

## CSR Knowledge Review

Tema a discutir	Navegación desde el Whiteboard
<b>Convertir una oportunidad/estimado</b>	Opportunities, New
<b>Convertir una oportunidad/estimado en una orden de reparación (RO)</b>	Opportunities, Click a una oportunidad/estimado, Convert to RO
<b>Entrar una fecha de llegada del auto y mover el mismo para el primer departamento</b>	Vehicle Location, doble click a un vehículo en la sección "No Department", click en la fecha debajo de "Arrival", haga click en el primer departamento, Save.
<b>Entrar una fecha de entrega en dos lugares diferentes en Repair Center</b>	Job Dates ó Selecciona un RO, Payments
<b>Cambiar nombre de cliente</b>	Selecciona el RO, Right Click (open to) Admin & Vehicle, Admin
<b>Cambiar método de notificación al cliente</b>	Selecciona el RO, Right Click (open to) Admin & Vehicle, Admin, Edit (primary contact), click en la estrella que está al lado del método de contacto de preferencia, Save
<b>Cambiar el estimador en una orden de reparación (RO)</b>	Selecciona el RO, right click (open to) Admin & Vehicle, Estimator
<b>Entrar o modificar un pago</b>	Selecciona el RO, right click (open to) Payments, Log Payments, selecciona el pago deseado, corrígelo, Update
<b>Imprimir un recibo de pago para cliente</b>	Selecciona el RO, right click (open to) Payments, Log Payments, selecciona el pago, Print Preview, Print
<b>Anular un pago (Void)</b>	Selecciona el RO, right click (open to) Payments, Log Payments, selecciona el pago deseado, right click, Delete
<b>Notificar cliente el estatus del vehículo a través de Web Status</b>	Selecciona el RO right click (open to) Web Status, Current, Update Status
<b>Navegar hacia el área apropiado para transferir información a su sistema de contabilidad</b>	Accounting, Transfer, Sales o Payables o Payments
<b>Filtrar las ventas en la pantalla de "Sales" por órdenes de reparación (RO) abiertas y luego por cerradas</b>	Accounting, Transferred, Sales, Jobs dropdown (menú desplegable)
<b>Someter una factura de grúa o servicio subcontratado</b>	Seleccionar el RO, right click (open to) Services- Para Grúa, Sublet-Para Subcontratos
<b>Imprimir una factura para un cliente dentro de Repair Center</b>	Reports, Accounting (Si no esta en "Favorites"), Invoice (#22)

## Knowledge Review

Tema a discutir	Navegación desde el Whiteboard
Navegar hacia la pestaña de Opportunities y luego volver a la pestaña Repair Orders	Opportunities, Luego Repair Orders
Navegar hacia la pantalla anterior usando el “drop down” de History	History
Navegar directamente a alguna pantalla dentro de la orden de reparación (RO), desde el Whiteboard	Palabras en azul en la sección inferior de “Preview”
Organizar el Whiteboard por número de RO y luego por apellido	Título de la columna RO y luego título de la columna Last Name
Filtrar el Whiteboard por Estimador/Aseguradora y por Subcontratos	Click en el menú desplegable (dropdown) al lado de las fechas (All Est & Ins) y luego (All Statuses)
Reiniciar el filtro	Reset (Al lado de la fecha)
Buscar una orden de reparación (RO) cerrada	Search
Identificar una orden de reparación (RO) con PPC	En la columna de status (pequeño cuadrado color rojo con \$ en él) Selecciona el RO, selecciona el menú desplegable (dropdown) de PPC
Poner una orden de reparación (RO) en “hold”, ver el Whiteboard y remover el indicador de “hold”	Selecciona el RO, Job Information, selecciona checkbox de hold, Update, Job Information, deselecciona el checkbox de hold, Update
Cambiar un “Job Type”	Selecciona el RO, Job Information, dropdown de Job Type, Update
Explicar la diferencia de colores para las fechas Due In y Due Out	Usar el botón de leyenda en el Whiteboard
Reconocer cuáles órdenes de reparación (RO) tienen todas las piezas ordenadas y la labor asignada	La columna de parts dice “Yes”, la columna de labor dice “Yes”
Crear una tarea y marcarla como completada	Tasks, My Tasks, Add Tasks, create the task y luego Save. Luego selecciona la tarea, márcala como completada (complete)
Filtrar las notas por tipo de notas específicas	Selecciona el RO, Enlace de <u>Note</u> , filtrar por el menú desplegable
Escribir nota crítica, ver el Whiteboard y luego regresar y remover el aviso de nota crítica	Selecciona el RO, Enlace de <u>Note</u> , Añadir nota, marcar el cuadro “Critical”, Save. Luego regresa a <u>Note</u> y deselecciona el cuadro “Critical”. Save
Poner nota aclaratoria a un reporte	Reports, Accounting, Invoice (#22), Edit Disclaimers, Add note, Save
Ubicar un auto en el departamento apropiado. De no poder, localizar en cual departamento está ubicado	Vehicle location, doble click para seleccionar, seleccionar departamento, Save
Crear/Imprimir paquete de reportes	Reports, View Report Packs dropdown, New.
Añadir reporte a “Favorites” y grabarlo en el perfil de la compañía.	Reports, right click en Report, Save to favorites. Luego en la pestaña de Favorites, marca la casilla de cotejo en la columna de CP
Verificar número de teléfono de suplidor y añadir un descuento.	More, Business List, Vendors, selecciona el suplidor, Summary
Abrir el archivo de “Help” para recibir piezas y guardarlo en “favorites” dentro de los archivos “help”	Help, seleccione tópico, seleccione enlace debajo del ícono de T.v. con una flecha

<b>Abrir un video “How to” (Tutorial)</b>	Help, seleccione t3pico, seleccione enlace debajo del 3cono de T.v. con una flecha
<b>Establecer configuraci3n de privacidad en MY HUB para que otros puedan buscarle</b>	Hub, seleccione el 3cono del engranaje, Privacy Settings, flecha hacia abajo, agree.

<b>A3adir una conexi3n y un Network en MY HUB</b>	Hub, People Search, selecciona 3cono de la persona al lado del nombre. My connections, Add New Network, arrastrar y soltar
<b>A3adir un mensaje p3blico en el Hub de una orden de reparaci3n</b>	RO, Hub, escribir mensaje.

### Estimator Knowledge Review

<b>Tema a discutir</b>	<b>Navegaci3n desde el Whiteboard</b>
<b>Convertir estimado a RO</b>	Opportunities, selecciona el estimado/oportunidad, Convert RO
<b>Imprimir los PPC para un RO con alerta de PPC</b>	En la columna de status (casilla roja con s3mbolo \$), selecciona RO, selecciona menu desplegable (dropdown) de PPC, Print PPC’s
<b>Enviar PPC para el sistema de estimados</b>	En la columna de status (casilla roja con s3mbolo \$), selecciona RO, selecciona menu desplegable (dropdown) de PPC, Send PPC’s
<b>Preparar un suplemento y aceptarlo en el RO dentro de Repair Center</b>	Selecciona el RO, Accept Supplement
<b>Entrar nota de estatus de producci3n</b>	Job Information, entrar nota en Production Status, Update
<b>Adjuntar foto y documento a un RO</b>	Selecciona el RO right click (open to) Attachments, selecciona archivo donde est3 localizado, arrastrar y soltar
<b>Explicar el proceso de convertir una l3nea parcial dentro de Repair Center</b>	Selecciona el RO, right click (open to) Repair, A3ade una l3nea restando la cantidad de tiempo de labor a convertir. A3ade otra l3nea como “sublet” (subcontrato) por la misma cantidad \$ que fue restada
<b>Explicar c3mo convertir una l3nea (por ejemplo: de labor a subcontrato y viceversa)</b>	Selecciona el RO, right click (open to) Repair, selecciona la l3nea a convertir. Convert line.
<b>Explicar el proceso antes de cerrar</b>	Help, Pre-closing Check list, (en la p3gina principal)
<b>Explicar c3mo procesar un RO en p3rdida total</b>	Duplicar el estimado en su sistema, entrar el costo de (gr3a, almacenamiento, demolici3n, etc.) Extraer EMS, entrar a Repair Center. Opportunities, Merge with. En el Whiteboard: Job Information, cambiar job type a Total loss.
<b>Explicar c3mo procesar Garant3a en un RO</b>	Duplicar el estimado en su sistema, entrar las operaciones necesitadas sin los costos de labor y el costo de piezas en \$0.01, Extraer EMS, Opportunities, Convert to RO, en el Whiteboard: Job Information, cambiar job type a Warranty. Al terminar el trabajo y las piezas fueron sometidas, regrese al estimado y entre 0.00 en las piezas y exporta EMS, y reimport as supplement to zero out RO.
<b>Imprimir un listado de trabajos por estimador para usted</b>	Men3 desplegable (dropdown) All <Est & Ins>, escribe primer o nombre completo

## Parts Knowledge Review

Tema a discutir	Navegación desde el Whiteboard
<b>Ordenar sólo una pieza y luego ordenas múltiples piezas. Usar (OEC) si es aplicable</b>	Seleccionar RO, right click (open to) Parts, pulsando la tecla de <ctrl> y selecciona las piezas deseadas
<b>Añadir notas personalizadas o predefinidas a un Purchase Order</b>	Seleccionar RO, right click (open to) Parts, Añadir nota predefinida del menú desplegable (dropdown), o escriba en el encasillado para personalizar las notas
<b>Cancelar una orden de sólo una pieza y para múltiples piezas</b>	Seleccionar RO, right click (open to) Parts, Order, Seleccionar línea de pieza y right click, Cancel Order
<b>Cambiar tipo de pieza (Part Type)</b>	Seleccionar RO, right click (open to) Parts, Order, Seleccionar línea de pieza y right click, Change Part Type
<b>Cambiar estatus de una pieza</b>	Seleccionar RO, right click (open to) Parts, Order, Seleccionar línea de pieza y right click, Change Status
<b>Cambiar número de PO en una pieza</b>	Seleccionar RO, right click (open to) Parts, Order, Seleccionar línea de pieza y right click, Change PO
<b>Marcar una pieza como crítica, Backorder o IOU</b>	Seleccionar RO, right click (open to) Parts, Order, Seleccionar línea de pieza, click encasillado C, B, ó I
<b>Recibir piezas línea por línea y también seleccionando Set Part Status a In y post Invoices</b>	Seleccionar RO, right click (open to) Parts, Receive, manteniendo presionado la tecla <ctrl> seleccionar líneas, right click, selecciona Change Status, entrar información, Receive.
<b>Anular una factura (Void) y someterla nuevamente</b>	Seleccionar RO, right click (open to) Part, Invoices, Selecciona factura, Void
<b>Devolver solo una pieza, luego multiples piezas</b>	Seleccionar RO, right click (open to) Parts, Return, seleccionar línea de la pieza, entrar información, Return
<b>Re-imprimir un PO y una hoja de devolución</b>	Seleccionar RO, right click (open to) Parts, Order, Selecciona línea con el PO que desea, Print. Return Slip: Selecciona RO right click (open to) Parts, Credits, selecciona la línea, Print Parts Return Slip
<b>Marcar a factura como COD (Cash on Delivery ó Reembolso)</b>	Seleccionar RO, right click (open to) Parts, Order, cuando se esten recibiendo piezas, deselecciona encasillado Send to Payables
<b>Someter una nota de crédito con sin costo de transportación</b>	Seleccionar RO, right click (open to) Parts, Credits, seleccionar línea, entrar info de crédito, Post. Sin costo de transportación: Seleccionar RO, right click (open to) Parts, Credits, selecciona línea, doble click en el campo del costo y cambiar costo, entrar info de crédito, Post.
<b>Adjuntar una factura escaneada en el RO</b>	Seleccionar RO, right click (open to) Attachments, escoge el archivo donde este localizado, arrastar y soltar
<b>Explicar el uso de añadir una pieza y añadir un crédito</b>	Añadir una pieza es utilizado para todo lo que no esté en el estimado o en el suplemento. Añadir un crédito es para someter un crédito dado por un suplidor que no guarda relación con nada de lo que originalmente fue devuelto al suplidor.
<b>Explicar el proceso de unir una pieza</b>	Seleccionar RO, right click (open to) Parts, Order, manteniendo presionada la tecla <ctrl> sombree la pieza que desea unir y la pieza que fue anteriormente añadida.

	Merge supplement part
<b>Configurar un nuevo proveedor (Configurar un OEC si aplica)</b>	More, Business List, Vendors, New
<b>Identificar el técnico asignado al RO</b>	Columna en el Whiteboard, seleccionar RO, right click (open to) Parts, Receive, en la parte inferior.
<b>Buscar una pieza</b>	Parts Search
<b>Imprimir un informe de crédito</b>	Reports, Parts, Vendor report (#114), view by Credit due

### Production Knowledge Review

<b>Tema a discutir</b>	<b>Navegación desde el Whiteboard</b>
<b>Entrar nota de estatus de producción y luego removerla</b>	Whiteboard, Job Information, entrar info en encasillado por estatus de producción (Production Status)
<b>Mover un vehículo a otro departamento</b>	Vehicle Location, doble click al RO, escoge el departamento, Save
<b>Asignar labor a un técnico y a múltiples técnicos</b>	RO, Labor, Assign Technicians, manteniendo presionado la tecla <ctrl> sombree las líneas deseadas, selecciona el técnico, Assign
<b>Desasignar labor</b>	RO, Labor, Assign Technicians, manteniendo presionado la tecla <ctrl> sombree las líneas deseadas, Unassign
<b>Imprimir una hoja de trabajo (Work Order)</b>	RO, Labor, Assign Technicians, Print Work Order, ó Reports, Production, Work Order (#165)
<b>Marcar la paga de una orden de reparación (RO) parcial o completa (Flag)</b>	RO, Labor, Flag Technicians, o si es por hora: Labor, Time Management, Add New Time
<b>Anular paga parcial o completa (Void a Flag)</b>	RO, Labor, Posted Hours, seleccionar línea a anular, Void, o si es por hora: Labor, Time management, seleccionar línea a editar, Edit Time.
<b>Agregar una línea de labor que el taller va a pagar</b>	Seleccionar RO, right click (open to) Repair, Add, entra información de la línea, Selecciona <S> en "Who Pays", Save
<b>Explicar cómo convertir una línea (por ejemplo: de labor a subcontrato y viceversa)</b>	Selecciona el RO, right click (open to) Repair, selecciona la línea a convertir. Convert line.
<b>Programar un subcontrato (sublet operation)</b>	Seleccionar RO, right click (open to) Sublet, seleccionar línea deseada, doble click en Vendor, selecciona el proveedor, doble click en Schedule date, y selecciona la fecha
<b>Imprimir un listado de las ordenes de reparación (RO) de cada técnico</b>	Reports, General, Job listing Grouped by Techs (#147)
<b>Imprimir un reporte de notas críticas (critical note)</b>	Reports, Jobs, Critical Notes Report (#180)
<b>Imprimir un reporte de producción diaria</b>	Reports, Production, Production Status Summary (#172) si es producción diaria por técnico: (#104)
<b>Localizar e imprimir estándares de reparación en Tech Advisor con un vehículo doméstico</b>	Seleccionar RO, right click (open to) Tech Advisor, Repair Standards, continuar a través de los subgrupos
<b>Si no utiliza Shop Clock, explicar cómo marcar paga parcial o completa para técnicos que trabajan por hora (flag tech hours) Cuando manualmente se someten las horas actuales</b>	Labor, Management, Time Management, Add New Time, Seleccionar RO en Add time, llenar los campos,

## Accounting Knowledge Review

Tema a discutir	Navegación desde el Whiteboard
<b>Someter un pago y luego modificarlo</b>	Seleccionar RO, right click (open to) Payments, Log Payments, entrar info, Post. Editar: Seleccionar pago para editar, corregirlo, Update
<b>Verificar el balance principal en un RO</b>	Accounting, Transferred, Sales, seleccionar RO
<b>Filtrar pantalla de "Accounting" por RO abiertos o cerrados</b>	Accounting, Transferred, Sales, Jobs dropdown (menú desplegable)
<b>Anular una orden de reparación (RO)</b>	Accounting, Transfer, Sales, Seleccionar RO, Void Job
<b>Explicar el proceso antes de cerrar y cómo cerrar un RO</b>	Help, Pre-closing Check list, (en la página principal). Para cerrar: Accounting, Transfer, Sales, Seleccionar RO, Close Job
<b>Crear un cliente en Contabilidad (Accounting)</b>	Accounting, Transfer, Sales, Seleccionar RO, right click y selecciona Create Customer Job Info
<b>Transferir una venta (Sales)</b>	Accounting, Transfer, Sales, Seleccionar RO, llenar toda la información de las facturas seleccionadas, Transfer
<b>Transferir deudas (Payables)</b>	Accounting, Transfer, Payables, seleccionar factura(s), llenar toda la información de las facturas seleccionadas, Transfer
<b>Transferir Pagos (Payments)</b>	Accounting, Transfer, Payables, seleccionar pago (s), llenar toda la información de las facturas seleccionadas, Transfer
<b>Poner una factura reembolsada (COD) ó anulada, como transferida (Transferred)</b>	Accounting, Transfer, Payables, seleccionar factura(s), right click, Set Transferred Flag
<b>Re-abrir un RO y cerrar nuevamente un RO</b>	Accounting, Transfer, Sales, Seleccionar RO, right click Re-Open Job, Cerrar: right click Close Job
<b>Cambiar una venta, factura de pieza o pago, (sale, payable, payment) de "Transferred" a "Not Transferred"</b>	Accounting, Transfer, (Sales ó Payables ó Payments), seleccionar factura(s), right click, Remove Transferred Flag
<b>Explicar cuáles tipos de pagos son transferibles, cuáles no y por qué</b>	Sales (Ventas), Payments (Pagos) y Payables (Facturas de piezas) son transferibles. Labor no es transferible porque ningún sistema de contabilidad acepta información de labor
<b>Imprimir Factura dentro de Repair Center</b>	Reports, Accounting (si no está en Favorites), Invoice (#22)
<b>Imprimir reporte de ventas por período fiscal y períodos anteriores, con tax o sin tax</b>	Reports, General, Job Listing by Date Range (#2), Ajustar fechas, y selecciona Closed y Show tax
<b>Enseñar el proceso y reportes para verificar que todas las ventas en Repair Center y en su Sistema de contabilidad están en balance</b>	Sales Journal Report (#70), A/P Posting Status (#161), Technician Payroll Report (#49)
<b>Explicar el uso del "Accounting Lock" en la pestaña de Accounting/Work in Process</b>	Para mantener la precisión de la información de los trabajos en progreso (WIP). Use el "Accounting Lock" para someter una fecha en la cual no se puedan hacer cambios en contabilidad.
<b>Explicar el uso y la importancia de la información de los trabajos en progreso (WIP)</b>	Para determinar cómo están al presente, las ventas y los costos en el taller

## GM/Owner Knowledge Review

Tema a discutir	Navegación desde el Whiteboard
<b>Añadir un empleado</b>	More, Configuration, Application Access, Employees, New
<b>Crear un grupo de seguridad personalizado</b>	More, Configuration, Application Access, Security Groups, New, add a Group Name; o selecciona algún grupo de seguridad existente y copiar, Agregar Group Name
<b>Añadir tipo de trabajo y razón de estatus de producción</b>	Job Information, Job Type dropdown (menú desplegable) and Production, Update
<b>Modificar campos requeridos</b>	More, Configuration, Shop Setup, Required Fields
<b>Explicar el uso de la configuración general de "Production" y en "Departments"</b>	More, Configuration, Production, General
<b>Explicar la importancia de "Analytics/job cost" y "Sales Goals" (Meta en ventas)</b>	More, Configuration, Analytics, Sales Goal, (Click en Next (en la parte inferior derecha) para avanzar por cada paso)
<b>Crear un descargo de responsabilidad (Disclaimer)</b>	Reports, Edit Disclaimers, Add Note, entrar nombre, entrar nota (descargo), Save
<b>Imprimir reporte de ventas por período fiscal y períodos anteriores, con tax o sin tax</b>	Reports, General, Job Listing by Date Range (#2), Ajustar fechas, y selecciona Closed y Show tax
<b>Determinar el promedio de ventas por estimador y luego por compañías aseguradoras</b>	Analytics, Sales, Sales Performance, Selecciona en el menú desplegable (dropdown)
<b>Excluir "job types" (tipos de trabajo) y evaluar cómo el promedio de ventas puede alterar la información antes mencionada</b>	Analytics, Sales, Sales Performance, Exclude by Job Type
<b>Determinar las horas vendidas por tipo de valor dentro del mes corriente</b>	Analytics, Sales, Labor Sold
<b>Determinar las ventas en el taller por cada estimador y por compañías aseguradoras</b>	Analytics, Sales, Sales in Shop
<b>Determinar cuál "profit center" es el menos beneficioso</b>	Analytics, Profitability, Profit Center
<b>Ver el Dashboard por RO abiertos o cerrados</b>	Analytics, Performance Indicators, Dashboard, marca encasillado "View Sales by Closed" o quitar marca
<b>Determinar su ciclo de trabajo y luego filtrarlo por "job types" (tipos de trabajo) para ver cómo las pérdidas totales pueden alterar este número</b>	Analytics, Performance Indicators, Cycle Time, Exclude Job Type
<b>Revisar descuentos de suplidores</b>	Analytics, Partner Analysis, Vendor Analysis

## Payroll Knowledge Review

Tema a discutir	Navegación desde el Whiteboard
Habilitar el "Flag" al entrar la fecha de completado	More, Configuration, Production, General
Habilitar el "Flag" en porcentaje cuando se mueve un vehículo entre departamentos y luego deshabilitarlo	More, Configuration, Production, General, luego Department
Identificar todas las órdenes de reparación (RO) abiertas que están asignadas y no están "flagged" al 100%	Reports, Productions, Technician Production Flagged hours(#138), (60 días antes y 60 días después)
Asignar labor a un solo técnico y a multiples técnicos	RO, Labor, Assign Technicians, manteniendo presionado la tecla <ctrl> seleccionar las líneas a asignar, Assign
Desasignar labor	RO, Labor, Assign Technicians, manteniendo presionado la tecla <ctrl> seleccionar las líneas a desasignar, Un-Assign
Añadir una línea de suplemento para poder pagar a un técnico las horas vendidas para "body"	RO, Repair, Lines, Add
Marcar una orden de reparación (RO) como paga parcial o completa (Flag). Si es por hora añadir una entrada de tiempo	RO, Labor, Flag Technicians, ó si es por hora: Labor, Time Management, Add New Time
Anular un "Flag" o si es por hora, modificar una entrada de tiempo	RO, Labor, Posted Hours, seleccionar la línea a anular, Void. O si es por hora: Labor, Time Management, seleccionar línea a editar, Edit Time
Marcar una orden de reparación para un periodo de paga diferente, o si es por hora, añadir una entrada de tiempo	RO, Labor, Flag Technicians
Quitar algún "Flag" para un técnico	RO, Labor, Flag Technicians
Anular un "Flag" por el periodo de paga del tiempo actual y marcarlo para la próxima nómina y luego corregirlo	RO, Labor, Posted Hours, luego vuelve a Flag Technicians
Si alguna orden de reparación (RO) está "over flagged", qué pantalla identificará cuál orden de reparación (RO) es	RO, Labor, Flag Technicians
Imprimir la labor sometida a la fecha presente	Reports, Accounting, Technicians, Payroll Report (#49)
Imprimir un "flag sheet" para el period de paga, o si es por hora, un "time sheet"	Reports, Accounting, Technicians, Payroll Report (#49)
Imprimir un reporte que le muestra al técnico sus horas disponibles para ser pagadas	Reports, Production, Technician Production Flagged hours (#138)
Bloquear el "payroll period" (nómina) después de haberla pagado	Accounting, Transfer, Labor
Explicar el proceso de cambiar el tipo de paga para el empleado (Flat rate a por hora/Hora a Flat Rate/Flat Rate a Comisión)	More, Configuration, Application Access, Employees, (seleccionar empleado y luego Payroll rates)
Entender los resultados de habilitar "Can clock to multiple jobs concurrently" (Puedo ponchar a múltiples trabajos a la vez)	Va a tomar el tiempo ponchado y lo dividirá en partes iguales entre los trabajos
Si no utiliza Shop Clock, explicar cómo marcar horas parciales o completas a un técnico cuando se entran horas manualmente	Labor, Management, Time Management, Add New Time