasignar un trabajo
- Rutas: el día de trabajo como un recorrido
- Hacer lugar para una emergencia
- Cuadrillas y aprendices
- Guardias
- Visitas de regreso dentro de 30 días
- Cancelar un trabajo

- Comentarios en un trabajo

Su equipo

- Agregar un técnico
- Invitar a alguien de la oficina o a un contador
- Funciones y lo que ve cada una
- Horario de trabajo y tiempo libre
- El día de un técnico en la aplicación del teléfono
- El informe de fin del día
- Cuando alguien falta por enfermedad

Precios y cotizaciones

- Preparar su lista de precios
- Margen y sobreprecio, con un ejemplo
- Hacer y enviar una cotización
- Dar opciones en una cotización
- Depósitos
- Cambios en el lugar
- Dejar que Orsa prepare una cotización

Facturas y pagos

- Enviar una factura
- Recordarle a un cliente que pague
- Reembolsos, y por qué no se devuelve la comisión de la tarjeta
- Disputas
- Cuándo llega el dinero a su banco

Clientes

- Traer clientes desde una hoja de cálculo
- Unir registros duplicados
- Notas sobre un cliente
- Cuando un cliente pide sus datos, o que lo borren

Orsa, su asistente

- Lo que puede preguntarle a Orsa
- Lo que Orsa nunca hará
- Confirmar y deshacer lo que hace Orsa
- Darle a Orsa una hoja de cálculo o una foto
- Escribirle a Orsa desde su teléfono
- Hablar en vez de escribir
- Lo que ve la IA, y su privacidad

Su cuenta y cómo pedir ayuda

- Cómo le cobra Orshi
- Créditos de "nos equivocamos"
- Iniciar sesión y restablecer la contraseña

Su perfil y notificaciones
Inicio de sesión en dos pasos
Idiomas: el suyo, el de su empresa y el de cada cliente
Un texto no llegó
Una página se ve mal después de una actualización
Pedir ayuda a una persona de Orshi
Pedir reseñas a los clientes

Qué hace HQ, en dos minutos

HQ contesta a sus clientes, agenda el trabajo con su equipo y lleva cada trabajo hasta que se cobra.

Pasos

1. Un cliente envía un texto a su número de HQ, lo llama o usa el chat de su sitio web.
2. HQ pregunta qué necesita y qué tan urgente es, y ofrece horarios reales según las horas reales de su equipo.
3. Un técnico acepta el trabajo. Nada se confirma al cliente hasta que lo acepte.
4. El trabajo sigue en un solo lugar: la cotización, la visita, las fotos, la factura y el pago.

Para tener en cuenta

Los clientes nunca instalan una aplicación ni crean una cuenta. Envían textos, chatean o llaman, y leen páginas web sencillas que usted les manda.

Nada pasa por sí solo. HQ y Orsa pueden sugerir y preparar borradores, pero una persona de su equipo aprueba cada cita, mensaje y cambio.

Puede activar y desactivar funciones para su empresa, y las pantallas normales siempre funcionan, incluso con la IA apagada.

Buscar cosas, y la campana

La barra de arriba de HQ busca en todo lo que puede ver, y la campana guarda todo lo que es para usted.

Pasos

1. Escriba un número de trabajo, un nombre, un teléfono, una cotización o un número de factura en la búsqueda de arriba.
2. Pulse un resultado para abrirlo.
3. Pulse la campana para ver lo que le llegó: trabajos, respuestas, menciones y más. El número rojo indica cuántos son nuevos.

Para tener en cuenta

La búsqueda solo encuentra lo que su rol puede abrir. Un técnico encuentra sus propios trabajos.

Las pantallas se actualizan solas cuando algo cambia, así que no hay que recargar.

Configurar: preparar su empresa

Los dueños y gerentes preparan la empresa en Configurar, arriba en HQ. El trabajo diario sigue en el menú de la izquierda.

Pasos

1. Pulse Configurar arriba en HQ.
2. Elija una sección del menú de la izquierda: su equipo, servicios, la empresa, mensajes, pagos y más.
3. Cuando termine, pulse Volver a HQ arriba del menú.

Para tener en cuenta

Solo los dueños y gerentes ven Configurar. Los ajustes propios de cada persona están en Su perfil, bajo sus iniciales.

También puede pedirle a Orsa que cambie un ajuste. Muestra qué cambiaría y espera a Confirmar.

https://orshihq.com/help/configure

Cómo registrarse

Registre su empresa en orshihq.com/start. Toma unos diez minutos y puede parar y volver después.

Pasos

1. Vaya a orshihq.com/start y pulse Start your company.
2. Conteste una pregunta por página: el nombre de su empresa, a qué se dedica, el número al que llaman los clientes, su zona horaria, su nombre y su correo.
3. Diga si usted mismo va a los trabajos o si lleva la oficina.
4. Revise su correo y elija una contraseña con el enlace que le enviamos.

Para tener en cuenta

Cada página tiene una línea corta que explica por qué preguntamos, y una i que puede tocar para saber más.

No se envía ningún texto a nadie mientras se registra. Sus mensajes de texto se activan después, cuando las compañías telefónicas los aprueban.

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

Probar HQ con su propia empresa de demostración

Cree una cuenta gratis y reciba una empresa propia para probar, con clientes, trabajos y un equipo de ejemplo.

Pasos

1. Entre a orshihq.com y pulse Pruebe la demostración.
2. Cree una cuenta gratis con Google, Microsoft o su correo, y pulse Crear mi cuenta.
3. Se abre su propia empresa de demostración. Agende trabajos, envíe cotizaciones, pregúntele a Orsa y cambie lo que quiera.
4. Cuando esté listo, pulse Registrarme y conservar mi configuración. Sus servicios, precios, equipo, horarios y ajustes pasan a una empresa real.

Para tener en cuenta

Una demostración dura 14 días. Al final del último día, hora del Pacífico, todo lo que contiene se borra, a menos que se registre.

Nada de una demostración llega a un teléfono, correo o tarjeta real. Sus mensajes, correos y pagos son solo de práctica.

Los clientes y trabajos de ejemplo se quedan atrás al registrarse, así que su empresa real empieza limpia.

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

Los pasos de configuración, y por qué preguntamos

Después de registrarse, nueve pasos cortos dejan lista su empresa: oficio, servicios, zona, horario, su número de HQ, llamadas, horas de silencio, mensajes de texto y Google.

Pasos

1. Abra Configurar y luego Configuración, o pulse la tarjeta en su pantalla de inicio.
2. Complete cada paso y pulse Guardar. Orsa revisa cada respuesta y dice si está completa, bien o incompleta, y por qué.
3. Si lo necesita, salte un paso. Todo lo que guardó se conserva, así que puede volver cuando quiera.
4. Cuando Orsa diga que falta algo, arréglelo ahí o vuelva más tarde.

Para tener en cuenta

Su oficio elige una lista inicial de servicios. Su zona decide a qué clientes atiende. Su horario decide qué horas se ofrecen a los clientes.

Las horas de silencio no tienen un valor predeterminado. Usted elige no tenerlas, o las horas en que no se envía ningún texto.

El paso de mensajes de texto reúne lo que las compañías telefónicas necesitan para aprobar sus textos. Orsa puede preparar las tres respuestas más difíciles para que usted las edite.

Configurar hablando con Orsa

En lugar de las páginas de configuración, puede contarle a Orsa sobre su empresa con sus propias palabras, escritas o habladas.

Pasos

1. Abra Configuración y elija hablar con Orsa.
2. Hable de su negocio todo lo que quiera: qué hace, dónde, cuándo abre, cuánto cobra.
3. Orsa convierte lo que dijo en tarjetas, una por ajuste, y pregunta por lo que todavía falte.
4. Lea cada tarjeta y pulse Guardar en las que estén bien. Nada se guarda hasta que usted lo haga.

Para tener en cuenta

Puede volver a las páginas de configuración en cualquier momento. Lo que guardó hablando también aparece ahí.

Los precios se anotan tal como usted los dijo. La lista de precios de HQ hace todas las cuentas, nunca la IA.

Todo lo que guarda queda registrado a su nombre en el historial de cambios.

Traer sus servicios, piezas y equipo desde una hoja de cálculo

Traiga a HQ las listas que ya tiene, o cambie lo que hay aquí en Excel y vuelva a traerlo.

Pasos

1. Abra Configurar, luego Importar / actualizar listas.
2. Elija la lista: servicios, piezas o técnicos. Escoja un archivo de Excel o CSV, o pegue las filas directamente desde Excel o Google Sheets.
3. Pulse Importar / actualizar listas y revise lo que se agregaría o cambiaría. Nada cambia hasta que usted lo diga.
4. Pulse Confirmar. ¿Cambió de opinión? Pulse Retirarlo.

Para tener en cuenta

Para cambiar muchos precios a la vez, pulse Descargar en Excel, cambie el archivo y vuelva a traerlo. Lo que ya está aquí se actualiza.

Los clientes tienen su propio lugar: Clientes, luego Agregar clientes.

Su número de HQ y la aprobación de mensajes de texto

Sus clientes escriben y llaman a su número de HQ. Antes de que salga cualquier mensaje, los operadores telefónicos tienen que aprobar su empresa, y usted mismo envía esa solicitud desde HQ.

Pasos

1. Abra Configurar, luego Esta empresa, y busque Mensajes de texto a sus clientes. Si todavía no tiene número de HQ, pulse Mostrar números y Quedarme con este.
2. Complete lo que piden los operadores: su nombre legal, su EIN, su sitio web y cómo aceptan los clientes recibir mensajes. Pulse Guardar estos datos.
3. Si HQ dice que sus palabras no coinciden con lo que realmente envía, pulse Usar las palabras de HQ.
4. Pulse Enviarlo a los operadores. El botón solo funciona cuando está todo lo que necesita.
5. Esté atento a su correo. Cuando los operadores lo aprueben, sus mensajes de texto se activan solos. Si dicen que no, se muestran sus palabras: corrija esas respuestas y pulse Enviarlo de nuevo.

Para tener en cuenta

En Estados Unidos, las compañías telefónicas no entregan textos de empresas hasta que la empresa está registrada. Esto protege a los clientes del spam y es igual para todas las empresas.

La aprobación suele tardar de 10 a 15 días. Mientras espera, los clientes pueden llamarle y usar el chat de su sitio web.

Su nombre legal tiene que coincidir exactamente con su carta del EIN, incluido LLC o Inc. Una diferencia es la razón de rechazo más común.

Traer el número que ya tiene

Sus clientes ya conocen su número. Puede pasarlo a HQ en lugar de tomar uno nuevo.

Pasos

1. Abra Configurar, luego Esta empresa, y en Su número de HQ abra O traiga el número que ya tiene.
2. Lea los riesgos de mover un número. Escriba el número, de quién es la línea, su compañía telefónica y el nombre en la cuenta, y pulse Pedir a la oficina central que lo traiga.
3. Luego complete el traslado: el número de cuenta y el PIN de su factura de teléfono, la dirección de la factura, quién firma y una copia de la factura. Marque que lo entiende y pulse Enviar el traslado.
4. Esté atento a su correo: llegará una carta de Twilio para firmar. HQ revisa cada hora y le escribe cuando el número ya llegó.

Para tener en cuenta

Un número nuevo funciona en un día y deja su teléfono como está, así que es la opción más rápida. Mover un número tarda más.

El número puede dejar de funcionar un rato durante el traslado, y un número de celular que pasa a HQ deja de funcionar en ese teléfono.

El número de cuenta y el PIN van directo a Twilio, la empresa que mueve el número. HQ no los guarda.

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

Enviar su tarjeta de contacto a los clientes nuevos

Después del primer mensaje o llamada de un cliente nuevo, HQ le envía una vez su tarjeta de contacto, para que su número quede guardado con su nombre en su teléfono.

Pasos

1. Abra Configuración y luego Esta empresa.
2. Marque o desmarque Enviar su tarjeta de contacto a los clientes nuevos por mensaje de texto y pulse Guardar. Está activado a menos que usted lo apague.

Para tener en cuenta

La tarjeta se envía una sola vez a cada número, después de que el cliente acepte recibir mensajes: por mensaje de texto, en una llamada, en el chat de su sitio web o cuando la oficina toma un trabajo por teléfono.

Lleva el nombre de su empresa, su número de HQ y su sitio web. Nunca su dirección.

Sigue las mismas reglas que cualquier otro mensaje: las horas de silencio, STOP y la aprobación de las compañías telefónicas. Hasta que aprueben sus mensajes, no se envía ninguna tarjeta.

Listo para empezar, línea por línea

Listo para empezar muestra todo lo que debe estar en su lugar antes de que sus textos lleguen a teléfonos reales.

Pasos

1. Abra Configurar y luego Listo para empezar.
2. Cada línea muestra una marca cuando está hecha y dice qué hacer cuando no lo está.
3. Arregle cada línea y vuelva. La lista se actualiza sola.

Para tener en cuenta

Las líneas necesarias son: una empresa real (no la de demostración), alguien que la dirige puede entrar, un número al que los clientes pueden llamar, los pueblos o códigos postales que cubre, al menos un servicio con precio, al menos un técnico con horario de trabajo, pagos con tarjeta por Stripe, una tarjeta registrada para su plan y los mensajes de texto aprobados por los operadores. Se recomiendan dos más: su horario de atención y sus clientes ya traídos.

Cuando los operadores aprueban sus mensajes de texto y todas las líneas necesarias están hechas, los mensajes se activan solos. Si todavía falta alguna, complétela y pida a Orshi que active los mensajes.

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

Cobrar: conectar Stripe

Los clientes le pagan con tarjeta por medio de Stripe. Su empresa es el comerciante, y el dinero va directo a su banco.

Pasos

1. Abra Configurar y luego Pagos con tarjeta.
2. Pulse el botón para configurar los pagos. Irá a las páginas de Stripe para dar los datos de su negocio y de su banco.
3. Cuando vuelva, HQ le pregunta a Stripe cómo va todo y muestra lo que todavía falte.
4. Si Stripe pide más, pulse Ask Stripe again después de darlo.

Para tener en cuenta

Los datos de la tarjeta nunca pasan por HQ. Los clientes los escriben en la página de Stripe.

Stripe cobra su comisión de cada pago. HQ nunca guarda el dinero de sus clientes.

https://orshihq.com/help/connect-stripe

El color de su empresa

Elija un color y todas las páginas que abren sus clientes lo usarán, con un contraste legible calculado para usted.

Pasos

1. Abra Configurar y luego Esta empresa.
2. En Su color, elija el color de su camioneta o sus tarjetas, o déjelo sin marcar para usar el color estándar.
3. Pulse Guardar.

Para tener en cuenta

HQ calcula los tonos más claros y más oscuros a partir de su color, y comprueba que cada combinación se lea con facilidad.

Sus clientes ven el nombre y el color de su empresa. Nunca ven Orshi ni HQ.

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

Su número en Google

Si tiene un perfil de empresa en Google, cambie su número de teléfono a su número de HQ para que las llamadas lleguen a HQ.

Pasos

1. Abra Configuración y vaya al paso de Google.
2. Inicie sesión en su perfil de empresa de Google en otra pestaña y cambie el número a su número de HQ.
3. Vuelva y pulse que ya lo cambió, o que no tiene ficha en Google.

Para tener en cuenta

HQ no puede cambiar nada en Google por usted. El paso solo anota lo que hizo, para que Listo para empezar lo muestre.

Cómo se comunican los clientes con usted

Los clientes pueden enviar textos a su número de HQ, llamarlo o usar el chat de su sitio web. Cada conversación llega a Conversaciones.

Pasos

1. Abra Conversaciones para ver todas las conversaciones, las más nuevas primero.
2. Abra una para leer todo lo que escribió el cliente y todo lo que se le contestó.
3. Pulse Responder para contestar como persona. El asistente se hace a un lado mientras tanto.

Para tener en cuenta

El texto y el chat web usan la misma conversación, con las mismas preguntas y el mismo consentimiento.

Las llamadas están en la pantalla Llamadas, con quién llamó, cuándo y qué pasó.

Lo que el asistente les dice a sus clientes

Puede leer y cambiar las palabras que lee un cliente en cada momento de la conversación.

Pasos

1. Abra Configurar y luego Lo que se envía a los clientes.
2. Elija un mensaje para ver las palabras que se usan ahora.
3. Cambie las palabras y pulse Guardar.

Para tener en cuenta

Algunas frases se rechazan a propósito. Por ejemplo, un mensaje no puede decir que un trabajo está agendado antes de que un técnico lo acepte.

La pregunta de consentimiento y el texto de STOP no se pueden cambiar, porque las compañías telefónicas los revisan palabra por palabra.

Los clientes nunca ven el nombre Orsa. Su asistente de textos usa el nombre que usted le dé, o solo dice que es su asistente.

https://orshihq.com/help/what-the-assistant-says

Encender o apagar el asistente, y ponerle nombre

El asistente que envía textos a sus clientes se puede apagar en cualquier momento, y puede darle un nombre que vean los clientes.

Pasos

1. Abra Funciones.
2. Busque los interruptores de IA y encienda o apague el asistente para clientes.
3. Para ponerle nombre, abra Configuración o dígale a Orsa el nombre que quiere que use con los clientes.

Para tener en cuenta

Con el asistente apagado, los clientes reciben las preguntas fijas de HQ, y todo sigue funcionando.

Un asistente con nombre se presenta como un asistente de IA de su empresa, para que los clientes siempre sepan que hablan con IA.

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

Horas de silencio

Las horas de silencio son las horas en que no se envía ningún texto a sus clientes. Usted decide si tenerlas, y cuándo.

Pasos

1. Abra Configurar y luego Horas de silencio.
2. Elija no tener horas de silencio, o fije la hora en que paran los textos y la hora en que vuelven a empezar.
3. Pulse Guardar.

Para tener en cuenta

Las horas de silencio se cuentan en la zona horaria de cada cliente.

Un texto que saldría durante las horas de silencio espera y sale cuando terminan. Eso vale para todo tipo de texto, incluidas las solicitudes de reseña.

Un cliente que le escribe durante las horas de silencio sí recibe respuesta, porque él empezó la conversación.

https://orshihq.com/help/quiet-hours

Emergencias y las reglas de seguridad

Unas reglas de seguridad fijas detectan gas, fuego, inundación, monóxido de carbono, peligro eléctrico y una persona vulnerable, en todos los idiomas que habla HQ, para cualquier oficio.

Pasos

1. Cuando una regla se activa, el cliente recibe primero la instrucción de seguridad, antes de cualquier otra pregunta.
2. El trabajo se marca como emergencia y se avisa a la oficina de inmediato.
3. Revise la emergencia en el tablero del equipo. Dice si la detectó una regla de seguridad, si la declaró el cliente o si la leyó la IA.

Para tener en cuenta

La IA puede subir la urgencia, nunca bajarla. Un gerente puede bajarla en el trabajo, con un motivo, y eso queda registrado.

HQ evalúa qué tan urgente y qué tan peligroso es algo. Nunca le dice a un cliente cómo arreglar nada.

https://orshihq.com/help/emergencies-and-safety

Consentimiento, STOP y HELP

Antes de pedir cualquier dato, se le pregunta al cliente si acepta recibir textos, y puede dejar de recibirlos en cualquier momento.

Pasos

1. La primera respuesta le pide al cliente que acepte, y se registran la fecha, la hora y las palabras exactas.
2. Si responden STOP, o la palabra en su propio idioma (como PARAR, ARRET, STOPP, SAIR, LEIRATKOZAS o TIGIL), los mensajes a ese número se detienen de inmediato.
3. Si responde HELP, recibe el nombre de su empresa y cómo comunicarse con usted.

Para tener en cuenta

HQ solo responde. Nadie puede enviar textos a un cliente que no se comunicó primero con usted.

Si alguien escribe algo como "ya no me manden textos" sin la palabra exacta, se avisa a la oficina para que una persona se encargue.

https://orshihq.com/help/consent-stop-help

Agregar el chat a su sitio web

Una línea pegada en su sitio web agrega un botón de chat que usa la misma conversación que un texto.

Pasos

1. Abra Configurar, luego Esta empresa, y busque El chat de su sitio web.
2. Copie la línea que aparece ahí.
3. Péguela en su sitio web, justo antes de la etiqueta de cierre del body. Su diseñador web lo hace en un minuto.

Para tener en cuenta

Lo que los clientes envían por el chat llega a Conversaciones con todo lo demás.

Si la línea termina donde no debe, pulse para crear una clave nueva. La línea vieja deja de funcionar hasta que pegue la nueva.

Llamadas: el aviso, las llamadas perdidas y el registro

Cuando un cliente llama a su número de HQ, primero suena el teléfono de la persona indicada, y nadie que llame se queda sin respuesta.

Pasos

1. Abra la pantalla Llamadas para ver todas las llamadas entrantes y salientes.
2. Cuando su teléfono suena desde HQ, primero oye un aviso corto que dice quién llama y por qué, antes de que lo conecten.
3. Si nadie contesta, quien llama elige que le respondan con un texto o dejar un mensaje de voz, y la oficina recibe una nota.
4. Pulse para hacer una llamada de práctica y oír cómo suena.

Para tener en cuenta

Cada llamada muestra quién llamó, cuándo, cuánto duró y qué pasó.

La grabación está apagada a menos que la encienda en Configurar, y quien llama siempre oye primero que la llamada se graba.

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

Horario de atención y llamadas fuera de horario

Su horario decide quién contesta el teléfono. Fuera de horario, usted elige: quien esté de guardia, el asistente, o mensaje de voz y un texto.

Pasos

1. Abra Configurar y luego Llamadas telefónicas.
2. Fije su horario de cada día, o cópielo a otros días.
3. Elija quién contesta mientras está abierto y qué pasa fuera de horario.
4. Pulse Guardar.

Para tener en cuenta

Si así lo elige, una emergencia siempre puede pasar directo a una persona.

Las horas de silencio son aparte. Solo deciden cuándo salen los textos.

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

Llamar a un cliente desde HQ

Llame a un cliente desde el número de su empresa, para que vea su número de HQ y no su celular.

Pasos

1. Abra el cliente o el trabajo y pulse para llamar desde su número.
2. HQ llama primero a su propio teléfono. Conteste, y luego HQ llama al cliente.
3. Al colgar, anote qué pasó: lo llamó, dejó un mensaje o no contestó.

Para tener en cuenta

La llamada queda registrada en la pantalla Llamadas y en el cliente.

Si su empresa graba las llamadas, el cliente oye primero el aviso de grabación.

https://orshihq.com/help/calling-from-hq

Cómo llega un trabajo

Un cliente pide una hora, un técnico la acepta, y solo entonces se le confirma el trabajo al cliente.

Pasos

1. Un cliente elige una hora en su conversación, o la oficina agenda una por teléfono.
2. El trabajo se ofrece a un técnico calificado que esté libre a esa hora.
3. El técnico acepta o rechaza. Si rechaza, pasa a otra persona, o a la oficina si nadie está libre.
4. Cuando se acepta, se le dice al cliente que el trabajo está confirmado.

Para tener en cuenta

Las solicitudes que esperan a alguien están en la pantalla Solicitudes.

Si nadie contesta a tiempo, el trabajo pasa a un gerente.

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

Aprobar una hora

Las horas y los cambios que necesitan a una persona están en la pantalla Solicitudes, esperando Aprobar o Rechazar.

Pasos

1. Abra Solicitudes.
2. Abra una solicitud para ver qué se pide y qué cambiaría.
3. Pulse Aprobar o Rechazar. Puede agregar una nota corta.

Para tener en cuenta

A quien lo pidió se le avisa su respuesta de inmediato.

La oficina puede confirmar un trabajo por un técnico que no ha contestado. Se le avisa al técnico, y queda registrado quién lo confirmó.

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

Agendar un trabajo por teléfono

Tomar un trabajo por teléfono usa la misma forma de agendar que un texto, así que se trata igual que cualquier otro.

Pasos

1. Abra Tomar un trabajo por teléfono.
2. Busque al cliente o agréguelo, y escriba lo que necesita con sus palabras.
3. Pulse para buscar horarios, elija uno con el cliente y pulse para agendarlo.

Para tener en cuenta

Si el cliente no ha aceptado recibir textos, no se le envía nada. Léale la pregunta de consentimiento por teléfono si quiere avisos por texto.

Los horarios muestran primero al técnico libre más cercano, con cuánto manejo añade cada uno, más o menos.

Mover o reasignar un trabajo

Mueva un trabajo a otra hora, o déselo a otro técnico, desde el trabajo o desde el tablero del equipo.

Pasos

1. Abra el trabajo desde la lista de Trabajos o el Tablero del equipo.
2. Pulse Reprogramar para elegir otra hora. Para dárselo a otra persona, pulse Más en su fila de la lista de Trabajos y luego Reasignar.
3. Revise lo que cambiaría y confirme.

Para tener en cuenta

Al cliente se le avisa la nueva hora. Al técnico que lo tenía se le avisa que ya no tiene que ir.

También puede pedírselo a Orsa: "Mueve el trabajo de María al jueves a las 2."

https://orshihq.com/help/move-or-reassign

Rutas: el día de trabajo como un recorrido

Rutas muestra las paradas de cada técnico en orden, cuánto dura más o menos cada trayecto y un orden mejor cuando lo hay.

Pasos

1. Abra Rutas y elija el día.
2. Las paradas de cada técnico están en orden, con los minutos de manejo aproximados entre ellas. Pulse Abrir todo el día en mapas para tener indicaciones por todas las paradas.
3. Cuando un orden mejor ahorra manejo, aparece junto al día. Pulse Usar este orden, o Ahora no.
4. En Dónde empiezan el día las furgonetas, ponga la dirección de su taller o patio. En Furgonetas que se llevan a casa, agregue la dirección de casa de quien sale desde su casa.

Para tener en cuenta

Nada se mueve hasta que pulse Usar este orden. Entonces cada cliente recibe un mensaje con su nueva hora y se le avisa al técnico.

Al agendar un trabajo, el técnico libre más cercano aparece primero, con cuánto manejo añade, más o menos.

Los tiempos de manejo son un cálculo propio de HQ. Una parada que no está en el mapa queda fuera de ellos.

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

Hacer lugar para una emergencia

Cuando una emergencia necesita a alguien ya, HQ muestra qué trabajo se podría mover para hacer lugar, y por qué.

Pasos

1. Abra la emergencia en el tablero del equipo.
2. Pulse para ver qué se podría mover: los trabajos que podrían hacer lugar, con el motivo de cada uno.
3. Elija uno y confirme. Nada se mueve hasta que usted lo haga.

Para tener en cuenta

Al cliente cuyo trabajo se mueve se le ofrecen otros horarios.

Las emergencias que esperan una llamada aparecen arriba en el tablero del equipo.

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

Cuadrillas y aprendices

Un trabajo puede necesitar más de un técnico, y un aprendiz puede ir para aprender sin contar como uno de ellos.

Pasos

1. Abra el servicio y fije cuántos técnicos necesita.
2. Cada lugar en el trabajo se ofrece y se acepta por separado. El trabajo se confirma cuando todos los lugares están cubiertos.
3. Para mandar a un aprendiz, agréguelo como acompañante de su instructor.

Para tener en cuenta

Un técnico puede pedir hacer un trabajo con otra cuadrilla. La solicitud espera aprobación en la pantalla Solicitudes.

Si un instructor deja un trabajo, la oficina decide qué hace el aprendiz. Nada se decide por usted.

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

Guardias

La rotación de guardias dice a quién se despierta por una emergencia fuera de horario.

Pasos

1. Abra Técnicos y luego De guardia.
2. Fije la rotación: quién está de guardia, y qué días y horas.
3. Guárdela. El tablero del equipo muestra quién está de guardia ahora.

Para tener en cuenta

Una emergencia fuera de horario avisa a quien esté de guardia. Si nadie está en la rotación, se avisa a la oficina.

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

Visitas de regreso dentro de 30 días

Volver por el mismo problema dentro de los 30 días de la primera visita es una visita de regreso, y no se le cobra.

Pasos

1. Cuando un cliente vuelve por un trabajo anterior, HQ lo marca como posible visita de regreso.
2. Abra el trabajo y elija si es una visita de regreso o un trabajo nuevo.
3. Una visita de regreso aparece marcada así en el día del técnico.

Para tener en cuenta

Los 30 días cuentan desde la primera cita y nunca vuelven a empezar.

Las visitas de regreso se cuentan por técnico con el tiempo, para que vea patrones sin una tabla de posiciones.

https://orshihq.com/help/callbacks

Cancelar un trabajo

Cancele un trabajo desde el trabajo mismo. Se les avisa al cliente y al técnico.

Pasos

1. Abra el trabajo.
2. Pulse para cancelar el trabajo y elija el motivo.
3. Confirme.

Para tener en cuenta

La hora queda libre de inmediato.

El motivo se guarda, con las palabras del cliente si las dio.

Comentarios en un trabajo

Deje una nota o pregunte algo al equipo en el propio trabajo. Escriba @ y un nombre para avisar a esa persona.

Pasos

1. Abra el trabajo. En una computadora, pulse su fila en la lista de Trabajos; se abre junto a la lista.
2. En Comentarios, escriba su nota. Escriba @ y elija un nombre para avisar a esa persona.
3. Déjelo como Interno para el equipo, o elija Para el cliente para enviárselo también, y pulse Enviar comentario.

Para tener en cuenta

A quien mencione se le avisa en la campana. Cuando alguien responde, también se avisa a todos los que comentaron antes.

Los técnicos ven y escriben comentarios en sus propios trabajos en la app. Orsa también puede leer y añadir un comentario, después de que usted confirme.

https://orshihq.com/help/job-comments

Agregar un técnico

Agregue un técnico con su nombre, sus datos de contacto, los servicios que hace y las horas que trabaja.

Pasos

1. Abra Técnicos y pulse para agregar un técnico.
2. Llene su nombre, teléfono, correo e idioma, y marque los servicios que hace.
3. Fije su horario. Cópielo a otros días para escribir menos.
4. Pulse para invitarlo a iniciar sesión, así recibe la aplicación del teléfono.

Para tener en cuenta

Puede parar a medias. Un técnico sin terminar se guarda como borrador hasta que vuelva.

Los clientes solo ven el nombre de pila del técnico.

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

Invitar a alguien de la oficina o a un contador

El personal de oficina y los contadores inician sesión con su propia cuenta y solo ven lo que su función permite.

Pasos

1. Abra Personas y permisos.
2. Pulse Invitar, escriba su nombre y correo, y elija su función.
3. Recibe un correo con un enlace para elegir una contraseña.

Para tener en cuenta

Para que alguien ya no pueda iniciar sesión, abra su fila y quítelo. Su trabajo anterior se conserva, a su nombre.

Si alguien olvida su contraseña, pulse el enlace para restablecerla en su fila.

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

Funciones y lo que ve cada una

Cada empresa empieza con cuatro funciones: Dueño, Oficina, Técnico y Contador. Cada una puede ver o cambiar partes de HQ.

Pasos

1. Abra Personas y permisos, y luego Lo que puede hacer cada función.
2. Elija una función para ver cada área y si puede verla, cambiarla o ninguna de las dos.
3. Cambie lo que puede hacer una función, o cree una nueva, y guarde.

Para tener en cuenta

El Dueño siempre puede hacerlo todo.

Nadie puede darle a otra persona algo que no tiene.

Orsa sigue las mismas reglas. Solo puede ver y hacer lo que puede la persona que pregunta.

https://orshihq.com/help/roles

Horario de trabajo y tiempo libre

Cada técnico tiene su propio horario, y el tiempo libre se pide y se aprueba en HQ.

Pasos

1. Para cambiar un horario, abra Técnicos, elija a la persona y cambie sus horas.
2. Un técnico pide tiempo libre desde la aplicación de su teléfono. La solicitud espera en la pantalla Solicitudes.
3. Apruébela o recházela. HQ la compara antes con sus reglas de tiempo libre.

Para tener en cuenta

Fije sus reglas en Configurar, luego Reglas de tiempo libre: cuántos días seguidos, y cuántas personas pueden faltar a la vez.

HQ nunca ve ni pregunta el motivo del tiempo libre.

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

El día de un técnico en la aplicación del teléfono

Los técnicos trabajan su día desde la aplicación de HQ en su teléfono: los trabajos de hoy, cómo llegar, las fotos y el informe del día.

Pasos

1. Abra la aplicación para ver Su día: el siguiente trabajo, el resto del día y el trayecto entre ellos.
2. Acepte o rechace los trabajos que le ofrecen.
3. En cada trabajo, toque en camino, llegué, empecé y terminé. La oficina lo ve en el momento.
4. Tome fotos de antes y después. Se envían solas cuando tiene señal.

Para tener en cuenta

Active las alertas en su teléfono para que vibre cuando le ofrezcan un trabajo o cambie uno.

También puede preguntarle a Orsa desde la aplicación: "¿Cuál es mi siguiente trabajo?" o "Márcame como terminado."

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

El informe de fin del día

Al final del día, cada técnico entrega un informe corto: qué hizo, qué piezas usó y si hay que volver por algo.

Pasos

1. En la aplicación, abra Fin del día.
2. Llene los cuadros de cada trabajo, o dígaselo a Orsa y revise lo que escribió.
3. Pulse Entregar.

Para tener en cuenta

La oficina ve los informes en Técnicos.

Orsa solo copia lo que se dijo en los cuadros. Nunca inventa trabajo que no se hizo.

https://orshihq.com/help/end-of-day-report

Cuando alguien falta por enfermedad

Marque a alguien como ausente y HQ muestra qué trabajos necesitan a alguien, quién más podría tomar cada uno, y pregunta antes de cambiar nada.

Pasos

1. Abra Técnicos, elija a la persona y márquela como ausente. O dígale a Orsa: "Marcos falta hasta el jueves."
2. HQ muestra los trabajos que ahora necesitan a alguien, con lo urgente de hoy primero.
3. Para cada trabajo, ofrezca el lugar a alguien libre, o pídale al cliente cambiar la hora.

Para tener en cuenta

Nada cambia hasta que usted confirme. A los clientes nunca se les dice por qué alguien falta.

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

Preparar su lista de precios

Su lista de precios guarda sus servicios, piezas y tarifas de mano de obra. Cada cotización y factura se calcula a partir de ella.

Pasos

1. Abra Servicios para agregar los servicios que ofrece, o empiece con la lista de su oficio.
2. Abra Precios para fijar cuánto le cuesta cada servicio, pieza y tarifa, y cuánto cobra.
3. Fije su cargo por visita, las tarifas fuera de horario y el impuesto.

Para tener en cuenta

La lista de precios hace todas las cuentas, en centavos exactos. La IA nunca calcula un precio.

Un servicio sin precio significa que el cliente recibe una cotización en el lugar.

Los precios con más de seis meses se marcan para que se acuerde de revisarlos.

https://orshihq.com/help/price-book

Margen y sobreprecio, con un ejemplo

El margen es la parte del precio que usted se queda. El sobreprecio es cuánto agrega encima de su costo. No son el mismo número.

Pasos

1. Digamos que una pieza le cuesta $100 y usted cobra $150.
2. Su sobreprecio es del 50%, porque agregó $50 al costo de $100.
3. Su margen es del 33.33%, porque $50 es la tercera parte del precio de $150.

Para tener en cuenta

En Precios puede decir cuál de los dos quiere decir, y HQ calcula el precio a partir de su costo.

Si un precio queda por debajo de su meta de margen, HQ lo marca.

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

Hacer y enviar una cotización

Una cotización es un precio firme que el cliente puede aceptar en línea. Se arma con su lista de precios.

Pasos

1. Abra el trabajo y empiece una cotización, o abra Cotizaciones.
2. Agregue servicios, piezas y mano de obra de su lista de precios. HQ hace la suma.
3. Revísela y pulse Enviar. El cliente recibe un enlace para leerla y aceptarla.

Para tener en cuenta

Cada cotización tiene fecha de vencimiento. Un precio firme sin fin es una promesa que nadie puede cumplir.

Una vez enviada, la cotización no se edita. Un cambio crea una versión nueva.

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

Dar opciones en una cotización

Ofrézcale al cliente varias opciones en una sola cotización, como reparar o reemplazar, y deje que elija.

Pasos

1. En la cotización, agregue cada opción con sus propias líneas.
2. Envíela. El cliente ve cada opción con su precio y elige una.

Para tener en cuenta

La opción que elija el cliente es la que pasa al trabajo y luego a la factura.

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

Depósitos

Pida un depósito cuando un cliente acepta una cotización: una cantidad fija o un porcentaje.

Pasos

1. Abra Precios y busque el depósito al aceptar una cotización.
2. Elija ninguno, una cantidad fija o un porcentaje.
3. Guarde. Las cotizaciones que envíe desde ahora lo piden.

Para tener en cuenta

El cliente paga el depósito con tarjeta al aceptar. Pagar un depósito no agenda la visita: un técnico todavía tiene que aceptar el trabajo.

Cambios en el lugar

Cuando el trabajo resulta más grande, ofrézcale al cliente una nueva versión de la cotización desde el trabajo.

Pasos

1. Abra el trabajo y pulse que el trabajo creció.
2. Agregue lo que se necesita ahora.
3. Pulse para ofrecer otra versión. El cliente la lee y la acepta antes de que usted siga.

Para tener en cuenta

La primera cotización se conserva tal como estaba. Cada versión queda en el trabajo, para que después nadie discuta lo que se acordó.

https://orshihq.com/help/changes-on-site

Dejar que Orsa prepare una cotización

Orsa puede preparar el borrador de una cotización a partir de lo que describió el cliente, usando solo su propia lista de precios.

Pasos

1. Abra el trabajo y pulse para prepararla a partir de esto.
2. Orsa elige líneas de su lista de precios. La lista de precios calcula cada cantidad.
3. Revise cada línea, cambie lo que quiera y envíela usted mismo.

Para tener en cuenta

Orsa nunca envía una cotización y nunca inventa un precio. Si algo no está en su lista de precios, lo dice.

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

Enviar una factura

Envíe una factura desde el trabajo cuando esté terminado. El cliente paga con tarjeta en línea.

Pasos

1. Abra el trabajo y empiece la factura. Parte de la cotización aceptada.
2. Revise las líneas, el depósito ya pagado y el impuesto.
3. Pulse Enviar. El cliente recibe un enlace para leerla y pagar.

Para tener en cuenta

Las facturas están en la pantalla Facturas, con lo pagado y lo que todavía se debe.

https://orshihq.com/help/send-invoice

Recordarle a un cliente que pague

Envíe el recordatorio de una factura sin pagar desde la factura misma.

Pasos

1. Abra Facturas y elija la que no está pagada.
2. Pulse para enviar un recordatorio. El cliente recibe el mismo enlace otra vez.

Para tener en cuenta

Los recordatorios respetan sus horas de silencio, como cualquier otro texto.

Reembolsos, y por qué no se devuelve la comisión de la tarjeta

Devuelva dinero desde la factura. HQ le muestra la comisión de la tarjeta que pierde antes de confirmar.

Pasos

1. Abra la factura y pulse para devolver dinero.
2. Elija cuánto y por qué.
3. Lea el aviso sobre la comisión de la tarjeta y confirme.

Para tener en cuenta

Cuando reembolsa, Stripe se queda con la comisión que cobró en el pago original. HQ le muestra más o menos cuánto fue antes de pulsar el botón.

El dinero vuelve a la tarjeta del cliente. Puede tardar unos días en aparecer.

https://orshihq.com/help/refunds

Disputas

Si un cliente disputa un pago con su banco, usted contesta por medio de Stripe, y HQ le ayuda a reunir las pruebas.

Pasos

1. Abra Dinero para ver la disputa y su fecha límite.
2. Abra el trabajo y descargue sus fotos en un solo PDF.
3. Súbalo, con la cotización firmada, en la página de disputas de Stripe antes de la fecha límite.

Para tener en cuenta

Las fotos solo se comparten cuando usted lo decide. Los datos de ubicación y de la cámara se quitaron al tomarlas.

https://orshihq.com/help/disputes

Cuándo llega el dinero a su banco

Los pagos con tarjeta van a su cuenta de Stripe y luego a su banco, según el calendario de pagos de Stripe.

Pasos

1. Abra Dinero para ver lo que entró y lo que salió.
2. Para las fechas de pago, revise su panel de Stripe.

Para tener en cuenta

HQ nunca guarda su dinero. Su empresa es el comerciante en cada pago.

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

Traer clientes desde una hoja de cálculo

Traiga a HQ sus clientes desde Excel o un archivo CSV, o actualice los que ya están aquí.

Pasos

1. Abra Clientes y luego Agregar clientes.
2. Elija su archivo (Excel o CSV), o pegue las filas, y relacione cada columna con un campo: nombre, teléfono, correo, dirección.
3. Pulse Revisarlo primero para ver lo que se agregaría o cambiaría, y luego Traerlos.
4. ¿Cambió de idea? Pulse para deshacerlo.

Para tener en cuenta

A nadie que traiga se le envían textos. A cada cliente se le escribe solo después de que lo acepte.

Las personas que ya están en HQ no se agregan dos veces. Se reconocen por teléfono, correo, o nombre y dirección, y puede elegir actualizarlas con la hoja. Una celda vacía nunca borra nada.

Unir registros duplicados

Cuando dos registros son la misma persona, únalos en uno.

Pasos

1. Abra uno de los clientes.
2. Pulse que es la misma persona que otro registro y elija el otro.
3. Revise lo que se conserva y pulse para unirlos.

Para tener en cuenta

Cada trabajo, mensaje y nota pasa al registro que conserva.

Si fue un error, pulse para deshacer la unión.

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

Notas sobre un cliente

Agregue una nota a un cliente para su equipo: el código del portón, el perro, la mejor hora para llamar.

Pasos

1. Abra el cliente.
2. Escriba la nota y pulse para agregarla.

Para tener en cuenta

Las notas son para su equipo. Los clientes nunca las ven.

O dígale a Orsa: "Agrega una nota a María López: código del portón lateral 4471."

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

Cuando un cliente pide sus datos, o que lo borren

Un cliente puede pedir todo lo que usted tiene sobre él, o pedir que lo borren.

Pasos

1. Abra el cliente.
2. Pulse para descargar todo lo que se tiene sobre él y enviárselo.
3. Para borrarlo, pulse para borrar al cliente y confirme. No se puede deshacer.

Para tener en cuenta

El registro de que pidió no recibir textos se conserva aun después de borrarlo, para que nunca se le vuelva a escribir.

Solo las funciones que pueden ver o borrar el registro completo de un cliente tienen estos botones.

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

Lo que puede preguntarle a Orsa

Orsa contesta preguntas sobre su trabajo y sobre HQ, y puede hacer casi todo lo que usted puede hacer en HQ, cuando pulsa Confirmar.

Pasos

1. Pulse Preguntar a Orsa en cualquier pantalla.
2. Escriba o diga lo que quiere, como "¿Quién falta el viernes?", "Pasa el trabajo de María al jueves a las 2" o "¿Cómo agrego un técnico?"
3. Lea la respuesta. Si va a cambiar algo, revíselo y pulse Confirmar.

Para tener en cuenta

Al abrir Orsa, se muestran ejemplos de lo que puede preguntar, solo de lo que usted tiene permitido hacer.

Las preguntas sobre cómo hacer algo en HQ reciben los pasos de estas páginas de ayuda, con Llévame ahí y Leer más.

Orsa puede agendar, mover y cancelar trabajos, agregar y actualizar clientes, cambiar precios y ajustes, preparar y enviar cotizaciones y facturas, y ocuparse de su equipo. Solo puede hacer lo que usted mismo tiene permitido.

Lo que Orsa nunca hará

Orsa nunca guarda nada por su cuenta, nunca hace cuentas de dinero y nunca ve más que usted.

Pasos

1. Cada cambio espera a que usted pulse Confirmar.
2. Cada cantidad viene de la lista de precios de HQ o de las cuentas propias de HQ, nunca de la IA.
3. Orsa nunca baja la urgencia de una emergencia, y nunca envía textos a alguien que no se comunicó primero con usted.

Para tener en cuenta

Todo lo que hace Orsa queda registrado a nombre de la persona que lo aprobó. Usted es responsable de lo que confirma.

Orsa solo contesta preguntas de cómo hacer algo con estas páginas de ayuda, así que no puede inventar un botón que no existe.

Confirmar y deshacer lo que hace Orsa

Orsa muestra todo lo que cambiaría antes de guardar nada, y un grupo entero de cambios se deshace con un solo toque.

Pasos

1. Lea la lista de cambios que muestra Orsa. Todavía no se ha guardado nada.
2. Pulse Confirmar para hacerlos todos. Un reembolso, cancelar una factura o borrar a un cliente aparece con Se lo pregunta dos veces y necesita un segundo Confirmar.
3. ¿Cambió de opinión? Pulse Deshacer todo para revertir el grupo entero.

Para tener en cuenta

Un cambio que no se puede revertir lo dice antes de que lo confirme.

Cada cambio queda registrado a su nombre, marcado como hecho a través de Orsa.

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

Darle a Orsa una hoja de cálculo o una foto

Adjunte una hoja de cálculo o una foto en Pregúntele a Orsa, y dígale a Orsa qué hacer con ella.

Pasos

1. Abra Pregúntele a Orsa y pulse Adjuntar un archivo. Elija un archivo de Excel o CSV, o una foto.
2. Diga lo que quiere, como "Actualiza estos precios" o "Agrega estos clientes."
3. Revise lo que Orsa cambiaría y pulse Confirmar.

Para tener en cuenta

HQ lee el archivo por sí mismo. Nunca se envía a la IA, y después solo se guarda su nombre.

Un archivo puede tener hasta 10 MB.

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

Escribirle a Orsa desde su teléfono

Mande un mensaje a su número de HQ desde su propio teléfono para preguntarle algo a Orsa o cambiar algo, sin abrir HQ.

Pasos

1. Pulse sus iniciales arriba a la derecha y abra Su perfil. En Llamarme por los clientes, ponga su número, marque Dejarme escribir a Orsa desde este teléfono y pulse Guardar.
2. Escriba a su número de HQ desde ese teléfono, como le preguntaría a Orsa en HQ: "¿Cuál es mi siguiente trabajo?" o "Pasa el trabajo de López a las 3."
3. Cuando Orsa vaya a cambiar algo, le dice qué. Responda SÍ para hacerlo, o NO para dejarlo. Responda DESHACER para revertir el último cambio.

Para tener en cuenta

Orsa solo contesta mensajes del número guardado ahí, y solo con lo que usted tiene permitido ver y hacer.

Un reembolso, cancelar una factura o borrar a un cliente le pide responder SÍ dos veces.

Hablar en vez de escribir

Pulse Hablar una vez y diga lo que quiere. Orsa lo envía cuando deja de hablar y responde por escrito.

Pasos

1. Abra Pregúntele a Orsa y pulse Hablar una vez.
2. Diga su pregunta o lo que quiere hacer. Sus palabras aparecen mientras habla y se envían cuando se detiene.
3. Lea la respuesta. Pulse Hablar otra vez para la siguiente pregunta. Un cambio sigue esperando a Confirmar.

Para tener en cuenta

Su teléfono o navegador convierte la voz en palabras. El sonido nunca llega a HQ.

Para oír también las respuestas en voz alta, active Leer en voz alta las respuestas de Orsa en Su perfil, bajo sus iniciales.

Lo que ve la IA, y su privacidad

A la IA solo se le muestra lo que necesita para cada tarea, y solo lo que la persona que pregunta puede ver.

Pasos

1. Para leer una pregunta, la IA ve la frase, no sus registros.
2. Luego el propio código de HQ lee sus registros por medio de su cuenta, con sus permisos.
3. Orsa contesta en su idioma, con lo que HQ ya tiene.

Para tener en cuenta

Las conversaciones con Orsa se guardan un año y luego se olvidan. Puede olvidar una antes desde el panel.

Cada empresa puede apagar las funciones de IA en Funciones.

https://orshihq.com/help/what-ai-sees

Cómo le cobra Orshi

Su plan, lo que debe y sus facturas anteriores están en Configurar, en Esta empresa.

Pasos

1. Abra Configurar, luego Esta empresa, y busque Su plan.
2. Vea lo que lleva este mes y sus facturas anteriores.
3. Pulse para agregar o cambiar la tarjeta con la que paga.

Para tener en cuenta

Un trabajo cuenta una sola vez en su factura, cuando el cliente elige su primera hora. Reprogramar no cuesta.

La página de cada trabajo dice si está en su factura y por qué.

https://orshihq.com/help/orshi-bill

Créditos de "nos equivocamos"

Si HQ cometió un error que le costó un trabajo, quite ese trabajo de su factura de inmediato.

Pasos

1. Abra el trabajo y busque En su factura.
2. Pulse que nos equivocamos y elija qué hizo mal HQ.
3. Se quita de su factura al momento. Si fue otra cosa, le contesta una persona de Orshi.

Para tener en cuenta

Cada trabajo que no se cobra tiene un motivo registrado, para que la factura siempre cuadre.

https://orshihq.com/help/we-got-it-wrong

Iniciar sesión y restablecer la contraseña

Entre con su correo y contraseña, o con Google o Microsoft. Si olvida su contraseña, pida un enlace para cambiarla.

Pasos

1. En la página de inicio de sesión, pulse que olvidó su contraseña.
2. Escriba su correo. Le llega un enlace por correo.
3. Abra el enlace y elija una contraseña nueva.

Para tener en cuenta

Un gerente también puede enviarle un enlace para restablecerla desde Personas y permisos.

Para entrar con Google o Microsoft, pulse sus iniciales arriba a la derecha, abra Su perfil y pulse Conectar junto al que usa. Su contraseña sigue funcionando.

Su perfil y notificaciones

Todo lo suyo en un solo lugar bajo sus iniciales: nombre, foto, inicio de sesión, idioma, apariencia, página de inicio y lo que le llega.

Pasos

1. Pulse sus iniciales arriba a la derecha y luego Su perfil.
2. Cambie lo que quiera y pulse Guardar. Un correo nuevo se usa cuando abre el enlace que se le envía.
3. En Notificaciones, marque por dónde le llega cada tipo cuando HQ está cerrado: este teléfono, un mensaje de texto o un correo.

Para tener en cuenta

La campana siempre lo tiene todo. Teléfono, mensaje de texto y correo están apagados hasta que los active.

Menos movimiento mantiene HQ quieto: nada se desliza y la campana no suena.

https://orshihq.com/help/your-profile

Inicio de sesión en dos pasos

Con el inicio de sesión en dos pasos activado, al entrar también se pide un código de una app en su teléfono, así que una contraseña robada no basta.

Pasos

1. Instale una app de autenticación en su teléfono, como Google Authenticator, Microsoft Authenticator o 1Password.
2. Pulse sus iniciales arriba a la derecha, abra Su perfil y pulse Activar el inicio de sesión en dos pasos.
3. Escanee el cuadro con la app, o escriba la clave que aparece debajo. Luego escriba los seis dígitos que muestra la app y pulse Activarlo.
4. Guarde sus códigos de respaldo en un lugar seguro. Cada uno sirve una vez, para el día en que pierda su teléfono.

Para tener en cuenta

En el HQ real, el inicio de sesión en dos pasos es obligatorio para todos.

¿Perdió su teléfono? Entre con un código de respaldo y luego pulse Crear códigos de respaldo nuevos. O pida al dueño de su empresa que desactive su inicio de sesión en dos pasos, y vuelva a configurarlo en el teléfono nuevo.

Su perfil también muestra sus inicios de sesión recientes, para que vea si alguien más entró.

Idiomas: el suyo, el de su empresa y el de cada cliente

HQ habla ocho idiomas. Cada persona lee HQ en el suyo, y a cada cliente se le escribe en el suyo.

Pasos

1. Para leer HQ en su idioma, pulse sus iniciales arriba a la derecha y elíjalo en Idioma.
2. Para elegir el idioma en que escribe su empresa, abra Configurar, luego Idiomas, y elíjalo junto a Esta empresa escribe en.
3. A cada cliente se le escribe en el idioma en que escribe. Para corregir uno, elija otro idioma junto a su nombre en la misma página.

Para tener en cuenta

Los ocho idiomas son inglés, español, francés, alemán, portugués, húngaro, chino y tagalo.

Las reglas de seguridad y la palabra para dejar de recibir mensajes funcionan en todos ellos.

https://orshihq.com/help/languages

Un texto no llegó

HQ nunca dice que un texto se entregó hasta que la compañía telefónica lo confirma. Así puede revisarlo.

Pasos

1. Abra la conversación y mire el mensaje. Muestra si se envió, se entregó o falló.
2. Revise Listo para empezar. Hasta que se aprueben los textos, no llegan a teléfonos reales.
3. Revise si el cliente respondió STOP, o si sus horas de silencio lo están deteniendo.

Para tener en cuenta

Si un cliente no puede recibir textos, llámelo desde HQ.

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

Una página se ve mal después de una actualización

Después de actualizar HQ, su navegador puede seguir mostrando la página vieja. Volver a cargarla suele arreglarlo.

Pasos

1. Vuelva a cargar la página.
2. Si todavía se ve mal, ábrala en una ventana privada o de incógnito.
3. ¿Sigue mal? Pulse el botón Algo no está bien en la página. Nos envía exactamente lo que vio.

Para tener en cuenta

Ese botón le da una referencia para mencionar si se comunica con nosotros.

https://orshihq.com/help/page-looks-broken

Pedir ayuda a una persona de Orshi

Soporte puede entrar a su cuenta para ayudar, pero solo cuando usted lo deja entrar.

Pasos

1. Escriba a Orshi a contact@orshihq.com.
2. Cuando soporte pida entrar, abra Configurar, luego Alguien de soporte, y déjelo entrar o diga que no.
3. O cree un código de un solo uso y léaselo por teléfono.

Para tener en cuenta

Mientras soporte está dentro, cada pantalla lo dice y todo lo que hace queda registrado. Puede terminar la visita en cualquier momento.

https://orshihq.com/help/help-from-a-person

Pedir reseñas a los clientes

Después de un trabajo, HQ puede enviarle al cliente un enlace para dejarle una reseña.

Pasos

1. Abra Configurar, luego Esta empresa, y pegue el enlace a su página de reseñas.
2. Abra Configurar y luego Reseñas, para revisar que las solicitudes estén activadas y ver qué las detiene.

Para tener en cuenta

Sin un enlace de reseñas, no se envía ninguna solicitud. Respetan sus horas de silencio.

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