Tulong sa HQ: ang buong gabay

Nilalaman

Pagsisimula

- Ang ginagawa ng HQ, sa loob ng dalawang minuto
- Paghahanap, at ang bell
- I-configure: pag-set up ng kumpanya mo
- Pag-sign up
- Subukan ang HQ gamit ang sarili mong demo company
- Ang mga hakbang ng setup, at kung bakit kami nagtatanong
- Pag-set up sa pakikipag-usap kay Orsa
- Ilipat ang mga serbisyo, parts at technician mo mula sa spreadsheet
- Ang HQ number mo at pag-apruba sa pag-text
- Paglipat ng numerong mayroon ka na
- Pag-text ng inyong contact card sa mga bagong customer
- Ready to go live, isa-isang linya
- Pagtanggap ng bayad: pagkonekta sa Stripe
- Ang kulay ng kompanya mo
- Ang numero mo sa Google

Telepono at pag-text

- Paano ka nakakausap ng mga customer
- Ang sinasabi ng assistant sa mga customer mo
- Pag-on o pag-off sa assistant, at pagbibigay dito ng pangalan
- Tahimik na oras
- Mga emergency at ang mga patakaran sa kaligtasan
- Pahintulot, STOP at HELP
- Paglalagay ng chat sa website mo
- Mga tawag: whisper, mga hindi nasagot na tawag at ang call log
- Oras ng negosyo at pagsagot sa labas ng oras
- Pagtawag sa customer mula sa HQ

Mga trabaho at ang iskedyul

- Paano dumarating ang isang trabaho
- Pag-apruba ng oras
- Pag-book ng trabaho sa telepono
- Paglipat o paglilipat ng trabaho sa iba
- Mga ruta: ang araw ng bawat technician bilang isang biyahe
- Pagsingit ng emergency
- Mga crew at trainee
- On call
- Mga callback sa loob ng 30 araw
- Pagkansela ng trabaho

Mga komento sa trabaho

Ang team mo

Pagdagdag ng technician
Pag-imbita ng taga-opisina o bookkeeper
Mga role at ang nakikita ng bawat isa
Oras ng trabaho at day off
Ang araw ng technician sa phone app
Ang end-of-day report
Kapag may maysakit

Mga presyo at quote

Pag-set up ng listahan ng presyo mo
Margin at markup, may halimbawa
Paggawa at pagpapadala ng quote
Pagbibigay ng mga opsyon sa quote
Mga deposito
Mga pagbabago sa lugar
Pagpapa-draft kay Orsa ng quote

Mga invoice at bayad

Pagpapadala ng invoice
Pagpapaalala sa customer na magbayad
Mga refund, at kung bakit hindi naibabalik ang card fee
Mga dispute
Kailan dumarating ang pera sa bangko mo

Mga customer

Pagpasok ng mga customer mula sa spreadsheet
Pagsasama ng mga doble
Mga note tungkol sa customer
Kapag hiningi ng customer ang mga record nila, o ang pagbura sa kanila

Si Orsa, ang assistant mo

Mga puwede mong itanong kay Orsa
Ang hindi kailanman gagawin ni Orsa
Pagkumpirma at pag-undo sa ginagawa ni Orsa
Pagbibigay kay Orsa ng spreadsheet o litrato
Pag-text kay Orsa mula sa phone mo
Pagsasalita sa halip na pag-type
Ang nakikita ng AI, at ang privacy mo

Ang account mo at paghingi ng tulong

Paano ka sinisingil ng Orshi
Mga credit na "Kami ang nagkamali"
Pag-sign in at pag-reset ng password

Iyong profile at mga notification
Two-step na pag-sign in
Mga wika: sa iyo, sa kompanya mo at sa bawat customer
Hindi dumating ang isang text
Mukhang sira ang page pagkatapos ng update
Pagkuha ng tulong mula sa isang tao sa Orshi
Paghingi ng review sa mga customer

Ang ginagawa ng HQ, sa loob ng dalawang minuto

Sinasagot ng HQ ang mga customer mo, nagbu-book ng trabaho kasama ang team mo, at sinusubaybayan ang bawat trabaho hanggang mabayaran.

Mga hakbang

1. Nagte-text ang customer sa HQ number mo, tumatawag dito, o gumagamit ng chat sa website mo.
2. Tinatanong ng HQ kung ano ang kailangan nila at gaano ito ka-urgent, at nag-aalok ng totoong oras mula sa totoong oras ng team mo.
3. Tinatanggap ng technician ang trabaho. Walang kinukumpirma sa customer hangga't hindi nila ito ginagawa.
4. Nagpapatuloy ang trabaho sa iisang lugar: ang quote, ang pagbisita, mga litrato, ang invoice at ang bayad.

Mabuting malaman

Hindi kailanman nag-i-install ng app o gumagawa ng account ang mga customer. Nagte-text, nagcha-chat o tumatawag sila, at nagbabasa ng simpleng web page na ipinapadala mo.

Walang nangyayari nang kusa. Puwedeng magmungkahi at mag-draft ang HQ at si Orsa, pero isang tao sa team mo ang nag-aapruba ng bawat booking, mensahe at pagbabago.

Puwede mong i-on at i-off ang mga feature para sa kompanya mo, at laging gumagana ang mga simpleng screen, kahit naka-off ang AI.

Paghahanap, at ang bell

Hinahanap ng bar sa itaas ng HQ ang lahat ng puwede mong makita, at nasa bell ang lahat ng para sa iyo.

Mga hakbang

1. I-type ang job number, pangalan, phone number, Quote o invoice number sa search box sa itaas.
2. Pindutin ang isang resulta para buksan ito.
3. Pindutin ang bell para makita ang dumating para sa iyo: mga trabaho, sagot, banggit at iba pa. Ang pulang numero ay kung ilan ang bago.

Mabuting malaman

Ang makikita lang ng search ay ang puwedeng buksan ng role mo. Ang technician ay makikita ang sarili niyang mga trabaho.

Kusang nag-a-update ang mga screen kapag may nagbago, kaya walang kailangang i-refresh.

I-configure: pag-set up ng kumpanya mo

Sa I-configure sa itaas ng HQ sine-set up ng mga may-ari at manager ang kumpanya. Nasa menu sa kaliwa pa rin ang araw-araw na trabaho.

Mga hakbang

1. Pindutin ang I-configure sa itaas ng HQ.
2. Pumili ng section sa menu sa kaliwa: ang team mo, mga serbisyo, ang kumpanya, pag-text, mga bayad at iba pa.
3. Kapag tapos ka na, pindutin ang Bumalik sa HQ sa itaas ng menu.

Mabuting malaman

Mga may-ari at manager lang ang nakakakita ng I-configure. Nasa Iyong profile, sa ilalim ng initials, ang sariling settings ng bawat isa.

Puwede mo ring hilingin kay Orsa na baguhin ang isang setting. Ipapakita niya ang magbabago at maghihintay ng Kumpirmahin.

https://orshihq.com/help/configure

Pag-sign up

Simulan ang kompanya mo sa orshihq.com/start. Mga sampung minuto ito, at puwede kang huminto at bumalik.

Mga hakbang

1. Pumunta sa orshihq.com/start at pindutin ang Simulan ang kompanya mo.
2. Sumagot ng isang tanong bawat page: ang pangalan ng kompanya mo, ang ginagawa mo, ang numerong tinatawagan ng customer, ang time zone mo, ang pangalan mo at ang email mo.
3. Sabihin kung ikaw mismo ang pumupunta sa mga trabaho o ikaw ang nagpapatakbo ng opisina.
4. Tingnan ang email mo at pumili ng password mula sa link na ipinadala namin.

Mabuting malaman

May maikling linya ang bawat page na nagsasabi kung bakit kami nagtatanong, at isang i na puwede mong pindutin para sa higit pa.

Walang tine-text kahit sino habang nagsa-sign up ka. Io-on ang pag-text mo mamaya, kapag inaprubahan na ng mga phone carrier.

Subukan ang HQ gamit ang sarili mong demo company

Gumawa ng libreng account at makakuha ng sarili mong kompanyang masusubukan, may mga halimbawang customer, trabaho at team.

Mga hakbang

1. Pumunta sa orshihq.com at pindutin ang Subukan ang demo.
2. Gumawa ng libreng account gamit ang Google, Microsoft o email mo, at pindutin ang Gawin ang account ko.
3. Magbubukas ang sarili mong demo company. Mag-book ng mga trabaho, magpadala ng mga quote, magtanong kay Orsa at baguhin ang kahit ano.
4. Kapag handa ka na, pindutin ang Mag-sign up at panatilihin ang aking setup. Lilipat sa isang totoong kompanya ang mga serbisyo, presyo, team, oras at setting mo.

Mabuting malaman

Tumatagal nang 14 na araw ang isang demo. Sa pagtatapos ng huling araw, Pacific time, mabubura ang lahat ng laman nito, maliban kung mag-sign up ka.

Walang anumang galing sa demo ang nakakarating sa totoong phone, inbox o card. Kunwari lang ang mga text, email at bayad nito.

Maiiwan ang mga halimbawang customer at trabaho kapag nag-sign up ka, kaya malinis ang simula ng totoo mong kompanya.

Ang mga hakbang ng setup, at kung bakit kami nagtatanong

Pagkatapos mong mag-sign up, siyam na maiikling hakbang ang maghahanda sa kompanya mo: trade, mga serbisyo, lugar, oras, ang HQ number mo, mga tawag, quiet hours, texting at Google.

Mga hakbang

1. Buksan ang Configure, saka ang Setting up, o pindutin ang card sa home screen mo.
2. Daanan ang bawat hakbang at pindutin ang I-save. Tinitingnan ni Orsa ang bawat sagot at sinasabi kung kumpleto, maayos o kulang ito, at kung bakit.
3. Laktawan ang isang hakbang kung kailangan. Nakatabi ang lahat ng na-save mo, kaya puwede kang bumalik anumang oras.
4. Kapag sinabi ni Orsa na may kulang, ayusin ito roon o balikan mamaya.

Mabuting malaman

Pumipili ang trade mo ng panimulang listahan ng serbisyo. Ang lugar mo ang nagpapasya kung aling mga customer ang pinagsisilbihan mo. Ang oras mo ang nagpapasya kung anong mga oras ang inaalok sa customer.

Walang default ang tahimik na oras. Pipili ka ng walang tahimik na oras, o ng mga oras na walang tine-text.

Kinokolekta ng hakbang sa pag-text ang kailangan ng mga phone carrier para aprubahan ang pag-text mo. Puwedeng i-draft ni Orsa ang tatlong pinakamahirap na sagot para i-edit mo.

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

Pag-set up sa pakikipag-usap kay Orsa

Sa halip na mga setup page, puwede mong ikuwento kay Orsa ang kompanya mo sa sarili mong salita, naka-type o sinasalita.

Mga hakbang

1. Buksan ang Setting up at piliin ang Kausapin lang si Orsa.
2. Magkuwento tungkol sa negosyo mo hangga't gusto mo: ang ginagawa mo, saan, kailan ka bukas, magkano ang singil mo.
3. Ginagawang mga card ni Orsa ang sinabi mo, isa bawat setting, at nagtatanong tungkol sa anumang kulang pa.
4. Basahin ang bawat card at pindutin ang I-save sa mga tama. Walang na-save hangga't hindi mo ito ginagawa.

Mabuting malaman

Puwede kang bumalik sa mga setup page anumang oras. Makikita rin doon ang anumang na-save mo sa pakikipag-usap.

Isinusulat ang mga presyo nang eksakto kung paano mo sinabi. Ang price book ng HQ ang gumagawa ng anumang kuwenta, hindi kailanman ang AI.

Itinatala sa ilalim ng pangalan mo sa kasaysayan ng mga pagbabago ang lahat ng sine-save mo.

Ilipat ang mga serbisyo, parts at technician mo mula sa spreadsheet

Ilipat sa HQ ang mga listahang hawak mo na, o baguhin sa Excel ang nandito at ibalik ito.

Mga hakbang

1. Buksan ang Configure, saka ang Import / update ng mga listahan.
2. Piliin ang listahan: mga serbisyo, parts o technician. Pumili ng Excel o CSV file, o i-paste ang mga row nang diretso mula sa Excel o Google Sheets.
3. Pindutin ang Import / update ng mga listahan at tingnan kung ano ang madadagdag o mababago. Walang magbabago hangga't hindi mo sinasabi.
4. Pindutin ang Kumpirmahin. Nagbago ang isip mo? Pindutin ang Bawiin.

Mabuting malaman

Para baguhin ang maraming presyo nang sabay, pindutin ang I-download bilang Excel, baguhin ang file at ibalik ito. Maa-update ang nandito na.

May sariling lugar ang mga customer: Mga customer, saka Magdagdag ng mga customer.

Ang HQ number mo at pag-apruba sa pag-text

Tine-text at tinatawagan ng mga customer ang HQ number mo. Bago makalabas ang kahit anong text, kailangang aprubahan ng mga phone carrier ang kompanya mo, at ikaw mismo ang nagpapadala ng request na iyon mula sa HQ.

Mga hakbang

1. Buksan ang Configure, saka ang This company, at hanapin ang Pag-text sa mga customer mo. Kung wala ka pang HQ number, pindutin ang Ipakita ang mga numero at Kunin ito.
2. Punan ang hinihingi ng mga carrier: ang legal name mo, ang EIN mo, ang website mo at kung paano pumapayag ang mga customer na ma-text. Pindutin ang I-save ang mga detalyeng ito.
3. Kung sabihin ng HQ na hindi tugma ang pananalita mo sa talagang ipinapadala nito, pindutin ang Gamitin ang sariling pananalita ng HQ.
4. Pindutin ang Ipadala sa mga carrier. Gagana lang ang button kapag kumpleto na ang lahat ng kailangan nito.
5. Bantayan ang email mo. Kapag inaprubahan ng mga carrier, kusang mag-o-on ang texting mo. Kapag tumanggi sila, ipapakita ang sinabi nila: ayusin ang mga sagot na iyon at pindutin ang Ipadala muli.

Mabuting malaman

Hindi naghahatid ang mga carrier sa US ng business text hangga't hindi rehistrado ang negosyo. Pinoprotektahan nito ang mga customer laban sa spam, at pareho ito para sa bawat kompanya.

Karaniwang 10 hanggang 15 araw ang pag-apruba. Habang naghihintay, puwede ka pa ring tawagan ng mga customer at gamitin ang chat sa website mo.

Dapat eksaktong tugma ang legal name mo sa EIN letter mo, kasama ang LLC o Inc. Ang hindi pagtutugma ang pinakakaraniwang dahilan ng pagtanggi.

Paglipat ng numerong mayroon ka na

Kilala na ng mga customer mo ang numero mo. Puwede mo itong ilipat sa HQ sa halip na kumuha ng bago.

Mga hakbang

1. Buksan ang Configure, saka ang This company, at sa ilalim ng Ang inyong HQ number buksan ang O dalhin ang numerong mayroon ka na.
2. Basahin ang mga panganib ng paglipat ng numero. Ilagay ang numero, kanino ang linya, ang phone company nito at ang pangalan sa account, at pindutin ang Hilingin sa head office na ilipat ito.
3. Saka punan ang paglipat: ang account number at PIN mula sa phone bill mo, ang address sa bill, kung sino ang pipirma, at kopya ng bill. Lagyan ng tsek na naiintindihan mo, at pindutin ang Ipadala ang paglipat.
4. Bantayan ang email mo para sa sulat mula sa Twilio na pipirmahan. Tumitingin ang HQ bawat oras at mag-e-email sa iyo kapag dumating na ang numero.

Mabuting malaman

Gumagana sa loob ng isang araw ang bagong numero at hindi nagagalaw ang phone mo, kaya ito ang mas mabilis. Mas matagal ang paglipat ng numero.

Puwedeng hindi gumana sandali ang numero habang inililipat, at hindi na gagana sa phone na iyon ang cell number na inilipat sa HQ.

Diretso sa Twilio, ang kompanyang naglilipat ng numero, ang account number at PIN. Hindi ito iniimbak ng HQ.

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

Pag-text ng inyong contact card sa mga bagong customer

Pagkatapos ng unang text o tawag ng bagong customer, minsan lang ite-text ng HQ sa kanila ang inyong contact card, para naka-save ang numero ninyo sa pangalan ninyo sa kanilang telepono.

Mga hakbang

1. Buksan ang Configure, pagkatapos ang Ang kumpanyang ito.
2. Lagyan o alisan ng tsek ang I-text sa mga bagong customer ang inyong contact card, at pindutin ang Save. Naka-on ito hangga't hindi ninyo pinapatay.

Mabuting malaman

Minsan lang pupunta ang card sa bawat numero, pagkatapos pumayag ng customer sa mga text: sa text, sa tawag, sa chat ng inyong website, o kapag tumanggap ang opisina ng trabaho sa telepono.

Nakalagay rito ang pangalan ng inyong kumpanya, ang inyong HQ number at ang inyong website. Hindi kailanman ang inyong address.

Pareho ang mga patakaran nito sa lahat ng ibang text: quiet hours, STOP, at ang pag-apruba ng mga carrier. Hangga't hindi inaaprubahan ng mga carrier ang inyong texting, walang card na lalabas.

Ready to go live, isa-isang linya

Inililista ng Ready to go live ang lahat ng dapat nakahanda bago umabot ang mga text mo sa totoong phone.

Mga hakbang

1. Buksan ang Configure, saka ang Ready to go live.
2. May check ang bawat linya kapag tapos na ito at sinasabi kung ano ang gagawin kapag hindi pa.
3. Ayusin ang bawat linya, saka bumalik. Kusang nag-a-update ang listahan.

Mabuting malaman

Ang mga kailangang linya ay: isang totoong kompanya (hindi ang demo), may nagpapatakbo nito na makakapag-sign in, isang numerong matatawagan ng mga customer, ang mga bayan o zip code na sakop mo, kahit isang serbisyong may presyo, kahit isang technician na may oras ng trabaho, card payments gamit ang Stripe, isang card na naka-file para sa plan mo, at texting na aprubado ng mga carrier. Dalawa pa ang inirerekomenda: ang oras ng bukas mo, at ang mga customer mong nailipat na.

Kapag inaprubahan ng mga carrier ang texting mo at tapos na ang bawat kailangang linya, kusang mag-o-on ang texting. Kung may kulang pang linya noon, tapusin ito at hilingin sa Orshi na i-on ang texting.

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

Pagtanggap ng bayad: pagkonekta sa Stripe

Nagbabayad sa iyo ang mga customer gamit ang card sa pamamagitan ng Stripe. Ang kompanya mo ang merchant, at diretso sa bangko mo ang pera.

Mga hakbang

1. Buksan ang Configure, saka ang Taking payments.
2. Pindutin ang button para i-set up ang mga bayad. Pupunta ka sa sariling mga page ng Stripe para ibigay ang detalye ng negosyo at bangko mo.
3. Pagbalik mo, tatanungin ng HQ ang Stripe kung nasaan na ang lahat at ipapakita ang anumang kulang pa.
4. Kung humingi pa ng iba ang Stripe, pindutin ulit ang Ask Stripe pagkatapos mo itong maibigay.

Mabuting malaman

Hindi kailanman dumadaan sa HQ ang detalye ng card. Tina-type ito ng mga customer sa page ng Stripe.

Kinukuha ng Stripe ang card fee nito sa bawat bayad. Hindi kailanman humahawak ang HQ ng pera ng mga customer mo.

Ang kulay ng kompanya mo

Pumili ng isang kulay at gagamitin ito ng bawat page na binubuksan ng mga customer mo, na may nababasang contrast na kinukuwenta para sa iyo.

Mga hakbang

1. Buksan ang Configure, saka ang This company.
2. Sa ilalim ng Your color, piliin ang kulay na ginagamit mo sa van o sa mga card mo, o iwanang walang tick para gamitin ang standard na kulay.
3. Pindutin ang I-save.

Mabuting malaman

Kinukuwenta ng HQ ang mas mapusyaw at mas madilim na kulay mula sa iisang kulay mo, at sinisigurong madaling basahin ang bawat pares.

Nakikita ng mga customer mo ang pangalan at kulay ng kompanya mo. Hindi nila kailanman nakikita ang Orshi o HQ.

Ang numero mo sa Google

Kung may Google Business Profile ka, palitan ang numero ng telepono nito ng HQ number mo para sa HQ mapunta ang mga tumatawag.

Mga hakbang

1. Buksan ang Setting up at pumunta sa hakbang ng Google.
2. Mag-sign in sa Google Business Profile sa ibang tab at palitan ang numero ng telepono ng HQ number mo.
3. Bumalik at pindutin ang Napalitan ko na, o Wala akong Google listing.

Mabuting malaman

Hindi kayang baguhin ng HQ ang kahit ano sa Google para sa iyo. Itinatala lang ng hakbang ang ginawa mo, para maipakita ito ng Ready to go live.

Paano ka nakakausap ng mga customer

Puwedeng mag-text ang mga customer sa HQ number mo, tumawag dito, o gumamit ng chat sa website mo. Napupunta sa Conversations ang bawat usapan.

Mga hakbang

1. Buksan ang Conversations para makita ang bawat usapan, pinakabago muna.
2. Buksan ang isa para basahin ang lahat ng isinulat ng customer at ang lahat ng isinagot.
3. Pindutin ang Reply para sumagot bilang tao. Umaatras ang assistant habang ginagawa mo ito.

Mabuting malaman

Iisang usapan ang text at web chat, na may parehong mga tanong at parehong pagpayag.

Nasa Calls screen ang mga tawag, kung sino ang tumawag, kailan, at ano ang nangyari.

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

Ang sinasabi ng assistant sa mga customer mo

Puwede mong basahin at baguhin ang mga salitang nababasa ng customer sa bawat bahagi ng usapan.

Mga hakbang

1. Buksan ang Configure, saka ang What customers are sent.
2. Pumili ng mensahe para makita ang mga salitang ginagamit ngayon.
3. Palitan ang mga salita at pindutin ang I-save.

Mabuting malaman

Sadyang tinatanggihan ang ilang pananalita. Halimbawa, hindi puwedeng sabihin ng mensahe na naka-book na ang trabaho bago ito tanggapin ng isang technician.

Hindi napapalitan ang tanong tungkol sa pahintulot at ang pananalita ng STOP, dahil sinusuri ito ng mga phone carrier nang salita por salita.

Hindi kailanman nakikita ng mga customer ang pangalang Orsa. Ginagamit ng texting assistant mo ang pangalang ibinigay mo, o sinasabi lang nito na assistant mo ito.

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

Pag-on o pag-off sa assistant, at pagbibigay dito ng pangalan

Puwedeng i-off anumang oras ang assistant na nagte-text sa mga customer mo, at puwede mo itong bigyan ng pangalang makikita ng mga customer.

Mga hakbang

1. Buksan ang Features.
2. Hanapin ang mga AI switch at i-on o i-off ang customer assistant.
3. Para bigyan ito ng pangalan, buksan ang Setting up o sabihin kay Orsa ang pangalang gusto mong gamitin nito sa mga customer.

Mabuting malaman

Kapag naka-off ang assistant, ang simple at nakahandang mga tanong ng HQ ang matatanggap ng mga customer, at gumagana pa rin ang lahat.

Ipinapakilala ng assistant na may pangalan ang sarili nito bilang AI assistant ng kompanya mo, para laging alam ng mga customer na AI ang kausap nila.

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

Tahimik na oras

Ang tahimik na oras ay mga oras kung kailan walang tine-text sa mga customer mo. Ikaw ang pipili kung gusto mo nito, at kung kailan.

Mga hakbang

1. Buksan ang Configure, saka ang Tahimik na oras.
2. Piliin ang Walang tahimik na oras, o itakda ang oras ng pagtigil ng mga text at ang oras ng muling pagsisimula.
3. Pindutin ang I-save.

Mabuting malaman

Sinusunod ng tahimik na oras ang sariling time zone ng bawat customer.

Naghihintay ang text na lalabas sana sa tahimik na oras, at ipinapadala ito pagkatapos nito. Saklaw nito ang lahat ng uri ng text, pati ang mga paghingi ng review.

Sinasagot pa rin ang customer na nag-text sa iyo sa tahimik na oras, dahil siya ang nagsimula ng usapan.

Mga emergency at ang mga patakaran sa kaligtasan

May mga nakapirming safety rule na nakakakita ng gas, sunog, baha, carbon monoxide, panganib sa kuryente at taong nangangailangan ng tulong, sa bawat wikang sinasalita ng HQ, para sa bawat trade.

Mga hakbang

1. Kapag tumama ang isang patakaran, ang tagubilin sa kaligtasan muna ang matatanggap ng customer, bago ang anumang ibang tanong.
2. Minamarkahang emergency ang trabaho at agad sinasabihan ang opisina.
3. Tingnan ang emergency sa Team board. Sinasabi nito kung patakaran sa kaligtasan ang nakatukoy, kung ang customer ang nagsabi, o kung nabasa ito ng AI.

Mabuting malaman

Kayang itaas ng AI ang pagkamadalian pero hindi kailanman ibaba. Puwede itong ibaba ng manager sa trabaho mismo, nang may dahilan, at itinatala iyon.

Sinusukat ng HQ kung gaano kamadalian at kapanganib ang isang bagay. Hindi nito kailanman sinasabihan ang customer kung paano mag-ayos ng anuman.

Pahintulot, STOP at HELP

Bago kumuha ng anumang detalye, tinatanong muna ang customer kung pumapayag siyang ma-text, at puwede siyang tumigil anumang oras.

Mga hakbang

1. Hinihingi ng unang sagot ang pagpayag ng customer, at itinatala ang petsa, oras at eksaktong mga salita.
2. Kung sumagot sila ng STOP, o ng katumbas na salita sa sarili nilang wika (gaya ng PARAR, ARRET, STOPP, SAIR, LEIRATKOZAS o TIGIL), titigil agad ang texting sa numerong iyon.
3. Kapag sumagot siya ng HELP, matatanggap niya ang pangalan ng kompanya mo at kung paano ka makokontak.

Mabuting malaman

Pang-inbound lang ang HQ. Walang makakapag-text sa customer na hindi muna kumontak sa iyo.

Ang sinumang sumulat ng tulad ng "huwag n'yo na akong i-text" nang wala ang eksaktong salita ay ipinapaalam sa opisina para may taong umasikaso.

Paglalagay ng chat sa website mo

Isang linyang idinikit sa website mo ang magdadagdag ng chat button na may parehong usapan tulad ng text.

Mga hakbang

1. Buksan ang Configure, saka ang This company, at hanapin ang The chat on your website.
2. Kopyahin ang linyang nakalagay doon.
3. Idikit ito sa website mo, bago mismo ang closing body tag. Kayang gawin ito ng web designer mo sa loob ng isang minuto.

Mabuting malaman

Ang ipinapadala ng mga customer sa chat ay napupunta sa Conversations kasama ng lahat ng iba pa.

Kung mapunta ang linya sa lugar na hindi dapat, pindutin ang Make a new key. Hindi na gagana ang lumang linya hangga't hindi mo naidikit ang bago.

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

Mga tawag: whisper, mga hindi nasagot na tawag at ang call log

Kapag tumawag ang customer sa HQ number mo, tatawagan muna ng HQ ang tamang tao, at hindi kailanman maiiwang walang napala ang tumawag na hindi nasagot.

Mga hakbang

1. Buksan ang Calls screen para makita ang bawat papasok at palabas na tawag.
2. Kapag tinawagan ka ng HQ, makakarinig ka muna ng maikling whisper na nagsasabi kung sino ang tumatawag at bakit, bago ka ikonekta.
3. Kung walang sumagot, pipili ang tumawag kung text pabalik o voicemail, at makakatanggap ng note ang opisina.
4. Pindutin ang Try a practice call para marinig kung ano ang tunog nito.

Mabuting malaman

Ipinapakita ng bawat tawag kung sino ang tumawag, kailan, gaano katagal, at ano ang nangyari.

Naka-off ang pagre-record maliban kung i-on mo ito sa Configure, at laging naririnig muna ng mga tumatawag na nire-record ang tawag.

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

Oras ng negosyo at pagsagot sa labas ng oras

Ang oras ng negosyo mo ang nagpapasya kung sino ang sasagot sa telepono. Sa labas ng oras, ikaw ang pipili: ang naka-on call, ang assistant, o voicemail at isang text.

Mga hakbang

1. Buksan ang Configure, saka ang Phone calls.
2. Itakda ang oras mo para sa bawat araw, o gamitin ang Copy to other days.
3. Piliin kung sino ang sasagot habang bukas kayo, at ano ang mangyayari sa labas ng oras.
4. Pindutin ang I-save.

Mabuting malaman

Laging puwedeng dumiretso sa isang tao ang emergency kung iyon ang pipiliin mo.

Hiwalay ang tahimik na oras. Ito lang ang nagpapasya kung kailan lalabas ang mga text.

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

Pagtawag sa customer mula sa HQ

Tawagan ang customer mula sa number ng kompanya mo, para HQ number mo ang makita nila at hindi ang sarili mong cellphone.

Mga hakbang

1. Buksan ang customer o ang trabaho at pindutin ang Call from our number.
2. Tatawagan muna ng HQ ang sarili mong telepono. Sagutin ito, saka tatawagan ng HQ ang customer.
3. Pagbaba mo ng tawag, itala ang nangyari: Natawagan, Nag-iwan ng mensahe o Walang sumagot.

Mabuting malaman

Nakatala ang tawag sa Calls screen at sa customer.

Kung nire-record ng kompanya mo ang mga tawag, maririnig muna ng customer ang abiso tungkol sa pagre-record.

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

Paano dumarating ang isang trabaho

Humihingi ng oras ang customer, tumatanggap ang technician, at saka lang kinukumpirma sa customer ang trabaho.

Mga hakbang

1. Pumipili ng oras ang customer sa usapan nila, o nagbu-book ang opisina sa telepono.
2. Iniaalok ang trabaho sa kuwalipikadong technician na bakante sa oras na iyon.
3. Tinatanggap o tinatanggihan ito ng technician. Kapag tinanggihan, ipinapasa ito sa iba, o sa opisina kung walang bakante.
4. Kapag natanggap na, sinasabihan ang customer na kumpirmado na ang trabaho.

Mabuting malaman

Nasa Mga hiling screen ang mga hiling na naghihintay sa isang tao.

Kung walang sumagot sa takdang oras, iaakyat ang trabaho sa isang manager.

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

Pag-apruba ng oras

Nasa Mga hiling screen ang mga oras at pagbabagong nangangailangan ng tao, naghihintay ng Aprubahan o Tanggihan.

Mga hakbang

1. Buksan ang Mga hiling.
2. Buksan ang isang hiling para makita kung ano ang hinihingi at ano ang mababago nito.
3. Pindutin ang Aprubahan o Tanggihan. Puwede kang magdagdag ng maikling note.

Mabuting malaman

Agad na malalaman ng humiling ang sagot mo.

Puwedeng kumpirmahin ng opisina ang trabaho para sa technician na hindi sumagot. Sinasabihan ang technician, at itinatala kung sino ang nagkumpirma.

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

Pag-book ng trabaho sa telepono

Ang Take a job by phone ay gumagamit ng parehong booking tulad ng text, kaya pareho ang trato sa trabahong tinawag sa telepono at sa iba pa.

Mga hakbang

1. Buksan ang Take a job by phone.
2. Hanapin ang customer o idagdag sila, at isulat ang kailangan nila sa sarili nilang mga salita.
3. Pindutin ang Find times, pumili ng isa kasama ang customer, at pindutin ang Book it.

Mabuting malaman

Kung hindi pumayag ang customer na ma-text, walang ite-text sa kanila. Basahin sa kanila sa telepono ang tanong tungkol sa pahintulot kung gusto nila ng balita sa text.

Unang nakalista sa mga oras ang pinakamalapit na bakanteng technician, kasama kung mga gaano karaming biyahe ang idinadagdag ng bawat isa.

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

Paglipat o paglilipat ng trabaho sa iba

Ilipat ang trabaho sa ibang oras, o ibigay ito sa ibang technician, mula sa mismong trabaho o sa Team board.

Mga hakbang

1. Buksan ang trabaho mula sa listahan ng Mga trabaho o sa Team board.
2. Pindutin ang I-reschedule para pumili ng bagong oras. Para ibigay sa iba, pindutin ang Higit pa sa row nito sa listahan ng Mga trabaho, saka ang I-reassign.
3. Tingnan kung ano ang magbabago, saka kumpirmahin.

Mabuting malaman

Sinasabihan ang customer tungkol sa bagong oras. Sinasabihan ang technician na may hawak nito na hindi na niya kailangang pumunta.

Puwede mo ring sabihin kay Orsa: "Ilipat ang trabaho ni Maria sa Huwebes nang 2."

Mga ruta: ang araw ng bawat technician bilang isang biyahe

Ipinapakita ng Mga ruta ang mga stop ng bawat technician nang sunod-sunod, mga gaano katagal ang bawat biyahe, at mas magandang ayos kapag mayroon.

Mga hakbang

1. Buksan ang Mga ruta at piliin ang araw.
2. Sunod-sunod ang mga stop ng bawat technician, kasama ang tantiyang minuto ng biyahe sa pagitan nila. Pindutin ang Buksan ang buong araw sa mapa para sa direksyon sa lahat ng stop.
3. Kapag may mas magandang ayos na nakakatipid ng biyahe, ipapakita ito sa tabi ng araw. Pindutin ang Gamitin ang ayos na ito, o Hindi muna.
4. Sa Kung saan nagsisimula ang mga van sa umaga, ilagay ang address ng shop o yard mo. Sa Mga van na iniuuwi, magdagdag ng address ng bahay para sa sinumang umaalis mula sa bahay.

Mabuting malaman

Walang gagalaw hangga't hindi mo pinipindot ang Gamitin ang ayos na ito. Saka ite-text ang bawat customer ng bago nilang oras, at sasabihan ang technician.

Kapag nag-book ka ng trabaho, unang nakalista ang pinakamalapit na bakanteng technician, kasama kung mga gaano karaming biyahe ang idinadagdag nito.

Sariling tantiya ng HQ ang mga oras ng biyahe. Hindi kasama rito ang stop na wala sa mapa.

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

Pagsingit ng emergency

Kapag may emergency na nangangailangan ng tao ngayon din, ipinapakita ng HQ kung aling trabaho ang puwedeng ilipat para magkaroon ng puwang, at kung bakit.

Mga hakbang

1. Buksan ang emergency sa Team board.
2. Pindutin ang Ano ang puwedeng ilipat? para makita ang mga trabahong puwedeng magbigay-daan, kasama ang dahilan sa bawat isa.
3. Pumili ng isa at kumpirmahin. Walang mailipat hangga't hindi mo ginagawa iyon.

Mabuting malaman

Aalukin ng ibang oras ang customer na ililipat ang trabaho.

Nakalista sa itaas ng Team board ang mga emergency na naghihintay ng tawag.

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

Mga crew at trainee

Puwedeng mangailangan ang trabaho ng higit sa isang technician, at puwedeng sumama ang isang apprentice para matuto nang hindi binibilang bilang isa sa kanila.

Mga hakbang

1. Buksan ang serbisyo at itakda kung ilang technician ang kailangan nito.
2. Hiwalay na iniaalok at tinatanggap ang bawat puwesto sa trabaho. Kumpirmado ang trabaho kapag puno na ang bawat puwesto.
3. Para magpadala ng apprentice, idagdag siya bilang kasama ng trainer niya.

Mabuting malaman

Puwedeng humiling ang technician na gawin ang isang trabaho kasama ang ibang crew. Naghihintay ang hiling ng Aprubahan sa Mga hiling screen.

Kung maalis ang trainer sa isang trabaho, ang opisina ang magpapasya kung ano ang gagawin ng apprentice. Walang pinagpapasyahan para sa iyo.

On call

Sinasabi ng on-call rotation kung sino ang gigisingin para sa emergency sa labas ng oras.

Mga hakbang

1. Buksan ang Mga technician, saka ang On call.
2. Itakda ang rotation: sino ang naka-on call, at sa aling mga araw at oras.
3. I-save ito. Ipinapakita ng Team board kung sino ang naka-on call ngayon.

Mabuting malaman

Sinasabihan ng emergency sa labas ng oras ang sinumang naka-on call. Kung walang nasa rotation, ang opisina ang sasabihan.

Mga callback sa loob ng 30 araw

Ang muling pagbisita para sa parehong problema sa loob ng 30 araw mula sa unang pagbisita ay callback, at hindi ka sisingilin para dito.

Mga hakbang

1. Kapag bumalik ang customer tungkol sa naunang trabaho, minamarkahan ito ng HQ bilang posibleng callback.
2. Buksan ang trabaho at pindutin ang Oo, callback, o Hindi, bagong trabaho.
3. Minamarkahang Pagbalik ang callback sa araw ng technician.

Mabuting malaman

Binibilang ang 30 araw mula sa unang appointment at hindi kailanman nagsisimula ulit.

Binibilang ang mga callback bawat technician sa paglipas ng panahon, para makita mo ang mga pattern nang walang leaderboard.

Pagkansela ng trabaho

Kanselahin ang trabaho mula sa mismong trabaho. Pareho silang sasabihan, ang customer at ang technician.

Mga hakbang

1. Buksan ang trabaho.
2. Pindutin ang Kanselahin ang trabaho at piliin ang dahilan.
3. Kumpirmahin.

Mabuting malaman

Bakante na ulit agad ang oras.

Itinatago ang dahilan, kasama ang sariling mga salita ng customer kung nagbigay sila.

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

Mga komento sa trabaho

Mag-iwan ng note o magtanong sa team sa mismong trabaho. I-type ang @ at isang pangalan para sabihan ang taong iyon.

Mga hakbang

1. Buksan ang trabaho. Sa computer, pindutin ang row nito sa listahan ng Mga trabaho; magbubukas ito sa tabi ng listahan.
2. Sa ilalim ng Mga komento, isulat ang note mo. I-type ang @ at pumili ng pangalan para sabihan ang taong iyon.
3. Iwanang Internal para sa team, o piliin ang Para sa customer para maipadala rin sa customer, saka pindutin ang Ipadala ang komento.

Mabuting malaman

Sinasabihan sa bell ang binanggit mo. Kapag may sumagot, sinasabihan din ang lahat ng nagkomento dati.

Nakikita at nasusulatan ng mga technician ang mga komento sa sarili nilang trabaho sa app. Kaya ring magbasa at magdagdag ng komento ni Orsa, matapos mong kumpirmahin.

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

Pagdagdag ng technician

Magdagdag ng technician kasama ang pangalan niya, contact, ang mga serbisyong ginagawa niya at ang oras ng trabaho niya.

Mga hakbang

1. Buksan ang Mga technician at pindutin ang Magdagdag ng technician.
2. Ilagay ang pangalan, telepono, email at wika niya, at i-tick ang mga serbisyong ginagawa niya.
3. Itakda ang oras ng trabaho niya. Gamitin ang Copy to other days para hindi na mag-type nang paulit-ulit.
4. Pindutin ang Imbitahan silang mag-sign in para makuha nila ang phone app.

Mabuting malaman

Puwede kang tumigil sa kalagitnaan. Itinatagong draft ang technician na kalahati pa lang ang naisulat hanggang bumalik ka.

Pangalan lang ng technician ang nakikita ng mga customer.

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

Pag-imbita ng taga-opisina o bookkeeper

Nagsa-sign in ang mga taga-opisina at bookkeeper gamit ang sarili nilang account at nakikita lang nila ang pinapayagan ng role nila.

Mga hakbang

1. Buksan ang People and permissions.
2. Pindutin ang Imbitahan, ilagay ang pangalan at email nila, at piliin ang role nila.
3. Makakatanggap sila ng email na may link para pumili ng password.

Mabuting malaman

Para pigilan ang isang tao sa pag-sign in, buksan ang row niya at alisin siya. Nananatili ang dati niyang gawa, nakapangalan sa kanya.

Kung may makalimot ng password, pindutin ang Password reset link sa row niya.

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

Mga role at ang nakikita ng bawat isa

Nagsisimula ang bawat kompanya sa apat na role: May-ari, Opisina, Technician at Bookkeeper. Bawat isa ay may nakikita o napapalitan na bahagi ng HQ.

Mga hakbang

1. Buksan ang People and permissions, saka ang What each role may do.
2. Pumili ng role para makita ang bawat bahagi at kung puwede itong tingnan, palitan, o hindi pareho.
3. Palitan ang puwedeng gawin ng role, o gumawa ng bagong role, at i-save.

Mabuting malaman

Laging puwedeng gawin ng May-ari ang lahat.

Walang makapagbibigay sa iba ng bagay na wala sa kanya mismo.

Sinusunod ni Orsa ang parehong mga patakaran. Nakikita at nagagawa lang nito ang kaya ng taong nagtatanong.

https://orshihq.com/help/roles

Oras ng trabaho at day off

May sariling oras ng trabaho ang bawat technician, at hinihingi at inaaprubahan sa HQ ang mga day off.

Mga hakbang

1. Para palitan ang oras, buksan ang Mga technician, piliin ang tao, at palitan ang oras niya.
2. Humihingi ng day off ang technician mula sa phone app niya. Naghihintay ito sa Mga hiling screen.
3. Aprubahan o Tanggihan ito. Sinusuri muna ito ng HQ ayon sa mga patakaran mo sa day off.

Mabuting malaman

Itakda ang mga patakaran mo sa Configure, saka sa Time-off rules: ilang araw nang sunud-sunod, at ilang tao ang puwedeng wala nang sabay.

Hindi kailanman nakikita o itinatanong ng HQ ang dahilan ng day off.

Ang araw ng technician sa phone app

Ginagawa ng mga technician ang araw nila mula sa HQ app sa telepono nila: ang mga trabaho ngayon, direksyon, litrato at ang end-of-day report.

Mga hakbang

1. Buksan ang app para makita ang Ang araw mo: ang susunod na trabaho, ang natitirang bahagi ng araw, at ang biyahe sa pagitan.
2. Tanggapin o tanggihan ang mga trabahong iniaalok sa iyo.
3. Sa bawat trabaho, i-tap ang papunta na ako, dumating na, nagsimula na at tapos na. Nakikita ito ng opisina habang nangyayari.
4. Kumuha ng mga litrato bago at pagkatapos. Kusa itong naipapadala kapag may signal ka.

Mabuting malaman

I-on ang mga alert sa telepono mo para mag-vibrate ito kapag may iniaalok na trabaho o may nagbago.

Puwede mo ring tanungin si Orsa mula sa app: "Ano ang susunod kong trabaho?" o "Markahan mo akong tapos na."

Ang end-of-day report

Sa pagtatapos ng araw, nagpapasa ang bawat technician ng maikling report: ano ang nagawa, mga piyesang ginamit, at anumang kailangang balikan.

Mga hakbang

1. Sa app, buksan ang End of day.
2. Punan ang mga kahon ng bawat trabaho, o sabihin ito kay Orsa at tingnan ang isinulat nito.
3. Pindutin ang Ipasa.

Mabuting malaman

Nakikita ng opisina ang mga report sa ilalim ng Mga technician.

Kinokopya lang ni Orsa sa mga kahon ang sinabi. Hindi ito kailanman nag-iimbento ng trabahong nagawa.

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

Kapag may maysakit

Markahang wala ang isang tao at ipapakita ng HQ kung aling mga trabaho ang nangangailangan ng tao, sino pa ang puwedeng kumuha sa bawat isa, at magtatanong muna bago magpalit ng anuman.

Mga hakbang

1. Buksan ang Mga technician, piliin ang tao, at pindutin ang Markahan silang wala. O sabihin kay Orsa: "Wala si Marcus hanggang Huwebes."
2. Inililista ng HQ ang mga trabahong nangangailangan na ng tao, inuuna ang madaliang trabaho ngayong araw.
3. Sa bawat trabaho, piliin ang Ialok ang puwesto para ibigay ito sa bakanteng tao, o Hilingin sa customer na ilipat.

Mabuting malaman

Walang magbabago hangga't hindi ka nagkukumpirma. Hindi kailanman sinasabi sa mga customer kung bakit wala ang isang tao.

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

Pag-set up ng listahan ng presyo mo

Nasa listahan ng presyo mo ang mga serbisyo, piyesa at singil sa labor. Dito kinukuwenta ang bawat quote at invoice.

Mga hakbang

1. Buksan ang Mga serbisyo para idagdag ang mga serbisyong inaalok mo, o magsimula sa listahan para sa trade mo.
2. Buksan ang Mga presyo para itakda kung magkano ang gastos mo sa bawat serbisyo, piyesa at labor, at kung magkano ang singil mo.
3. Itakda ang trip charge, ang singil sa labas ng oras, at ang buwis.

Mabuting malaman

Ang listahan ng presyo ang gumagawa ng lahat ng kuwenta, sa buong cents. Hindi kailanman nagkukuwenta ng presyo ang AI.

Ang serbisyong walang presyo ay nangangahulugang makakakuha ang customer ng quote sa mismong lugar.

Minamarkahan ang mga presyong mahigit anim na buwan na para maalala mong suriin ang mga ito.

Margin at markup, may halimbawa

Ang margin ay ang bahagi ng presyo na naiiwan sa iyo. Ang markup ay kung magkano ang idinadagdag mo sa ibabaw ng gastos mo. Hindi sila parehong numero.

Mga hakbang

1. Halimbawa, $100 ang gastos mo sa isang piyesa at $150 ang singil mo.
2. 50% ang markup mo, dahil nagdagdag ka ng $50 sa $100 na gastos.
3. 33.33% ang margin mo, dahil ang $50 ay isang-katlo ng $150 na presyo.

Mabuting malaman

Sa Mga presyo, puwede mong sabihin kung alin ang ibig mong sabihin, at kukuwentahin ng HQ ang presyo mula sa gastos mo.

Kung bumaba ang presyo sa target margin mo, mamarkahan ito ng HQ.

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

Paggawa at pagpapadala ng quote

Ang quote ay tiyak na presyo na puwedeng tanggapin ng customer online. Binubuo ito mula sa listahan ng presyo mo.

Mga hakbang

1. Buksan ang trabaho at magsimula ng quote, o buksan ang Mga quote.
2. Magdagdag ng mga serbisyo, piyesa at labor mula sa listahan ng presyo mo. Ang HQ ang magsusuma.
3. Tingnan ito at pindutin ang Ipadala. Makakatanggap ang customer ng link para basahin ito at sumang-ayon.

Mabuting malaman

May expiry date ang bawat quote. Ang tiyak na presyong walang katapusan ay pangakong walang makakatupad.

Kapag naipadala na, hindi na ine-edit sa mismong lugar ang quote. Gumagawa ng bagong bersyon ang anumang pagbabago.

Pagbibigay ng mga opsyon sa quote

Bigyan ang customer ng mga pagpipilian sa iisang quote, gaya ng ayusin o palitan, at hayaan silang pumili.

Mga hakbang

1. Sa quote, idagdag ang bawat pagpipilian bilang opsyon na may sariling mga linya.
2. Ipadala ito. Makikita ng customer ang bawat opsyon kasama ang presyo nito at pipili sila ng isa.

Mabuting malaman

Kung anong opsyon ang piliin ng customer, iyon ang mapupunta sa trabaho at sa invoice pagkatapos.

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

Mga deposito

Humingi ng deposito kapag tinanggap ng customer ang quote: isang tiyak na halaga o porsyento.

Mga hakbang

1. Buksan ang Mga presyo at hanapin ang Deposito kapag tinanggap ang quote.
2. Piliin ang wala, tiyak na halaga, o porsyento.
3. I-save. Hihingin ito ng mga quote na ipapadala mula ngayon.

Mabuting malaman

Babayaran ng customer ang deposito sa card kapag tinanggap nila. Hindi bina-book ng pagbabayad ng deposito ang pagbisita: kailangan pa ring tanggapin ng technician ang trabaho.

Mga pagbabago sa lugar

Kapag lumabas na mas malaki ang trabaho, alukin ang customer ng bagong bersyon ng quote mula sa trabaho.

Mga hakbang

1. Buksan ang trabaho at pindutin ang Lumaki ang trabaho.
2. Idagdag ang kailangan ngayon.
3. Pindutin ang Mag-alok ng ibang bersyon. Babasahin at tatanggapin ito ng customer bago ka magpatuloy.

Mabuting malaman

Itinatago nang eksakto ang unang quote. Nasa trabaho ang bawat bersyon, para walang magtalo pagkatapos tungkol sa napagkasunduan.

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

Pagpapa-draft kay Orsa ng quote

Kayang mag-draft ni Orsa ng quote mula sa inilarawan ng customer, gamit lang ang sarili mong listahan ng presyo.

Mga hakbang

1. Buksan ang trabaho at pindutin ang I-draft mula rito.
2. Pumipili si Orsa ng mga linya mula sa listahan ng presyo mo. Ang listahan ng presyo ang nagkukuwenta ng bawat numero.
3. Suriin ang bawat linya, palitan ang anuman, at ikaw mismo ang magpadala.

Mabuting malaman

Hindi kailanman nagpapadala si Orsa ng quote at hindi kailanman nag-iimbento ng presyo. Kung wala sa listahan ng presyo mo ang isang bagay, sasabihin nito iyon.

Pagpapadala ng invoice

Magpadala ng invoice mula sa trabaho kapag tapos na ito. Magbabayad ang customer gamit ang card online.

Mga hakbang

1. Buksan ang trabaho at simulan ang invoice. Nagsisimula ito sa tinanggap na quote.
2. Suriin ang mga linya, ang depositong nabayaran na at ang buwis.
3. Pindutin ang Ipadala. Makakatanggap ang customer ng link para basahin at bayaran ito.

Mabuting malaman

Nasa Mga invoice screen ang mga invoice, kasama ang nabayaran na at ang kulang pa.

Pagpapaalala sa customer na magbayad

Ipadala ang paalala ng hindi pa nababayarang invoice mula sa mismong invoice.

Mga hakbang

1. Buksan ang Mga invoice at piliin ang hindi pa nababayaran.
2. Pindutin ang Magpadala ng paalala. Matatanggap ulit ng customer ang parehong link.

Mabuting malaman

Sinusunod ng mga paalala ang tahimik na oras mo tulad ng bawat ibang text.

Mga refund, at kung bakit hindi naibabalik ang card fee

Magbalik ng pera mula sa invoice. Ipapakita sa iyo ng HQ ang card fee na mawawala sa iyo bago ka magkumpirma.

Mga hakbang

1. Buksan ang invoice at pindutin ang Ibalik ang pera.
2. Piliin kung magkano at bakit.
3. Basahin ang babala tungkol sa card fee, at kumpirmahin.

Mabuting malaman

Kapag nag-refund ka, itinatago ng Stripe ang processing fee na kinuha nito sa orihinal na bayad. Ipinapakita ng HQ kung mga magkano iyon bago mo pindutin ang button.

Babalik ang pera sa card ng customer. Puwedeng abutin ng ilang araw bago ito lumabas.

Mga dispute

Kung i-dispute ng customer ang isang bayad sa bangko nila, sasagot ka sa pamamagitan ng Stripe, at tutulungan ka ng HQ na tipunin ang ebidensya.

Mga hakbang

1. Buksan ang Pera para makita ang dispute at ang deadline nito.
2. Buksan ang trabaho at i-download ang mga litrato nito bilang isang PDF.
3. I-upload iyon, kasama ang pinirmahang quote, sa dispute page ng Stripe bago ang deadline.

Mabuting malaman

Ibinabahagi lang ang mga litrato kapag pinili mo. Inalis na ang location at camera data noong kinunan ang mga ito.

Kailan dumarating ang pera sa bangko mo

Napupunta ang mga bayad sa card sa Stripe account mo at pagkatapos sa bangko mo ayon sa payout schedule ng Stripe.

Mga hakbang

1. Buksan ang Pera para makita ang pumasok at ang lumabas.
2. Para sa mga petsa ng payout, tingnan ang Stripe dashboard mo.

Mabuting malaman

Hindi kailanman humahawak ang HQ ng pera mo. Ang kompanya mo ang merchant sa bawat bayad.

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

Pagpasok ng mga customer mula sa spreadsheet

Ilipat sa HQ ang mga customer mo mula sa Excel o CSV file, o i-update ang mga nandito na.

Mga hakbang

1. Buksan ang Mga customer, saka ang Magdagdag ng mga customer.
2. Piliin ang file mo (Excel o CSV), o i-paste ang mga row, at itugma ang bawat column sa isang field: pangalan, phone, email, address.
3. Pindutin ang Tingnan muna para makita kung ano ang madadagdag o mababago, saka ang I-import sila.
4. Nagbago ang isip mo? Pindutin ang Bawiin ang import.

Mabuting malaman

Walang tine-text sa sinumang ipinasok mo. Tine-text lang ang bawat customer pagkatapos nilang pumayag.

Hindi nadodoble ang mga taong nasa HQ na. Nakikilala sila sa phone, email, o pangalan at address, at puwede mong piliing i-update sila mula sa sheet. Hindi kailanman nagbubura ang isang bakanteng cell.

Pagsasama ng mga doble

Kapag iisang tao ang dalawang record, pagsamahin sila sa isa.

Mga hakbang

1. Buksan ang isa sa mga customer.
2. Pindutin ang Pareho silang tao ni... at piliin ang isa pang record.
3. Tingnan kung ano ang itatago, at pindutin ang Pagsamahin.

Mabuting malaman

Lilipat ang bawat trabaho, mensahe at note sa record na itatago mo.

Pindutin ang I-undo ang pagsasama kung nagkamali.

Mga note tungkol sa customer

Magdagdag ng note sa customer para sa team mo: ang gate code, ang aso, ang pinakamagandang oras para tumawag.

Mga hakbang

1. Buksan ang customer.
2. Isulat ang note at pindutin ang Idagdag ang note.

Mabuting malaman

Para sa team mo ang mga note. Hindi kailanman nakikita ng mga customer ang mga ito.

O sabihin kay Orsa: "Magdagdag ng note kay Maria Lopez: side gate code 4471."

Kapag hiningi ng customer ang mga record nila, o ang pagbura sa kanila

Puwedeng hingin ng customer ang lahat ng hawak mo tungkol sa kanila, o hilinging burahin sila.

Mga hakbang

1. Buksan ang customer.
2. Pindutin ang I-download ang lahat ng hawak tungkol sa kanila para makuha ang buong record nila na ipapadala sa kanila.
3. Para burahin sila, pindutin ang Burahin ang customer na ito at kumpirmahin. Hindi na ito maibabalik.

Mabuting malaman

Itinatago ang record na hiniling nilang huwag silang i-text kahit pagkatapos burahin, para hindi na sila kailanman ma-text ulit.

Ang mga role lang na pinapayagang tumingin o magbura ng buong record ng customer ang may mga button na ito.

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

Mga puwede mong itanong kay Orsa

Sinasagot ni Orsa ang mga tanong tungkol sa trabaho mo at sa HQ, at kaya nitong gawin ang halos lahat ng kaya mong gawin sa HQ, kapag pinindot mo ang Kumpirmahin.

Mga hakbang

1. Pindutin ang Tanungin si Orsa sa kahit anong screen.
2. I-type o sabihin ang gusto mo, gaya ng "Sino ang day off sa Biyernes?", "Ilipat ang trabaho ni Maria sa Huwebes nang 2" o "Paano magdagdag ng technician?"
3. Basahin ang sagot. Kung may babaguhin ito, suriin ito at pindutin ang Kumpirmahin.

Mabuting malaman

Pagbukas ni Orsa, nagpapakita ito ng mga halimbawa ng puwede mong itanong, mula lang sa mga pinapayagan kang gawin.

Ang mga tanong kung paano gawin ang isang bagay sa HQ ay sinasagot ng mga hakbang mula sa mga help page na ito, kasama ang Dalhin ako roon at Magbasa pa.

Kayang mag-book, maglipat at magkansela ni Orsa ng mga trabaho, magdagdag at mag-update ng mga customer, magpalit ng mga presyo at setting, gumawa at magpadala ng mga quote at invoice, at asikasuhin ang team mo. Ang kaya mo lang mismong gawin ang kaya nitong gawin.

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

Ang hindi kailanman gagawin ni Orsa

Hindi kailanman nagse-save si Orsa ng anuman nang kusa, hindi kailanman nagkukuwenta ng pera, at hindi kailanman nakakakita nang higit sa nakikita mo.

Mga hakbang

1. Naghihintay ang bawat pagbabago na pindutin mo ang Kumpirmahin.
2. Galing ang bawat numero sa listahan ng presyo ng HQ o sa sariling kuwenta ng HQ, hindi kailanman sa AI.
3. Hindi kailanman pinababaha ni Orsa ang pagkamadalian ng emergency, at hindi kailanman nagte-text sa taong hindi muna kumontak sa iyo.

Mabuting malaman

Itinatala ang lahat ng ginagawa ni Orsa sa ilalim ng taong nag-apruba nito. Ikaw ang responsable sa kinukumpirma mo.

Sinasagot lang ni Orsa ang mga tanong na paano-gawin mula sa mga help page na ito, kaya hindi ito makakaimbento ng button na wala naman.

Pagkumpirma at pag-undo sa ginagawa ni Orsa

Ipinapakita ni Orsa ang lahat ng babaguhin nito bago may ma-save, at maibabalik ang isang buong batch sa isang pindot.

Mga hakbang

1. Basahin ang listahan ng mga pagbabagong ipinapakita ni Orsa. Wala pang na-save.
2. Pindutin ang Kumpirmahin para gawin ang lahat. Ang refund, pag-void ng invoice o pagbura ng customer ay may markang Dalawang beses kang tatanungin, at kailangan ng pangalawang Kumpirmahin.
3. Nagbago ang isip mo? Pindutin ang I-undo lahat para ibalik ang buong batch.

Mabuting malaman

Sinasabi ng pagbabagong hindi na maibabalik iyon bago mo ito kumpirmahin.

Nakatala ang bawat pagbabago sa pangalan mo, may markang ginawa sa pamamagitan ni Orsa.

Pagbibigay kay Orsa ng spreadsheet o litrato

Mag-attach ng spreadsheet o litrato sa Tanungin si Orsa, at sabihin kay Orsa kung ano ang gagawin dito.

Mga hakbang

1. Buksan ang Tanungin si Orsa at pindutin ang Mag-attach ng file. Pumili ng Excel o CSV file, o isang litrato.
2. Sabihin ang gusto mo, gaya ng "I-update ang mga presyong ito" o "Idagdag ang mga customer na ito."
3. Tingnan kung ano ang babaguhin ni Orsa, at pindutin ang Kumpirmahin.

Mabuting malaman

Ang HQ mismo ang nagbabasa ng file. Hindi ito kailanman ipinapadala sa AI, at pangalan lang nito ang itinatago pagkatapos.

Hanggang 10 MB ang puwedeng laki ng isang file.

Pag-text kay Orsa mula sa phone mo

I-text ang HQ number mo mula sa sarili mong phone para magtanong kay Orsa o magbago ng isang bagay, nang hindi binubuksan ang HQ.

Mga hakbang

1. Pindutin ang initials mo sa kanang itaas at buksan ang Iyong profile. Sa Tawagan ako para sa mga tumatawag, ilagay ang numero mo, i-tick ang Hayaan akong i-text si Orsa mula sa phone na ito, at pindutin ang I-save.
2. I-text ang HQ number mo mula sa phone na iyon, gaya ng pagtatanong mo kay Orsa sa HQ: "Ano ang susunod kong trabaho?" o "Ilipat ang trabaho ni Lopez sa 3."
3. Kapag may babaguhin si Orsa, sasabihin nito kung ano. Sumagot ng OO para gawin ito, o HINDI para huwag na. Sumagot ng UNDO para ibalik ang huling pagbabago.

Mabuting malaman

Sumasagot lang si Orsa sa mga text mula sa numerong naka-save doon, at tungkol lang sa mga pinapayagan kang makita at gawin.

Ang refund, pag-void ng invoice o pagbura ng customer ay hihingan ka ng OO nang dalawang beses.

Pagsasalita sa halip na pag-type

Pindutin nang isang beses ang Magsalita at sabihin ang gusto mo. Ipapadala ito ni Orsa kapag tumigil ka at sasagot siya nang nakasulat.

Mga hakbang

1. Buksan ang Tanungin si Orsa at pindutin nang isang beses ang Magsalita.
2. Sabihin ang tanong mo o ang gusto mong mangyari. Lalabas ang mga salita habang nagsasalita ka, at ipapadala kapag tumigil ka.
3. Basahin ang sagot. Pindutin ulit ang Magsalita para sa susunod na tanong. Naghihintay pa rin ng Kumpirmahin ang isang pagbabago.

Mabuting malaman

Ang phone o browser mo ang nagiging salita ng boses mo. Hindi kailanman umaabot sa HQ ang tunog mismo.

Para marinig din nang malakas ang mga sagot, i-on ang Basahin nang malakas ang mga sagot ni Orsa sa Iyong profile, sa ilalim ng iyong initials.

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

Ang nakikita ng AI, at ang privacy mo

Ipinapakita lang sa AI ang kailangan nito para sa bawat gawain, at ang pinapayagan lang na makita ng taong nagtatanong.

Mga hakbang

1. Para basahin ang isang tanong, ang pangungusap ang nakikita ng AI, hindi ang mga record mo.
2. Pagkatapos, ang sariling code ng HQ ang nagbabasa ng mga record mo gamit ang sarili mong account, sa sarili mong mga pahintulot.
3. Sumasagot si Orsa sa sarili mong wika, mula sa hawak na ng HQ.

Mabuting malaman

Itinatago nang isang taon ang mga usapan kay Orsa, saka kinakalimutan. Puwede mong ipalimot ang isa nang mas maaga mula sa panel.

Puwedeng i-off ng bawat kompanya ang mga AI feature sa Features.

Paano ka sinisingil ng Orshi

Nasa Configure, sa ilalim ng This company, ang plan mo, ang utang mo at ang mga dati mong invoice.

Mga hakbang

1. Buksan ang Configure, saka ang This company, at hanapin ang Ang plan mo.
2. Tingnan ang buwang ito hanggang ngayon at ang mga dati mong invoice.
3. Pindutin ang Magdagdag ng card o Palitan ang card para magbayad mula sa ibang card.

Mabuting malaman

Isang beses binibilang ang trabaho sa bill mo, kapag pinili ng customer ang una nilang oras. Libre ang pag-reschedule.

Sinasabi ng sariling page ng bawat trabaho kung nasa bill mo ito at kung bakit.

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

Mga credit na "Kami ang nagkamali"

Kung nawalan ka ng trabaho dahil sa pagkakamali ng HQ, alisin agad ang trabahong iyon sa bill mo.

Mga hakbang

1. Buksan ang trabaho at hanapin ang Sa bill mo.
2. Pindutin ang Kami ang nagkamali at piliin kung ano ang mali sa ginawa ng HQ.
3. Maaalis ito agad sa bill mo. Kung Iba pa iyon, isang tao sa Orshi ang sasagot.

Mabuting malaman

May nakatalang dahilan ang bawat trabahong hindi isinama sa bill mo, kaya laging tama ang suma ng bill.

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

Pag-sign in at pag-reset ng password

Mag-sign in gamit ang email at password mo, o gamit ang Google o Microsoft. Kung makalimutan mo ang password mo, humingi ng reset link.

Mga hakbang

1. Sa sign-in page, pindutin ang Nakalimutan ang password?
2. Ilagay ang email mo. Darating ang link sa email.
3. Buksan ang link at pumili ng bagong password.

Mabuting malaman

Puwede ka ring padalhan ng manager ng reset link mula sa People and permissions.

Para mag-sign in gamit ang Google o Microsoft, pindutin ang initials mo sa kanang itaas, buksan ang Iyong profile, at pindutin ang Ikonekta sa tabi ng ginagamit mo. Gagana pa rin ang password mo.

Iyong profile at mga notification

Lahat tungkol sa iyo, nasa iisang lugar sa ilalim ng initials mo: pangalan, larawan, sign-in, wika, itsura, start page at kung ano ang dumarating sa iyo.

Mga hakbang

1. Pindutin ang initials mo sa kanang itaas, saka ang Iyong profile.
2. Baguhin ang gusto mo at pindutin ang I-save. Gagamitin ang bagong email kapag binuksan mo ang link na ipinadala rito.
3. Sa ilalim ng Mga notification, i-tick kung paano ka maaabot ng bawat uri kapag sarado ang HQ: ang phone na ito, text o email.

Mabuting malaman

Laging nasa bell ang lahat. Naka-off ang phone, text at email hangga't hindi mo binubuksan.

Pinapanatili ng Mas kaunting galaw na tahimik ang HQ: walang dumudulas, walang tumutunog na bell.

Two-step na pag-sign in

Kapag naka-on ang two-step na pag-sign in, hihingi rin ng code mula sa app sa phone mo tuwing magsa-sign in, kaya hindi sapat ang ninakaw na password.

Mga hakbang

1. Mag-install ng authenticator app sa phone mo, gaya ng Google Authenticator, Microsoft Authenticator o 1Password.
2. Pindutin ang initials mo sa kanang itaas, buksan ang Iyong profile, at pindutin ang I-on ang two-step sign-in.
3. I-scan ang parisukat gamit ang app, o i-type ang key na nasa ilalim nito. Saka i-type ang anim na digit na ipinapakita ng app, at pindutin ang I-on ito.
4. Itago sa ligtas na lugar ang mga backup code mo. Isang beses lang gumagana ang bawat isa, para sa araw na mawala ang phone mo.

Mabuting malaman

Sa totoong HQ, kailangan ng lahat ang two-step na pag-sign in.

Nawala ang phone mo? Mag-sign in gamit ang isang backup code, saka pindutin ang Gumawa ng bagong backup code. O hilingin sa may-ari ng kompanya mo na i-off ang two-step na pag-sign in mo, at i-set up ito ulit sa bagong phone.

Nakalista rin sa Iyong profile ang mga huling pag-sign in mo, para makita mo kung may ibang nakapasok.

Mga wika: sa iyo, sa kompanya mo at sa bawat customer

Walong wika ang sinasalita ng HQ. Binabasa ng bawat tao ang HQ sa sarili nilang wika, at sinusulatan ang bawat customer sa wika nila.

Mga hakbang

1. Para mabasa ang HQ sa sarili mong wika, pindutin ang initials mo sa kanang itaas at piliin ito sa ilalim ng Wika.
2. Para itakda ang wikang ginagamit ng kompanya mo, buksan ang Configure, saka ang Mga wika, at piliin ito sa tabi ng Sumusulat ang kompanyang ito sa.
3. Sinusulatan ang bawat customer sa wikang ginagamit nila sa pagsulat. Para itama ang isa, pumili ng ibang wika sa tabi ng pangalan nila sa parehong pahina.

Mabuting malaman

Ang walong wika ay English, Spanish, French, German, Portuguese, Hungarian, Chinese at Tagalog.

Gumagana sa bawat isa sa kanila ang mga safety rule at ang salitang pampatigil ng text.

https://orshihq.com/help/languages

Hindi dumating ang isang text

Hindi kailanman sinasabi ng HQ na naihatid ang text hangga't hindi ito kinukumpirma ng carrier. Ganito ito suriin.

Mga hakbang

1. Buksan ang usapan at tingnan ang mensahe. Ipinapakita nito kung naipadala, naihatid, o pumalya.
2. Tingnan ang Ready to go live. Hangga't hindi naaaprubahan ang texting, hindi umaabot ang mga text sa totoong telepono.
3. Tingnan kung nag-reply ng STOP ang customer, o kung pinipigilan ito ng tahimik na oras mo.

Mabuting malaman

Kung hindi makatanggap ng text ang customer, tawagan na lang siya mula sa HQ.

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

Mukhang sira ang page pagkatapos ng update

Pagkatapos ma-update ang HQ, baka ang lumang page pa rin ang ipinapakita ng browser mo. Kadalasang naaayos ito ng pag-reload.

Mga hakbang

1. I-reload ang page.
2. Kung mukhang mali pa rin, buksan ito sa private o incognito window.
3. Mali pa rin? Pindutin ang May mali sa page. Ipapadala nito sa amin ang eksaktong nakita mo.

Mabuting malaman

Binibigyan ka ng May mali ng reference na puwede mong banggitin kung kokontakin mo kami.

Pagkuha ng tulong mula sa isang tao sa Orshi

Puwedeng pumasok ang support sa account mo para tumulong, pero kapag pinapasok mo lang sila.

Mga hakbang

1. Kontakin ang Orshi sa contact@orshihq.com.
2. Kapag humiling ang support na pumasok, buksan ang Configure, saka ang May taga-support, at pindutin ang Papasukin sila o tumanggi.
3. O pindutin ang Gumawa ng one-time code at basahin ito sa kanila sa telepono.

Mabuting malaman

Habang nasa loob ang support, sinasabi ito ng bawat screen at itinatala ang lahat ng ginagawa nila. Puwede mong tapusin ang pagbisita anumang oras.

Paghingi ng review sa mga customer

Pagkatapos ng trabaho, puwedeng i-text ng HQ sa customer ang link para mag-iwan sa iyo ng review.

Mga hakbang

1. Buksan ang Configure, saka ang This company, at idikit ang link sa review page mo.
2. Buksan ang Configure, saka ang Mga review, para tiyaking naka-on ang paghingi ng review at makita kung ano ang pumipigil sa alinman.

Mabuting malaman

Kapag walang review link, hindi talaga ipinapadala ang paghingi ng review. Sinusunod nito ang tahimik na oras mo.