

FieldFlow — Guía del usuario

Servicio de campo para SAP Business One: programar, entregar, instalar, dar servicio, facturar y cobrar

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

Contenido

Qué hace FieldFlow

- Roles

Inicio de sesión

Para despachadores: el tablero de despacho

Para la oficina: la consola de oficina

Para técnicos: la aplicación móvil

- Su jornada

- Realización de un trabajo

- Finalización

- Cuando un trabajo no se puede terminar

Setup específico de FieldFlow (*administradores*)

Qué hace FieldFlow

FieldFlow gestiona el servicio de campo desde el pedido hasta el pago:

1. La oficina toma un pedido, que se convierte en un **Pedido de cliente** de SAP. Los trabajos se crean a partir de **plantillas de trabajo**.
2. Los **despachadores** programan los trabajos en un tablero semanal, con un carril por técnico.
3. Los **técnicos** realizan cada trabajo en su teléfono, **con o sin conexión**. Registran tiempo, repuestos, resultados de la lista de verificación, fotos, notas, gastos y lecturas de medidores, recogen una **firma** y cobran el **pago**.
4. Al completar un trabajo se contabiliza la **factura** en SAP (Factura de deudores). Los trabajos de precio fijo también contabilizan una salida de mercancías. El paquete de factura se envía por correo al cliente.

Cada camioneta es un almacén real de SAP, por lo que los repuestos usados en un trabajo salen del stock correcto. Cada contabilización está protegida contra duplicados.

Los aspectos básicos de configuración se encuentran en la **Guía de configuración y administración**.

Roles

Rol	Utiliza	Puesto
Technician (técnico)	La aplicación móvil	Puesto de campo
Dispatcher (despachador)	El tablero de despacho y la consola de oficina	Puesto de oficina
Admin	Todo, incluido Setup	Puesto de oficina
Viewer (lector)	Solo Support	Puesto de oficina

Inicio de sesión

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

INICIO DE SESIÓN (OFICINA).

El personal de oficina inicia sesión en la dirección de FieldFlow de su empresa; la barra superior muestra entonces **Dispatch** (Despacho), **Office** (Oficina) y **Setup** (Configuración). Los técnicos abren la misma dirección en su teléfono y la instalan en la pantalla de inicio cuando se les solicita.

La primera vez que inicie sesión con una contraseña temporal, se le pedirá que establezca la suya.

Para despachadores: el tablero de despacho

El tablero tiene **un carril por técnico** y **una columna por día**. Cada celda muestra la camioneta del técnico ese día (o *no van*, sin camioneta) y las horas ya reservadas. Elija la fecha **Week beginning** (inicio de la semana) y muestre 3, 7 o 14 días.

- **El riel** (al costado) contiene los trabajos que aún no están programados. *Scheduled, nobody assigned* contiene los trabajos con fecha pero sin técnico.
- **Para programar un trabajo:** arrástrelo desde el riel hasta un técnico y un día. En una tableta, toque el trabajo y luego toque el día.
 - Las **reglas estrictas** rechazan la acción. Por ejemplo, un técnico sin camioneta ese día no puede tomar trabajos con repuestos.
 - Las **advertencias** permiten la acción pero se lo notifican, por ejemplo en caso de sobrerreserva.
- **Back to the rail** desprograma un trabajo.
- Cuando un día esté listo, haga clic en **Dispatch day** (Despachar día). Esto congela la lista de materiales de cada trabajo, y los teléfonos de los técnicos recogen el trabajo en su siguiente **Sync** (sincronización).

Para la oficina: la consola de oficina

Cuatro mosaicos muestran la salud del negocio:

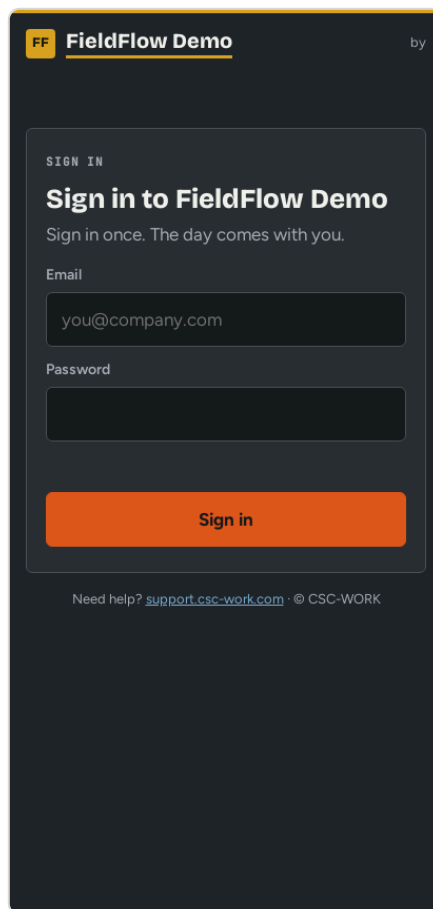
- **porcentaje de solución en la primera visita,**
- **sin facturar,**
- **facturado pero no pagado,**
- **trabajos abiertos.**

Debajo están las colas que requieren atención. Cada cola tiene un botón que la resuelve:

Cola	Botón
Trabajos sin facturar	Post now
Facturado pero no pagado	Take payment
Contabilizaciones fallidas	Retry
Paquetes de factura no enviados	Send
Excepciones de sincronización	<i>(solo revisión)</i>

Return trips (visitas de regreso) muestra los trabajos que necesitaron una segunda visita, divididos en *responsabilidad nuestra* y *responsabilidad del cliente o del sitio*.

Para técnicos: la aplicación móvil



INICIO DE SESIÓN DEL TÉCNICO.

Su jornada

1. Toque **Sync** mientras tenga señal. Se descargan sus trabajos del día, junto con todo lo necesario para realizarlos sin conexión.
2. La pantalla del día enumera cada trabajo con su hora, estado, cliente, dirección y motivo. Le advierte sobre los repuestos que no están en su camioneta y sobre las entradas que aún esperan ser enviadas.

Realización de un trabajo

1. Abra el trabajo. Use **Call** para llamar al cliente o toque **Navigate** (Navegar). *This address before* muestra visitas anteriores.
2. Toque **Start this job** (Iniciar este trabajo).
3. **Tiempo:** toque **Travel** (traslado), **On site** (en sitio) o **Waiting** (en espera) según avance, y **Stop** al final.
4. **Repuestos:** elija de su stock de la camioneta, o elija *Something else...*, y luego toque **Add**.
5. **Lista de verificación:** marque cada paso como **Pass** (aprobado) o **Fail** (fallido).
6. **Fotos y notas:** **Add photo**, **Add note** o registre un **Expense** (gasto).
7. **Medidores:** registre las lecturas de los equipos con medidor y toque **Save**.
8. **To bill** muestra lo que se cobrará al cliente.

Finalización

- Toque **Complete and get a signature** (Completar y obtener firma). El cliente firma y toca **Done**. Si no hay nadie, toque *Nobody is here to sign* (si su empresa lo permite).
- **Take payment** (Cobrar): *Use the card on file* (usar la tarjeta registrada), *Tap a card now* (pasar una tarjeta ahora) o *Leave it unpaid* (dejar sin pagar).
- La factura se contabiliza en SAP y el paquete de factura se envía por correo al cliente.

Cuando un trabajo no se puede terminar

Toque **Cannot complete today** (No se puede completar hoy) y registre:

- **Qué lo impidió:** espera de un repuesto, sin acceso al sitio, se necesita otra persona, espera de la aprobación del cliente, o abandonado (sin visita de regreso).
- **De quién fue la responsabilidad:** nuestra o de ellos, y qué ocurrió realmente.
- **Qué se necesita:** los repuestos y las cantidades para la visita de regreso.

Luego toque **Close this visit** (Cerrar esta visita). Se crea automáticamente un trabajo de seguimiento que regresa a la oficina.

Todo lo que la oficina rechace aparece en la pantalla del día, en *Refused by the office*.

Setup específico de FieldFlow *(administradores)*

Pestaña	Qué se configura
Vans	Agregue cada camioneta con su Code (código), Name (nombre) y B1 warehouse (almacén de B1). Use Mark as truck in SAP . Configure <i>What it always carries</i> (nivel mínimo y de reposición por artículo). Agregue la demanda de Forecast (pronóstico).
Technicians	Seleccione el Employee (empleado) de SAP. Cree su usuario de acceso (Make one from SAP) y configure su correo, Cost rate (tarifa de costo) y Bill rate (tarifa de facturación). En Who drives what , asigne un técnico a una camioneta a partir de una fecha durante una cantidad de días; los fines de semana se omiten.
Equipment	Registre las máquinas con medidor: etiqueta de activo, cliente, sitio, número de serie, unidad del medidor (horas, km, millas, m ³ , ciclos), Service every (servicio cada) y Last serviced at (último servicio en). Elija con cuánta anticipación se genera una visita de servicio y a partir de qué plantilla se crea.
Job templates	Nombre, tipo de trabajo (Install, Task, Delivery, Service), minutos previstos, una lista de verificación (un paso por línea) y materiales (uno por línea, como ITEM-CODE x quantity).
Invoicing	Artículo de mano de obra, artículo de precio fijo, artículo de gastos, tarifa de facturación predeterminada, porcentaje de recargo sobre gastos, lista de precios de SAP y remitente de facturas. Elija si desea invoice each visit separately (facturar cada visita por separado) y si desea allow completion without a signature (permitir completar sin firma).
Integrations	Pasarela de pago, clave de la pasarela, cuenta de compensación y base del enlace de pago. También muestra qué otros productos Flow están conectados.
Email templates	<i>Invoice with job sheet</i> y <i>Password reset</i> .

Antes de que el tablero acepte trabajos, cada técnico necesita una camioneta para el día en **Technicians** → **Who drives what**.