# Ajuda da HQ: o guia completo

## Conteúdo


### Primeiros passos

- O que a HQ faz, em dois minutos
- Encontrar coisas, e o sino
- Configurar: preparar sua empresa
- Cadastro
- Experimentar o HQ com sua própria empresa de demonstração
- As etapas de configuração, e por que perguntamos
- Configurar conversando com a Orsa
- Trazer seus serviços, peças e técnicos de uma planilha
- Seu número da HQ e a aprovação das mensagens
- Trazer o número que você já tem
- Enviar seu cartão de contato aos clientes novos
- Pronto para ativar, item por item
- Receber pagamentos: conectar o Stripe
- A cor da sua empresa
- Seu número no Google

### Telefone e mensagens

- Como os clientes falam com você
- O que o assistente diz aos seus clientes
- Ligar ou desligar o assistente, e dar um nome a ele
- Horário de silêncio
- Emergências e as regras de segurança
- Consentimento, STOP e HELP
- Colocar o chat no seu site
- Ligações: aviso, ligações perdidas e o registro de ligações
- Horário de funcionamento e atendimento fora do horário
- Ligar para um cliente pelo HQ

### Serviços e agenda

- Como um serviço chega
- Aprovar um horário
- Agendar um serviço por telefone
- Mudar o horário ou reatribuir um serviço
- Rotas: o dia de cada técnico como um trajeto
- Encaixar uma emergência
- Equipes e aprendizes
- Plantão
- Retornos em até 30 dias
- Cancelar um serviço

- Comentários em um serviço

## Sua equipe

- Adicionar um técnico
- Convidar alguém do escritório ou um contador
- As funções e o que cada uma vê
- Horário de trabalho e folgas
- O dia do técnico no aplicativo do celular
- O relatório do fim do dia
- Quando alguém está doente

## Preços e orçamentos

- Montar sua tabela de preços
- Margem e markup, com um exemplo
- Fazer e enviar um orçamento
- Dar opções em um orçamento
- Sinais
- Mudanças no local
- Deixar a Orsa rascunhar um orçamento

## Faturas e pagamentos

- Enviar uma fatura
- Lembrar um cliente de pagar
- Reembolsos, e por que a taxa do cartão não volta
- Contestações
- Quando o dinheiro chega ao seu banco

## Clientes

- Trazer clientes de uma planilha
- Juntar cadastros duplicados
- Notas sobre um cliente
- Quando um cliente pede os dados dele, ou pede para ser apagado

## Orsa, sua assistente

- O que você pode pedir à Orsa
- O que a Orsa nunca vai fazer
- Confirmar e desfazer o que a Orsa faz
- Dar à Orsa uma planilha ou uma foto
- Mandar mensagem para a Orsa pelo seu telefone
- Falar em vez de digitar
- O que a IA vê, e a sua privacidade

## Sua conta e como obter ajuda

- Como a Orshi cobra você
- Créditos de "Nós erramos"
- Entrar e redefinir a senha

Seu perfil e notificações
Entrada em duas etapas
Idiomas: o seu, o da sua empresa e o de cada cliente
Uma mensagem não chegou
Uma página parece quebrada depois de uma atualização
Ajuda de uma pessoa da Orshi
Pedir avaliação aos clientes

# O que a HQ faz, em dois minutos

A HQ atende seus clientes, agenda o trabalho com sua equipe e acompanha cada serviço até ser pago.

## Passos

1. Um cliente manda mensagem para o seu número da HQ, liga, ou usa o chat do seu site.
2. A HQ pergunta do que ele precisa e qual a urgência, e oferece horários reais com base no horário real da sua equipe.
3. Um técnico aceita o serviço. Nada é confirmado ao cliente até ele aceitar.
4. O serviço segue num só lugar: o orçamento, a visita, as fotos, a fatura e o pagamento.

## Bom saber

Os clientes nunca instalam aplicativo nem criam conta. Eles mandam mensagem, usam o chat ou ligam, e leem páginas simples que você manda.

Nada acontece sozinho. A HQ e a Orsa podem sugerir e rascunhar, mas uma pessoa da sua equipe aprova cada agendamento, mensagem e mudança.

Você pode ligar e desligar recursos para a sua empresa, e as telas simples sempre funcionam, mesmo com a IA desligada.

# Encontrar coisas, e o sino

A barra no topo do HQ procura em tudo o que você pode ver, e o sino guarda tudo o que é para você.

## Passos

1. Digite um número de serviço, um nome, um telefone, um orçamento ou um número de fatura na busca no topo.
2. Toque em um resultado para abrir.
3. Toque no sino para ver o que chegou para você: serviços, respostas, menções e mais. O número vermelho mostra quantos são novos.

## Bom saber

A busca só encontra o que sua função pode abrir. Um técnico encontra os próprios serviços.

As telas se atualizam sozinhas quando algo muda, então não é preciso recarregar.

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

# Configurar: preparar sua empresa

Donos e gerentes preparam a empresa em Configurar, no topo do HQ. O trabalho do dia a dia fica no menu à esquerda.

## Passos

1. Toque em Configurar no topo do HQ.
2. Escolha uma seção no menu à esquerda: sua equipe, serviços, a empresa, mensagens, pagamentos e mais.
3. Quando terminar, toque em Voltar ao HQ no topo do menu.

## Bom saber

Só donos e gerentes veem Configurar. As configurações pessoais de cada um ficam em Seu perfil, nas suas iniciais.

Você também pode pedir à Orsa para mudar uma configuração. Ela mostra o que mudaria e espera por Confirmar.

https://orshihq.com/help/configure

# Cadastro

Comece sua empresa em orshihq.com/start. Leva uns dez minutos, e você pode parar e voltar depois.

## Passos

1. Acesse orshihq.com/start e aperte Começar sua empresa.
2. Responda uma pergunta por página: o nome da empresa, o que você faz, o número para o qual os clientes ligam, seu fuso horário, seu nome e seu e-mail.
3. Diga se você mesmo vai aos serviços ou se cuida do escritório.
4. Veja seu e-mail e escolha uma senha pelo link que mandamos.

## Bom saber

Toda página tem uma linha curta dizendo por que perguntamos, e um i que você pode tocar para saber mais.

Nenhuma mensagem é enviada a ninguém durante o cadastro. Suas mensagens são ativadas depois, quando as operadoras aprovarem.

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

# Experimentar o HQ com sua própria empresa de demonstração

Crie uma conta grátis e ganhe uma empresa só sua para experimentar, com clientes, serviços e uma equipe de exemplo.

## Passos

1. Acesse orshihq.com e aperte Experimente a demonstração.
2. Crie uma conta grátis com Google, Microsoft ou seu e-mail, e aperte Criar minha conta.
3. Sua própria empresa de demonstração abre. Agende serviços, envie orçamentos, pergunte à Orsa e mude o que quiser.
4. Quando estiver pronto, aperte Assinar e manter minha configuração. Seus serviços, preços, equipe, horários e configurações passam para uma empresa real.

## Bom saber

Uma demonstração dura 14 dias. No fim do último dia, no horário do Pacífico, tudo nela é apagado, a menos que você se cadastre.

Nada de uma demonstração chega a um telefone, e-mail ou cartão de verdade. As mensagens, e-mails e pagamentos dela são só de mentira.

Os clientes e serviços de exemplo ficam para trás quando você se cadastra, então sua empresa real começa limpa.

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

# As etapas de configuração, e por que perguntamos

Depois de se cadastrar, nove passos curtos deixam sua empresa pronta: ofício, serviços, área, horário, seu número do HQ, chamadas, horas de silêncio, mensagens de texto e Google.

## Passos

1. Abra Configurar, depois Configuração inicial, ou aperte o cartão na tela inicial.
2. Passe por cada etapa e aperte Salvar. A Orsa olha cada resposta e diz se está completa, boa ou incompleta, e por quê.
3. Pule uma etapa se precisar. Tudo o que você salvou fica guardado, então você pode voltar quando quiser.
4. Quando a Orsa disser que falta algo, corrija ali mesmo ou volte depois.

## Bom saber

Sua área escolhe uma lista inicial de serviços. Sua região decide quais clientes você atende. Seu horário decide quais horários são oferecidos aos clientes.

O horário de silêncio não tem padrão. Você escolhe nenhum, ou as horas em que nenhuma mensagem é enviada.

A etapa de mensagens reúne o que as operadoras precisam para aprovar suas mensagens. A Orsa pode rascunhar as três respostas mais difíceis para você editar.

# Configurar conversando com a Orsa

Em vez das páginas de configuração, você pode contar à Orsa sobre sua empresa com suas próprias palavras, digitando ou falando.

## Passos

1. Abra Configuração inicial e escolha Só conversar com a Orsa.
2. Fale do seu negócio o quanto quiser: o que você faz, onde, quando está aberto, quanto cobra.
3. A Orsa transforma o que você disse em cartões, um por configuração, e pergunta sobre o que ainda falta.
4. Leia cada cartão e aperte Salvar nos que estão certos. Nada é salvo antes disso.

## Bom saber

Você pode voltar às páginas de configuração a qualquer momento. O que você salvou conversando aparece lá também.

Os preços são anotados exatamente como você disse. A tabela de preços da HQ faz qualquer conta, nunca a IA.

Tudo o que você salva fica registrado com o seu nome no histórico de mudanças.

# Trazer seus serviços, peças e técnicos de uma planilha

Traga para o HQ as listas que você já tem, ou mude o que está aqui no Excel e traga de volta.

## Passos

1. Abra Configurar, depois Importar / atualizar listas.
2. Escolha a lista: serviços, peças ou técnicos. Escolha um arquivo Excel ou CSV, ou cole as linhas direto do Excel ou do Google Sheets.
3. Aperte Importar / atualizar listas e veja o que seria adicionado ou alterado. Nada muda até você dizer.
4. Aperte Confirmar. Mudou de ideia? Aperte Voltar atrás.

## Bom saber

Para mudar muitos preços de uma vez, aperte Baixar em Excel, mude o arquivo e traga de volta. O que já está aqui é atualizado.

Os clientes têm o próprio lugar: Clientes, depois Adicionar clientes.

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

# Seu número da HQ e a aprovação das mensagens

Seus clientes mandam mensagens e ligam para o seu número do HQ. Antes que qualquer mensagem saia, as operadoras precisam aprovar sua empresa, e você mesmo envia esse pedido pelo HQ.

## Passos

1. Abra Configurar, depois Esta empresa, e encontre Mensagens de texto para seus clientes. Se você ainda não tem número do HQ, aperte Mostrar números e Ficar com este.
2. Preencha o que as operadoras pedem: seu nome legal, seu EIN, seu site e como os clientes aceitam receber mensagens. Aperte Salvar estes dados.
3. Se o HQ disser que suas palavras não batem com o que ele realmente envia, aperte Usar a redação do HQ.
4. Aperte Enviar às operadoras. O botão só funciona quando tudo o que ele precisa está lá.
5. Fique de olho no seu e-mail. Quando as operadoras aprovarem, suas mensagens de texto ligam sozinhas. Se recusarem, as palavras delas aparecem: corrija essas respostas e aperte Enviar de novo.

## Bom saber

Nos EUA, as operadoras não entregam mensagens de empresas até a empresa ser registrada. Isso protege os clientes de spam, e vale igual para toda empresa.

A aprovação costuma levar de 10 a 15 dias. Enquanto isso, os clientes ainda podem ligar para você e usar o chat do seu site.

Sua razão social tem que ser exatamente igual à da sua carta do EIN, incluindo LLC ou Inc. Uma diferença é o motivo mais comum de recusa.

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

# Trazer o número que você já tem

Seus clientes já conhecem seu número. Você pode passá-lo para o HQ em vez de pegar um novo.

## Passos

1. Abra Configurar, depois Esta empresa, e em Seu número do HQ abra Ou traga o número que você já tem.
2. Leia os riscos de mudar um número. Preencha o número, de quem é a linha, a operadora e o nome na conta, e aperte Pedir à sede para trazê-lo.
3. Depois preencha a transferência: o número da conta e o PIN da sua conta de telefone, o endereço na conta, quem assina e uma cópia da conta. Marque que você entende e aperte Enviar a transferência.
4. Fique de olho no e-mail: chega uma carta da Twilio para assinar. O HQ verifica a cada hora e avisa por e-mail quando o número chegar.

## Bom saber

Um número novo funciona em um dia e deixa seu telefone como está, então é a opção mais rápida. Mudar um número demora mais.

O número pode ficar sem funcionar por um tempo durante a transferência, e um número de celular que vai para o HQ para de funcionar naquele telefone.

O número da conta e o PIN vão direto para a Twilio, a empresa que transfere o número. O HQ não os guarda.

# Enviar seu cartão de contato aos clientes novos

Depois da primeira mensagem ou ligação de um cliente novo, o HQ envia uma vez o seu cartão de contato, para que seu número fique salvo com o seu nome no celular dele.

## Passos

1. Abra Configurar e depois Esta empresa.
2. Marque ou desmarque Enviar seu cartão de contato aos clientes novos por mensagem e toque em Salvar. Fica ligado até você desligar.

## Bom saber

O cartão vai uma única vez para cada número, depois que o cliente aceita receber mensagens: por mensagem, numa ligação, no chat do seu site ou quando o escritório pega um serviço por telefone.

Ele tem o nome da sua empresa, o seu número do HQ e o seu site. Nunca o seu endereço.

Segue as mesmas regras de qualquer outra mensagem: horário de silêncio, STOP e a aprovação das operadoras. Até as operadoras aprovarem suas mensagens, nenhum cartão é enviado.

# Pronto para ativar, item por item

Pronto para ativar lista tudo o que precisa estar pronto antes de suas mensagens chegarem a celulares reais.

## Passos

1. Abra Configurar, depois Pronto para ativar.
2. Cada item mostra um visto quando está feito e diz o que fazer quando não está.
3. Resolva cada item e volte. A lista se atualiza sozinha.

## Bom saber

As linhas necessárias são: uma empresa real (não a de demonstração), alguém que a administra consegue entrar, um número para os clientes ligarem, as cidades ou CEPs que você atende, pelo menos um serviço com preço, pelo menos um técnico com horário de trabalho, pagamentos com cartão pelo Stripe, um cartão cadastrado para o seu plano e as mensagens de texto aprovadas pelas operadoras. Mais duas são recomendadas: seu horário de funcionamento e seus clientes já trazidos.

Quando as operadoras aprovam suas mensagens e todas as linhas necessárias estão feitas, as mensagens ligam sozinhas. Se ainda faltar alguma, termine-a e peça à Orshi para ligar as mensagens.

# Receber pagamentos: conectar o Stripe

Os clientes pagam você com cartão pelo Stripe. Sua empresa é a vendedora, e o dinheiro vai direto para o seu banco.

## Passos

1. Abra Configurar, depois Receber pagamentos.
2. Aperte o botão para configurar pagamentos. Você vai para as páginas do próprio Stripe para informar os dados da empresa e do banco.
3. Quando você volta, a HQ pergunta ao Stripe como estão as coisas e mostra o que ainda falta.
4. Se o Stripe pedir mais, aperte Perguntar ao Stripe de novo depois de informar.

## Bom saber

Os dados do cartão nunca passam pela HQ. Os clientes digitam na página do Stripe.

As taxas de cartão do Stripe são descontadas pelo Stripe de cada pagamento. A HQ nunca fica com o dinheiro dos seus clientes.

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

# A cor da sua empresa

Escolha uma cor e toda página que seus clientes abrirem vai usá-la, com contraste legível calculado para você.

## Passos

1. Abra Configurar, depois Esta empresa.
2. Em Sua cor, escolha a cor que você usa na van ou nos cartões, ou deixe desmarcado para usar a cor padrão.
3. Aperte Salvar.

## Bom saber

A HQ calcula os tons mais claros e mais escuros a partir da sua cor, e confere se cada combinação continua fácil de ler.

Seus clientes veem o nome e a cor da sua empresa. Eles nunca veem Orshi nem HQ.

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

# Seu número no Google

Se você tem um Perfil da Empresa no Google, mude o telefone dele para o seu número da HQ para que quem ligar chegue à HQ.

## Passos

1. Abra Configuração inicial e vá para a etapa do Google.
2. Entre no Perfil da Empresa no Google em outra aba e mude o telefone para o seu número da HQ.
3. Volte e aperte Já mudei, ou Não tenho perfil no Google.

## Bom saber

A HQ não consegue mudar nada no Google por você. A etapa só registra o que você fez, para que Pronto para ativar possa mostrar.

# Como os clientes falam com você

Os clientes podem mandar mensagem para o seu número da HQ, ligar, ou usar o chat do seu site. Toda conversa chega em Conversas.

## Passos

1. Abra Conversas para ver todas as conversas, as mais novas primeiro.
2. Abra uma para ler tudo o que o cliente escreveu e tudo o que foi respondido.
3. Aperte Responder para responder como pessoa. O assistente sai de cena enquanto isso.

## Bom saber

Mensagem e chat do site seguem a mesma conversa, com as mesmas perguntas e o mesmo consentimento.

As ligações ficam na tela Ligações, com quem ligou, quando e o que aconteceu.

# O que o assistente diz aos seus clientes

Você pode ler e mudar as palavras que o cliente lê em cada ponto da conversa.

## Passos

1. Abra Configurar, depois O que os clientes recebem.
2. Escolha uma mensagem para ver as palavras usadas agora.
3. Mude as palavras e aperte Salvar.

## Bom saber

Algumas formulações são recusadas de propósito. Por exemplo, uma mensagem não pode dizer que um serviço está agendado antes de um técnico aceitá-lo.

A pergunta de consentimento e o texto do STOP são fixos, porque as operadoras de telefonia os conferem palavra por palavra.

Os clientes nunca veem o nome Orsa. Seu assistente de mensagens usa o nome que você der a ele, ou só diz que é o seu assistente.

# Ligar ou desligar o assistente, e dar um nome a ele

O assistente que manda mensagens para seus clientes pode ser desligado a qualquer momento, e você pode dar a ele um nome que os clientes veem.

## Passos

1. Abra Recursos.
2. Encontre os botões da IA e ligue ou desligue o assistente de clientes.
3. Para dar um nome a ele, abra Configuração inicial ou diga à Orsa o nome que você quer que ele use com os clientes.

## Bom saber

Com o assistente desligado, os clientes recebem as perguntas simples e prontas do HQ, e tudo continua funcionando.

Um assistente com nome se apresenta como assistente de IA da sua empresa, para que os clientes sempre saibam que estão falando com uma IA.

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

# Horário de silêncio

O horário de silêncio é quando nenhuma mensagem é enviada aos seus clientes. Você escolhe se quer ter, e quando.

## Passos

1. Abra Configurar, depois Horário de silêncio.
2. Escolha Sem horário de silêncio, ou defina a hora em que as mensagens param e a hora em que voltam.
3. Aperte Salvar.

## Bom saber

O horário de silêncio segue o fuso horário de cada cliente.

Uma mensagem que sairia durante o horário de silêncio espera e sai quando ele termina. Isso vale para todo tipo de mensagem, inclusive pedidos de avaliação.

Um cliente que escreve para você durante o horário de silêncio recebe resposta mesmo assim, porque foi ele quem começou a conversa.

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

# Emergências e as regras de segurança

Regras de segurança fixas identificam gás, fogo, inundação, monóxido de carbono, perigo elétrico e uma pessoa vulnerável, em todos os idiomas que o HQ fala, para qualquer ofício.

## Passos

1. Quando uma regra dispara, o cliente recebe primeiro a orientação de segurança, antes de qualquer outra pergunta.
2. O serviço é marcado como emergência e o escritório é avisado na hora.
3. Veja a emergência no Quadro da equipe. Ele diz se uma regra de segurança a identificou, se o cliente a declarou ou se a IA a percebeu.

## Bom saber

A IA pode aumentar a urgência, mas nunca diminuir. Um gerente pode diminuí-la no serviço, com um motivo, e isso fica registrado.

O HQ avalia o quanto algo é urgente e perigoso. Ele nunca diz a um cliente como consertar nada.

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

# Consentimento, STOP e HELP

Antes de qualquer dado ser coletado, o cliente é perguntado se aceita receber mensagens, e pode parar a qualquer momento.

## Passos

1. A primeira resposta pede que o cliente concorde, com a data, a hora e as palavras exatas registradas.
2. Se responderem STOP, ou a palavra no próprio idioma (como PARAR, ARRET, STOPP, SAIR, LEIRATKOZAS ou TIGIL), as mensagens para esse número param na hora.
3. Se ele responder HELP, recebe o nome da sua empresa e como falar com você.

## Bom saber

O HQ só recebe contatos. Ninguém pode mandar mensagem para um cliente que não falou com você primeiro.

Quem escreve algo como "pare de me mandar mensagem" sem a palavra exata é sinalizado para o escritório, para que uma pessoa cuide disso.

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

# Colocar o chat no seu site

Uma única linha colada no seu site adiciona um botão de chat que conduz a mesma conversa que uma mensagem de texto.

## Passos

1. Abra Configurar, depois Esta empresa, e encontre O chat no seu site.
2. Copie a linha mostrada ali.
3. Cole no seu site, logo antes da tag de fechamento do body. Quem faz seu site resolve isso em um minuto.

## Bom saber

O que os clientes mandam no chat chega em Conversas junto com todo o resto.

Se a linha for parar onde não deveria, aperte Gerar nova chave. A linha antiga para de funcionar até você colar a nova.

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

# Ligações: aviso, ligações perdidas e o registro de ligações

Quando um cliente liga para o seu número HQ, o HQ liga primeiro para a pessoa certa, e quem não foi atendido nunca fica sem nada.

## Passos

1. Abra a tela Ligações para ver todas as ligações recebidas e feitas.
2. Quando o HQ liga para você, você ouve primeiro um aviso curto dizendo quem está ligando e por quê, antes de ser conectado.
3. Se ninguém atender, quem ligou escolhe uma mensagem de volta ou deixar recado, e o escritório recebe uma nota.
4. Aperte Fazer uma ligação de teste para ouvir como fica.

## Bom saber

Cada ligação mostra quem ligou, quando, por quanto tempo e o que aconteceu.

A gravação fica desligada, a não ser que você a ligue em Configurar, e quem liga sempre ouve primeiro que a ligação é gravada.

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

# Horário de funcionamento e atendimento fora do horário

Seu horário de funcionamento decide quem atende o telefone. Fora do horário você escolhe: quem estiver de plantão, o assistente, ou correio de voz e uma mensagem.

## Passos

1. Abra Configurar, depois Ligações telefônicas.
2. Defina o horário de cada dia, ou use Copiar para outros dias.
3. Escolha quem atende enquanto vocês estão abertos, e o que acontece fora do horário.
4. Aperte Salvar.

## Bom saber

Uma emergência sempre pode ir direto para uma pessoa, se você escolher assim.

O horário de silêncio é separado. Ele só decide quando as mensagens saem.

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

# Ligar para um cliente pelo HQ

Ligue para um cliente pelo número da sua empresa, para que ele veja seu número HQ e não o seu celular.

## Passos

1. Abra o cliente ou o serviço e aperte Ligar do nosso número.
2. O HQ liga primeiro para o seu próprio telefone. Atenda, e então o HQ liga para o cliente.
3. Quando desligar, registre o que aconteceu: Liguei, Deixei recado ou Não atendeu.

## Bom saber

A ligação fica registrada na tela Ligações e no cliente.

Se sua empresa grava as ligações, o cliente ouve primeiro o aviso de gravação.

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

# Como um serviço chega

Um cliente pede um horário, um técnico aceita, e só então o serviço é confirmado para o cliente.

## Passos

1. Um cliente escolhe um horário na conversa, ou o escritório agenda um por telefone.
2. O serviço é oferecido a um técnico qualificado que esteja livre nesse horário.
3. O técnico aceita ou recusa. Uma recusa passa o serviço para outra pessoa, ou para o escritório se ninguém estiver livre.
4. Quando é aceito, o cliente fica sabendo que o serviço está confirmado.

## Bom saber

Pedidos esperando alguém ficam na tela Pedidos.

Se ninguém responder a tempo, o serviço é passado para um gerente.

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

# Aprovar um horário

Horários e mudanças que precisam de uma pessoa ficam na tela Pedidos, esperando Aprovar ou Negar.

## Passos

1. Abra Pedidos.
2. Abra um pedido para ver o que está sendo pedido e o que ele mudaria.
3. Aperte Aprovar ou Negar. Você pode adicionar uma nota curta.

## Bom saber

Quem pediu fica sabendo da sua resposta na hora.

O escritório pode confirmar um serviço por um técnico que não respondeu. O técnico é avisado, e fica registrado quem confirmou.

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

# Agendar um serviço por telefone

Registrar serviço por telefone usa o mesmo agendamento que uma mensagem, então um serviço pedido por telefone é tratado como qualquer outro.

## Passos

1. Abra Registrar serviço por telefone.
2. Encontre o cliente ou adicione-o, e escreva o que ele precisa com as palavras dele.
3. Aperte Ver horários, escolha um com o cliente e aperte Agendar.

## Bom saber

Se o cliente não aceitou receber mensagens, nada é enviado para ele. Leia a pergunta de consentimento por telefone se ele quiser receber notícias por mensagem.

Os horários mostram primeiro o técnico livre mais próximo, com quanto de direção cada um acrescenta, mais ou menos.

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

# Mudar o horário ou reatribuir um serviço

Mude um serviço para outro horário, ou passe-o para outro técnico, pelo próprio serviço ou pelo Quadro da equipe.

## Passos

1. Abra o serviço na lista de Serviços ou no Quadro da equipe.
2. Toque em Remarcar para escolher outro horário. Para passar para outra pessoa, toque em Mais na linha dele na lista de Serviços e depois em Reatribuir.
3. Confira o que mudaria e depois confirme.

## Bom saber

O cliente fica sabendo do novo horário. O técnico que estava com o serviço é avisado de que não precisa mais ir.

Você também pode pedir à Orsa: "Mude o serviço da Maria para quinta às 14h."

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

# Rotas: o dia de cada técnico como um trajeto

Rotas mostra as paradas de cada técnico em ordem, quanto tempo leva cada trajeto, mais ou menos, e uma ordem melhor quando existe.

## Passos

1. Abra Rotas e escolha o dia.
2. As paradas de cada técnico estão em ordem, com os minutos de direção aproximados entre elas. Aperte Abrir o dia todo no mapa para ter o caminho por todas as paradas.
3. Quando uma ordem melhor economiza direção, ela aparece ao lado do dia. Aperte Usar esta ordem, ou Agora não.
4. Em De onde as vans saem no início do dia, coloque o endereço da sua oficina ou pátio. Em Vans levadas para casa, adicione o endereço de casa de quem sai de casa.

## Bom saber

Nada muda até você apertar Usar esta ordem. Aí cada cliente recebe uma mensagem com o novo horário, e o técnico é avisado.

Ao agendar um serviço, o técnico livre mais próximo aparece primeiro, com quanto de direção ele acrescenta, mais ou menos.

Os tempos de direção são uma estimativa do próprio HQ. Uma parada que não está no mapa fica de fora deles.

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

# Encaixar uma emergência

Quando uma emergência precisa de alguém agora, o HQ mostra qual serviço poderia mudar para abrir espaço, e por quê.

## Passos

1. Abra a emergência no Quadro da equipe.
2. Aperte O que pode mudar? para ver os serviços que poderiam abrir espaço, com o motivo de cada um.
3. Escolha um e confirme. Nada muda até você confirmar.

## Bom saber

O cliente cujo serviço muda recebe outras opções de horário.

Emergências esperando uma ligação aparecem no topo do Quadro da equipe.

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

# Equipes e aprendizes

Um serviço pode precisar de mais de um técnico, e um aprendiz pode ir junto para aprender sem contar como um deles.

## Passos

1. Abra o serviço e defina quantos técnicos ele precisa.
2. Cada vaga no serviço é oferecida e aceita separadamente. O serviço é confirmado quando todas as vagas são preenchidas.
3. Para mandar um aprendiz, adicione-o como acompanhante do instrutor dele.

## Bom saber

Um técnico pode pedir para fazer um serviço com outra equipe. O pedido espera Aprovar na tela Pedidos.

Se um instrutor sair de um serviço, o escritório decide o que o aprendiz faz. Nada é decidido por você.

# Plantão

A escala de plantão diz quem é acordado para uma emergência fora do horário.

## Passos

1. Abra Técnicos, depois De plantão.
2. Defina a escala: quem fica de plantão, e em quais dias e horários.
3. Salve. O Quadro da equipe mostra quem está de plantão agora.

## Bom saber

Uma emergência fora do horário avisa quem está de plantão. Se ninguém estiver na escala, o escritório é avisado.

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

# Retornos em até 30 dias

Uma nova visita pelo mesmo problema em até 30 dias depois da primeira é um retorno, e você não é cobrado por ela.

## Passos

1. Quando um cliente volta por causa de um trabalho anterior, o HQ sinaliza como possível retorno.
2. Abra o serviço e aperte Sim, um retorno, ou Não, um novo serviço.
3. Um retorno aparece marcado como Retorno no dia do técnico.

## Bom saber

Os 30 dias contam a partir do primeiro atendimento e nunca recomeçam.

Os retornos são contados por técnico ao longo do tempo, para você ver padrões sem ranking.

https://orshihq.com/help/callbacks

# Cancelar um serviço

Cancele um serviço pelo próprio serviço. O cliente e o técnico são avisados.

## Passos

1. Abra o serviço.
2. Aperte Cancelar o serviço e escolha o motivo.
3. Confirme.

## Bom saber

O horário fica livre de novo na hora.

O motivo fica guardado, com as palavras do próprio cliente se ele disse alguma.

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

# Comentários em um serviço

Deixe uma nota ou pergunte algo à equipe no próprio serviço. Digite @ e um nome para avisar essa pessoa.

## Passos

1. Abra o serviço. No computador, toque na linha dele na lista de Serviços; ele abre ao lado da lista.
2. Em Comentários, escreva sua nota. Digite @ e escolha um nome para avisar essa pessoa.
3. Deixe Interno para a equipe, ou escolha Para o cliente para enviar também ao cliente, e toque em Enviar comentário.

## Bom saber

Quem você menciona é avisado no sino. Quando alguém responde, todos que comentaram antes também são avisados.

Os técnicos veem e escrevem comentários nos próprios serviços pelo app. A Orsa também pode ler e adicionar um comentário, depois que você confirmar.

# Adicionar um técnico

Adicione um técnico com nome, contato, os serviços que ele faz e o horário em que trabalha.

## Passos

1. Abra Técnicos e aperte Adicionar técnico.
2. Preencha nome, telefone, e-mail e idioma, e marque os serviços que ele faz.
3. Defina o horário de trabalho. Use Copiar para outros dias para digitar menos.
4. Aperte Convidar para entrar para ele receber o aplicativo do celular.

## Bom saber

Você pode parar no meio. Um técnico pela metade fica guardado como rascunho até você voltar.

Os clientes só veem o primeiro nome do técnico.

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

# Convidar alguém do escritório ou um contador

O pessoal do escritório e os contadores entram com suas próprias contas e só veem o que a função deles permite.

## Passos

1. Abra Pessoas e permissões.
2. Aperte Convidar, digite o nome e o e-mail e escolha a função.
3. A pessoa recebe um e-mail com um link para escolher uma senha.

## Bom saber

Para impedir que alguém entre, abra a linha da pessoa e remova. O trabalho dela continua lá, no nome dela.

Se alguém esquecer a senha, aperte Link para redefinir senha na linha da pessoa.

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

# As funções e o que cada uma vê

Toda empresa começa com quatro funções: Proprietário, Escritório, Técnico e Contador. Cada uma pode ver ou mudar partes do HQ.

## Passos

1. Abra Pessoas e permissões, depois O que cada função pode fazer.
2. Escolha uma função para ver cada área e se ela pode ver, mudar ou nenhum dos dois.
3. Mude o que uma função pode fazer, ou crie uma nova função, e salve.

## Bom saber

O Proprietário sempre pode fazer tudo.

Ninguém pode dar a outra pessoa algo que não tem.

A Orsa segue as mesmas regras. Ela só pode ver e fazer o que a pessoa que pede pode.

https://orshihq.com/help/roles

# Horário de trabalho e folgas

Cada técnico tem seu próprio horário de trabalho, e as folgas são pedidas e aprovadas no HQ.

## Passos

1. Para mudar o horário, abra Técnicos, escolha a pessoa e mude o horário dela.
2. O técnico pede folga pelo aplicativo do celular. O pedido espera na tela Pedidos.
3. Aprove ou negue. O HQ confere primeiro com as suas regras de folga.

## Bom saber

Defina suas regras em Configurar, depois Regras de folga: quantos dias seguidos e quantas pessoas podem estar fora ao mesmo tempo.

O HQ nunca vê nem pergunta o motivo da folga.

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

# O dia do técnico no aplicativo do celular

Os técnicos fazem o dia pelo aplicativo HQ no celular: os serviços de hoje, o caminho, as fotos e o relatório do fim do dia.

## Passos

1. Abra o aplicativo para ver Seu dia: o próximo serviço, o resto do dia e o trajeto entre eles.
2. Aceite ou recuse os serviços oferecidos a você.
3. Em cada serviço, toque em a caminho, cheguei, comecei e terminei. O escritório vê na hora.
4. Tire fotos de antes e depois. Elas são enviadas sozinhas quando você tiver sinal.

## Bom saber

Ligue os alertas no celular para ser avisado quando um serviço for oferecido ou mudar.

Você também pode perguntar à Orsa pelo aplicativo: "Qual é o meu próximo serviço?" ou "Marque como terminado."

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

# O relatório do fim do dia

No fim do dia, cada técnico entrega um relatório curto: o que foi feito, peças usadas e o que precisa de volta.

## Passos

1. No aplicativo, abra Fim do dia.
2. Preencha os campos de cada serviço, ou fale para a Orsa e confira o que ela escreveu.
3. Aperte Entregar.

## Bom saber

O escritório vê os relatórios em Técnicos.

A Orsa só copia para os campos o que foi dito. Ela nunca inventa trabalho que foi feito.

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

# Quando alguém está doente

Marque alguém como fora e o HQ mostra quais serviços precisam de alguém, quem mais poderia pegar cada um, e pergunta antes de mudar qualquer coisa.

## Passos

1. Abra Técnicos, escolha a pessoa e aperte Marcar como fora. Ou diga à Orsa: "O Marcus está fora até quinta."
2. O HQ lista os serviços que agora precisam de alguém, com o trabalho urgente de hoje primeiro.
3. Para cada serviço, escolha Oferecer a vaga para passá-lo a alguém livre, ou Pedir ao cliente para mudar.

## Bom saber

Nada muda até você confirmar. Os clientes nunca ficam sabendo por que alguém está fora.

# Montar sua tabela de preços

Sua tabela de preços tem seus serviços, peças e valores de mão de obra. Todo orçamento e toda fatura são calculados a partir dela.

## Passos

1. Abra Serviços para adicionar os serviços que você oferece, ou comece pela lista da sua área.
2. Abra Preços para definir quanto cada serviço, peça e valor de mão de obra custa para você e quanto você cobra.
3. Defina a taxa de deslocamento, os valores fora do horário e o imposto.

## Bom saber

A tabela de preços faz todas as contas, em centavos inteiros. A IA nunca calcula um preço.

Um serviço sem preço quer dizer que o cliente recebe um orçamento no local.

Preços com mais de seis meses são sinalizados para você lembrar de conferir.

# Margem e markup, com um exemplo

Margem é a parte do preço que fica com você. Markup é quanto você soma em cima do seu custo. Não são o mesmo número.

## Passos

1. Digamos que uma peça custa US$ 100 para você e você cobra US$ 150.
2. Seu markup é de 50%, porque você somou US$ 50 ao custo de US$ 100.
3. Sua margem é de 33,33%, porque US$ 50 é um terço do preço de US$ 150.

## Bom saber

Em Preços você pode dizer qual dos dois quer dizer, e o HQ calcula o preço a partir do seu custo.

Se um preço ficar abaixo da sua meta de margem, o HQ sinaliza.

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

# Fazer e enviar um orçamento

Um orçamento é um preço fechado que o cliente pode aceitar on-line. Ele é montado a partir da sua tabela de preços.

## Passos

1. Abra o serviço e comece um orçamento, ou abra Orçamentos.
2. Adicione serviços, peças e mão de obra da sua tabela de preços. O HQ soma tudo.
3. Confira e aperte Enviar. O cliente recebe um link para ler e dizer sim.

## Bom saber

Todo orçamento tem data de validade. Um preço fechado sem fim é uma promessa que ninguém consegue cumprir.

Depois de enviado, um orçamento não é editado no lugar. Uma mudança cria uma nova versão.

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

# Dar opções em um orçamento

Ofereça escolhas ao cliente em um só orçamento, como consertar ou trocar, e deixe que ele escolha.

## Passos

1. No orçamento, adicione cada escolha como uma opção com suas próprias linhas.
2. Envie. O cliente vê cada opção com seu preço e escolhe uma.

## Bom saber

A opção que o cliente escolher é a que vai para o serviço e depois para a fatura.

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

# Sinais

Peça um sinal quando o cliente aceitar um orçamento: um valor fixo ou uma porcentagem.

## Passos

1. Abra Preços e encontre Sinal quando o orçamento é aceito.
2. Escolha nenhum, um valor fixo ou uma porcentagem.
3. Salve. Os orçamentos enviados daqui em diante vão pedir o sinal.

## Bom saber

O cliente paga o sinal com cartão quando aceita. Pagar o sinal não agenda a visita: um técnico ainda precisa pegar o serviço.

# Mudanças no local

Quando o serviço se mostrar maior, ofereça ao cliente uma nova versão do orçamento pelo próprio serviço.

## Passos

1. Abra o serviço e aperte O serviço ficou maior.
2. Adicione o que é preciso agora.
3. Aperte Oferecer outra versão. O cliente lê e aceita antes de você continuar.

## Bom saber

O primeiro orçamento fica guardado exatamente como era. Todas as versões ficam no serviço, para ninguém discutir depois sobre o que foi combinado.

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

# Deixar a Orsa rascunhar um orçamento

A Orsa pode rascunhar um orçamento a partir do que o cliente descreveu, usando só a sua própria tabela de preços.

## Passos

1. Abra o serviço e aperte Rascunhar a partir disto.
2. A Orsa escolhe linhas da sua tabela de preços. A tabela de preços calcula cada valor.
3. Confira cada linha, mude o que quiser e envie você mesmo.

## Bom saber

A Orsa nunca envia um orçamento e nunca inventa um preço. Se algo não está na sua tabela de preços, ela avisa.

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

# Enviar uma fatura

Envie uma fatura pelo serviço quando o trabalho estiver feito. O cliente paga com cartão on-line.

## Passos

1. Abra o serviço e comece a fatura. Ela parte do orçamento aceito.
2. Confira as linhas, o sinal já pago e o imposto.
3. Aperte Enviar. O cliente recebe um link para ler e pagar.

## Bom saber

As faturas ficam na tela Faturas, com o que foi pago e o que ainda falta.

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

# Lembrar um cliente de pagar

Envie o lembrete de uma fatura não paga pela própria fatura.

## Passos

1. Abra Faturas e escolha a que não foi paga.
2. Aperte Enviar lembrete. O cliente recebe o mesmo link de novo.

## Bom saber

Os lembretes respeitam o seu horário de silêncio como qualquer outra mensagem.

# Reembolsos, e por que a taxa do cartão não volta

Devolva dinheiro pela fatura. O HQ mostra a taxa do cartão que você perde antes de você confirmar.

## Passos

1. Abra a fatura e aperte Devolver dinheiro.
2. Escolha quanto e por quê.
3. Leia o aviso sobre a taxa do cartão e confirme.

## Bom saber

Quando você reembolsa, o Stripe fica com a taxa de processamento que cobrou no pagamento original. O HQ mostra mais ou menos quanto foi antes de você apertar o botão.

O dinheiro volta para o cartão do cliente. Pode levar alguns dias para aparecer.

https://orshihq.com/help/refunds

# Contestações

Se um cliente contestar um pagamento com o banco, você responde pelo Stripe, e o HQ ajuda a juntar as provas.

## Passos

1. Abra Dinheiro para ver a contestação e o prazo.
2. Abra o serviço e baixe as fotos dele em um só PDF.
3. Envie esse arquivo, com o orçamento assinado, na página de contestação do Stripe antes do prazo.

## Bom saber

As fotos só são compartilhadas quando você escolhe. Os dados de localização e da câmera foram removidos quando elas foram tiradas.

# Quando o dinheiro chega ao seu banco

Os pagamentos com cartão vão para a sua conta Stripe e depois para o seu banco, no calendário de repasses do Stripe.

## Passos

1. Abra Dinheiro para ver o que entrou e o que saiu.
2. Para as datas de repasse, confira o painel do Stripe.

## Bom saber

O HQ nunca fica com o seu dinheiro. Sua empresa é a vendedora em todo pagamento.

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

# Trazer clientes de uma planilha

Traga seus clientes para o HQ a partir do Excel ou de um arquivo CSV, ou atualize os que já estão aqui.

## Passos

1. Abra Clientes, depois Adicionar clientes.
2. Escolha seu arquivo (Excel ou CSV), ou cole as linhas, e ligue cada coluna a um campo: nome, telefone, e-mail, endereço.
3. Aperte Ver primeiro para ver o que seria adicionado ou alterado, e depois Importar.
4. Mudou de ideia? Aperte Desfazer importação.

## Bom saber

Ninguém que você importa recebe mensagem. Cada cliente só recebe mensagens depois de aceitar.

Quem já está no HQ não é adicionado duas vezes. As pessoas são reconhecidas por telefone, e-mail, ou nome e endereço, e você pode escolher atualizá-las pela planilha. Uma célula vazia nunca apaga nada.

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

# Juntar cadastros duplicados

Quando dois cadastros são da mesma pessoa, junte os dois em um.

## Passos

1. Abra um dos clientes.
2. Aperte É a mesma pessoa que… e escolha o outro cadastro.
3. Confira o que vai ser mantido e aperte Juntar.

## Bom saber

Todo serviço, mensagem e nota vai para o cadastro que você mantém.

Aperte Desfazer esta junção se foi um engano.

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

# Notas sobre um cliente

Adicione uma nota sobre um cliente para a sua equipe: o código do portão, o cachorro, o melhor horário para ligar.

## Passos

1. Abra o cliente.
2. Escreva a nota e aperte Adicionar nota.

## Bom saber

As notas são para a sua equipe. Os clientes nunca as veem.

Ou diga à Orsa: "Adicione uma nota para Maria Lopez: código do portão lateral 4471."

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

# Quando um cliente pede os dados dele, ou pede para ser apagado

Um cliente pode pedir tudo o que você tem sobre ele, ou pedir para ser apagado.

## Passos

1. Abra o cliente.
2. Aperte Baixar tudo o que temos sobre ele para pegar o cadastro completo e enviar para ele.
3. Para apagar, aperte Apagar este cliente e confirme. Isso não pode ser desfeito.

## Bom saber

O registro de que ele pediu para não receber mensagens fica guardado mesmo depois de apagar, para que ele nunca mais receba mensagens.

Só as funções que podem ver ou apagar o cadastro completo de um cliente têm esses botões.

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

# O que você pode pedir à Orsa

A Orsa responde perguntas sobre o seu trabalho e sobre o HQ, e pode fazer quase tudo o que você faz no HQ, quando você aperta Confirmar.

## Passos

1. Aperte Perguntar à Orsa em qualquer tela.
2. Digite ou diga o que você quer, como "Quem está de folga na sexta?", "Passe o serviço da Maria para quinta às 2" ou "Como adiciono um técnico?"
3. Leia a resposta. Se ela for mudar alguma coisa, confira e aperte Confirmar.

## Bom saber

Quando a Orsa abre, ela mostra exemplos do que você pode pedir, só entre as coisas que você tem permissão para fazer.

Perguntas sobre como fazer algo no HQ recebem os passos destas páginas de ajuda, com Me leve lá e Ler mais.

A Orsa pode agendar, mudar e cancelar serviços, adicionar e atualizar clientes, mudar preços e configurações, preparar e enviar orçamentos e faturas, e cuidar da sua equipe. Ela só pode fazer o que você mesmo tem permissão para fazer.

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

# O que a Orsa nunca vai fazer

A Orsa nunca salva nada sozinha, nunca faz contas de dinheiro e nunca vê mais do que você.

## Passos

1. Toda mudança espera você apertar Confirmar.
2. Todo valor vem da tabela de preços do HQ ou das contas do próprio HQ, nunca da IA.
3. A Orsa nunca deixa uma emergência menos urgente, e nunca manda mensagem para quem não falou com você primeiro.

## Bom saber

Tudo o que a Orsa faz fica registrado no nome de quem aprovou. Você é responsável pelo que confirma.

A Orsa só responde perguntas de como fazer a partir destas páginas de ajuda, então ela não consegue inventar um botão que não existe.

# Confirmar e desfazer o que a Orsa faz

A Orsa mostra tudo o que mudaria antes de salvar qualquer coisa, e um grupo inteiro de mudanças se desfaz com um toque.

## Passos

1. Leia a lista de mudanças que a Orsa mostra. Nada foi salvo ainda.
2. Aperte Confirmar para fazer todas. Um reembolso, anular uma fatura ou apagar um cliente vem marcado com Pergunta duas vezes e precisa de um segundo Confirmar.
3. Mudou de ideia? Aperte Desfazer tudo para voltar o grupo inteiro.

## Bom saber

Uma mudança que não pode ser desfeita avisa antes de você confirmar.

Cada mudança fica registrada no seu nome, marcada como feita pela Orsa.

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

# Dar à Orsa uma planilha ou uma foto

Anexe uma planilha ou uma foto em Perguntar à Orsa e diga à Orsa o que fazer com ela.

## Passos

1. Abra Perguntar à Orsa e aperte Anexar um arquivo. Escolha um arquivo Excel ou CSV, ou uma foto.
2. Diga o que você quer, como "Atualize estes preços" ou "Adicione estes clientes."
3. Confira o que a Orsa mudaria e aperte Confirmar.

## Bom saber

O próprio HQ lê o arquivo. Ele nunca é enviado para a IA, e depois só o nome dele fica guardado.

Um arquivo pode ter até 10 MB.

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

# Mandar mensagem para a Orsa pelo seu telefone

Mande uma mensagem para o seu número do HQ pelo seu próprio telefone para perguntar algo à Orsa ou mudar alguma coisa, sem abrir o HQ.

## Passos

1. Toque nas suas iniciais no canto superior direito e abra Seu perfil. Em Me ligue para clientes, coloque seu número, marque Deixar eu mandar mensagem para a Orsa deste celular e toque em Salvar.
2. Mande uma mensagem para o seu número do HQ desse telefone, como você perguntaria à Orsa no HQ: "Qual é o meu próximo serviço?" ou "Passe o serviço do Lopes para as 3."
3. Quando a Orsa for mudar algo, ela diz o quê. Responda SIM para fazer, ou NÃO para deixar para lá. Responda DESFAZER para desfazer a última mudança.

## Bom saber

A Orsa só responde mensagens do número salvo ali, e só com o que você tem permissão para ver e fazer.

Um reembolso, anular uma fatura ou apagar um cliente pede que você responda SIM duas vezes.

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

# Falar em vez de digitar

Toque em Falar uma vez e diga o que quer. A Orsa envia quando você para de falar e responde por escrito.

## Passos

1. Abra Pergunte à Orsa e toque em Falar uma vez.
2. Diga sua pergunta ou o que quer fazer. Suas palavras aparecem enquanto você fala e são enviadas quando você para.
3. Leia a resposta. Toque em Falar de novo para a próxima pergunta. Uma mudança ainda espera por Confirmar.

## Bom saber

Seu celular ou navegador transforma a fala em palavras. O som em si nunca chega ao HQ.

Para ouvir as respostas em voz alta também, ligue Ler em voz alta as respostas da Orsa em Seu perfil, nas suas iniciais.

https://orshihq.com/help/talking-instead-of-typing

# O que a IA vê, e a sua privacidade

A IA só vê o que precisa para cada tarefa, e só o que a pessoa que pergunta tem permissão para ver.

## Passos

1. Para ler uma pergunta, a IA vê a frase, não os seus registros.
2. O código do próprio HQ então lê os seus registros pela sua própria conta, com as suas próprias permissões.
3. A Orsa responde no seu idioma, a partir do que o HQ já tem.

## Bom saber

As conversas com a Orsa ficam guardadas por um ano e depois são esquecidas. Você pode esquecer uma antes pelo painel.

Cada empresa pode desligar os recursos de IA em Recursos.

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

# Como a Orshi cobra você

Seu plano, o que você deve e suas faturas anteriores ficam em Configurar, em Esta empresa.

## Passos

1. Abra Configurar, depois Esta empresa, e encontre Seu plano.
2. Veja o mês até agora e suas faturas anteriores.
3. Aperte Adicionar cartão ou Trocar cartão para pagar com outro cartão.

## Bom saber

Um serviço conta na sua conta uma vez, quando o cliente escolhe o primeiro horário. Remarcações são grátis.

A página de cada serviço diz se ele está na sua conta e por quê.

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

# Créditos de "Nós erramos"

Se um erro do HQ fez você perder um serviço, tire esse serviço da sua conta na hora.

## Passos

1. Abra o serviço e encontre Na sua conta.
2. Aperte Nós erramos e escolha o que o HQ fez de errado.
3. Ele sai da sua conta agora. Se foi Outro, uma pessoa da Orshi responde.

## Bom saber

Todo serviço que fica fora da sua conta tem um motivo registrado, para a conta sempre fechar.

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

# Entrar e redefinir a senha

Entre com seu e-mail e senha, ou com Google ou Microsoft. Se esquecer a senha, peça um link para trocá-la.

## Passos

1. Na página de entrada, aperte Esqueceu a senha?
2. Digite seu e-mail. Um link chega por e-mail.
3. Abra o link e escolha uma nova senha.

## Bom saber

Um gerente também pode mandar um link para redefinir pela tela Pessoas e permissões.

Para entrar com Google ou Microsoft, toque nas suas iniciais no canto superior direito, abra Seu perfil e toque em Conectar ao lado do que você usa. Sua senha continua funcionando.

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

# Seu perfil e notificações

Tudo sobre você em um só lugar, nas suas iniciais: nome, foto, login, idioma, aparência, página inicial e o que chega até você.

## Passos

1. Toque nas suas iniciais no canto superior direito e depois em Seu perfil.
2. Mude o que quiser e toque em Salvar. Um e-mail novo passa a valer quando você abre o link enviado para ele.
3. Em Notificações, marque por onde cada tipo chega até você quando o HQ está fechado: este celular, SMS ou e-mail.

## Bom saber

O sino sempre tem tudo. Celular, SMS e e-mail ficam desligados até você ligar.

Menos movimento deixa o HQ parado: nada desliza e o sino não balança.

# Entrada em duas etapas

Com a entrada em duas etapas ligada, entrar também pede um código de um app no seu telefone, então uma senha roubada não basta.

## Passos

1. Instale um app autenticador no seu telefone, como Google Authenticator, Microsoft Authenticator ou 1Password.
2. Toque nas suas iniciais no canto superior direito, abra Seu perfil e toque em Ativar o login em duas etapas.
3. Escaneie o quadrado com o app, ou digite a chave que aparece embaixo dele. Depois digite os seis dígitos que o app mostra e aperte Ligar.
4. Guarde seus códigos de reserva em um lugar seguro. Cada um funciona uma vez, para o dia em que você perder o telefone.

## Bom saber

No HQ de verdade, a entrada em duas etapas é obrigatória para todos.

Perdeu o telefone? Entre com um código de reserva e depois aperte Gerar novos códigos de reserva. Ou peça ao dono da sua empresa para desligar sua entrada em duas etapas, e configure de novo no telefone novo.

Seu perfil também lista seus logins recentes, para você ver se mais alguém entrou.

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

# Idiomas: o seu, o da sua empresa e o de cada cliente

O HQ fala oito idiomas. Cada pessoa lê o HQ no seu, e cada cliente recebe mensagens no dele.

## Passos

1. Para ler o HQ no seu idioma, toque nas suas iniciais no canto superior direito e escolha em Idioma.
2. Para definir o idioma em que sua empresa escreve, abra Configurar, depois Idiomas, e escolha-o ao lado de Esta empresa escreve em.
3. Cada cliente recebe mensagens no idioma em que escreve. Para corrigir um, escolha outro idioma ao lado do nome dele na mesma página.

## Bom saber

Os oito idiomas são inglês, espanhol, francês, alemão, português, húngaro, chinês e tagalo.

As regras de segurança e a palavra para parar as mensagens funcionam em todos eles.

https://orshihq.com/help/languages

# Uma mensagem não chegou

O HQ nunca diz que uma mensagem foi entregue até a operadora confirmar. Veja como conferir.

## Passos

1. Abra a conversa e veja a mensagem. Ela mostra se foi enviada, entregue ou se falhou.
2. Confira Pronto para ativar. Enquanto as mensagens não forem aprovadas, elas não chegam a celulares de verdade.
3. Veja se o cliente respondeu STOP, ou se o seu horário de silêncio está segurando a mensagem.

## Bom saber

Se um cliente não consegue receber mensagens, ligue para ele pelo HQ.

# Uma página parece quebrada depois de uma atualização

Depois que o HQ é atualizado, seu navegador ainda pode mostrar a página antiga. Recarregar geralmente resolve.

## Passos

1. Recarregue a página.
2. Se ainda parecer errada, abra em uma janela privada ou anônima.
3. Continua errado? Aperte Algo está errado na página. Isso manda para nós exatamente o que você viu.

## Bom saber

Algo está errado dá a você um código de referência para citar se entrar em contato.

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

# Ajuda de uma pessoa da Orshi

O suporte pode entrar na sua conta para ajudar, mas só quando você deixa.

## Passos

1. Fale com a Orshi em contact@orshihq.com.
2. Quando o suporte pedir para entrar, abra Configurar, depois Alguém do suporte, e aperte Deixar entrar ou recuse.
3. Ou aperte Criar um código de uso único e leia para a pessoa por telefone.

## Bom saber

Enquanto o suporte está dentro, todas as telas avisam e tudo o que ele faz fica registrado. Você pode encerrar a visita a qualquer momento.

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

# Pedir avaliação aos clientes

Depois de um serviço, o HQ pode mandar ao cliente uma mensagem com um link para deixar uma avaliação.

## Passos

1. Abra Configurar, depois Esta empresa, e cole o link da sua página de avaliações.
2. Abra Configurar, depois Avaliações, para conferir se os pedidos de avaliação estão ligados e ver o que está travando algum.

## Bom saber

Sem link de avaliação, nenhum pedido de avaliação é enviado. Eles respeitam o seu horário de silêncio.

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