

FieldFlow — Benutzerhandbuch

Außendienst für SAP Business One: planen, liefern, installieren, warten,
fakturieren, bezahlt werden

OKTOBER 2026 • [SUPPORT.CSC-WORK.COM](https://support.csc-work.com)

Inhalt

Was FieldFlow leistet

- Rollen

Anmeldung

Für Dispatcher: die Dispositionstafel

Für das Büro: die Office-Konsole

Für Techniker: die Smartphone-App

- Ihr Tag

- Einen Einsatz bearbeiten

- Abschluss

- Wenn ein Einsatz nicht abgeschlossen werden kann

FieldFlow-spezifisches Setup (*Admins*)

Was FieldFlow leistet

FieldFlow steuert den Außendienst vom Auftrag bis zur Zahlung:

1. Das Büro nimmt einen Auftrag an, der zu einem SAP-**Kundenauftrag** wird. Einsätze werden aus **Einsatzvorlagen** (Job templates) aufgebaut.
2. **Dispatcher** planen Einsätze auf einer Wochentafel mit einer Spur je Techniker.
3. **Techniker** bearbeiten jeden Einsatz auf ihrem Smartphone, **online oder offline**. Sie erfassen Zeiten, Teile, Checklistenenergebnisse, Fotos, Notizen, Spesen und Zählerstände, holen eine **Unterschrift** ein und nehmen die **Zahlung** entgegen.
4. Mit dem Abschluss eines Einsatzes wird in SAP die **Ausgangsrechnung** gebucht. Bei Festpreiseinsätzen wird zusätzlich ein Warenausgang gebucht. Das Rechnungspaket wird per E-Mail an den Kunden gesendet.

Jedes Servicefahrzeug ist ein echtes SAP-Lager, sodass die bei einem Einsatz verbrauchten Teile vom richtigen Bestand abgebucht werden. Jede Buchung ist gegen Duplikate geschützt.

Die Grundlagen der Einrichtung finden Sie im **Handbuch für Einrichtung und Administration**.

Rollen

Rolle	Verwendet	Seat
Technician	Die Smartphone-App	Field-Seat
Dispatcher	Dispositionstafel und Office-Konsole	Office-Seat
Admin	Alles, einschließlich Setup	Office-Seat
Viewer	Nur Support	Office-Seat

Anmeldung

FF **FieldFlow Demo** by CSC-WORK

SIGN IN

Sign in to FieldFlow Demo

Dispatch — the week of jobs, a lane per technician.

Email

you@company.com

Password

Sign in

Need help? support.csc-work.com · © CSC-WORK

ANMELDUNG (BÜRO).

Büromitarbeiter melden sich unter Ihrer FieldFlow-Adresse an; die obere Leiste zeigt dann **Dispatch**, **Office** und **Setup**. Techniker öffnen dieselbe Adresse auf ihrem Smartphone und installieren sie auf Aufforderung auf dem Startbildschirm.

Wenn Sie sich zum ersten Mal mit einem temporären Passwort anmelden, werden Sie aufgefordert, ein eigenes Passwort festzulegen.

Für Dispatcher: die Dispositionstafel

Die Tafel hat **eine Spur je Techniker** und **eine Spalte je Tag**. Jede Zelle zeigt das Fahrzeug des Technikers an diesem Tag (oder *no van*) und die bereits gebuchten Stunden. Wählen Sie das Datum unter **Week beginning** (Wochenbeginn) und lassen Sie 3, 7 oder 14 Tage anzeigen.

- **Die Seitenleiste** (am Rand) enthält Einsätze, die noch nicht geplant sind. *Scheduled, nobody assigned* enthält Einsätze mit Datum, aber ohne Techniker.
- **So planen Sie einen Einsatz:** Ziehen Sie ihn aus der Seitenleiste auf einen Techniker und einen Tag. Tippen Sie auf einem Tablet auf den Einsatz und dann auf den Tag.
 - **Harte Regeln** verhindern das Ablegen. Ein Techniker ohne Fahrzeug an diesem Tag kann zum Beispiel keine Einsätze mit Teilen übernehmen.
 - **Warnungen** lassen das Ablegen zu, weisen Sie aber darauf hin, zum Beispiel bei Überbuchung.
- **Back to the rail** nimmt einen Einsatz aus der Planung heraus.
- Wenn ein Tag fertig geplant ist, klicken Sie auf **Dispatch day**. Damit wird die Materialliste jedes Einsatzes festgeschrieben, und die Smartphones der Techniker übernehmen die Arbeit bei der nächsten **Sync**.

Für das Büro: die Office-Konsole

Vier Kacheln zeigen den Zustand des Geschäfts:

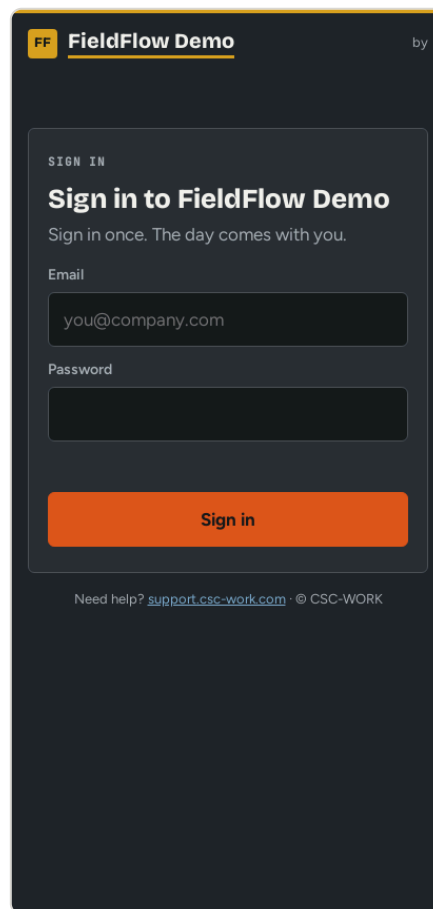
- **first-time fix %** (Erstlösungsquote),
- **unbilled** (nicht fakturiert),
- **invoiced but unpaid** (fakturiert, aber unbezahlt),
- **open jobs** (offene Einsätze).

Darunter befinden sich die Warteschlangen, die Bearbeitung erfordern. Jede Warteschlange hat eine Schaltfläche, mit der Sie sie abarbeiten:

Warteschlange	Schaltfläche
Nicht fakturierte Einsätze	Post now
Fakturiert, aber unbezahlt	Take payment
Fehlgeschlagene Buchungen	Retry
Nicht versendete Rechnungspakete	Send
Synchronisierungsausnahmen	<i>(nur Prüfung)</i>

Return trips zeigt die Einsätze, die einen zweiten Besuch erforderten, aufgeteilt in *on us* (von uns verursacht) und *on the customer or the site* (vom Kunden bzw. Standort verursacht).

Für Techniker: die Smartphone-App



ANMELDUNG FÜR TECHNIKER.

Ihr Tag

1. Tippen Sie auf **Sync**, solange Sie Empfang haben. Ihre Einsätze für den Tag werden heruntergeladen, zusammen mit allem, was Sie für die Offline-Bearbeitung benötigen.
2. Der Tagesbildschirm listet jeden Einsatz mit Uhrzeit, Status, Kunde, Adresse und Anlass auf. Er warnt Sie vor Teilen, die sich nicht in Ihrem Fahrzeug befinden, und vor Einträgen, die noch auf den Versand warten.

Einen Einsatz bearbeiten

1. Öffnen Sie den Einsatz. Rufen Sie den Kunden mit **Call** an oder tippen Sie auf **Navigate**. *This address before* zeigt frühere Besuche.
2. Tippen Sie auf **Start this job**.
3. **Zeit:** Tippen Sie im Verlauf auf **Travel**, **On site** oder **Waiting** und am Ende auf **Stop**.
4. **Teile:** Wählen Sie aus dem Bestand Ihres Fahrzeugs oder wählen Sie *Something else...* und tippen Sie dann auf **Add**.
5. **Checkliste:** Markieren Sie jeden Schritt mit **Pass** (bestanden) oder **Fail** (nicht bestanden).
6. **Fotos und Notizen:** **Add photo**, **Add note** oder erfassen Sie eine Spesenposition mit **Expense**.
7. **Zähler:** Erfassen Sie die Zählerstände für Geräte mit Zähler und tippen Sie auf **Save**.

8. **To bill** zeigt, was dem Kunden berechnet wird.

Abschluss

- Tippen Sie auf **Complete and get a signature**. Der Kunde unterschreibt und tippt auf **Done**. Ist niemand vor Ort, tippen Sie auf *Nobody is here to sign* (sofern Ihr Unternehmen dies erlaubt).
- **Take payment**: *Use the card on file* (hinterlegte Karte verwenden), *Tap a card now* (Karte jetzt auflegen) oder *Leave it unpaid* (unbezahlt lassen).
- Die Ausgangsrechnung wird in SAP gebucht und das Rechnungspaket per E-Mail an den Kunden gesendet.

Wenn ein Einsatz nicht abgeschlossen werden kann

Tippen Sie auf **Cannot complete today** und erfassen Sie:

- **Was den Abschluss verhindert hat**: Warten auf ein Teil, kein Zugang zum Standort, eine zweite Person wird benötigt, Warten auf die Freigabe durch den Kunden oder abgebrochen (kein weiterer Besuch).
- **Wer es zu verantworten hat**: wir oder der Kunde, und was tatsächlich passiert ist.
- **Was benötigt wird**: die Teile und Mengen für den nächsten Besuch.

Tippen Sie dann auf **Close this visit**. Ein Folgeeinsatz wird automatisch angelegt und geht zurück an das Büro.

Alles, was vom Büro abgelehnt wurde, erscheint auf Ihrem Tagesbildschirm unter *Refused by the office*.

FieldFlow-spezifisches Setup (*Admins*)

Registerkarte	Einstellungen
Vans	Legen Sie jedes Fahrzeug mit Code , Name und B1 warehouse an. Verwenden Sie Mark as truck in SAP . Legen Sie unter <i>What it always carries</i> fest, was es stets mitführt (Mindest- und Auffüllmenge je Artikel). Ergänzen Sie den Bedarf unter Forecast .
Technicians	Wählen Sie den SAP-Mitarbeiter unter Employee . Legen Sie seinen Login an (Make one from SAP) und hinterlegen Sie E-Mail, Cost rate (Kostensatz) und Bill rate (Verrechnungssatz). Unter Who drives what ordnen Sie einen Techniker ab einem Datum für eine Anzahl von Tagen einem Fahrzeug zu; Wochenenden werden übersprungen.
Equipment	Erfassen Sie Maschinen mit Zähler: Inventarnummer, Kunde, Standort, Seriennummer, Zählereinheit (Stunden, km, Meilen, m ³ , Zyklen), Service every und Last serviced at . Legen Sie fest, wie früh ein Wartungsbesuch ausgelöst wird und auf welcher Vorlage er basiert.
Job templates	Name, Einsatzart (Install, Task, Delivery, Service), erwartete Minuten, eine Checkliste (ein Schritt pro Zeile) und Material (eine Position pro Zeile, als ITEM-CODE × quantity).
Invoicing	Arbeitsartikel, Festpreisartikel, Spesenartikel, Standard-Verrechnungssatz, Spesenaufschlag in %, SAP-Preisliste und Rechnungsabsender. Legen Sie fest, ob jeder Besuch separat fakturiert wird und ob ein Abschluss ohne Unterschrift zulässig ist.
Integrations	Zahlungs-Gateway, Gateway-Schlüssel, Verrechnungskonto und Basis-URL für Zahlungslinks. Zeigt außerdem, welche anderen Flow-Produkte verbunden sind.
Email templates	<i>Invoice with job sheet</i> und <i>Password reset</i> .

Bevor die Tafel Einsätze annimmt, benötigt jeder Techniker unter **Technicians** → **Who drives what** ein Fahrzeug für den betreffenden Tag.