

FieldFlow — Guida utente

Assistenza tecnica sul campo per SAP Business One: pianificare, consegnare, installare, mantenere, fatturare, incassare

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

Indice

Che cosa fa FieldFlow

- Ruoli

Accesso

Per i dispatcher: il tabellone Dispatch

Per l'ufficio: la console Office

Per i tecnici: l'app per smartphone

- La giornata

- Esecuzione di un intervento

- Chiusura

- Quando un intervento non può essere completato

Setup specifico di FieldFlow (*amministratori*)

Che cosa fa FieldFlow

FieldFlow gestisce l'assistenza sul campo dall'ordine al pagamento:

1. L'ufficio acquisisce un ordine, che diventa un **Ordine cliente** in SAP. Gli interventi vengono costruiti a partire da **modelli di intervento**.
2. I **dispatcher** pianificano gli interventi su un tabellone settimanale, con una corsia per ogni tecnico.
3. I **tecnici** eseguono ogni intervento sullo smartphone, **online o offline**. Registrano tempi, ricambi, esiti della checklist, foto, note, spese e letture dei contatori, raccolgono una **firma** e incassano il **pagamento**.
4. Il completamento di un intervento registra la **fattura** in SAP. Gli interventi a prezzo fisso registrano anche un'Uscita merci. Il pacchetto fattura viene inviato via email al cliente.

Ogni furgone è un vero Magazzino SAP, quindi i ricambi usati in un intervento vengono prelevati dalla giacenza corretta. Ogni registrazione è protetta dai duplicati.

Le nozioni di base sulla configurazione sono descritte nella **Guida alla configurazione e all'amministrazione**.

Ruoli

Ruolo	Utilizza	Postazione
Technician	L'app per smartphone	Postazione field (campo)
Dispatcher	Tabellone di pianificazione e console Office	Postazione office (ufficio)
Admin	Tutto, compresa l'area Setup	Postazione office (ufficio)
Viewer	Solo Support	Postazione office (ufficio)

Accesso

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

ACCESSO (UFFICIO).

Il personale d'ufficio accede all'indirizzo FieldFlow dell'azienda; la barra superiore mostra quindi **Dispatch**, **Office** e **Setup**. I tecnici aprono lo stesso indirizzo sullo smartphone e, quando richiesto, lo installano nella schermata Home.

Al primo accesso con una password temporanea viene chiesto di impostarne una personale.

Per i dispatcher: il tabellone Dispatch

Il tabellone **Dispatch** (Pianificazione) ha **una corsia per ogni tecnico** e **una colonna per ogni giorno**. Ogni cella mostra il furgone assegnato al tecnico quel giorno (oppure *no van*) e le ore già prenotate. Scegliere la data **Week beginning** (inizio settimana) e visualizzare 3, 7 o 14 giorni.

- **La colonna laterale** (rail) contiene gli interventi non ancora pianificati. *Scheduled, nobody assigned* contiene gli interventi con una data ma senza tecnico.
- **Per pianificare un intervento:** trascinarlo dalla colonna laterale su un tecnico e un giorno. Su tablet, toccare l'intervento, quindi toccare il giorno.
 - Le **regole vincolanti** rifiutano lo spostamento. Ad esempio, un tecnico senza furgone in quel giorno non può ricevere interventi che richiedono ricambi.
 - Gli **avvisi** consentono lo spostamento ma lo segnalano, ad esempio in caso di sovrapprenotazione.
- **Back to the rail** annulla la pianificazione di un intervento.
- Quando una giornata è pronta, fare clic su **Dispatch day**. In questo modo l'elenco materiali di ogni intervento viene congelato e gli smartphone dei tecnici ricevono il lavoro alla successiva **Sync**.

Per l'ufficio: la console Office

Quattro riquadri mostrano lo stato di salute dell'attività:

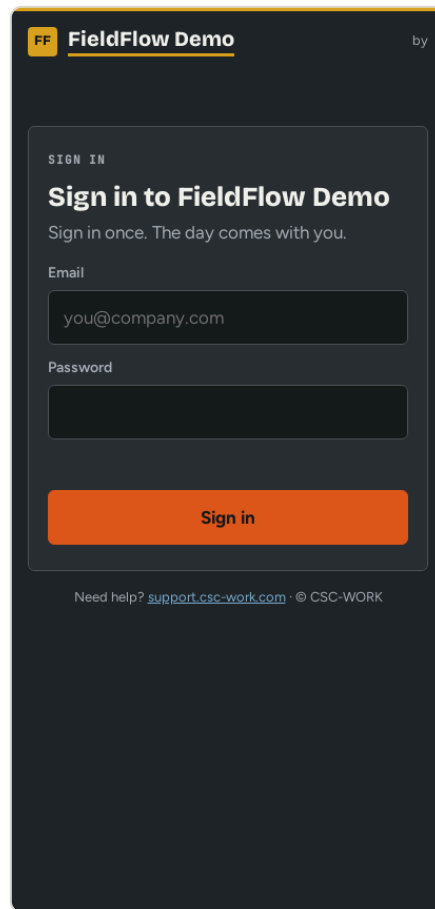
- **first-time fix %** (percentuale di risoluzione al primo intervento),
- **unbilled** (non fatturato),
- **invoiced but unpaid** (fatturato ma non pagato),
- **open jobs** (interventi aperti).

Sotto si trovano le code che richiedono l'intervento di qualcuno. Ogni coda ha un pulsante che la risolve:

Coda	Pulsante
Interventi non fatturati	Post now
Fatturati ma non pagati	Take payment
Registrazioni non riuscite	Retry
Pacchetti fattura non inviati	Send
Eccezioni di sincronizzazione	<i>(solo revisione)</i>

Return trips mostra gli interventi che hanno richiesto una seconda visita, suddivisi tra *on us* (a carico nostro) e *on the customer or the site* (a carico del cliente o del sito).

Per i tecnici: l'app per smartphone



ACCESSO DEL TECNICO.

La giornata

1. Toccare **Sync** quando c'è campo. Vengono scaricati gli interventi del giorno e tutto il necessario per eseguirli offline.
2. La schermata della giornata elenca ogni intervento con orario, stato, cliente, indirizzo e motivo. Segnala i ricambi non presenti sul furgone e le registrazioni ancora in attesa di invio.

Esecuzione di un intervento

1. Aprire l'intervento. Chiamare il cliente (**Call**) oppure toccare **Navigate**. *This address before* mostra le visite precedenti.
2. Toccare **Start this job**.
3. **Tempo**: toccare **Travel**, **On site** o **Waiting** (viaggio, in sede, attesa) man mano, e **Stop** alla fine.
4. **Ricambi**: sceglierli dalla giacenza del furgone oppure scegliere *Something else...*, quindi toccare **Add**.
5. **Checklist**: contrassegnare ogni passaggio come **Pass** o **Fail** (superato o non superato).
6. **Foto e note**: **Add photo**, **Add note** oppure registrare una spesa (**Expense**).
7. **Contatori**: registrare le letture delle apparecchiature con contatore e toccare **Save**.
8. **To bill** mostra quanto verrà addebitato al cliente.

Chiusura

- Toccare **Complete and get a signature**. Il cliente firma e tocca **Done**. Se non è presente nessuno, toccare *Nobody is here to sign* (se l'azienda lo consente).
- **Take payment**: *Use the card on file* (usa la carta registrata), *Tap a card now* (pagamento contactless ora) oppure *Leave it unpaid* (lascia non pagato).
- La fattura viene registrata in SAP e il pacchetto fattura viene inviato via email al cliente.

Quando un intervento non può essere completato

Toccare **Cannot complete today** e registrare:

- **Che cosa lo ha impedito**: attesa di un ricambio, nessun accesso al sito, servono due persone, attesa dell'approvazione del cliente, oppure abbandonato (nessuna visita di ritorno).
- **Di chi è la responsabilità**: nostra o del cliente, e che cosa è effettivamente successo.
- **Che cosa serve**: i ricambi e le quantità per la visita di ritorno.

Quindi toccare **Close this visit**. Viene creato automaticamente un intervento di follow-up, che torna all'ufficio.

Tutto ciò che l'ufficio rifiuta compare nella schermata della giornata sotto *Refused by the office*.

Setup specifico di FieldFlow *(amministratori)*

Scheda	Cosa si imposta
Vans	Aggiungere ogni furgone con Code , Name e B1 warehouse (Magazzino B1). Usare Mark as truck in SAP . Impostare <i>What it always carries</i> (livello minimo e di riassortimento per articolo). Aggiungere la domanda prevista (Forecast).
Technicians	Scegliere il dipendente SAP (Employee). Creare il relativo login (Make one from SAP) e impostare email, Cost rate e Bill rate (tariffa di costo e di fatturazione). In Who drives what , assegnare un tecnico a un furgone a partire da una data per un certo numero di giorni; i fine settimana vengono saltati.
Equipment	Registrare le macchine con contatore: codice cespite, cliente, sito, numero di serie, unità del contatore (ore, km, miglia, m ³ , cicli), Service every e Last serviced at . Scegliere con quanto anticipo generare una visita di manutenzione e da quale modello costruirla.
Job templates	Nome, tipo di intervento (Install, Task, Delivery, Service), minuti previsti, una checklist (un passaggio per riga) e materiali (uno per riga, nel formato ITEM-CODE × quantity).
Invoicing	Articolo per la manodopera, articolo a prezzo fisso, articolo per le spese, tariffa di fatturazione predefinita, ricarico % sulle spese, listino prezzi SAP e mittente della fattura. Scegliere se fatturare ogni visita separatamente (invoice each visit separately) e se consentire il completamento senza firma (allow completion without a signature).
Integrations	Gateway di pagamento, chiave del gateway, conto transitorio e URL base dei link di pagamento. Mostra anche quali altri prodotti Flow sono collegati.
Email templates	<i>Invoice with job sheet</i> e <i>Password reset</i> .

Prima che il tabellone accetti interventi, ogni tecnico deve avere un furgone per la giornata in **Technicians** → **Who drives what**.