

FieldFlow — Guide utilisateur

Service terrain pour SAP Business One : planifier, livrer, installer, entretenir, facturer, encaisser

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

Sommaire

Ce que fait FieldFlow

- Rôles

Se connecter

Pour les répartiteurs : le tableau Dispatch

Pour le bureau : la console Office

Pour les techniciens : l'application mobile

- Votre journée

- Traiter une intervention

- Terminer

- Lorsqu'une intervention ne peut pas être terminée

Configuration propre à FieldFlow (*administrateurs*)

Ce que fait FieldFlow

FieldFlow pilote le service terrain, de la commande jusqu'au paiement :

1. Le bureau saisit une commande, qui devient une **Commande client** SAP. Les interventions sont construites à partir de **modèles d'intervention** (job templates).
2. Les **répartiteurs** (Dispatchers) planifient les interventions sur un tableau hebdomadaire, avec une ligne par technicien.
3. Les **techniciens** traitent chaque intervention sur leur téléphone, **en ligne ou hors ligne**. Ils consignent le temps passé, les pièces, les résultats de la liste de contrôle, des photos, des notes, des frais et des relevés de compteur, recueillent une **signature** et encaissent le **paiement**.
4. La clôture d'une intervention enregistre la **Facture client** dans SAP. Les interventions au forfait enregistrent également une Sortie de marchandises. Le dossier de facturation est envoyé par e-mail au client.

Chaque camionnette est un véritable magasin SAP : les pièces utilisées lors d'une intervention sont donc prélevées sur le bon stock. Chaque enregistrement est protégé contre les doublons.

Les bases de la configuration figurent dans le **Guide d'installation et d'administration**.

Rôles

Rôle	Utilise	Poste
Technician (technicien)	L'application mobile	Poste terrain
Dispatcher (répartiteur)	Le tableau de répartition et la console Office	Poste bureau
Admin	Tout, y compris Setup	Poste bureau
Viewer (lecteur)	Support uniquement	Poste bureau

Se connecter

support.csc-work.com · © CSC-WORK'."/>

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

CONNEXION (BUREAU).

Le personnel de bureau se connecte à votre adresse FieldFlow ; la barre supérieure affiche alors **Dispatch**, **Office** et **Setup** (Répartition, Bureau et Configuration). Les techniciens ouvrent la même adresse sur leur téléphone et l'installent sur l'écran d'accueil lorsque cela leur est proposé.

La première fois que vous vous connectez avec un mot de passe temporaire, il vous est demandé de définir le vôtre.

Pour les répartiteurs : le tableau Dispatch

Le tableau comporte **une ligne par technicien** et **une colonne par jour**. Chaque cellule indique la camionnette du technicien ce jour-là (ou *no van*, aucune camionnette) et les heures déjà réservées. Choisissez la date **Week beginning** (début de semaine) et affichez 3, 7 ou 14 jours.

- **Le rail** (sur le côté) contient les interventions qui ne sont pas encore planifiées. *Scheduled, nobody assigned* (planifiée, personne d'affecté) regroupe les interventions qui ont une date mais pas de technicien.
- **Pour planifier une intervention** : faites-la glisser depuis le rail vers un technicien et un jour. Sur une tablette, touchez l'intervention, puis touchez le jour.
 - Les **règles strictes** refusent le dépôt. Par exemple, un technicien sans camionnette ce jour-là ne peut pas prendre d'interventions nécessitant des pièces.
 - Les **avertissements** autorisent le dépôt mais vous en informent, par exemple en cas de surréservation.
- **Back to the rail** (Retour au rail) déplanifie une intervention.
- Lorsqu'une journée est prête, cliquez sur **Dispatch day** (Répartir la journée). Cette action fige la liste de matériel de chaque intervention, et les téléphones des techniciens récupèrent le travail lors de leur prochaine **Sync**.

Pour le bureau : la console Office

Quatre tuiles indiquent la santé de l'activité :

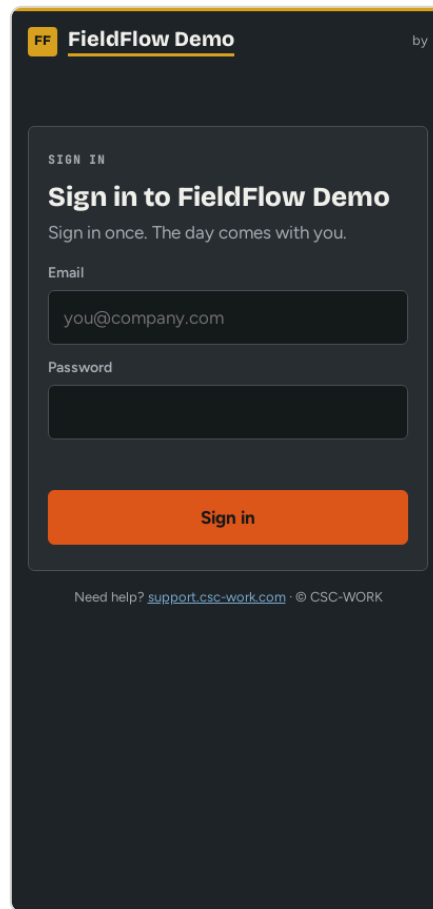
- **first-time fix %** (% de résolution dès la première visite),
- **unbilled** (non facturé),
- **invoiced but unpaid** (facturé mais impayé),
- **open jobs** (interventions ouvertes).

En dessous se trouvent les files d'attente qui nécessitent une intervention. Chaque file dispose d'un bouton qui la traite :

File d'attente	Bouton
Interventions non facturées	Post now
Facturé mais impayé	Take payment
Enregistrements en échec	Retry
Dossiers de facturation non envoyés	Send
Exceptions de synchronisation	<i>(consultation uniquement)</i>

Return trips (Retours sur site) affiche les interventions qui ont nécessité une seconde visite, réparties entre *on us* (de notre fait) et *on the customer or the site* (du fait du client ou du site).

Pour les techniciens : l'application mobile



CONNEXION DU TECHNICIEN.

Votre journée

1. Touchez **Sync** lorsque vous avez du réseau. Vos interventions du jour sont téléchargées, avec tout ce qu'il faut pour les traiter hors ligne.
2. L'écran de la journée liste chaque intervention avec son heure, son statut, le client, l'adresse et le motif. Il vous signale les pièces qui ne sont pas dans votre camionnette et les saisies encore en attente d'envoi.

Traiter une intervention

1. Ouvrez l'intervention. **Call** (appelez) le client ou touchez **Navigate** (Itinéraire). *This address before* affiche les visites précédentes à cette adresse.
2. Touchez **Start this job** (Démarrer cette intervention).
3. **Temps** : touchez **Travel**, **On site** ou **Waiting** (trajet, sur site ou attente) au fur et à mesure, puis **Stop** à la fin.
4. **Pièces** : choisissez dans le stock de votre camionnette, ou sélectionnez *Something else...* (autre chose), puis touchez **Add**.
5. **Liste de contrôle** : marquez chaque étape **Pass** ou **Fail** (conforme ou non conforme).
6. **Photos et notes** : **Add photo**, **Add note**, ou consignez une **Expense** (frais).

7. **Compteurs** : saisissez les relevés des équipements à compteur et touchez **Save**.

8. **To bill** (À facturer) indique ce qui sera facturé au client.

Terminer

- Touchez **Complete and get a signature** (Terminer et obtenir une signature). Le client signe et touche **Done**. S'il n'y a personne, touchez *Nobody is here to sign* (personne pour signer), si votre société l'autorise.
- **Take payment** (Encaisser) : *Use the card on file* (utiliser la carte enregistrée), *Tap a card now* (présenter une carte maintenant) ou *Leave it unpaid* (laisser impayé).
- La facture est enregistrée dans SAP et le dossier de facturation est envoyé par e-mail au client.

Lorsqu'une intervention ne peut pas être terminée

Touchez **Cannot complete today** (Impossible de terminer aujourd'hui) et indiquez :

- **Ce qui l'a empêchée** : attente d'une pièce, pas d'accès au site, besoin d'une deuxième personne, attente de l'accord du client, ou abandon (pas de nouvelle visite).
- **À qui en incombe la cause** : à nous ou au client, et ce qui s'est réellement passé.
- **Ce qui est nécessaire** : les pièces et quantités pour la nouvelle visite.

Touchez ensuite **Close this visit** (Clôture cette visite). Une intervention de suivi est créée automatiquement et renvoyée au bureau.

Tout ce que le bureau refuse s'affiche sur l'écran de votre journée sous *Refused by the office* (refusé par le bureau).

Configuration propre à FieldFlow

(administrateurs)

Onglet	Ce que vous définissez
Vans	Ajoutez chaque camionnette avec son Code , son Name (nom) et son B1 warehouse (magasin B1). Utilisez Mark as truck in SAP (Marquer comme camion dans SAP). Définissez <i>What it always carries</i> (ce qu'elle transporte en permanence : niveau minimum et niveau de réassort par article). Ajoutez la demande prévisionnelle dans Forecast .
Technicians	Choisissez l' Employee (employé) SAP. Créez son identifiant (Make one from SAP) et définissez son e-mail, son Cost rate (taux de coût) et son Bill rate (taux de facturation). Sous Who drives what (Qui conduit quoi), affectez un technicien à une camionnette à partir d'une date pour un nombre de jours donné ; les week-ends sont ignorés.
Equipment	Enregistrez les machines à compteur : numéro d'inventaire, client, site, numéro de série, unité de compteur (heures, km, miles, m ³ , cycles), Service every (entretien tous les) et Last serviced at (dernier entretien à). Choisissez combien de temps à l'avance une visite d'entretien est générée, et à partir de quel modèle elle est construite.
Job templates	Nom, type d'intervention (Install, Task, Delivery, Service), durée prévue en minutes, une liste de contrôle (une étape par ligne) et le matériel (un par ligne, sous la forme ITEM-CODE × quantity).
Invoicing	Article de main-d'œuvre, article forfaitaire, article de frais, taux de facturation par défaut, % de majoration des frais, liste de prix SAP et expéditeur des factures. Choisissez s'il faut facturer chaque visite séparément et s'il faut autoriser la clôture sans signature .
Integrations	Passerelle de paiement, clé de la passerelle, compte d'attente et base des liens de paiement. Affiche également les autres produits Flow connectés.
Email templates	<i>Invoice with job sheet</i> (facture avec fiche d'intervention) et <i>Password reset</i> (réinitialisation du mot de passe).

Avant que le tableau n'accepte des interventions, chaque technicien doit disposer d'une camionnette pour la journée sous **Technicians → Who drives what**.