# HQ súgó: a teljes útmutató

## Tartalom


### Első lépések

- Mit csinál a HQ, két percben
- Keresés és a csengő
- Beállítás: a cég beállítása
- Regisztráció
- Az HQ kipróbálása saját bemutató céggel
- A beállítási lépések, és miért kérdezzük őket
- Beállítás Orsával beszélgetve
- Szolgáltatások, alkatrészek és szerelők behozatala táblázatból
- Az Ön HQ-száma és az SMS-jóváhagyás
- A meglévő telefonszám áthozása
- Névjegy küldése az új ügyfeleknek
- Kész az élesítésre, soronként
- Fizetés fogadása: a Stripe csatlakoztatása
- A cége színe
- Az Ön száma a Google-on

### Telefon és SMS

- Hogyan érik el az ügyfelek
- Mit mond az asszisztens az ügyfeleinek
- Az asszisztens be- és kikapcsolása, és elnevezése
- Csendes órák
- Vészhelyzetek és a biztonsági szabályok
- Hozzájárulás, STOP és HELP
- Csevegés hozzáadása a weboldalához
- Hívások: bemondás, nem fogadott hívások és a hívásnapló
- Nyitvatartás és hívásfogadás nyitvatartáson kívül
- Ügyfél hívása a HQ-ból

### Munkák és beosztás

- Hogyan érkezik egy munka
- Időpont jóváhagyása
- Munka foglalása telefonon
- Munka áthelyezése vagy átosztása
- Útvonalak: minden szerelő napja egy útként
- Egy vészhelyzet beszorítása
- Brigádok és tanulók
- Ügyelet
- Garanciális visszahívások 30 napon belül
- Munka lemondása

Hozzászólások egy munkához

## A csapata

Szerelő hozzáadása
Irodai munkatárs vagy könyvelő meghívása
Szerepkörök, és mit lát mindegyik
Munkaidő és szabadság
A szerelő napja a telefonos alkalmazásban
A napi jelentés
Ha valaki beteg

## Árak és árajánlatok

Az árlista beállítása
Árrés és felár, példával
Árajánlat készítése és küldése
Választási lehetőségek egy árajánlatban
Előlegek
Változások a helyszínen
Árajánlat-vázlat Orsával

## Számlák és fizetések

Számla küldése
Fizetési emlékeztető az ügyfélnek
Visszatérítés, és miért nem jár vissza a kártyadíj
Viták
Mikor ér a pénz a bankszámlájára

## Ügyfelek

Ügyfelek behozása táblázatból
Ismétlődések összevonása
Jegyzetek egy ügyfélről
Ha egy ügyfél kéri az adatait, vagy a törlését

## Orsa, az asszisztense

Mit kérdezhet Orsától
Amit Orsa soha nem fog megtenni
Amit Orsa tesz: megerősítés és visszavonás
Táblázat vagy fénykép átadása Orsának
SMS Orsának a saját telefonjáról
Beszéd gépelés helyett
Mit lát az MI, és az Ön adatvédelme

## A fiókja és a segítségkérés

Hogyan számláz Önnek az Orshi
„Mi hibáztunk” jóváírások
Bejelentkezés és jelszó-visszaállítás

A profilja és az értesítések
Kétlépcsős bejelentkezés
Nyelvek: az Öné, a cégéé és minden ügyfélé
Nem érkezett meg egy SMS
Egy oldal hibásnak tűnik frissítés után
Segítség egy embertől az Orshinál
Értékelés kérése az ügyfelektől

# Mit csinál a HQ, két percben

A HQ válaszol az ügyfeleinek, lefoglalja a munkát a csapatával, és minden munkát végigvisz a kifizetésig.

## Lépések

1. Egy ügyfél SMS-t ír a HQ-számára, felhívja, vagy a weboldala csevegését használja.
2. A HQ megkérdezi, mire van szüksége és mennyire sürgős, és valódi időpontokat ajánl a csapata valódi munkaideje alapján.
3. Egy szerelő elfogadja a munkát. Amíg ezt meg nem teszi, az ügyfélnek semmit sem erősítünk meg.
4. A munka egy helyen halad végig: az árajánlat, a kiszállás, a fotók, a számla és a fizetés.

## Jó tudni

Az ügyfelek soha nem telepítenek alkalmazást és nem hoznak létre fiókot. SMS-t írnak, csevegnek vagy telefonálnak, és egyszerű weboldalakat olvasnak, amelyeket Ön küld nekik.

Semmi sem történik magától. A HQ és Orsa javasolhat és megfogalmazhat, de minden foglalást, üzenetet és módosítást a csapata egy tagja hagy jóvá.

A cégénél be- és kikapcsolhat funkciókat, és az egyszerű képernyők mindig működnek, kikapcsolt MI mellett is.

https://orshihq.com/help/what-hq-does

# Keresés és a csengő

A HQ tetején lévő sávval mindenben kereshet, amit láthat, a csengő pedig mindent megőriz, ami Önnek szól.

## Lépések

1. Írjon be munkaszámot, nevet, telefonszámot, árajánlatot vagy számlaszámot a fenti keresőbe.
2. Nyomjon meg egy találatot a megnyitásához.
3. Nyomja meg a csengőt, hogy lássa, mi érkezett Önnek: munkák, válaszok, említések és más. A piros szám mutatja, hány új.

## Jó tudni

A keresés csak azt találja meg, amit a szerepköre megnyithat. Egy szerelő a saját munkáit találja.

A képernyők maguktól frissülnek, ha valami változik, így nincs mit újratölteni.

https://orshihq.com/help/search-and-bell

# Beállítás: a cég beállítása

A tulajdonosok és vezetők a HQ tetején, a Beállítás alatt állítják be a céget. A napi munka a bal oldali menüben marad.

## Lépések

1. Nyomja meg a Beállítás gombot a HQ tetején.
2. Válasszon egy részt a bal oldali menüből: csapat, szolgáltatások, a cég, SMS, fizetések és más.
3. Ha végzett, nyomja meg a Vissza a HQ-ba gombot a menü tetején.

## Jó tudni

A Beállítást csak a tulajdonosok és vezetők látják. Mindenki saját beállításai a Profilja oldalon vannak, a monogramja alatt.

Orsát is megkérheti, hogy módosítson egy beállítást. Megmutatja, mi változna, és megvárja a Megerősítést.

https://orshihq.com/help/configure

# Regisztráció

Indítsa el a cégét az orshihq.com/start oldalon. Körülbelül tíz percig tart, és abbahagyhatja, majd folytathatja.

## Lépések

1. Menjen az orshihq.com/start oldalra, és nyomja meg a Cég indítása gombot.
2. Oldalanként egy kérdésre válaszoljon: a cég neve, mivel foglalkozik, a szám, amelyet az ügyfelek hívnak, az időzónája, a neve és az e-mail-címe.
3. Mondja meg, hogy maga is kimegy-e a munkákra, vagy az irodát vezeti.
4. Nézze meg az e-mailjeit, és válasszon jelszót az általunk küldött linken.

## Jó tudni

Minden oldalon van egy rövid sor arról, miért kérdezzük, és egy i, amelyre koppintva többet megtud.

A regisztráció alatt senkinek sem megy SMS. Az SMS-küldést később kapcsoljuk be, amint a telefonszolgáltatók jóváhagyják.

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

# Az HQ kipróbálása saját bemutató céggel

Hozzon létre egy ingyenes fiókot, és kap egy saját céget kipróbálásra, minta ügyfelekkel, munkákkal és csapattal.

## Lépések

1. Menjen az orshihq.com oldalra, és nyomja meg a Próbálja ki a bemutatót gombot.
2. Hozzon létre ingyenes fiókot Google- vagy Microsoft-fiókkal vagy e-mail-címmel, és nyomja meg a Fiókom létrehozása gombot.
3. Megnyílik a saját bemutató cége. Vegyen fel munkákat, küldjön árajánlatokat, kérdezze Orsát, és változtasson meg bármit.
4. Ha készen áll, nyomja meg a Regisztrálok, és megtartom a beállításaimat gombot. A szolgáltatásai, árai, csapata, nyitvatartása és beállításai átkerülnek egy valódi cégbe.

## Jó tudni

Egy bemutató 14 napig tart. Az utolsó nap végén, csendes-óceáni idő szerint, minden törlődik belőle, hacsak nem regisztrál.

A bemutatóból semmi sem jut el valódi telefonra, postafiókba vagy kártyára. Az SMS-ei, e-mailjei és fizetései csak játékból vannak.

A minta ügyfelek és munkák a regisztrációkor itt maradnak, így a valódi cége tisztán indul.

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

# A beállítási lépések, és miért kérdezzük őket

A regisztráció után kilenc rövid lépés készíti fel a cégét: szakma, szolgáltatások, terület, nyitvatartás, az HQ-telefonszáma, hívások, csendes órák, SMS és Google.

## Lépések

1. Nyissa meg a Beállítás menüt, majd a Beállítás menüpontot, vagy nyomja meg a kártyát a kezdőképernyőn.
2. Menjen végig minden lépésen, és nyomja meg a Mentés gombot. Orsa megnéz minden választ, és megmondja, hogy alapos, jó vagy hiányos-e, és miért.
3. Ha kell, hagyjon ki egy lépést. Minden mentett adat megmarad, így bármikor visszatérhet.
4. Ha Orsa jelzi, hogy valami hiányzik, javítsa ott, vagy térjen vissza rá később.

## Jó tudni

A szakmája kiválaszt egy kezdő szolgáltatáslistát. A területe dönti el, mely ügyfeleket szolgálja ki. A nyitvatartása dönti el, milyen időpontokat ajánlunk az ügyfeleknek.

A csendes óráknak nincs alapértéke. Választhatja, hogy nincsenek csendes órák, vagy megadhatja azokat az órákat, amikor nem megy ki SMS.

Az SMS-lépés összegyűjti, amire a telefonszolgáltatóknak szükségük van az SMS-küldés jóváhagyásához. Orsa megfogalmazhatja a három legnehezebb választ, amelyet Ön szerkeszthet.

https://orshihq.com/help/setup-steps

# Beállítás Orsával beszélgetve

A beállítási oldalak helyett a saját szavaival is elmondhatja Orsának a cégét, gépelve vagy beszélve.

## Lépések

1. Nyissa meg a Beállítást, és válassza az Egyszerűen beszélgetek Orsával lehetőséget.
2. Beszéljen a vállalkozásáról, ameddig csak szeretne: mit csinál, hol, mikor van nyitva, mennyit kér.
3. Orsa kártyákká alakítja, amit mondott, beállításonként egyet, és rákérdez mindarra, ami még hiányzik.
4. Olvasson el minden kártyát, és a helyeseknél nyomja meg a Mentés gombot. Addig semmi sem lesz mentve.

## Jó tudni

Bármikor visszaválthat a beállítási oldalakra. Amit beszélgetve mentett, az ott is megjelenik.

Az árakat pontosan úgy jegyezzük fel, ahogy mondta. Minden számolást a HQ árlistája végez, soha nem az MI.

Minden, amit ment, az Ön nevével kerül be a változások előzményeibe.

# Szolgáltatások, alkatrészek és szerelők behozatala táblázatból

Hozza be az HQ-ba a már meglévő listáit, vagy módosítsa Excelben, ami itt van, és hozza vissza.

## Lépések

1. Nyissa meg a Beállítás menüt, majd a Listák importálása / frissítése menüpontot.
2. Válassza ki a listát: szolgáltatások, alkatrészek vagy szerelők. Válasszon Excel- vagy CSV-fájlt, vagy illessze be a sorokat közvetlenül Excelből vagy Google Táblázatokból.
3. Nyomja meg a Listák importálása / frissítése gombot, és nézze meg, mi kerülne be vagy változna. Semmi sem változik, amíg Ön nem szól.
4. Nyomja meg a Megerősítés gombot. Meggondolta magát? Nyomja meg a Visszavonás gombot.

## Jó tudni

Ha sok árat változtatna egyszerre, nyomja meg a Letöltés Excelben gombot, módosítsa a fájlt, és hozza vissza. Ami már itt van, frissül.

Az ügyfeleknek saját helyük van: Ügyfelek, majd Ügyfelek hozzáadása.

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

# Az Ön HQ-száma és az SMS-jóváhagyás

Az ügyfelei az HQ-telefonszámára írnak és telefonálnak. Mielőtt bármilyen SMS kimehetne, a szolgáltatóknak jóvá kell hagyniuk a cégét, és ezt a kérelmet Ön küldi el az HQ-ból.

## Lépések

1. Nyissa meg a Beállítás menüt, majd az Ez a cég menüpontot, és keresse meg az SMS az ügyfeleinek részt. Ha még nincs HQ-telefonszáma, nyomja meg a Számok megjelenítése, majd az Ezt választom gombot.
2. Töltse ki, amit a szolgáltatók kérnek: a cég hivatalos nevét, az EIN-számát, a weboldalát, és azt, hogyan egyeznek bele az ügyfelek az SMS-ekbe. Nyomja meg Az adatok mentése gombot.
3. Ha az HQ azt jelzi, hogy a megfogalmazása nem egyezik azzal, amit valójában küld, nyomja meg Az HQ saját szövegének használata gombot.
4. Nyomja meg az Elküldés a szolgáltatóknak gombot. A gomb csak akkor működik, ha minden megvan, ami kell hozzá.
5. Figyelje az e-mailjeit. Ha a szolgáltatók jóváhagyják, az SMS-ek maguktól bekapcsolnak. Ha elutasítják, megjelenik az indoklásuk: javítsa ki azokat a válaszokat, és nyomja meg az Újraküldés gombot.

## Jó tudni

Az Egyesült Államokban a szolgáltatók addig nem kézbesítik a céges SMS-eket, amíg a cég nincs regisztrálva. Ez megvédi az ügyfeleket a kéretlen üzenetektől, és minden cégre ugyanígy vonatkozik.

A jóváhagyás általában 10–15 napig tart. Addig az ügyfelek továbbra is felhívhatják, és használhatják a weboldala csevegőjét.

A hivatalos nevének pontosan egyeznie kell az EIN-levelével, LLC-vel vagy Inc-kel együtt. Az eltérés az elutasítás leggyakoribb oka.

https://orshihq.com/help/hq-number-and-texting

# A meglévő telefonszám áthozása

Az ügyfelei már ismerik a számát. Új szám helyett át is hozhatja az HQ-ba.

## Lépések

1. Nyissa meg a Beállítás menüt, majd az Ez a cég menüpontot, és Az HQ-telefonszáma alatt nyissa meg a Vagy hozza a már meglévő számát részt.
2. Olvassa el, milyen kockázattal jár a számhordozás. Adja meg a számot, kié a vonal, a jelenlegi szolgáltatót és a szerződésen szereplő nevet, majd nyomja meg a Kérje meg a központot, hogy hozza át gombot.
3. Ezután töltse ki az átvitelt: a telefonszámláján lévő ügyfélszámot és PIN-kódot, a számlán szereplő címet, hogy ki ír alá, és a számla másolatát. Jelölje be, hogy megértette, és nyomja meg az Átvitel elküldése gombot.
4. Figyelje az e-mailjeit: a Twilio aláírandó levelet küld. Az HQ óránként ellenőrzi, és e-mailt küld, amikor a szám megérkezett.

## Jó tudni

Egy új szám egy nap alatt működik, és a telefonját nem érinti, ezért ez a gyorsabb. A számhordozás tovább tart.

Az átvitel alatt a szám rövid ideig nem működhet, és az HQ-ba áthozott mobilszám azon a telefonon megszűnik működni.

Az ügyfélszám és a PIN-kód egyenesen a Twiliohoz kerül, ahhoz a céghez, amely a számot átviszi. Az HQ nem tárolja őket.

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

# Névjegy küldése az új ügyfeleknek

Egy új ügyfél első SMS-e vagy hívása után a HQ egyszer elküldi neki a cég névjegyét, hogy a száma az Ön nevén legyen elmentve a telefonjában.

## Lépések

1. Nyissa meg a Beállítás menüt, majd az Ez a cég részt.
2. Jelölje be vagy vegye ki a jelet a Névjegy küldése SMS-ben az új ügyfeleknek mellől, és nyomja meg a Mentés gombot. Bekapcsolva marad, amíg ki nem kapcsolja.

## Jó tudni

A névjegy minden telefonszámra egyszer megy el, miután az ügyfél igent mondott az SMS-ekre: SMS-ben, hívás közben, a weboldala csevegőjében, vagy amikor az iroda telefonon vesz fel egy munkát.

Benne van a cég neve, a HQ-szám és a weboldal. A cím soha.

Ugyanazok a szabályok vonatkoznak rá, mint minden más SMS-re: a csendes órák, a STOP és a szolgáltatók jóváhagyása. Amíg a szolgáltatók nem hagyják jóvá az SMS-eit, névjegy sem megy ki.

https://orshihq.com/help/contact-card

# Kész az élesítésre, soronként

A Kész az élesítésre felsorol mindent, aminek a helyén kell lennie, mielőtt az SMS-ei valódi telefonokra érnek.

## Lépések

1. Nyissa meg a Beállítás menüt, majd a Kész az élesítésre menüpontot.
2. Minden sor pipát mutat, ha kész, és megmondja, mi a teendő, ha nem.
3. Javítson ki minden sort, aztán térjen vissza. A lista magától frissül.

## Jó tudni

A szükséges sorok: valódi cég (nem a bemutató), valaki, aki vezeti, be tud jelentkezni, egy szám, amelyet az ügyfelek hívhatnak, a lefedett települések vagy irányítószámok, legalább egy szolgáltatás árral, legalább egy szerelő munkaidővel, kártyás fizetés a Stripe-pal, egy elmentett kártya a csomagjához, és a szolgáltatók által jóváhagyott SMS-küldés. További kettő ajánlott: a nyitvatartása, és az ügyfelei áthozva.

Ha a szolgáltatók jóváhagyják az SMS-küldést, és minden szükséges sor kész, az SMS-ek maguktól bekapcsolnak. Ha akkor még hiányzik egy sor, fejezze be, és kérje meg az Orshit, hogy kapcsolja be az SMS-eket.

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

# Fizetés fogadása: a Stripe csatlakoztatása

Az ügyfelek kártyával fizetnek Önnek a Stripe-on keresztül. A cége a kereskedő, és a pénz egyenesen a bankjába megy.

## Lépések

1. Nyissa meg a Beállítás menüt, majd a Fizetések fogadása menüpontot.
2. Nyomja meg a gombot a fizetések beállításához. A Stripe saját oldalaira jut, ahol megadja a vállalkozása és a bankja adatait.
3. Amikor visszatér, a HQ megkérdezi a Stripe-ot, hol tartanak a dolgok, és megmutatja, mi hiányzik még.
4. Ha a Stripe többet kér, miután megadta, nyomja meg újra a Kérdezd a Stripe-ot gombot.

## Jó tudni

A kártyaadatok soha nem érintik a HQ-t. Az ügyfelek a Stripe oldalán írják be őket.

A Stripe kártyadíjait a Stripe vonja le minden fizetésből. A HQ soha nem tartja magánál az ügyfelei pénzét.

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

# A cége színe

Válasszon egy színt, és az ügyfelei által megnyitott minden oldal azt használja, olvasható kontraszttal, amelyet mi számolunk ki.

## Lépések

1. Nyissa meg a Beállítás menüt, majd az Ez a cég menüpontot.
2. A Saját szín résznél válassza ki a furgonján vagy névjegyén használt színt, vagy hagyja üresen az alapszínhez.
3. Nyomja meg a Mentés gombot.

## Jó tudni

A HQ az egy színéből kiszámolja a világosabb és sötétebb árnyalatokat, és ellenőrzi, hogy minden párosítás könnyen olvasható marad.

Az ügyfelei a cége nevét és színét látják. Orshit vagy a HQ-t soha nem látják.

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

# Az Ön száma a Google-on

Ha van Google Cégprofilja, változtassa a telefonszámát a HQ-számára, hogy a hívók a HQ-hoz jussanak.

## Lépések

1. Nyissa meg a Beállítást, és lépjen a Google-lépéshez.
2. Jelentkezzen be a Google Cégprofilba egy másik lapon, és változtassa a telefonszámot a HQ-számára.
3. Térjen vissza, és nyomja meg a Módosítottam, vagy a Nincs Google-adatlapom gombot.

## Jó tudni

A HQ semmit sem tud módosítani Ön helyett a Google-nál. A lépés csak rögzíti, mit tett, hogy a Kész az élesítésre megmutathassa.

https://orshihq.com/help/google-business-profile

# Hogyan érik el az ügyfelek

Az ügyfelek írhatnak a HQ-számára, hívhatják, vagy használhatják a weboldala csevegését. Minden beszélgetés a Beszélgetések közé kerül.

## Lépések

1. Nyissa meg a Beszélgetéseket, hogy lássa az összeset, a legújabbal kezdve.
2. Nyisson meg egyet, hogy elolvassa mindazt, amit az ügyfél írt, és amit válaszoltak neki.
3. Nyomja meg a Válasz gombot, hogy emberként válaszoljon. Az asszisztens ilyenkor háttérbe húzódik.

## Jó tudni

Az SMS és a webes csevegés ugyanazt a beszélgetést viszi, ugyanazokkal a kérdésekkel és ugyanazzal a hozzájárulással.

A hívások a Hívások képernyőn vannak: ki hívott, mikor, és mi történt.

https://orshihq.com/help/how-customers-reach-you

# Mit mond az asszisztens az ügyfeleinek

Elolvashatja és módosíthatja azokat a szavakat, amelyeket egy ügyfél a beszélgetés egyes pontjain olvas.

## Lépések

1. Nyissa meg a Beállítás menüt, majd az Amit az ügyfelek kapnak menüpontot.
2. Válasszon egy üzenetet, hogy lássa, milyen szöveg szerepel most benne.
3. Módosítsa a szöveget, és nyomja meg a Mentés gombot.

## Jó tudni

Bizonyos megfogalmazásokat szándékosan elutasítunk. Egy üzenet például nem mondhatja, hogy egy munka le van foglalva, mielőtt egy szerelő elfogadta.

A hozzájárulást kérő kérdés és a STOP szövege rögzített, mert a telefonszolgáltatók szóról szóra ellenőrzik.

Az ügyfelek soha nem látják az Orsa nevet. Az SMS-asszisztense azt a nevet használja, amelyet Ön ad neki, vagy egyszerűen azt mondja, hogy az Ön asszisztense.

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

# Az asszisztens be- és kikapcsolása, és elnevezése

Az ügyfeleinek író asszisztens bármikor kikapcsolható, és adhat neki egy nevet, amelyet az ügyfelek látnak.

## Lépések

1. Nyissa meg a Funkciókat.
2. Keresse meg az MI-kapcsolókat, és kapcsolja be vagy ki az ügyfélasszisztenst.
3. Az elnevezéshez nyissa meg a Beállítást, vagy mondja meg Orsának, milyen nevet használjon az ügyfelekkel.

## Jó tudni

Ha az asszisztens ki van kapcsolva, az ügyfelek helyette a HQ egyszerű, előre megírt kérdéseit kapják, és minden ugyanúgy működik.

A névvel rendelkező asszisztens a cége MI-asszisztenseként mutatkozik be, így az ügyfelek mindig tudják, hogy MI-vel beszélnek.

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

# Csendes órák

A csendes órák azok az időszakok, amikor az ügyfelei nem kapnak SMS-t. Ön dönti el, szeretne-e ilyet, és mikor.

## Lépések

1. Nyissa meg a Beállítás menüt, majd a Csendes órák menüpontot.
2. Válassza a Nincsenek csendes órák lehetőséget, vagy állítsa be, mikor álljanak le az SMS-ek, és mikor induljanak újra.
3. Nyomja meg a Mentés gombot.

## Jó tudni

A csendes órák minden ügyfél saját időzónája szerint számítanak.

Az az SMS, amely a csendes órák alatt menne ki, megvárja azok végét, és akkor megy ki. Ez minden SMS-re vonatkozik, az értékelést kérő üzenetekre is.

Az az ügyfél, aki a csendes órák alatt ír Önnek, akkor is választ kap, mert ő kezdte a beszélgetést.

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

# Vészhelyzetek és a biztonsági szabályok

Rögzített biztonsági szabályok ismerik fel a gázt, a tüzet, az elárasztást, a szén-monoxidot, az áramveszélyt és a kiszolgáltatott személyt, az HQ minden nyelvén, minden szakmában.

## Lépések

1. Ha egy szabály jelez, az ügyfél először a biztonsági utasítást kapja meg, minden más kérdés előtt.
2. A munka vészhelyzetként lesz megjelölve, és az iroda azonnal értesítést kap.
3. Nézze meg a vészhelyzetet a Csapattáblán. Ott látszik, hogy egy biztonsági szabály ismerte-e fel, az ügyfél jelezte-e, vagy az MI olvasta-e ki.

## Jó tudni

Az MI emelheti a sürgősséget, de soha nem csökkentheti. Egy vezető csökkentheti a munkán, indoklással, és ezt rögzítjük.

A HQ felméri, mennyire sürgős és mennyire veszélyes valami. Soha nem mondja meg az ügyfélnek, hogyan javítson meg bármit.

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

# Hozzájárulás, STOP és HELP

Mielőtt bármilyen adatot felvennénk, megkérdezzük az ügyfelet, hozzájárul-e az SMS-ekhez, és bármikor leállíthatja őket.

## Lépések

1. Az első válasz hozzájárulást kér az ügyféltől, és rögzíti a dátumot, az időpontot és a pontos szavakat.
2. Ha STOP-pal válaszol, vagy a saját nyelvén ennek megfelelő szóval (például PARAR, ARRET, STOPP, SAIR, LEIRATKOZAS vagy TIGIL), az SMS-ek arra a számra azonnal leállnak.
3. Ha HELP szóval válaszol, megkapja a cége nevét és az elérhetőségét.

## Jó tudni

A HQ csak bejövő kapcsolatot kezel. Senki sem írhat olyan ügyfélnek, aki nem Önt kereste meg először.

Aki a pontos szó nélkül ír olyasmit, hogy „ne írjanak többet”, azt jelezzük az irodának, hogy egy ember intézkedhessen.

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

# Csevegés hozzáadása a weboldalához

Egyetlen, a weboldalába beillesztett sor egy csevegőgombot ad hozzá, amely ugyanazt a beszélgetést folytatja, mint egy SMS.

## Lépések

1. Nyissa meg a Beállítás menüt, majd az Ez a cég menüpontot, és keresse meg A csevegés a weboldalán részt.
2. Másolja ki az ott látható sort.
3. Illessze be a weboldalába, közvetlenül a záró body címke elé. A webdesignere ezt egy perc alatt megcsinálja.

## Jó tudni

Amit az ügyfelek a csevegésben küldenek, minden mással együtt a Beszélgetésekbe kerül.

Ha a sor olyan helyre kerül, ahová nem kellene, nyomja meg az Új kulcs készítése gombot. A régi sor nem működik, amíg be nem illeszti az újat.

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

# Hívások: bemondás, nem fogadott hívások és a hívásnapló

Ha egy ügyfél felhívja a HQ-számát, a HQ először a megfelelő embert hívja, és a nem fogadott hívó sosem marad semmi nélkül.

## Lépések

1. Nyissa meg a Hívások képernyőt, hogy lássa az összes bejövő és kimenő hívást.
2. Amikor a HQ felhívja Önt, először egy rövid bemondást hall arról, ki hív és miért, mielőtt kapcsolnánk.
3. Ha senki sem veszi fel, a hívó választ: visszaírunk SMS-ben, vagy hangüzenetet hagy, és az iroda kap egy jegyzetet.
4. Nyomja meg a Próbahívás gombot, hogy meghallja, hogyan szól.

## Jó tudni

Minden hívásnál látszik, ki hívott, mikor, mennyi ideig, és mi történt.

A felvétel ki van kapcsolva, hacsak be nem kapcsolja a Beállítás menüben, és a hívók mindig először azt hallják, hogy a hívást rögzítjük.

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

# Nyitvatartás és hívásfogadás nyitvatartáson kívül

A nyitvatartása dönti el, ki veszi fel a telefont. Nyitvatartáson kívül Ön választ: az ügyeletes, az asszisztens, vagy hangposta és egy SMS.

## Lépések

1. Nyissa meg a Beállítás menüt, majd a Telefonhívások menüpontot.
2. Állítsa be minden napra a nyitvatartást, vagy használja a Másolás a többi napra gombot.
3. Válassza ki, ki válaszol nyitvatartási időben, és mi történik azon kívül.
4. Nyomja meg a Mentés gombot.

## Jó tudni

Egy vészhelyzet mindig mehet közvetlenül egy emberhez, ha így választja.

A csendes órák ettől külön állnak. Azok csak azt döntik el, mikor mennek ki az SMS-ek.

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

# Ügyfél hívása a HQ-ból

Hívja az ügyfelet a cége számáról, hogy a HQ-számát lássa, ne a saját mobilját.

## Lépések

1. Nyissa meg az ügyfelet vagy a munkát, és nyomja meg a Hívás a mi számunkról gombot.
2. A HQ először a saját telefonját hívja. Vegye fel, és a HQ ezután hívja az ügyfelet.
3. Amikor leteszi, rögzítse, mi történt: Felhívtam, Üzenetet hagytam vagy Nem vette fel.

## Jó tudni

A hívás bekerül a Hívások képernyőre és az ügyfél adatlapjára.

Ha a cége rögzíti a hívásokat, az ügyfél először a felvételről szóló tájékoztatást hallja.

# Hogyan érkezik egy munka

Egy ügyfél időpontot kér, egy szerelő elfogadja, és csak ezután erősítjük meg a munkát az ügyfélnek.

## Lépések

1. Az ügyfél a beszélgetésben választ időpontot, vagy az iroda foglal egyet telefonon.
2. A munkát egy olyan képzett szerelő kapja meg ajánlatként, aki akkor ráér.
3. A szerelő elfogadja vagy elutasítja. Elutasítás esetén a munka valaki máshoz kerül, vagy az irodához, ha senki sem ér rá.
4. Ha elfogadták, az ügyfél értesítést kap, hogy a munka megerősítve.

## Jó tudni

A valakire váró kérések a Kérések képernyőn vannak.

Ha senki sem válaszol időben, a munka egy vezetőhöz kerül.

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

# Időpont jóváhagyása

Az emberi döntést igénylő időpontok és változások a Kérések képernyőn várnak a Jóváhagyás vagy Elutasítás gombra.

## Lépések

1. Nyissa meg a Kéréseket.
2. Nyisson meg egy kérést, hogy lássa, mit kérnek, és mit változtatna.
3. Nyomja meg a Jóváhagyás vagy az Elutasítás gombot. Rövid megjegyzést is írhat.

## Jó tudni

A kérést küldő azonnal megkapja a válaszát.

Az iroda megerősíthet egy munkát olyan szerelő helyett, aki nem válaszolt. A szerelő értesítést kap, és rögzítjük, ki erősítette meg.

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

# Munka foglalása telefonon

A Munka felvétele telefonon ugyanazt a foglalást használja, mint egy SMS, így a telefonon felvett munkát ugyanúgy kezeljük, mint bármely mást.

## Lépések

1. Nyissa meg a Munka felvétele telefonon menüpontot.
2. Keresse meg az ügyfelet, vagy vegye fel, és írja le az ő szavaival, mire van szüksége.
3. Nyomja meg az Időpontok keresése gombot, válasszon egyet az ügyféllel, és nyomja meg a Lefoglalom gombot.

## Jó tudni

Ha az ügyfél nem járult hozzá az SMS-ekhez, nem kap semmit. Olvassa fel neki telefonon a hozzájárulást kérő kérdést, ha SMS-ben szeretne értesítéseket.

Az időpontok elöl a legközelebbi szabad szerelőt mutatják, azzal együtt, hogy nagyjából mennyi vezetést jelent.

https://orshihq.com/help/phone-in-job

# Munka áthelyezése vagy átosztása

Helyezzen át egy munkát másik időpontra, vagy adja egy másik szerelőnek, magán a munkán vagy a Csapattáblán.

## Lépések

1. Nyissa meg a munkát a Munkák listából vagy a Csapat táblájáról.
2. Új időponthoz nyomja meg az Átütemezés gombot. Ha másnak adná, a Munkák listában a sorában nyomja meg a Továbbiak, majd az Átosztás gombot.
3. Nézze át, mi változna, majd erősítse meg.

## Jó tudni

Az ügyfél értesül az új időpontról. A szerelő, akinél a munka volt, értesítést kap, hogy már nem kell mennie.

Orsától is kérheti: „Tedd át Maria munkáját csütörtök 14 órára.”

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

# Útvonalak: minden szerelő napja egy útként

Az Útvonalak sorrendben mutatja minden szerelő megállóit, hogy nagyjából mennyi ideig tart egy-egy út, és egy jobb sorrendet, ha van ilyen.

## Lépések

1. Nyissa meg az Útvonalakat, és válassza ki a napot.
2. Minden szerelő megállói sorrendben vannak, a köztük lévő vezetési percek becslésével. Nyomja meg Az egész nap megnyitása a térképen gombot, hogy útvonalat kapjon az összes megállón át.
3. Ha egy jobb sorrend vezetést spórol, a nap mellett megjelenik. Nyomja meg az Ezt a sorrendet használom vagy a Most nem gombot.
4. A Honnan indulnak reggel az autók résznél adja meg a műhely vagy telephely címét. A Hazavitt furgonok résznél adja meg a lakcímét mindenkinek, aki otthonról indul.

## Jó tudni

Semmi sem változik, amíg meg nem nyomja az Ezt a sorrendet használom gombot. Ekkor minden ügyfél SMS-t kap az új időpontjáról, és a szerelő is értesül.

Amikor munkát vesz fel, a legközelebbi szabad szerelő áll elöl, azzal együtt, hogy nagyjából mennyi vezetést jelent.

A vezetési idők az HQ saját becslései. Egy megálló, amely nincs rajta a térképen, kimarad belőlük.

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

# Egy vészhelyzet beszorítása

Ha egy vészhelyzethez azonnal kell valaki, a HQ megmutatja, melyik munkát lehetne áthelyezni, hogy helyet csináljon, és miért.

## Lépések

1. Nyissa meg a vészhelyzetet a Csapattáblán.
2. Nyomja meg a Mi mozdítható? gombot, hogy lássa, mely munkák adhatnának helyet, mindegyiknél az indokkal.
3. Válasszon egyet, és erősítse meg. Semmi sem mozdul, amíg meg nem erősíti.

## Jó tudni

Annak az ügyfélnek, akinek a munkája áthelyeződik, más időpontokat ajánlunk.

A telefonhívásra váró vészhelyzetek a Csapattábla tetején szerepelnek.

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

# Brigádok és tanulók

Egy munkához több szerelő is kellhet, és egy tanuló elkísérheti őket tanulni anélkül, hogy közéjük számítana.

## Lépések

1. Nyissa meg a szolgáltatást, és állítsa be, hány szerelő kell hozzá.
2. A munka minden helyét külön ajánljuk fel és fogadják el. A munka akkor van megerősítve, ha minden hely betelt.
3. Tanuló küldéséhez adja hozzá kísérőként az oktatója mellé.

## Jó tudni

Egy szerelő kérheti, hogy egy munkát másik brigáddal végezzen. A kérés a Kérések képernyőn várja a Jóváhagyást.

Ha egy oktató lekerül egy munkáról, az iroda dönti el, mit csinál a tanuló. Semmit sem döntünk el Ön helyett.

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

# Ügyelet

Az ügyeleti beosztás mondja meg, kit ébresztünk fel egy nyitvatartáson kívüli vészhelyzetnél.

## Lépések

1. Nyissa meg a Szerelőket, majd az Ügyelet menüpontot.
2. Állítsa be a beosztást: ki ügyel, és mely napokon, milyen időben.
3. Mentse el. A Csapattábla mutatja, ki ügyel éppen.

## Jó tudni

Egy nyitvatartáson kívüli vészhelyzetről az ügyeletes kap értesítést. Ha senki sincs beosztva, helyette az iroda.

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

# Garanciális visszahívások 30 napon belül

Ha ugyanazzal a problémával 30 napon belül újra ki kell menni az első kiszállás után, az garanciális visszahívás, és nem kell érte fizetni.

## Lépések

1. Ha egy ügyfél egy korábbi munka miatt jelentkezik újra, a HQ lehetséges visszahívásként jelöli meg.
2. Nyissa meg a munkát, és nyomja meg az Igen, visszahívás vagy a Nem, új munka gombot.
3. A visszahívás a szerelő napjában Visszatérő kiszállásként jelenik meg.

## Jó tudni

A 30 nap az első időponttól számít, és soha nem indul újra.

A visszahívásokat szerelőnként, időben összesítve számoljuk, így rangsor nélkül is látja a mintákat.

https://orshihq.com/help/callbacks

# Munka lemondása

Mondja le a munkát magán a munkán. Az ügyfél és a szerelő is értesítést kap.

## Lépések

1. Nyissa meg a munkát.
2. Nyomja meg a Munka lemondása gombot, és válassza ki az okot.
3. Erősítse meg.

## Jó tudni

Az időpont azonnal újra szabad.

Az okot megőrizzük, az ügyfél saját szavaival együtt, ha mondott valamit.

# Hozzászólások egy munkához

Hagyjon megjegyzést vagy kérdezze a csapatot magánál a munkánál. Írjon @-ot és egy nevet, hogy szóljon neki.

## Lépések

1. Nyissa meg a munkát. Számítógépen nyomja meg a sorát a Munkák listában; a lista mellett nyílik meg.
2. A Hozzászólások alatt írja meg a megjegyzését. Írjon @-ot, és válasszon nevet, hogy szóljon neki.
3. Hagyja Belsőn a csapatnak, vagy válassza az Ügyfélnek lehetőséget, hogy az ügyfélnek is elmenjen, majd nyomja meg a Hozzászólás küldése gombot.

## Jó tudni

Akit megemlít, a csengőben értesül. Ha valaki válaszol, mindenki értesül, aki korábban hozzászólt.

A szerelők az alkalmazásban látják és írják a saját munkáik hozzászólásait. Orsa is el tud olvasni és hozzá tud adni egyet, miután Ön megerősítette.

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

# Szerelő hozzáadása

Adjon hozzá egy szerelőt a nevével, elérhetőségével, a szolgáltatásokkal, amelyeket végez, és a munkaidejével.

## Lépések

1. Nyissa meg a Szerelőket, és nyomja meg a Szerelő hozzáadása gombot.
2. Adja meg a nevét, telefonszámát, e-mail-címét és nyelvét, és jelölje be a szolgáltatásokat, amelyeket végez.
3. Állítsa be a munkaidejét. A Másolás a többi napra gombbal kevesebbet kell gépelnie.
4. Nyomja meg a Meghívás bejelentkezésre gombot, hogy megkapja a telefonos alkalmazást.

## Jó tudni

Félúton is abbahagyhatja. A félig kitöltött szerelőt piszkozatként megőrizzük, amíg vissza nem tér.

Az ügyfelek mindig csak a szerelő keresztnevét látják.

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

# Irodai munkatárs vagy könyvelő meghívása

Az irodai munkatársak és a könyvelők saját fiókkal jelentkeznek be, és csak azt látják, amit a szerepkörük megenged.

## Lépések

1. Nyissa meg a Személyek és jogosultságok menüpontot.
2. Nyomja meg a Meghívás gombot, adja meg a nevét és e-mail-címét, és válassza ki a szerepkörét.
3. E-mailt kap egy linkkel, amellyel jelszót választhat.

## Jó tudni

Ha meg akarja akadályozni, hogy valaki bejelentkezzen, nyissa meg a sorát, és távolítsa el. A korábbi munkája megmarad, az ő nevén.

Ha valaki elfelejti a jelszavát, nyomja meg a sorában a Jelszó-visszaállító link gombot.

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

# Szerepkörök, és mit lát mindegyik

Minden cég négy szerepkörrel indul: Tulajdonos, Iroda, Szerelő és Könyvelő. Mindegyik a HQ bizonyos részeit láthatja vagy módosíthatja.

## Lépések

1. Nyissa meg a Személyek és jogosultságok, majd a Mit tehet az egyes szerepkörök menüpontot.
2. Válasszon egy szerepkört, hogy lássa minden területnél, láthatja-e, módosíthatja-e, vagy egyiket sem.
3. Módosítsa, mit tehet egy szerepkör, vagy hozzon létre újat, és mentse.

## Jó tudni

A Tulajdonos mindig mindent megtehet.

Senki sem adhat másnak olyat, ami neki magának nincs.

Orsa ugyanezeket a szabályokat követi. Csak azt láthatja és teheti, amit a kérdező személy.

# Munkaidő és szabadság

Minden szerelőnek saját munkaideje van, és a szabadságot a HQ-ban kérik és hagyják jóvá.

## Lépések

1. A munkaidő módosításához nyissa meg a Szerelőket, válassza ki a személyt, és módosítsa a munkaidejét.
2. A szerelő a telefonos alkalmazásból kér szabadságot. A kérés a Kérések képernyőn vár.
3. Hagyja jóvá vagy utasítsa el. A HQ előbb összeveti a szabadságszabályaival.

## Jó tudni

A szabályokat a Beállítás menü, majd a Szabadságszabályok menüpontban állíthatja be: hány nap egymás után, és hányan lehetnek távol egyszerre.

A HQ soha nem látja és nem kérdezi a szabadság okát.

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

# A szerelő napja a telefonos alkalmazásban

A szerelők a telefonjukon lévő HQ alkalmazásból végzik a napjukat: a mai munkák, útvonal, fotók és a napi jelentés.

## Lépések

1. Nyissa meg az alkalmazást, hogy lássa Az Ön napja részt: a következő munkát, a nap többi részét és a köztük lévő utat.
2. Fogadja el vagy utasítsa el a felajánlott munkákat.
3. Minden munkánál koppintson az úton vagyok, megérkeztem, elkezdtem és kész gombra. Az iroda azonnal látja.
4. Készítsen előtte és utána fotókat. Maguktól elküldődnek, amikor van térerő.

## Jó tudni

Kapcsolja be az értesítéseket a telefonján, hogy rezegjen, amikor munkát ajánlanak vagy változik valami.

Az alkalmazásból is kérdezheti Orsát: „Mi a következő munkám?” vagy „Jelölj késznek.”

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

# A napi jelentés

A nap végén minden szerelő lead egy rövid jelentést: mit végzett el, milyen alkatrészeket használt, és mihez kell visszamenni.

## Lépések

1. Az alkalmazásban nyissa meg a Nap vége részt.
2. Töltse ki minden munka mezőit, vagy mondja el Orsának, és ellenőrizze, mit írt.
3. Nyomja meg a Leadás gombot.

## Jó tudni

Az iroda a Szerelők alatt látja a jelentéseket.

Orsa csak átmásolja a mezőkbe, amit mondtak. Soha nem talál ki elvégzett munkát.

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

# Ha valaki beteg

Jelöljön meg valakit távollévőként, és a HQ megmutatja, mely munkákhoz kell valaki, ki vehetné át mindegyiket, és rákérdez, mielőtt bármit megváltoztatna.

## Lépések

1. Nyissa meg a Szerelőket, válassza ki a személyt, és nyomja meg a Távollévőnek jelölés gombot. Vagy mondja Orsának: „Marcus csütörtökig nincs itt.”
2. A HQ felsorolja a munkákat, amelyekhez most kell valaki, elöl a mai sürgős munkákkal.
3. Minden munkánál válassza a Hely felajánlása lehetőséget, hogy egy szabad embernek adja, vagy az Ügyfél megkérése az áthelyezésre lehetőséget.

## Jó tudni

Semmi sem változik, amíg meg nem erősíti. Az ügyfelek soha nem tudják meg, miért hiányzik valaki.

# Az árlista beállítása

Az árlistája tartalmazza a szolgáltatásait, alkatrészeit és munkadíjait. Minden árajánlat és számla ebből számolódik.

## Lépések

1. Nyissa meg a Szolgáltatásokat, hogy hozzáadja, amit kínál, vagy induljon a szakmája listájából.
2. Nyissa meg az Árakat, hogy beállítsa, mennyibe kerül Önnek minden szolgáltatás, alkatrész és munkadíj, és mennyit számol fel érte.
3. Állítsa be a kiszállási díjat, a nyitvatartáson kívüli díjakat és az adót.

## Jó tudni

Az árlista végez minden számítást, egész centben. Az MI soha nem számol ki árat.

Ha egy szolgáltatásnak nincs ára, az ügyfél a helyszínen kap árajánlatot.

A hat hónapnál régebbi árakat megjelöljük, hogy eszébe jusson ellenőrizni őket.

# Árrés és felár, példával

Az árrés az ár azon része, amely Önnél marad. A felár az, amennyit a költségére rátesz. Nem ugyanaz a szám.

## Lépések

1. Tegyük fel, hogy egy alkatrész 100 $-ba kerül Önnek, és 150 $-t kér érte.
2. A felára 50%, mert 50 $-t tett a 100 $-os költségre.
3. Az árrése 33,33%, mert az 50 $ a 150 $-os ár harmada.

## Jó tudni

Az Árak résznél megadhatja, melyikre gondol, és a HQ kiszámolja az árat a költségéből.

Ha egy ár a célzott árrés alá esik, a HQ megjelöli.

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

# Árajánlat készítése és küldése

Az árajánlat egy fix ár, amelyet az ügyfél online elfogadhat. Az árlistájából áll össze.

## Lépések

1. Nyissa meg a munkát, és kezdjen egy árajánlatot, vagy nyissa meg az Árajánlatokat.
2. Adjon hozzá szolgáltatásokat, alkatrészeket és munkadíjat az árlistájából. A HQ összeadja.
3. Ellenőrizze, és nyomja meg a Küldés gombot. Az ügyfél kap egy linket, hogy elolvassa és igent mondjon.

## Jó tudni

Minden árajánlatnak van lejárati dátuma. Egy vég nélküli fix ár olyan ígéret, amelyet senki sem tud betartani.

Elküldés után az árajánlatot nem szerkesztjük helyben. A módosítás új változatot hoz létre.

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

# Választási lehetőségek egy árajánlatban

Kínáljon az ügyfélnek választást egy árajánlaton belül, például javítás vagy csere, és hagyja, hogy ő döntsön.

## Lépések

1. Az árajánlaton adja hozzá az egyes választásokat külön lehetőségként, saját tételekkel.
2. Küldje el. Az ügyfél minden lehetőséget az árával együtt lát, és kiválaszt egyet.

## Jó tudni

Amelyik lehetőséget az ügyfél választja, az kerül a munkára, majd később a számlára.

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

# Előlegek

Kérjen előleget, amikor egy ügyfél elfogad egy árajánlatot: fix összeget vagy százalékot.

## Lépések

1. Nyissa meg az Árakat, és keresse meg az Előleg az árajánlat elfogadásakor részt.
2. Válassza a semmit, egy fix összeget vagy egy százalékot.
3. Mentse. A mostantól küldött árajánlatok kérni fogják.

## Jó tudni

Az ügyfél kártyával fizeti az előleget, amikor elfogadja. Az előleg kifizetése nem foglalja le a kiszállást: egy szerelőnek még el kell vállalnia a munkát.

# Változások a helyszínen

Ha a munka nagyobbnak bizonyul, ajánlja fel az ügyfélnek az árajánlat új változatát a munkáról.

## Lépések

1. Nyissa meg a munkát, és nyomja meg a Nagyobb lett a munka gombot.
2. Adja hozzá, amire most szükség van.
3. Nyomja meg az Új változat felajánlása gombot. Az ügyfél elolvassa és elfogadja, mielőtt folytatná.

## Jó tudni

Az első árajánlatot pontosan úgy őrizzük meg, ahogy volt. Minden változat a munkán van, így később senki sem vitatkozik arról, miben egyeztek meg.

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

# Árajánlat-vázlat Orsával

Orsa az ügyfél leírásából árajánlatot vázolhat, kizárólag az Ön saját árlistáját használva.

## Lépések

1. Nyissa meg a munkát, és nyomja meg a Vázlat ebből gombot.
2. Orsa tételeket választ az árlistájából. Minden számot az árlista számol ki.
3. Ellenőrizzen minden tételt, módosítson, amit szeretne, és küldje el saját maga.

## Jó tudni

Orsa soha nem küld el árajánlatot, és soha nem talál ki árat. Ha valami nincs az árlistájában, ezt megmondja.

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

# Számla küldése

Ha a munka kész, küldjön számlát a munkáról. Az ügyfél online, kártyával fizet.

## Lépések

1. Nyissa meg a munkát, és kezdje el a számlát. Az elfogadott árajánlatból indul.
2. Ellenőrizze a tételeket, a már kifizetett előleget és az adót.
3. Nyomja meg a Küldés gombot. Az ügyfél kap egy linket, hogy elolvassa és kifizesse.

## Jó tudni

A számlák a Számlák képernyőn vannak, azzal együtt, mi van kifizetve, és mi tartozás még.

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

# Fizetési emlékeztető az ügyfélnek

Egy kifizetetlen számla emlékeztetőjét magáról a számláról küldje.

## Lépések

1. Nyissa meg a Számlákat, és válassza ki a kifizetetlent.
2. Nyomja meg az Emlékeztető küldése gombot. Az ügyfél újra megkapja ugyanazt a linket.

## Jó tudni

Az emlékeztetők ugyanúgy betartják a csendes órákat, mint minden más SMS.

# Visszatérítés, és miért nem jár vissza a kártyadíj

Adjon vissza pénzt a számláról. A HQ megerősítés előtt megmutatja, mennyi kártyadíjat veszít.

## Lépések

1. Nyissa meg a számlát, és nyomja meg a Pénz visszaadása gombot.
2. Válassza ki, mennyit és miért.
3. Olvassa el a kártyadíjra vonatkozó figyelmeztetést, és erősítse meg.

## Jó tudni

Visszatérítéskor a Stripe megtartja az eredeti fizetésnél levont feldolgozási díjat. A HQ megmutatja, nagyjából mennyi volt ez, mielőtt megnyomja a gombot.

A pénz visszakerül az ügyfél kártyájára. Néhány napba telhet, mire megjelenik.

# Viták

Ha egy ügyfél a bankjánál vitat egy fizetést, Ön a Stripe-on keresztül válaszol, és a HQ segít összegyűjteni a bizonyítékokat.

## Lépések

1. Nyissa meg a Pénz menüpontot, hogy lássa a vitát és a határidejét.
2. Nyissa meg a munkát, és töltse le a fotóit egyetlen PDF-ként.
3. Töltse fel ezt az aláírt árajánlattal együtt a Stripe vitakezelő oldalán a határidő előtt.

## Jó tudni

A fotókat csak akkor osztjuk meg, ha Ön így dönt. A hely- és kameraadatokat már a készítéskor eltávolítottuk.

https://orshihq.com/help/disputes

# Mikor ér a pénz a bankszámlájára

A kártyás fizetések a Stripe-fiókjába, majd a Stripe kifizetési ütemezése szerint a bankszámlájára kerülnek.

## Lépések

1. Nyissa meg a Pénz menüpontot, hogy lássa, mi jött be, és mi ment ki.
2. A kifizetési dátumokat a Stripe irányítópultján nézze meg.

## Jó tudni

A HQ soha nem tartja magánál a pénzét. Minden fizetésnél az Ön cége a kereskedő.

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

# Ügyfelek behozása táblázatból

Hozza be meglévő ügyfeleit az HQ-ba Excelből vagy CSV-fájlból, vagy frissítse azokat, akik már itt vannak.

## Lépések

1. Nyissa meg az Ügyfeleket, majd az Ügyfelek hozzáadása menüpontot.
2. Válassza ki a fájlt (Excel vagy CSV), vagy illessze be a sorokat, és párosítson minden oszlopot egy mezővel: név, telefon, e-mail, cím.
3. Nyomja meg az Előbb megnézem gombot, hogy lássa, mi kerülne be vagy változna, majd a Behozatal gombot.
4. Meggondolta magát? Nyomja meg az Importálás visszavonása gombot.

## Jó tudni

A behozott emberek közül senki sem kap SMS-t. Minden ügyfél csak akkor kap SMS-t, ha hozzájárult.

Aki már az HQ-ban van, az nem kerül be kétszer. A felismerés telefon, e-mail, vagy név és cím alapján történik, és választhatja, hogy a táblázatból frissüljenek. Egy üres cella soha nem töröl semmit.

https://orshihq.com/help/import-customers

# Ismétlődések összevonása

Ha két adatlap ugyanazt a személyt jelöli, vonja össze őket egybe.

## Lépések

1. Nyissa meg az egyik ügyfelet.
2. Nyomja meg az Ez ugyanaz a személy, mint… gombot, és válassza ki a másik adatlapot.
3. Nézze meg, mi marad meg, és nyomja meg az Összevonás gombot.

## Jó tudni

Minden munka, üzenet és jegyzet átkerül a megtartott adatlapra.

Ha tévedés volt, nyomja meg az Összevonás visszavonása gombot.

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

# Jegyzetek egy ügyfélről

Adjon hozzá jegyzetet egy ügyfélhez a csapata számára: a kapukód, a kutya, a legjobb időpont a hívásra.

## Lépések

1. Nyissa meg az ügyfelet.
2. Írja meg a jegyzetet, és nyomja meg a Jegyzet hozzáadása gombot.

## Jó tudni

A jegyzetek a csapatának szólnak. Az ügyfelek soha nem látják őket.

Vagy mondja Orsának: „Írj egy jegyzetet Maria Lopezhez: az oldalsó kapu kódja 4471.”

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

# Ha egy ügyfél kéri az adatait, vagy a törlését

Egy ügyfél kérheti mindazt, amit Ön tárol róla, vagy kérheti, hogy töröljék.

## Lépések

1. Nyissa meg az ügyfelet.
2. Nyomja meg a Minden róla tárolt adat letöltése gombot, hogy megkapja a teljes adatlapját, és elküldhesse neki.
3. A törléshez nyomja meg az Ügyfél törlése gombot, és erősítse meg. Ez nem vonható vissza.

## Jó tudni

Azt a feljegyzést, hogy nem kér SMS-t, törlés után is megőrizzük, hogy soha többé ne kapjon SMS-t.

Ezek a gombok csak azoknál a szerepköröknél vannak meg, amelyek láthatják vagy törölhetik egy ügyfél teljes adatlapját.

# Mit kérdezhet Orsától

Orsa válaszol a munkájával és az HQ-val kapcsolatos kérdésekre, és szinte bármit meg tud tenni, amit Ön az HQ-ban, miután megnyomta a Megerősítés gombot.

## Lépések

1. Bármelyik képernyőn nyomja meg a Kérdezze Orsát gombot.
2. Írja be vagy mondja ki, mit szeretne, például: „Ki nincs bent pénteken?”, „Tedd át Mária munkáját csütörtök 14 órára” vagy „Hogyan adok hozzá egy szerelőt?”
3. Olvassa el a választ. Ha valamit megváltoztatna, ellenőrizze, és nyomja meg a Megerősítés gombot.

## Jó tudni

Amikor Orsa megnyílik, példákat mutat arra, mit kérdezhet, kizárólag abból, amit Önnek szabad megtennie.

A HQ használatával kapcsolatos kérdésekre ezekből a súgóoldalakból érkeznek a lépések, az Odaviszem és a Tovább olvasom gombbal.

Orsa munkákat tud felvenni, áthelyezni és lemondani, ügyfeleket felvenni és módosítani, árakat és beállításokat változtatni, árajánlatokat és számlákat előkészíteni és elküldeni, és a csapatával foglalkozni. Csak azt teheti meg, amit Önnek is szabad.

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

# Amit Orsa soha nem fog megtenni

Orsa soha nem ment el semmit magától, soha nem számol pénzzel, és soha nem lát többet, mint Ön.

## Lépések

1. Minden változtatás arra vár, hogy megnyomja a Megerősítés gombot.
2. Minden szám a HQ árlistájából vagy a HQ saját számításaiból származik, soha nem az MI-től.
3. Orsa soha nem tesz egy vészhelyzetet kevésbé sürgőssé, és soha nem ír olyannak, aki nem Önt kereste meg először.

## Jó tudni

Mindent, amit Orsa tesz, annak a nevén rögzítünk, aki jóváhagyta. Ön felel azért, amit megerősít.

Orsa a hogyan-kérdésekre csak ezekből a súgóoldalakból válaszol, így nem találhat ki olyan gombot, amely nem létezik.

# Amit Orsa tesz: megerősítés és visszavonás

Orsa mindent megmutat, amit változtatna, mielőtt bármi mentésre kerülne, és egy egész csomag egy gombnyomással visszavonható.

## Lépések

1. Olvassa el a változtatások listáját, amelyet Orsa mutat. Még semmi sincs mentve.
2. Nyomja meg a Megerősítés gombot, és mind megtörténik. A visszatérítésnél, a számla érvénytelenítésénél vagy az ügyfél törlésénél a Kétszer rákérdez jelzés áll, és második megerősítés kell.
3. Meggondolta magát? Nyomja meg Az összes visszavonása gombot, és az egész csomag visszaáll.

## Jó tudni

Ha egy változtatást nem lehet visszaállítani, azt még a megerősítés előtt jelzi.

Minden változtatás az Ön neve alatt kerül rögzítésre, azzal a jelöléssel, hogy Orsán keresztül történt.

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

# Táblázat vagy fénykép átadása Orsának

Csatoljon egy táblázatot vagy fényképet a Kérdezze Orsát panelen, és mondja meg Orsának, mit kezdjen vele.

## Lépések

1. Nyissa meg a Kérdezze Orsát panelt, és nyomja meg a Fájl csatolása gombot. Válasszon Excel- vagy CSV-fájlt, vagy egy fényképet.
2. Mondja meg, mit szeretne, például: „Frissítsd ezeket az árakat” vagy „Vedd fel ezeket az ügyfeleket.”
3. Nézze meg, mit változtatna Orsa, és nyomja meg a Megerősítés gombot.

## Jó tudni

A fájlt maga az HQ olvassa el. Soha nem kerül a mesterséges intelligenciához, és utána csak a neve marad meg.

Egy fájl legfeljebb 10 MB lehet.

# SMS Orsának a saját telefonjáról

Írjon SMS-t az HQ-telefonszámára a saját telefonjáról, ha kérdezne valamit Orsától vagy változtatna valamin, az HQ megnyitása nélkül.

## Lépések

1. Nyomja meg a monogramját jobb felül, és nyissa meg a Profilja oldalt. A Hívjon a hívók miatt résznél adja meg a számát, jelölje be az Írhatok Orsának erről a telefonról lehetőséget, és nyomja meg a Mentés gombot.
2. Írjon az HQ-telefonszámára arról a telefonról úgy, ahogy az HQ-ban kérdezné Orsát: „Mi a következő munkám?” vagy „Tedd át a Lopez-munkát 15 órára.”
3. Ha Orsa változtatna valamin, megmondja, min. Válaszoljon IGEN-nel, ha megcsinálja, vagy NEM-mel, ha elveti. VISSZA válasszal az utolsó változtatás visszaáll.

## Jó tudni

Orsa csak az ott elmentett számról érkező SMS-ekre válaszol, és csak azzal, amit Önnek szabad látnia és megtennie.

Visszatérítésnél, számla érvénytelenítésénél vagy ügyfél törlésénél kétszer kell IGEN-nel válaszolnia.

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

# Beszéd gépelés helyett

Nyomja meg egyszer a Beszéd gombot, és mondja el, mit szeretne. Orsa elküldi, amikor abbahagyja, és írásban válaszol.

## Lépések

1. Nyissa meg a Kérdezze Orsát panelt, és nyomja meg egyszer a Beszéd gombot.
2. Mondja el a kérdését vagy hogy mit szeretne. A szavai beszéd közben megjelennek, és elmennek, amikor abbahagyja.
3. Olvassa el a választ. A következő kérdéshez nyomja meg újra a Beszéd gombot. A változtatás továbbra is a Megerősítésre vár.

## Jó tudni

A beszédet a telefonja vagy a böngészője alakítja szöveggé. Maga a hang soha nem jut el a HQ-hoz.

Ha a válaszokat hangosan is hallani szeretné, kapcsolja be Orsa válaszainak felolvasását a Profilja oldalon, a monogramja alatt.

# Mit lát az MI, és az Ön adatvédelme

Az MI minden feladathoz csak azt látja, amire szüksége van, és csak azt, amit a kérdező személy láthat.

## Lépések

1. Egy kérdés elolvasásához az MI a mondatot látja, nem az Ön adatait.
2. Ezután a HQ saját kódja olvassa az adatait az Ön saját fiókján keresztül, az Ön saját jogosultságaival.
3. Orsa az Ön saját nyelvén válaszol, abból, ami már megvan a HQ-ban.

## Jó tudni

Az Orsával folytatott beszélgetéseket egy évig őrizzük, aztán elfelejtjük. Egyet korábban is elfelejtethet a panelről.

Minden cég kikapcsolhatja az MI-funkciókat a Funkciók menüpontban.

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

# Hogyan számláz Önnek az Orshi

A csomagja, a tartozása és a korábbi számlái a Beállítás menüben, az Ez a cég alatt vannak.

## Lépések

1. Nyissa meg a Beállítás menüt, majd az Ez a cég menüpontot, és keresse meg Az Ön csomagja részt.
2. Nézze meg az eddigi havi összeget és a korábbi számláit.
3. Nyomja meg a Kártya hozzáadása vagy a Kártya cseréje gombot, hogy másik kártyáról fizessen.

## Jó tudni

Egy munka egyszer számít bele a számlájába: amikor az ügyfél kiválasztja az első időpontját. Az átütemezés ingyenes.

Minden munka saját oldala megmondja, rajta van-e a számláján, és miért.

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

# „Mi hibáztunk” jóváírások

Ha a HQ hibája miatt elvesztett egy munkát, vegye le azonnal a számlájáról.

## Lépések

1. Nyissa meg a munkát, és keresse meg Az Ön számláján részt.
2. Nyomja meg a Mi hibáztunk gombot, és válassza ki, mit rontott el a HQ.
3. Azonnal lekerül a számlájáról. Ha Valami más volt, az Orshinál egy ember válaszol.

## Jó tudni

Minden számláról levett munkánál rögzítünk egy okot, így a számla mindig kijön.

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

# Bejelentkezés és jelszó-visszaállítás

Jelentkezzen be e-mail-címével és jelszavával, vagy Google- vagy Microsoft-fiókkal. Ha elfelejti a jelszavát, kérjen visszaállító linket.

## Lépések

1. A bejelentkezési oldalon nyomja meg az Elfelejtette a jelszavát? gombot.
2. Adja meg az e-mail-címét. E-mailben érkezik egy link.
3. Nyissa meg a linket, és válasszon új jelszót.

## Jó tudni

Egy vezető is küldhet Önnek visszaállító linket a Személyek és jogosultságok menüpontból.

Ha Google- vagy Microsoft-fiókkal lépne be, nyomja meg a monogramját jobb felül, nyissa meg a Profilja oldalt, és nyomja meg a Csatlakoztatás gombot a használt szolgáltatás mellett. A jelszava továbbra is működik.

# A profilja és az értesítések

Minden, ami Önre vonatkozik, egy helyen a monogramja alatt: név, fotó, belépés, nyelv, megjelenés, kezdőoldal és hogy mi éri el.

## Lépések

1. Nyomja meg a monogramját jobb felül, majd a Profilja gombot.
2. Módosítsa, amit szeretne, és nyomja meg a Mentés gombot. Az új e-mail-cím akkor lép életbe, amikor megnyitja a neki küldött linket.
3. Az Értesítések alatt jelölje be, hogyan érje el az egyes típusok, amikor a HQ zárva van: ez a telefon, SMS vagy e-mail.

## Jó tudni

A csengőben mindig minden ott van. A telefon, az SMS és az e-mail ki van kapcsolva, amíg be nem kapcsolja.

A Kevesebb mozgás nyugton tartja a HQ-t: semmi nem csúszik, a csengő nem cseng.

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

# Kétlépcsős bejelentkezés

Bekapcsolt kétlépcsős bejelentkezéssel a belépés egy kódot is kér a telefonján lévő alkalmazásból, így egy ellopott jelszó nem elég.

## Lépések

1. Telepítsen a telefonjára egy hitelesítő alkalmazást, például a Google Authenticatort, a Microsoft Authenticatort vagy az 1Passwordöt.
2. Nyomja meg a monogramját jobb felül, nyissa meg a Profilja oldalt, és nyomja meg a Kétlépcsős belépés bekapcsolása gombot.
3. Olvassa be a négyzetet az alkalmazással, vagy írja be az alatta látható kulcsot. Ezután írja be az alkalmazás által mutatott hat számjegyet, és nyomja meg a Bekapcsolás gombot.
4. Tartsa biztonságos helyen a tartalékkódjait. Mindegyik egyszer használható, arra a napra, amikor elveszik a telefonja.

## Jó tudni

Az éles HQ-ban a kétlépcsős bejelentkezés mindenkinek kötelező.

Elveszett a telefonja? Lépjen be egy tartalékkóddal, majd nyomja meg az Új tartalékkódok készítése gombot. Vagy kérje meg a cége tulajdonosát, hogy kapcsolja ki a kétlépcsős bejelentkezését, és állítsa be újra az új telefonon.

A Profilja oldal a legutóbbi belépéseit is mutatja, így láthatja, hogy belépett-e más.

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

# Nyelvek: az Öné, a cégéé és minden ügyfélé

Az HQ nyolc nyelven beszél. Mindenki a saját nyelvén olvassa az HQ-t, és minden ügyfél a saját nyelvén kap üzenetet.

## Lépések

1. Ha a saját nyelvén olvasná a HQ-t, nyomja meg a monogramját jobb felül, és válassza ki a Nyelv alatt.
2. A cég nyelvének beállításához nyissa meg a Beállítás menüt, majd a Nyelvek menüpontot, és válassza ki az Ez a cég ezen a nyelven ír: mellett.
3. Minden ügyfél azon a nyelven kap üzenetet, amelyen ír. Ha javítana egyet, ugyanazon az oldalon a neve mellett válasszon másik nyelvet.

## Jó tudni

A nyolc nyelv: angol, spanyol, francia, német, portugál, magyar, kínai és tagalog.

A biztonsági szabályok és az SMS-ek leállítására szolgáló szó mindegyikben működik.

# Nem érkezett meg egy SMS

A HQ soha nem mondja, hogy egy SMS kézbesítve lett, amíg a szolgáltató meg nem erősíti. Így ellenőrizheti.

## Lépések

1. Nyissa meg a beszélgetést, és nézze meg az üzenetet. Látszik rajta, hogy elküldték, kézbesítették, vagy nem sikerült.
2. Ellenőrizze a Kész az élesítésre részt. Amíg az SMS-küldés nincs jóváhagyva, az SMS-ek nem érnek el valódi telefonokra.
3. Nézze meg, nem válaszolt-e az ügyfél STOP szóval, vagy nem a csendes órák tartják-e vissza.

## Jó tudni

Ha egy ügyfél nem kaphat SMS-t, hívja fel inkább a HQ-ból.

# Egy oldal hibásnak tűnik frissítés után

A HQ frissítése után a böngészője még a régi oldalt mutathatja. Egy újratöltés általában megoldja.

## Lépések

1. Töltse újra az oldalt.
2. Ha még mindig rosszul néz ki, nyissa meg privát vagy inkognitóablakban.
3. Még mindig rossz? Nyomja meg az oldalon a Valami nem stimmel gombot. Pontosan azt küldi el nekünk, amit Ön látott.

## Jó tudni

A Valami nem stimmel ad egy hivatkozási számot, amelyet megemlíthet, ha felveszi velünk a kapcsolatot.

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

# Segítség egy embertől az Orshinál

A támogatás beléphet a fiókjába, hogy segítsen, de csak akkor, ha Ön beengedi.

## Lépések

1. Írjon az Orshinak a contact@orshihq.com címre.
2. Amikor a támogatás belépést kér, nyissa meg a Beállítás menüt, majd a Valaki a támogatástól menüpontot, és nyomja meg a Beengedés gombot, vagy mondjon nemet.
3. Vagy nyomja meg az Egyszer használható kód létrehozása gombot, és olvassa fel nekik telefonon.

## Jó tudni

Amíg a támogatás bent van, minden képernyő jelzi, és mindent rögzítünk, amit tesznek. A látogatást bármikor befejezheti.

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

# Értékelés kérése az ügyfelektől

Egy munka után a HQ SMS-ben küldhet az ügyfélnek egy linket, hogy értékelést írjon Önről.

## Lépések

1. Nyissa meg a Beállítás menüt, majd az Ez a cég menüpontot, és illessze be az értékelési oldala linkjét.
2. Nyissa meg a Beállítás menüt, majd az Értékelések menüpontot, hogy ellenőrizze, be vannak-e kapcsolva az értékelés-kérések, és lássa, mi tart vissza egyet-egyet.

## Jó tudni

Értékelési link nélkül egyáltalán nem küldünk értékelés-kérést. Ezek betartják a csendes órákat.

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