Aide HQ : le guide complet

Sommaire

Premiers pas

- Ce que fait HQ, en deux minutes
- Trouver des choses, et la cloche
- Configurer : paramétrer votre entreprise
- S'inscrire
- Essayer HQ avec votre propre entreprise de démo
- Les étapes de configuration, et pourquoi nous demandons
- Configurer en parlant à Orsa
- Importer vos services, pièces et techniciens depuis un tableur
- Votre numéro HQ et l'approbation des SMS
- Garder le numéro que vous avez déjà
- Envoyer votre fiche contact aux nouveaux clients
- Prêt à passer en réel, ligne par ligne
- Être payé : connecter Stripe
- La couleur de votre entreprise
- Votre numéro sur Google

Téléphone et SMS

- Comment les clients vous joignent
- Ce que l'assistant dit à vos clients
- Activer ou désactiver l'assistant, et lui donner un nom
- Heures calmes
- Les urgences et les règles de sécurité
- Consentement, STOP et HELP
- Ajouter le chat à votre site web
- Appels : annonce, appels manqués et journal des appels
- Heures d'ouverture et réponse en dehors des heures
- Appeler un client depuis HQ

Interventions et planning

- Comment arrive une intervention
- Approuver un horaire
- Réserver une intervention par téléphone
- Déplacer ou réattribuer une intervention
- Tournées : la journée de chaque technicien comme un trajet
- Caser une urgence
- Équipes et apprentis
- Astreinte
- Retours sous 30 jours
- Annuler une intervention

- Commentaires sur une intervention

Votre équipe

- Ajouter un technicien
- Inviter une personne du bureau ou un comptable
- Les rôles et ce que chacun voit
- Heures de travail et congés
- La journée d'un technicien sur l'application mobile
- Le rapport de fin de journée
- Quand quelqu'un est malade

Prix et devis

- Mettre en place votre grille tarifaire
- Marge et majoration, avec un exemple
- Faire et envoyer un devis
- Proposer des options dans un devis
- Acomptes
- Changements sur place
- Laisser Orsa rédiger un devis

Factures et paiements

- Envoyer une facture
- Rappeler à un client de payer
- Remboursements, et pourquoi les frais de carte ne sont pas rendus
- Contestations
- Quand l'argent arrive sur votre compte bancaire

Clients

- Importer des clients depuis un tableur
- Fusionner les doublons
- Notes sur un client
- Quand un client demande ses données, ou à être supprimé

Orsa, votre assistant

- Ce que vous pouvez demander à Orsa
- Ce qu'Orsa ne fera jamais
- Confirmer et annuler ce que fait Orsa
- Donner à Orsa un tableur ou une photo
- Écrire à Orsa par SMS depuis votre téléphone
- Parler au lieu de taper
- Ce que voit l'IA, et votre vie privée

Votre compte et l'aide

- Comment Orshi vous facture
- Les crédits « On s'est trompé »
- Se connecter et réinitialiser un mot de passe

Votre profil et vos notifications
Connexion en deux étapes
Les langues : la vôtre, celle de votre entreprise et celle de chaque client
Un SMS n'est pas arrivé
Une page semble cassée après une mise à jour
Obtenir l'aide d'une personne chez Orshi
Demander un avis aux clients

Ce que fait HQ, en deux minutes

HQ répond à vos clients, réserve le travail avec votre équipe, et suit chaque intervention jusqu'au paiement.

Étapes

1. Un client écrit à votre numéro HQ, l'appelle, ou utilise la discussion de votre site web.
2. HQ demande ce dont il a besoin et à quel point c'est urgent, et propose de vrais créneaux selon les vrais horaires de votre équipe.
3. Un technicien accepte l'intervention. Rien n'est confirmé au client tant qu'il ne l'a pas fait.
4. L'intervention avance en un seul endroit : le devis, la visite, les photos, la facture et le paiement.

Bon à savoir

Les clients n'installent jamais d'application et ne créent jamais de compte. Ils écrivent, discutent ou appellent, et lisent de simples pages web que vous leur envoyez.

Rien ne se passe tout seul. HQ et Orsa peuvent suggérer et rédiger, mais une personne de votre équipe approuve chaque réservation, message et modification.

Vous pouvez activer et désactiver des fonctions pour votre entreprise, et les écrans simples fonctionnent toujours, même avec l'IA désactivée.

Trouver des choses, et la cloche

La barre en haut de HQ cherche dans tout ce que vous pouvez voir, et la cloche garde tout ce qui vous est destiné.

Étapes

1. Tapez un numéro d'intervention, un nom, un téléphone, un devis ou un numéro de facture dans la recherche en haut.
2. Appuyez sur un résultat pour l'ouvrir.
3. Appuyez sur la cloche pour voir ce qui vous est arrivé : interventions, réponses, mentions et plus. Le chiffre rouge indique combien sont nouveaux.

Bon à savoir

La recherche ne trouve que ce que votre rôle peut ouvrir. Un technicien trouve ses propres interventions.

Les écrans se mettent à jour d'eux-mêmes quand quelque chose change, il n'y a rien à rafraîchir.

Configurer : paramétrer votre entreprise

Les propriétaires et responsables paramètrent l'entreprise dans Configurer, en haut de HQ. Le travail du quotidien reste dans le menu de gauche.

Étapes

1. Appuyez sur Configurer en haut de HQ.
2. Choisissez une section dans le menu de gauche : votre équipe, les services, l'entreprise, les SMS, les paiements et plus.
3. Quand vous avez terminé, appuyez sur Retour à HQ en haut du menu.

Bon à savoir

Seuls les propriétaires et responsables voient Configurer. Les réglages personnels de chacun sont dans Votre profil, sous ses initiales.

Vous pouvez aussi demander à Orsa de changer un réglage. Orsa montre ce qui changerait et attend Confirmer.

https://orshihq.com/help/configure

S'inscrire

Créez votre entreprise sur orshihq.com/start. Cela prend environ dix minutes, et vous pouvez vous arrêter et revenir.

Étapes

1. Allez sur orshihq.com/start et appuyez sur Créer votre entreprise.
2. Répondez à une question par page : le nom de votre entreprise, ce que vous faites, le numéro que les clients appellent, votre fuseau horaire, votre nom et votre e-mail.
3. Indiquez si vous partez vous-même en intervention ou si vous gérez le bureau.
4. Consultez vos e-mails et choisissez un mot de passe grâce au lien que nous envoyons.

Bon à savoir

Chaque page a une courte ligne qui explique pourquoi nous demandons, et un i à toucher pour en savoir plus.

Aucun SMS n'est envoyé à personne pendant l'inscription. Vos SMS sont activés plus tard, une fois approuvés par les opérateurs téléphoniques.

Essayer HQ avec votre propre entreprise de démo

Créez un compte gratuit et recevez votre propre entreprise à essayer, remplie de clients, d'interventions et d'une équipe d'exemple.

Étapes

1. Allez sur orshihq.com et appuyez sur Essayer la démo.
2. Créez un compte gratuit avec Google, Microsoft ou votre e-mail, et appuyez sur Créer mon compte.
3. Votre propre entreprise de démo s'ouvre. Planifiez des interventions, envoyez des devis, demandez à Orsa et changez ce que vous voulez.
4. Quand vous êtes prêt, appuyez sur M'abonner et garder ma configuration. Vos services, prix, équipe, horaires et réglages passent dans une vraie entreprise.

Bon à savoir

Une démo dure 14 jours. À la fin du dernier jour, heure du Pacifique, tout ce qu'elle contient est effacé, sauf si vous vous inscrivez.

Rien dans une démo n'atteint un vrai téléphone, une vraie boîte mail ou une vraie carte. Ses SMS, e-mails et paiements sont pour de faux.

Les clients et interventions d'exemple restent derrière quand vous vous inscrivez, donc votre vraie entreprise démarre propre.

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

Les étapes de configuration, et pourquoi nous demandons

Après votre inscription, neuf courtes étapes préparent votre entreprise : métier, services, zone, horaires, votre numéro HQ, appels, heures de silence, SMS et Google.

Étapes

1. Ouvrez Configurer, puis Configuration, ou appuyez sur la carte de votre écran d'accueil.
2. Passez chaque étape et appuyez sur Enregistrer. Orsa examine chaque réponse et dit si elle est complète, bonne ou incomplète, et pourquoi.
3. Sautez une étape si besoin. Tout ce que vous avez enregistré est conservé, vous pouvez donc revenir à tout moment.
4. Quand Orsa signale qu'il manque quelque chose, corrigez-le sur place ou revenez-y plus tard.

Bon à savoir

Votre métier choisit une liste de services de départ. Votre zone décide quels clients vous servez. Vos horaires décident quels créneaux sont proposés aux clients.

Les heures calmes n'ont pas de valeur par défaut. Vous choisissez pas d'heures calmes, ou les heures pendant lesquelles rien n'est envoyé.

L'étape SMS rassemble ce dont les opérateurs téléphoniques ont besoin pour approuver vos SMS. Orsa peut rédiger les trois réponses les plus difficiles, que vous modifiez ensuite.

Configurer en parlant à Orsa

Au lieu des pages de configuration, vous pouvez parler de votre entreprise à Orsa avec vos propres mots, à l'écrit ou à l'oral.

Étapes

1. Ouvrez Configuration et choisissez Parler simplement à Orsa.
2. Parlez de votre activité aussi longtemps que vous voulez : ce que vous faites, où, quand vous êtes ouvert, ce que vous facturez.
3. Orsa transforme ce que vous avez dit en cartes, une par réglage, et pose des questions sur ce qui manque encore.
4. Lisez chaque carte et appuyez sur Enregistrer sur celles qui sont justes. Rien n'est enregistré avant.

Bon à savoir

Vous pouvez revenir aux pages de configuration à tout moment. Ce que vous avez enregistré en parlant y apparaît aussi.

Les prix sont notés exactement comme vous les avez dits. La grille tarifaire de HQ fait tous les calculs, jamais l'IA.

Tout ce que vous enregistrez est noté sous votre nom dans l'historique des modifications.

Importer vos services, pièces et techniciens depuis un tableur

Importez dans HQ les listes que vous tenez déjà, ou modifiez ce qui y est dans Excel et réimportez-le.

Étapes

1. Ouvrez Configurer, puis Importer / mettre à jour les listes.
2. Choisissez la liste : services, pièces ou techniciens. Prenez un fichier Excel ou CSV, ou collez les lignes directement depuis Excel ou Google Sheets.
3. Appuyez sur Importer / mettre à jour les listes et regardez ce qui serait ajouté ou modifié. Rien ne change tant que vous ne le dites pas.
4. Appuyez sur Confirmer. Vous avez changé d'avis ? Appuyez sur Revenir dessus.

Bon à savoir

Pour changer beaucoup de prix d'un coup, appuyez sur Télécharger en Excel, modifiez le fichier et réimportez-le. Ce qui est déjà là est mis à jour.

Les clients ont leur propre endroit : Clients, puis Ajouter des clients.

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

Votre numéro HQ et l'approbation des SMS

Vos clients écrivent et appellent votre numéro HQ. Avant qu'un SMS puisse partir, les opérateurs doivent approuver votre entreprise, et vous envoyez vous-même cette demande depuis HQ.

Étapes

1. Ouvrez Configurer, puis Cette entreprise, et trouvez Envoyer des SMS à vos clients. Si vous n'avez pas encore de numéro HQ, appuyez sur Afficher les numéros puis Prendre celui-ci.
2. Remplissez ce que demandent les opérateurs : votre nom légal, votre EIN, votre site web et la façon dont les clients acceptent de recevoir des SMS. Appuyez sur Enregistrer ces informations.
3. Si HQ indique que votre formulation ne correspond pas à ce qu'il envoie vraiment, appuyez sur Utiliser la formulation de HQ.
4. Appuyez sur L'envoyer aux opérateurs. Le bouton ne marche qu'une fois que tout ce dont il a besoin est là.
5. Surveillez vos e-mails. Quand les opérateurs approuvent, vos SMS s'activent tout seuls. S'ils refusent, leurs mots s'affichent : corrigez ces réponses et appuyez sur Le renvoyer.

Bon à savoir

Aux États-Unis, les opérateurs ne livrent pas les SMS d'entreprise tant que l'entreprise n'est pas enregistrée. Cela protège les clients du spam, et c'est pareil pour toutes les entreprises.

L'approbation prend en général 10 à 15 jours. En attendant, les clients peuvent toujours vous appeler et utiliser le chat de votre site.

Votre raison sociale doit correspondre exactement à votre lettre d'EIN, y compris LLC ou Inc. Une différence est la cause de refus la plus fréquente.

Garder le numéro que vous avez déjà

Vos clients connaissent déjà votre numéro. Vous pouvez le transférer vers HQ au lieu d'en prendre un nouveau.

Étapes

1. Ouvrez Configurer, puis Cette entreprise, et sous Votre numéro HQ ouvrez Ou apportez le numéro que vous avez déjà.
2. Lisez les risques d'un transfert de numéro. Indiquez le numéro, à qui est la ligne, son opérateur et le nom sur le compte, et appuyez sur Demander au siège de le transférer.
3. Remplissez ensuite le transfert : le numéro de compte et le code PIN de votre facture téléphonique, l'adresse sur la facture, qui signe, et une copie de la facture. Cochez que vous comprenez et appuyez sur Envoyer le transfert.
4. Surveillez vos e-mails : une lettre de Twilio arrive à signer. HQ vérifie toutes les heures et vous écrit quand le numéro est arrivé.

Bon à savoir

Un nouveau numéro marche en un jour et laisse votre téléphone tel quel, c'est donc le choix le plus rapide. Transférer un numéro prend plus longtemps.

Le numéro peut ne pas marcher un court moment pendant le transfert, et un numéro de portable transféré vers HQ ne marche plus sur ce téléphone.

Le numéro de compte et le code PIN vont directement à Twilio, la société qui transfère le numéro. HQ ne les garde pas.

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

Envoyer votre fiche contact aux nouveaux clients

Après le premier SMS ou appel d'un nouveau client, HQ lui envoie une fois votre fiche contact, pour que votre numéro soit enregistré à votre nom dans son téléphone.

Étapes

1. Ouvrez Paramètres, puis Cette entreprise.
2. Cochez ou décochez Envoyer votre fiche contact par SMS aux nouveaux clients, puis appuyez sur Enregistrer. C'est activé tant que vous ne l'éteignez pas.

Bon à savoir

La fiche part une seule fois vers chaque numéro, après que le client a accepté les SMS : par SMS, pendant un appel, dans le chat de votre site ou quand le bureau prend un travail par téléphone.

Elle contient le nom de votre entreprise, votre numéro HQ et votre site web. Jamais votre adresse.

Elle suit les mêmes règles que tous les autres SMS : les heures de silence, STOP et l'accord des opérateurs. Tant que les opérateurs n'ont pas approuvé vos SMS, aucune fiche ne part.

Prêt à passer en réel, ligne par ligne

Prêt à passer en réel liste tout ce qui doit être en place avant que vos SMS arrivent sur de vrais téléphones.

Étapes

1. Ouvrez Configurer, puis Prêt à passer en réel.
2. Chaque ligne affiche une coche quand c'est fait et dit quoi faire sinon.
3. Corrigez chaque ligne, puis revenez. La liste se met à jour toute seule.

Bon à savoir

Les lignes nécessaires sont : une vraie entreprise (pas la démo), quelqu’un qui la dirige peut se connecter, un numéro que les clients peuvent appeler, les villes ou codes postaux couverts, au moins un service avec un prix, au moins un technicien avec des horaires, les paiements par carte avec Stripe, une carte enregistrée pour votre forfait et les SMS approuvés par les opérateurs. Deux autres sont recommandées : vos horaires d’ouverture, et vos clients importés.

Quand les opérateurs approuvent vos SMS et que toutes les lignes nécessaires sont faites, les SMS s’activent tout seuls. S’il manque encore une ligne à ce moment-là, terminez-la et demandez à Orshi d’activer les SMS.

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

Être payé : connecter Stripe

Les clients vous paient par carte via Stripe. Votre entreprise est le commerçant, et l'argent va directement sur votre compte bancaire.

Étapes

1. Ouvrez Configurer, puis Encaisser des paiements.
2. Appuyez sur le bouton pour configurer les paiements. Vous allez sur les pages de Stripe pour donner les informations de votre entreprise et de votre banque.
3. À votre retour, HQ demande à Stripe où en sont les choses et affiche ce qui manque encore.
4. Si Stripe demande davantage, appuyez à nouveau sur Demander à Stripe après l'avoir fourni.

Bon à savoir

Les détails de carte ne passent jamais par HQ. Les clients les tapent sur la page de Stripe.

Les frais de carte de Stripe sont prélevés par Stripe sur chaque paiement. HQ ne détient jamais l'argent de vos clients.

La couleur de votre entreprise

Choisissez une couleur et chaque page ouverte par vos clients l'utilise, avec un contraste lisible calculé pour vous.

Étapes

1. Ouvrez Configurer, puis Cette entreprise.
2. Sous Votre couleur, choisissez la couleur de votre camionnette ou de vos cartes, ou laissez la case décochée pour la couleur standard.
3. Appuyez sur Enregistrer.

Bon à savoir

HQ calcule les teintes plus claires et plus foncées à partir de votre couleur, et vérifie que chaque association reste facile à lire.

Vos clients voient le nom et la couleur de votre entreprise. Ils ne voient jamais Orshi ni HQ.

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

Votre numéro sur Google

Si vous avez une fiche d'établissement Google, changez son numéro de téléphone pour votre numéro HQ afin que les appelants arrivent sur HQ.

Étapes

1. Ouvrez Configuration et allez à l'étape Google.
2. Connectez-vous à votre fiche d'établissement Google dans un autre onglet et changez le numéro de téléphone pour votre numéro HQ.
3. Revenez et appuyez sur Je l'ai changé, ou Je n'ai pas de fiche Google.

Bon à savoir

HQ ne peut rien changer chez Google pour vous. L'étape note seulement ce que vous avez fait, pour que Prêt à passer en réel puisse l'afficher.

Comment les clients vous joignent

Les clients peuvent écrire à votre numéro HQ, l'appeler, ou utiliser la discussion de votre site web. Chaque conversation arrive dans Conversations.

Étapes

1. Ouvrez Conversations pour voir toutes les conversations, les plus récentes en premier.
2. Ouvrez-en une pour lire tout ce que le client a écrit et tout ce qui lui a été répondu.
3. Appuyez sur Répondre pour répondre en tant que personne. L'assistant se met en retrait pendant ce temps.

Bon à savoir

Les SMS et la discussion web forment la même conversation, avec les mêmes questions et le même consentement.

Les appels sont sur l'écran Appels, avec qui a appelé, quand, et ce qui s'est passé.

Ce que l'assistant dit à vos clients

Vous pouvez lire et modifier les mots qu'un client lit à chaque étape de la conversation.

Étapes

1. Ouvrez Configurer, puis Ce que les clients reçoivent.
2. Choisissez un message pour voir les mots utilisés actuellement.
3. Modifiez les mots et appuyez sur Enregistrer.

Bon à savoir

Certaines formulations sont refusées volontairement. Par exemple, un message ne peut pas dire qu'une intervention est réservée avant qu'un technicien l'ait acceptée.

La question de consentement et la formulation STOP sont fixes, car les opérateurs téléphoniques les vérifient mot pour mot.

Les clients ne voient jamais le nom Orsa. Votre assistant SMS utilise le nom que vous lui donnez, ou dit simplement qu'il est votre assistant.

Activer ou désactiver l'assistant, et lui donner un nom

L'assistant qui écrit à vos clients peut être désactivé à tout moment, et vous pouvez lui donner un nom que les clients voient.

Étapes

1. Ouvrez Fonctionnalités.
2. Trouvez les interrupteurs de l'IA et activez ou désactivez l'assistant client.
3. Pour lui donner un nom, ouvrez Configuration ou dites à Orsa le nom que vous voulez qu'il utilise avec les clients.

Bon à savoir

Quand l'assistant est désactivé, les clients reçoivent à la place les questions simples et prédéfinies de HQ, et tout fonctionne toujours.

Un assistant nommé se présente comme un assistant IA de votre entreprise, pour que les clients sachent toujours qu'ils parlent à une IA.

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

Heures calmes

Les heures calmes sont les moments où aucun SMS n'est envoyé à vos clients. Vous choisissez si vous en voulez, et quand.

Étapes

1. Ouvrez Configurer, puis Heures calmes.
2. Choisissez Pas d'heures calmes, ou réglez l'heure où les SMS s'arrêtent et l'heure où ils reprennent.
3. Appuyez sur Enregistrer.

Bon à savoir

Les heures calmes suivent le fuseau horaire de chaque client.

Un SMS qui partirait pendant les heures calmes attend et part à leur fin. Cela vaut pour tous les types de SMS, y compris les demandes d'avis.

Un client qui vous écrit pendant les heures calmes reçoit quand même une réponse, car c'est lui qui a commencé la conversation.

Les urgences et les règles de sécurité

Des règles de sécurité fixes repèrent le gaz, le feu, l’inondation, le monoxyde de carbone, le danger électrique et une personne vulnérable, dans toutes les langues que parle HQ, pour tous les métiers.

Étapes

1. Quand une règle se déclenche, le client reçoit d'abord la consigne de sécurité, avant toute autre question.
2. L'intervention est marquée comme urgence et le bureau est prévenu tout de suite.
3. Regardez l'urgence sur le Tableau de l'équipe. Il indique si une règle de sécurité l'a repérée, si le client l'a déclarée, ou si l'IA l'a lue.

Bon à savoir

L'IA peut augmenter l'urgence mais jamais la baisser. Un responsable peut la baisser sur l'intervention, avec une raison, et c'est enregistré.

HQ évalue à quel point une situation est urgente et dangereuse. Il ne dit jamais à un client comment réparer quoi que ce soit.

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

Consentement, STOP et HELP

Avant de prendre la moindre information, on demande au client s'il accepte de recevoir des SMS, et il peut arrêter à tout moment.

Étapes

1. La première réponse demande au client son accord, avec la date, l'heure et les mots exacts enregistrés.
2. S’il répond STOP, ou le mot dans sa propre langue (comme PARAR, ARRET, STOPP, SAIR, LEIRATKOZAS ou TIGIL), les SMS vers ce numéro s’arrêtent aussitôt.
3. S'il répond HELP, il reçoit le nom de votre entreprise et la façon de vous joindre.

Bon à savoir

HQ fonctionne uniquement en réception. Personne ne peut écrire à un client qui ne vous a pas contacté en premier.

Quelqu'un qui écrit quelque chose comme « arrêtez de m'écrire » sans le mot exact est signalé au bureau pour qu'une personne s'en occupe.

Ajouter le chat à votre site web

Une seule ligne collée dans votre site web ajoute un bouton de chat qui mène la même conversation qu'un SMS.

Étapes

1. Ouvrez Configurer, puis Cette entreprise, et trouvez Le chat sur votre site.
2. Copiez la ligne affichée.
3. Collez-la dans votre site web, juste avant la balise body de fermeture. Votre webdesigner peut le faire en une minute.

Bon à savoir

Ce que les clients envoient dans le chat arrive dans Conversations avec tout le reste.

Si la ligne se retrouve là où elle ne devrait pas, appuyez sur Créer une nouvelle clé. L'ancienne ligne cesse de fonctionner jusqu'à ce que vous colliez la nouvelle.

Appels : annonce, appels manqués et journal des appels

Quand un client appelle votre numéro HQ, HQ appelle d'abord la bonne personne, et un appelant manqué ne reste jamais sans rien.

Étapes

1. Ouvrez l'écran Appels pour voir tous les appels entrants et sortants.
2. Quand HQ vous appelle, vous entendez d'abord une courte annonce qui dit qui appelle et pourquoi, avant d'être mis en relation.
3. Si personne ne décroche, l'appelant choisit un SMS en retour ou un message vocal, et le bureau reçoit une note.
4. Appuyez sur Faire un appel d'essai pour entendre le rendu.

Bon à savoir

Chaque appel indique qui a appelé, quand, combien de temps, et ce qui s'est passé.

L'enregistrement est désactivé sauf si vous l'activez dans Configurer, et les appelants entendent toujours d'abord que l'appel est enregistré.

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

Heures d'ouverture et réponse en dehors des heures

Vos heures d'ouverture décident qui répond au téléphone. En dehors des heures, vous choisissez : la personne d'astreinte, l'assistant, ou la messagerie vocale et un SMS.

Étapes

1. Ouvrez Configurer, puis Appels téléphoniques.
2. Réglez vos heures pour chaque jour, ou utilisez Copier sur les autres jours.
3. Choisissez qui répond pendant vos heures d'ouverture, et ce qui se passe en dehors.
4. Appuyez sur Enregistrer.

Bon à savoir

Une urgence peut toujours aller directement à une personne si vous le choisissez.

Les heures calmes sont à part. Elles décident seulement quand les SMS partent.

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

Appeler un client depuis HQ

Appelez un client depuis le numéro de votre entreprise, pour qu'il voie votre numéro HQ et non votre portable.

Étapes

1. Ouvrez le client ou l'intervention et appuyez sur Appeler depuis notre numéro.
2. HQ appelle d'abord votre propre téléphone. Décrochez, puis HQ appelle le client.
3. Quand vous raccrochez, notez ce qui s'est passé : Appelé, Message laissé ou Pas de réponse.

Bon à savoir

L'appel est inscrit sur l'écran Appels et sur la fiche du client.

Si votre entreprise enregistre les appels, le client entend d'abord l'avis d'enregistrement.

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

Comment arrive une intervention

Un client demande un horaire, un technicien accepte, et c'est seulement alors que l'intervention est confirmée au client.

Étapes

1. Un client choisit un horaire dans sa conversation, ou le bureau en réserve un par téléphone.
2. L'intervention est proposée à un technicien qualifié qui est libre à ce moment-là.
3. Le technicien accepte ou refuse. Un refus la transmet à quelqu'un d'autre, ou au bureau si personne n'est libre.
4. Une fois acceptée, le client est informé que l'intervention est confirmée.

Bon à savoir

Les demandes en attente de quelqu'un sont sur l'écran Demandes.

Si personne ne répond à temps, l'intervention remonte à un responsable.

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

Approuver un horaire

Les horaires et changements qui demandent une personne sont sur l'écran Demandes, en attente d'Approuver ou Refuser.

Étapes

1. Ouvrez Demandes.
2. Ouvrez une demande pour voir ce qui est demandé et ce que cela changerait.
3. Appuyez sur Approuver ou Refuser. Vous pouvez ajouter une courte note.

Bon à savoir

La personne qui a demandé reçoit votre réponse tout de suite.

Le bureau peut confirmer une intervention pour un technicien qui n'a pas répondu. Le technicien est prévenu, et on enregistre qui l'a confirmée.

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

Réserver une intervention par téléphone

Prendre une intervention par téléphone utilise la même réservation qu'un SMS, donc une intervention prise au téléphone est traitée comme toutes les autres.

Étapes

1. Ouvrez Prendre une intervention par téléphone.
2. Trouvez le client ou ajoutez-le, et écrivez ce dont il a besoin avec ses mots.
3. Appuyez sur Trouver des créneaux, choisissez-en un avec le client, et appuyez sur Réserver.

Bon à savoir

Si le client n'a pas accepté les SMS, rien ne lui est envoyé. Lisez-lui la question de consentement au téléphone s'il veut des nouvelles par SMS.

Les horaires proposent d’abord le technicien libre le plus proche, avec environ combien de route chacun ajoute.

Déplacer ou réattribuer une intervention

Déplacez une intervention à un autre horaire, ou confiez-la à un autre technicien, depuis l'intervention elle-même ou le Tableau de l'équipe.

Étapes

1. Ouvrez l'intervention depuis la liste Interventions ou le Tableau de l'équipe.
2. Appuyez sur Replanifier pour choisir une autre heure. Pour la confier à quelqu'un d'autre, appuyez sur Plus sur sa ligne dans la liste Interventions, puis Réattribuer.
3. Vérifiez ce qui changerait, puis confirmez.

Bon à savoir

Le client est informé du nouvel horaire. Le technicien qui l'avait est prévenu qu'il n'a plus besoin d'y aller.

Vous pouvez aussi demander à Orsa : « Déplace l'intervention de Maria à jeudi 14 h. »

Tournées : la journée de chaque technicien comme un trajet

Tournées montre les arrêts de chaque technicien dans l’ordre, la durée approximative de chaque trajet, et un meilleur ordre quand il y en a un.

Étapes

1. Ouvrez Tournées et choisissez le jour.
2. Les arrêts de chaque technicien sont dans l’ordre, avec environ combien de minutes de route entre eux. Appuyez sur Ouvrir toute la journée dans les cartes pour l’itinéraire par tous les arrêts.
3. Quand un meilleur ordre fait gagner de la route, il s’affiche à côté du jour. Appuyez sur Utiliser cet ordre, ou Pas maintenant.
4. Sous D’où partent les camionnettes le matin, indiquez l’adresse de votre atelier ou dépôt. Sous Camionnettes ramenées à la maison, ajoutez l’adresse de domicile de ceux qui partent de chez eux.

Bon à savoir

Rien ne bouge tant que vous n’appuyez pas sur Utiliser cet ordre. Chaque client reçoit alors un SMS avec sa nouvelle heure, et le technicien est prévenu.

Quand vous planifiez une intervention, le technicien libre le plus proche est proposé en premier, avec environ combien de route il ajoute.

Les temps de route sont une estimation de HQ. Un arrêt qui n’est pas sur la carte en est exclu.

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

Caser une urgence

Quand une urgence a besoin de quelqu'un tout de suite, HQ montre quelle intervention pourrait bouger pour faire de la place, et pourquoi.

Étapes

1. Ouvrez l'urgence sur le Tableau de l'équipe.
2. Appuyez sur Qu'est-ce qui peut bouger ? pour voir les interventions qui pourraient faire de la place, avec la raison pour chacune.
3. Choisissez-en une et confirmez. Rien ne bouge tant que vous ne l'avez pas fait.

Bon à savoir

Le client dont l'intervention est déplacée se voit proposer d'autres horaires.

Les urgences qui attendent un appel téléphonique sont listées en haut du Tableau de l'équipe.

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

Équipes et apprentis

Une intervention peut nécessiter plus d'un technicien, et un apprenti peut accompagner pour apprendre sans compter comme l'un d'eux.

Étapes

1. Ouvrez le service et indiquez combien de techniciens il nécessite.
2. Chaque place sur l'intervention est proposée et acceptée séparément. L'intervention est confirmée quand toutes les places sont prises.
3. Pour envoyer un apprenti, ajoutez-le comme accompagnant de son formateur.

Bon à savoir

Un technicien peut demander à faire une intervention avec une autre équipe. La demande attend Approuver sur l'écran Demandes.

Si un formateur quitte une intervention, c'est le bureau qui décide de ce que fait l'apprenti. Rien n'est décidé à votre place.

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

Astreinte

Le planning d'astreinte indique qui est réveillé pour une urgence en dehors des heures.

Étapes

1. Ouvrez Techniciens, puis D'astreinte.
2. Réglez le planning : qui est d'astreinte, et pour quels jours et quelles heures.
3. Enregistrez-le. Le Tableau de l'équipe montre qui est d'astreinte en ce moment.

Bon à savoir

Une urgence en dehors des heures prévient la personne d'astreinte. Si personne n'est au planning, c'est le bureau qui est prévenu.

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

Retours sous 30 jours

Une nouvelle visite pour le même problème dans les 30 jours suivant la première visite est un retour, et elle ne vous est pas facturée.

Étapes

1. Quand un client revient au sujet d'un travail précédent, HQ le signale comme retour possible.
2. Ouvrez l'intervention et appuyez sur Oui, un retour, ou Non, une nouvelle intervention.
3. Un retour est marqué Retour dans la journée du technicien.

Bon à savoir

Les 30 jours comptent à partir du premier rendez-vous et ne repartent jamais à zéro.

Les retours sont comptés par technicien dans le temps, pour que vous voyiez les tendances sans classement.

https://orshihq.com/help/callbacks

Annuler une intervention

Annulez une intervention depuis l'intervention elle-même. Le client et le technicien sont tous deux prévenus.

Étapes

1. Ouvrez l'intervention.
2. Appuyez sur Annuler l'intervention et choisissez la raison.
3. Confirmez.

Bon à savoir

Le créneau est de nouveau libre tout de suite.

La raison est conservée, avec les mots du client s'il en a donné.

https://orshihq.com/help/cancel-a-job

Commentaires sur une intervention

Laissez une note ou posez une question à l'équipe sur l'intervention elle-même. Tapez @ et un nom pour prévenir cette personne.

Étapes

1. Ouvrez l'intervention. Sur un ordinateur, appuyez sur sa ligne dans la liste Interventions ; elle s'ouvre à côté.
2. Sous Commentaires, écrivez votre note. Tapez @ et choisissez un nom pour prévenir cette personne.
3. Laissez Interne pour l'équipe, ou choisissez Pour le client pour l'envoyer aussi au client, puis appuyez sur Envoyer le commentaire.

Bon à savoir

La personne mentionnée est prévenue dans la cloche. Quand quelqu'un répond, tous ceux qui ont commenté avant sont prévenus aussi.

Les techniciens voient et écrivent des commentaires sur leurs propres interventions dans l'application. Orsa peut aussi en lire et en ajouter, après votre confirmation.

Ajouter un technicien

Ajoutez un technicien avec son nom, ses coordonnées, les services qu'il fait et ses heures de travail.

Étapes

1. Ouvrez Techniciens et appuyez sur Ajouter un technicien.
2. Indiquez son nom, son téléphone, son e-mail et sa langue, et cochez les services qu'il fait.
3. Réglez ses heures de travail. Utilisez Copier sur les autres jours pour gagner du temps.
4. Appuyez sur L'inviter à se connecter pour qu'il reçoive l'application mobile.

Bon à savoir

Vous pouvez vous arrêter en cours de route. Un technicien à moitié saisi est gardé comme brouillon jusqu'à votre retour.

Les clients ne voient jamais que le prénom d'un technicien.

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

Inviter une personne du bureau ou un comptable

Le personnel du bureau et les comptables se connectent avec leur propre compte et ne voient que ce que leur rôle permet.

Étapes

1. Ouvrez Personnes et autorisations.
2. Appuyez sur Inviter, saisissez son nom et son e-mail, et choisissez son rôle.
3. La personne reçoit un e-mail avec un lien pour choisir un mot de passe.

Bon à savoir

Pour empêcher quelqu'un de se connecter, ouvrez sa ligne et retirez-le. Son travail passé reste, à son nom.

Si quelqu'un oublie son mot de passe, appuyez sur Lien de réinitialisation sur sa ligne.

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

Les rôles et ce que chacun voit

Chaque entreprise commence avec quatre rôles : Propriétaire, Bureau, Technicien et Comptable. Chacun peut voir ou modifier certaines parties de HQ.

Étapes

1. Ouvrez Personnes et autorisations, puis Ce que chaque rôle peut faire.
2. Choisissez un rôle pour voir chaque domaine et s'il peut le voir, le modifier, ou ni l'un ni l'autre.
3. Modifiez ce qu'un rôle peut faire, ou créez un nouveau rôle, et enregistrez.

Bon à savoir

Le Propriétaire peut toujours tout faire.

Personne ne peut donner à quelqu'un un droit qu'il n'a pas lui-même.

Orsa suit les mêmes règles. Il ne peut voir et faire que ce que peut la personne qui demande.

https://orshihq.com/help/roles

Heures de travail et congés

Chaque technicien a ses propres heures de travail, et les congés sont demandés et approuvés dans HQ.

Étapes

1. Pour changer des heures, ouvrez Techniciens, choisissez la personne et modifiez ses heures.
2. Un technicien demande un congé depuis son application mobile. La demande attend sur l'écran Demandes.
3. Approuvez-la ou refusez-la. HQ la vérifie d'abord par rapport à vos règles de congés.

Bon à savoir

Réglez vos règles dans Configurer, puis Règles de congés : combien de jours d'affilée, et combien de personnes peuvent être absentes en même temps.

HQ ne voit jamais et ne demande jamais la raison d'un congé.

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

La journée d'un technicien sur l'application mobile

Les techniciens mènent leur journée depuis l'application HQ sur leur téléphone : les interventions du jour, l'itinéraire, les photos et le rapport de fin de journée.

Étapes

1. Ouvrez l'application pour voir Votre journée : la prochaine intervention, le reste de la journée, et le trajet entre les deux.
2. Acceptez ou refusez les interventions qui vous sont proposées.
3. Sur chaque intervention, appuyez sur en route, arrivé, commencé et terminé. Le bureau le voit en direct.
4. Prenez des photos avant et après. Elles partent toutes seules dès que vous avez du réseau.

Bon à savoir

Activez les alertes sur votre téléphone pour être prévenu quand une intervention est proposée ou change.

Vous pouvez aussi demander à Orsa depuis l'application : « Quelle est ma prochaine intervention ? » ou « Marque-moi comme terminé. »

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

Le rapport de fin de journée

À la fin de la journée, chaque technicien remet un court rapport : ce qui a été fait, les pièces utilisées, et ce qu'il faut revenir faire.

Étapes

1. Dans l'application, ouvrez Fin de journée.
2. Remplissez les cases de chaque intervention, ou dites-le à Orsa et vérifiez ce qu'il a écrit.
3. Appuyez sur Le remettre.

Bon à savoir

Le bureau voit les rapports sous Techniciens.

Orsa ne fait que recopier dans les cases ce qui a été dit. Il n'invente jamais de travail effectué.

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

Quand quelqu'un est malade

Marquez quelqu'un comme absent et HQ montre quelles interventions ont besoin de quelqu'un, qui d'autre pourrait prendre chacune, et demande avant de changer quoi que ce soit.

Étapes

1. Ouvrez Techniciens, choisissez la personne et appuyez sur Le marquer absent. Ou dites à Orsa : « Marcus est absent jusqu'à jeudi. »
2. HQ liste les interventions qui ont maintenant besoin de quelqu'un, en commençant par le travail urgent du jour.
3. Pour chaque intervention, choisissez Lui proposer la place pour la confier à quelqu'un de libre, ou Demander au client de déplacer.

Bon à savoir

Rien ne change tant que vous n'avez pas confirmé. On ne dit jamais aux clients pourquoi quelqu'un est absent.

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

Mettre en place votre grille tarifaire

Votre grille tarifaire contient vos services, vos pièces et vos taux de main-d'œuvre. Chaque devis et chaque facture en sont calculés.

Étapes

1. Ouvrez Services pour ajouter les services que vous proposez, ou partez de la liste de votre métier.
2. Ouvrez Prix pour indiquer ce que chaque service, pièce et taux de main-d'œuvre vous coûte et ce que vous facturez.
3. Réglez vos frais de déplacement, vos tarifs hors heures et la taxe.

Bon à savoir

La grille tarifaire fait tous les calculs, en cents entiers. L'IA ne calcule jamais un prix.

Un service sans prix signifie que le client reçoit un devis sur place.

Les prix de plus de six mois sont signalés pour que vous pensiez à les vérifier.

Marge et majoration, avec un exemple

La marge est la part du prix que vous gardez. La majoration est ce que vous ajoutez à votre coût. Ce n'est pas le même chiffre.

Étapes

1. Disons qu'une pièce vous coûte 100 $ et que vous la facturez 150 $.
2. Votre majoration est de 50 %, parce que vous avez ajouté 50 $ au coût de 100 $.
3. Votre marge est de 33,33 %, parce que 50 $ représentent un tiers du prix de 150 $.

Bon à savoir

Dans Prix, vous pouvez dire lequel des deux vous voulez dire, et HQ calcule le prix à partir de votre coût.

Si un prix passe sous votre objectif de marge, HQ le signale.

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

Faire et envoyer un devis

Un devis est un prix ferme que le client peut accepter en ligne. Il est construit à partir de votre grille tarifaire.

Étapes

1. Ouvrez l'intervention et commencez un devis, ou ouvrez Devis.
2. Ajoutez des services, des pièces et de la main-d'œuvre depuis votre grille tarifaire. HQ fait le total.
3. Vérifiez-le et appuyez sur Envoyer. Le client reçoit un lien pour le lire et dire oui.

Bon à savoir

Chaque devis a une date d'expiration. Un prix ferme sans fin est une promesse que personne ne peut tenir.

Une fois envoyé, un devis n'est pas modifié sur place. Un changement crée une nouvelle version.

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

Proposer des options dans un devis

Proposez des choix au client dans un même devis, comme réparer ou remplacer, et laissez-le choisir.

Étapes

1. Dans le devis, ajoutez chaque choix comme une option avec ses propres lignes.
2. Envoyez-le. Le client voit chaque option avec son prix et en choisit une.

Bon à savoir

L'option choisie par le client est celle qui va sur l'intervention puis sur la facture.

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

Acomptes

Demandez un acompte quand un client accepte un devis : un montant fixe ou un pourcentage.

Étapes

1. Ouvrez Prix et trouvez Un acompte à l'acceptation du devis.
2. Choisissez aucun, un montant fixe ou un pourcentage.
3. Enregistrez. Les devis envoyés à partir de maintenant le demandent.

Bon à savoir

Le client paie l'acompte par carte quand il accepte. Payer un acompte ne réserve pas le passage : un technicien doit encore prendre l'intervention.

https://orshihq.com/help/deposits

Changements sur place

Quand l'intervention s'avère plus importante, proposez au client une nouvelle version du devis depuis l'intervention.

Étapes

1. Ouvrez l'intervention et appuyez sur L'intervention s'est agrandie.
2. Ajoutez ce qui est nécessaire maintenant.
3. Appuyez sur Proposer une autre version. Le client la lit et l'accepte avant que vous continuiez.

Bon à savoir

Le premier devis est conservé exactement tel quel. Chaque version est sur l'intervention, pour que personne ne discute plus tard de ce qui a été convenu.

Laisser Orsa rédiger un devis

Orsa peut rédiger un devis à partir de ce que le client a décrit, en n'utilisant que votre propre grille tarifaire.

Étapes

1. Ouvrez l'intervention et appuyez sur Rédiger à partir de ceci.
2. Orsa choisit des lignes dans votre grille tarifaire. La grille tarifaire calcule chaque chiffre.
3. Vérifiez chaque ligne, modifiez ce que vous voulez, et envoyez-le vous-même.

Bon à savoir

Orsa n'envoie jamais de devis et n'invente jamais de prix. Si quelque chose n'est pas dans votre grille tarifaire, il le dit.

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

Envoyer une facture

Envoyez une facture depuis l'intervention quand le travail est fait. Le client paie par carte en ligne.

Étapes

1. Ouvrez l'intervention et commencez la facture. Elle part du devis accepté.
2. Vérifiez les lignes, l'acompte déjà payé et la taxe.
3. Appuyez sur Envoyer. Le client reçoit un lien pour la lire et payer.

Bon à savoir

Les factures sont sur l'écran Factures, avec ce qui est payé et ce qui reste dû.

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

Rappeler à un client de payer

Envoyez le rappel d'une facture impayée depuis la facture elle-même.

Étapes

1. Ouvrez Factures et choisissez celle qui est impayée.
2. Appuyez sur Envoyer un rappel. Le client reçoit de nouveau le même lien.

Bon à savoir

Les rappels respectent vos heures calmes comme tous les autres SMS.

Remboursements, et pourquoi les frais de carte ne sont pas rendus

Remboursez depuis la facture. HQ vous montre les frais de carte que vous perdez avant que vous confirmiez.

Étapes

1. Ouvrez la facture et appuyez sur Rembourser.
2. Choisissez combien et pourquoi.
3. Lisez l'avertissement sur les frais de carte, et confirmez.

Bon à savoir

Quand vous remboursez, Stripe garde les frais de traitement prélevés sur le paiement d'origine. HQ montre environ combien c'était avant que vous appuyiez sur le bouton.

L'argent retourne sur la carte du client. Cela peut prendre quelques jours pour apparaître.

https://orshihq.com/help/refunds

Contestations

Si un client conteste un paiement auprès de sa banque, vous répondez via Stripe, et HQ vous aide à rassembler les preuves.

Étapes

1. Ouvrez Argent pour voir la contestation et sa date limite.
2. Ouvrez l'intervention et téléchargez ses photos en un seul PDF.
3. Envoyez-le, avec le devis signé, sur la page de contestation de Stripe avant la date limite.

Bon à savoir

Les photos ne sont partagées que si vous le choisissez. Les données de localisation et d'appareil photo ont été retirées à la prise de vue.

Quand l'argent arrive sur votre compte bancaire

Les paiements par carte vont sur votre compte Stripe puis sur votre compte bancaire selon le calendrier de versement de Stripe.

Étapes

1. Ouvrez Argent pour voir ce qui est entré et ce qui est sorti.
2. Pour les dates de versement, consultez votre tableau de bord Stripe.

Bon à savoir

HQ ne détient jamais votre argent. Votre entreprise est le commerçant sur chaque paiement.

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

Importer des clients depuis un tableur

Importez vos clients dans HQ depuis Excel ou un fichier CSV, ou mettez à jour ceux qui y sont déjà.

Étapes

1. Ouvrez Clients, puis Ajouter des clients.
2. Choisissez votre fichier (Excel ou CSV), ou collez les lignes, et associez chaque colonne à un champ : nom, téléphone, e-mail, adresse.
3. Appuyez sur D’abord y jeter un œil pour voir ce qui serait ajouté ou modifié, puis sur Les importer.
4. Vous avez changé d'avis ? Appuyez sur Annuler l'import.

Bon à savoir

Personne parmi ceux que vous importez ne reçoit de SMS. Chaque client ne reçoit de SMS qu'après l'avoir accepté.

Les personnes déjà dans HQ ne sont pas ajoutées deux fois. Elles sont reconnues par téléphone, e-mail, ou nom et adresse, et vous pouvez choisir de les mettre à jour depuis le fichier. Une cellule vide n’efface jamais rien.

Fusionner les doublons

Quand deux fiches concernent la même personne, fusionnez-les en une seule.

Étapes

1. Ouvrez l'un des clients.
2. Appuyez sur C'est la même personne que… et choisissez l'autre fiche.
3. Vérifiez ce qui sera conservé, et appuyez sur Les fusionner.

Bon à savoir

Chaque intervention, message et note passe sur la fiche que vous gardez.

Appuyez sur Annuler cette fusion si c'était une erreur.

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

Notes sur un client

Ajoutez une note sur un client pour votre équipe : le code du portail, le chien, le meilleur moment pour appeler.

Étapes

1. Ouvrez le client.
2. Écrivez la note et appuyez sur Ajouter la note.

Bon à savoir

Les notes sont pour votre équipe. Les clients ne les voient jamais.

Ou dites à Orsa : « Ajoute une note à Maria Lopez : code du portail latéral 4471. »

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

Quand un client demande ses données, ou à être supprimé

Un client peut demander tout ce que vous détenez sur lui, ou demander à être effacé.

Étapes

1. Ouvrez le client.
2. Appuyez sur Télécharger tout ce qu'on détient sur lui pour obtenir sa fiche complète à lui envoyer.
3. Pour l'effacer, appuyez sur Effacer ce client et confirmez. C'est irréversible.

Bon à savoir

La trace de sa demande de ne pas recevoir de SMS est conservée même après l'effacement, pour qu'il ne reçoive plus jamais de SMS.

Seuls les rôles autorisés à voir ou effacer la fiche complète d'un client ont ces boutons.

Ce que vous pouvez demander à Orsa

Orsa répond aux questions sur votre travail et sur HQ, et peut faire presque tout ce que vous pouvez faire dans HQ, une fois que vous appuyez sur Confirmer.

Étapes

1. Appuyez sur Demander à Orsa sur n'importe quel écran.
2. Tapez ou dites ce que vous voulez, par exemple « Qui est en congé vendredi ? », « Déplace l’intervention de Maria à jeudi 14 h » ou « Comment ajouter un technicien ? »
3. Lisez la réponse. Si elle changerait quelque chose, vérifiez-la et appuyez sur Confirmer.

Bon à savoir

Quand Orsa s'ouvre, il montre des exemples de ce que vous pouvez demander, uniquement parmi ce que vous avez le droit de faire.

Les questions sur la façon de faire quelque chose dans HQ reçoivent les étapes de ces pages d'aide, avec M'y emmener et En savoir plus.

Orsa peut planifier, déplacer et annuler des interventions, ajouter et mettre à jour des clients, changer les prix et les réglages, préparer et envoyer devis et factures, et s’occuper de votre équipe. Il ne peut faire que ce que vous avez vous-même le droit de faire.

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

Ce qu'Orsa ne fera jamais

Orsa n'enregistre jamais rien de lui-même, ne fait jamais de calculs d'argent, et ne voit jamais plus que vous.

Étapes

1. Chaque changement attend que vous appuyiez sur Confirmer.
2. Chaque chiffre vient de la grille tarifaire de HQ ou des propres calculs de HQ, jamais de l'IA.
3. Orsa ne rend jamais une urgence moins urgente, et n'écrit jamais à quelqu'un qui ne vous a pas contacté en premier.

Bon à savoir

Tout ce que fait Orsa est enregistré au nom de la personne qui l'a approuvé. Vous êtes responsable de ce que vous confirmez.

Orsa ne répond aux questions pratiques qu'à partir de ces pages d'aide, il ne peut donc pas inventer un bouton qui n'existe pas.

Confirmer et annuler ce que fait Orsa

Orsa montre tout ce qu'il changerait avant que rien ne soit enregistré, et tout un lot peut être annulé d'un seul geste.

Étapes

1. Lisez la liste des changements qu'Orsa affiche. Rien n'est encore enregistré.
2. Appuyez sur Confirmer pour tout faire. Un remboursement, l'annulation d'une facture ou l'effacement d'un client porte la mention Demande deux fois et demande un second Confirmer.
3. Vous avez changé d'avis ? Appuyez sur Tout annuler pour remettre tout le lot comme avant.

Bon à savoir

Un changement qui ne peut pas être défait le dit avant que vous le confirmiez.

Chaque changement est enregistré à votre nom, marqué comme fait via Orsa.

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

Donner à Orsa un tableur ou une photo

Joignez un tableur ou une photo dans Demander à Orsa, et dites à Orsa quoi en faire.

Étapes

1. Ouvrez Demander à Orsa et appuyez sur Joindre un fichier. Choisissez un fichier Excel ou CSV, ou une photo.
2. Dites ce que vous voulez, par exemple « Mets à jour ces prix » ou « Ajoute ces clients. »
3. Vérifiez ce qu'Orsa changerait, et appuyez sur Confirmer.

Bon à savoir

HQ lit le fichier lui-même. Il n'est jamais envoyé à l'IA, et seul son nom est gardé ensuite.

Un fichier peut faire jusqu'à 10 Mo.

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

Écrire à Orsa par SMS depuis votre téléphone

Envoyez un SMS à votre numéro HQ depuis votre propre téléphone pour demander quelque chose à Orsa ou changer quelque chose, sans ouvrir HQ.

Étapes

1. Appuyez sur vos initiales en haut à droite et ouvrez Votre profil. Sous M'appeler pour les clients, saisissez votre numéro, cochez Me laisser écrire à Orsa depuis ce téléphone et appuyez sur Enregistrer.
2. Écrivez à votre numéro HQ depuis ce téléphone, comme vous demanderiez à Orsa dans HQ : « Quelle est ma prochaine intervention ? » ou « Déplace l'intervention Lopez à 15 h. »
3. Quand Orsa changerait quelque chose, il dit quoi. Répondez OUI pour le faire, ou NON pour laisser tomber. Répondez ANNULER pour défaire le dernier changement.

Bon à savoir

Orsa ne répond qu'aux SMS du numéro enregistré là, et seulement avec ce que vous avez le droit de voir et de faire.

Un remboursement, l'annulation d'une facture ou l'effacement d'un client vous demande de répondre OUI deux fois.

Parler au lieu de taper

Appuyez une fois sur Parler et dites ce que vous voulez. Orsa l'envoie quand vous vous arrêtez et répond par écrit.

Étapes

1. Ouvrez Demander à Orsa et appuyez une fois sur Parler.
2. Dites votre question ou ce que vous voulez faire. Vos mots s'affichent pendant que vous parlez et partent quand vous vous arrêtez.
3. Lisez la réponse. Appuyez de nouveau sur Parler pour la question suivante. Un changement attend toujours Confirmer.

Bon à savoir

Votre téléphone ou navigateur transforme la voix en mots. Le son lui-même n'arrive jamais à HQ.

Pour entendre aussi les réponses à voix haute, activez Lire à voix haute les réponses d'Orsa dans Votre profil, sous vos initiales.

Ce que voit l'IA, et votre vie privée

L'IA ne voit que ce dont elle a besoin pour chaque tâche, et seulement ce que la personne qui demande a le droit de voir.

Étapes

1. Pour lire une question, l'IA voit la phrase, pas vos fiches.
2. Le code de HQ lit ensuite vos fiches via votre propre compte, avec vos propres autorisations.
3. Orsa répond dans votre propre langue, à partir de ce que HQ détient déjà.

Bon à savoir

Les conversations avec Orsa sont conservées un an, puis oubliées. Vous pouvez en oublier une plus tôt depuis le panneau.

Chaque entreprise peut désactiver les fonctions d'IA dans Fonctionnalités.

Comment Orshi vous facture

Votre formule, ce que vous devez et vos anciennes factures sont dans Configurer, sous Cette entreprise.

Étapes

1. Ouvrez Configurer, puis Cette entreprise, et trouvez Votre formule.
2. Consultez le mois en cours et vos anciennes factures.
3. Appuyez sur Ajouter une carte ou Changer de carte pour payer avec une autre carte.

Bon à savoir

Une intervention compte une seule fois dans votre facture, quand le client choisit son premier horaire. Les reprogrammations sont gratuites.

La page de chaque intervention indique si elle figure sur votre facture, et pourquoi.

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

Les crédits « On s'est trompé »

Si une erreur de HQ vous a fait perdre une intervention, retirez-la tout de suite de votre facture.

Étapes

1. Ouvrez l'intervention et trouvez Sur votre facture.
2. Appuyez sur On s'est trompé et choisissez ce que HQ a mal fait.
3. Elle est retirée de votre facture immédiatement. Si c'était Autre chose, une personne chez Orshi vous répond.

Bon à savoir

Chaque intervention retirée de votre facture a une raison enregistrée, pour que la facture tombe toujours juste.

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

Se connecter et réinitialiser un mot de passe

Connectez-vous avec votre e-mail et votre mot de passe, ou avec Google ou Microsoft. Si vous l’oubliez, demandez un lien de réinitialisation.

Étapes

1. Sur la page de connexion, appuyez sur Mot de passe oublié ?
2. Saisissez votre e-mail. Un lien arrive par e-mail.
3. Ouvrez le lien et choisissez un nouveau mot de passe.

Bon à savoir

Un responsable peut aussi vous envoyer un lien de réinitialisation depuis Personnes et autorisations.

Pour vous connecter avec Google ou Microsoft, appuyez sur vos initiales en haut à droite, ouvrez Votre profil et appuyez sur Connecter à côté de celui que vous utilisez. Votre mot de passe continue de fonctionner.

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

Votre profil et vos notifications

Tout ce qui vous concerne, au même endroit sous vos initiales : nom, photo, connexion, langue, apparence, page d'accueil et ce qui vous parvient.

Étapes

1. Appuyez sur vos initiales en haut à droite, puis Votre profil.
2. Modifiez ce que vous voulez et appuyez sur Enregistrer. Une nouvelle adresse e-mail est utilisée une fois que vous avez ouvert le lien envoyé.
3. Sous Notifications, cochez par où chaque type vous parvient quand HQ est fermé : ce téléphone, un SMS ou un e-mail.

Bon à savoir

La cloche a toujours tout. Téléphone, SMS et e-mail sont désactivés tant que vous ne les activez pas.

Moins de mouvement garde HQ immobile : rien ne glisse, la cloche ne sonne pas.

Connexion en deux étapes

Avec la connexion en deux étapes, se connecter demande aussi un code d’une appli sur votre téléphone : un mot de passe volé ne suffit pas.

Étapes

1. Installez une appli d’authentification sur votre téléphone, comme Google Authenticator, Microsoft Authenticator ou 1Password.
2. Appuyez sur vos initiales en haut à droite, ouvrez Votre profil et appuyez sur Activer la connexion en deux étapes.
3. Scannez le carré avec l’appli, ou tapez la clé affichée dessous. Puis tapez les six chiffres que montre l’appli et appuyez sur L’activer.
4. Gardez vos codes de secours en lieu sûr. Chacun marche une fois, pour le jour où vous perdez votre téléphone.

Bon à savoir

Sur le vrai HQ, la connexion en deux étapes est obligatoire pour tout le monde.

Téléphone perdu ? Connectez-vous avec un code de secours, puis appuyez sur Créer de nouveaux codes de secours. Ou demandez au propriétaire de votre entreprise de désactiver votre connexion en deux étapes, et réactivez-la sur le nouveau téléphone.

Votre profil liste aussi vos connexions récentes, pour voir si quelqu'un d'autre est entré.

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

Les langues : la vôtre, celle de votre entreprise et celle de chaque client

HQ parle huit langues. Chacun lit HQ dans la sienne, et chaque client reçoit ses messages dans la sienne.

Étapes

1. Pour lire HQ dans votre langue, appuyez sur vos initiales en haut à droite et choisissez-la sous Langue.
2. Pour choisir la langue dans laquelle écrit votre entreprise, ouvrez Configurer, puis Langues, et choisissez-la à côté de Cette entreprise écrit en.
3. Chaque client reçoit ses messages dans la langue dans laquelle il écrit. Pour en corriger un, choisissez une autre langue à côté de son nom sur la même page.

Bon à savoir

Les huit langues sont l’anglais, l’espagnol, le français, l’allemand, le portugais, le hongrois, le chinois et le tagalog.

Les règles de sécurité et le mot pour arrêter les SMS marchent dans chacune d’elles.

https://orshihq.com/help/languages

Un SMS n'est pas arrivé

HQ ne dit jamais qu'un SMS a été remis tant que l'opérateur ne l'a pas confirmé. Voici comment vérifier.

Étapes

1. Ouvrez la conversation et regardez le message. Il indique s'il a été envoyé, remis ou s'il a échoué.
2. Vérifiez Prêt à passer en réel. Tant que les SMS ne sont pas approuvés, ils n'arrivent pas sur de vrais téléphones.
3. Vérifiez si le client a répondu STOP, ou si vos heures calmes le retiennent.

Bon à savoir

Si un client ne peut pas recevoir de SMS, appelez-le plutôt depuis HQ.

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

Une page semble cassée après une mise à jour

Après une mise à jour de HQ, votre navigateur peut encore afficher l'ancienne page. Un nouveau chargement règle généralement le problème.

Étapes

1. Rechargez la page.
2. Si elle semble toujours anormale, ouvrez-la dans une fenêtre privée ou de navigation privée.
3. Toujours un problème ? Appuyez sur Quelque chose ne va pas sur la page. Cela nous envoie exactement ce que vous avez vu.

Bon à savoir

Quelque chose ne va pas vous donne une référence à mentionner si vous nous contactez.

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

Obtenir l'aide d'une personne chez Orshi

L'assistance peut entrer dans votre compte pour vous aider, mais seulement si vous la laissez entrer.

Étapes

1. Contactez Orshi à contact@orshihq.com.
2. Quand l'assistance demande à entrer, ouvrez Configurer, puis Quelqu'un de l'assistance, et appuyez sur La laisser entrer ou refusez.
3. Ou appuyez sur Créer un code à usage unique et lisez-le-lui au téléphone.

Bon à savoir

Tant que l'assistance est connectée, chaque écran l'indique et tout ce qu'elle fait est enregistré. Vous pouvez mettre fin à la visite à tout moment.

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

Demander un avis aux clients

Après une intervention, HQ peut envoyer au client un SMS avec un lien pour vous laisser un avis.

Étapes

1. Ouvrez Configurer, puis Cette entreprise, et collez le lien de votre page d'avis.
2. Ouvrez Configurer, puis Avis, pour vérifier que les demandes d'avis sont activées et voir ce qui en bloque.

Bon à savoir

Sans lien d'avis, aucune demande d'avis n'est envoyée. Elles respectent vos heures calmes.

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