

FieldFlow — Guia do Usuário

Serviço de campo para o SAP Business One: agende, entregue, instale, faça manutenção, fature, receba

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

Sumário

O que o FieldFlow faz

Funções

Entrando no sistema

Para despachantes: o quadro de despacho

Para o escritório: o console do escritório

Para técnicos: o aplicativo de celular

O seu dia

Executando um serviço

Concluindo

Quando um serviço não pode ser concluído

Setup específico do FieldFlow (*administradores*)

O que o FieldFlow faz

O FieldFlow gerencia o serviço de campo, do pedido ao pagamento:

1. O escritório recebe um pedido, que se torna um **Pedido de venda** no SAP. Os serviços são montados a partir de **modelos de serviço** (job templates).
2. Os **despachantes** (Dispatchers) programam os serviços em um quadro semanal, com uma faixa por técnico.
3. Os **técnicos** (Technicians) executam cada serviço no celular, **online ou offline**. Eles registram tempo, peças, resultados da lista de verificação, fotos, notas, despesas e leituras de medidores, coletam uma **assinatura** e recebem o **pagamento**.
4. A conclusão de um serviço lança a **Nota fiscal de saída** no SAP. Serviços de preço fixo também lançam uma Saída de mercadorias. O pacote da fatura é enviado por e-mail ao cliente.

Cada van é um Depósito real no SAP, de modo que as peças usadas em um serviço saem do estoque correto. Todo lançamento é protegido contra duplicidade.

O básico da configuração está no **Guia de Configuração e Administração**.

Funções

Função	Usa	Assento
Technician (Técnico)	O aplicativo de celular	Assento de campo
Dispatcher (Despachante)	Quadro de despacho e console do escritório	Assento de escritório
Admin	Tudo, incluindo o Setup	Assento de escritório
Viewer (Visualizador)	Somente o Support	Assento de escritório

Entrando no sistema

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

LOGIN (ESCRITÓRIO).

A equipe do escritório entra no endereço do seu FieldFlow; a barra superior então mostra **Dispatch** (Despacho), **Office** (Escritório) e **Setup** (Configuração). Os técnicos abrem o mesmo endereço no celular e o instalam na tela inicial quando solicitado.

Na primeira vez que você entrar com uma senha temporária, o sistema pedirá que você defina a sua própria senha.

Para despachantes: o quadro de despacho

O quadro tem **uma faixa por técnico** e **uma coluna por dia**. Cada célula mostra a van do técnico naquele dia (ou *no van*, sem van) e as horas já reservadas. Escolha a data em **Week beginning** (Início da semana) e exiba 3, 7 ou 14 dias.

- **O trilho** (na lateral) contém os serviços ainda não programados. *Scheduled, nobody assigned* (programado, ninguém atribuído) contém os serviços com data, mas sem técnico.
- **Para programar um serviço:** arraste-o do trilho até um técnico e um dia. Em um tablet, toque no serviço e depois toque no dia.
 - As **regras rígidas** recusam a inclusão. Por exemplo, um técnico sem van naquele dia não pode receber serviços com peças.
 - Os **avisos** permitem a inclusão, mas alertam você, por exemplo, sobre excesso de reservas.
- **Back to the rail** (Voltar ao trilho) desprograma um serviço.
- Quando um dia estiver pronto, clique em **Dispatch day** (Despachar dia). Isso congela a lista de materiais de cada serviço, e os celulares dos técnicos recebem o trabalho na próxima **Sync** (sincronização).

Para o escritório: o console do escritório

Quatro blocos mostram a saúde do negócio:

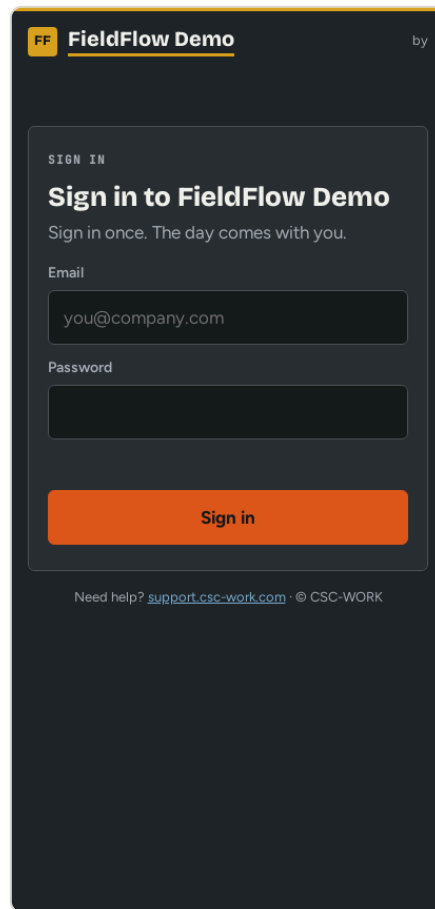
- **first-time fix %** (% de resolução na primeira visita),
- **unbilled** (não faturado),
- **invoiced but unpaid** (faturado, mas não pago),
- **open jobs** (serviços em aberto).

Abaixo deles estão as filas que precisam de atenção. Cada fila tem um botão que a resolve:

Fila	Botão
Serviços não faturados	Post now (Lançar agora)
Faturados, mas não pagos	Take payment (Receber pagamento)
Lançamentos com falha	Retry (Tentar novamente)
Pacotes de fatura não enviados	Send (Enviar)
Exceções de sincronização	<i>(somente revisão)</i>

Return trips (Visitas de retorno) mostra os serviços que precisaram de uma segunda visita, divididos em *on us* (responsabilidade nossa) e *on the customer or the site* (responsabilidade do cliente ou do local).

Para técnicos: o aplicativo de celular



LOGIN DO TÉCNICO.

O seu dia

1. Toque em **Sync** enquanto tiver sinal. Os seus serviços do dia são baixados, junto com tudo o que é necessário para executá-los offline.
2. A tela do dia lista cada serviço com horário, status, cliente, endereço e motivo. Ela avisa sobre peças que não estão na sua van e sobre registros que ainda aguardam envio.

Executando um serviço

1. Abra o serviço. Use **Call** (Ligar) para o cliente ou toque em **Navigate** (Navegar). *This address before* (Este endereço anteriormente) mostra as visitas anteriores.
2. Toque em **Start this job** (Iniciar este serviço).
3. **Tempo:** toque em **Travel** (Deslocamento), **On site** (No local) ou **Waiting** (Aguardando) conforme avança, e em **Stop** (Parar) no final.
4. **Peças:** escolha do estoque da sua van ou selecione *Something else...* (Outra coisa) e toque em **Add** (Adicionar).
5. **Lista de verificação:** marque cada etapa como **Pass** (Aprovado) ou **Fail** (Reprovado).
6. **Fotos e notas:** **Add photo** (Adicionar foto), **Add note** (Adicionar nota) ou registre uma **Expense** (Despesa).

7. **Medidores:** registre as leituras dos equipamentos com medidor e toque em **Save** (Salvar).

8. **To bill** (A faturar) mostra o que será cobrado do cliente.

Concluindo

- Toque em **Complete and get a signature** (Concluir e obter assinatura). O cliente assina e toca em **Done** (Concluído). Se não houver ninguém no local, toque em *Nobody is here to sign* (Não há ninguém para assinar), se a sua empresa permitir.
- **Take payment** (Receber pagamento): *Use the card on file* (usar o cartão cadastrado), *Tap a card now* (aproximar um cartão agora) ou *Leave it unpaid* (deixar em aberto).
- A Nota fiscal de saída é lançada no SAP e o pacote da fatura é enviado por e-mail ao cliente.

Quando um serviço não pode ser concluído

Toque em **Cannot complete today** (Não é possível concluir hoje) e registre:

- **What stopped it** (O que impediu): aguardando uma peça, sem acesso ao local, precisa de mais uma pessoa, aguardando aprovação do cliente, ou abandonado (sem visita de retorno).
- **Whose was it** (De quem foi a responsabilidade): nossa ou deles, e o que realmente aconteceu.
- **What is needed** (O que é necessário): as peças e quantidades para a visita de retorno.

Em seguida, toque em **Close this visit** (Encerrar esta visita). Um serviço de acompanhamento é criado automaticamente e volta para o escritório.

Tudo o que for recusado pelo escritório aparece na sua tela do dia em *Refused by the office* (Recusado pelo escritório).

Setup específico do FieldFlow *(administradores)*

Aba	O que você define
Vans	Adicione cada van com o seu Code (código), Name (nome) e B1 warehouse (Depósito no B1). Use Mark as truck in SAP (Marcar como caminhão no SAP). Defina <i>What it always carries</i> (o que ela sempre transporta; nível mínimo e de reposição por item). Adicione a demanda em Forecast (Previsão).
Technicians (Técnicos)	Escolha o Employee (funcionário) do SAP. Crie o login dele (Make one from SAP , criar a partir do SAP) e defina o e-mail, o Cost rate (custo por hora) e o Bill rate (preço de venda por hora). Em Who drives what (Quem dirige o quê), atribua um técnico a uma van a partir de uma data por um número de dias; os fins de semana são ignorados.
Equipment (Equipamentos)	Cadastre máquinas com medidor: etiqueta do ativo, cliente, local, número de série, unidade do medidor (horas, km, milhas, m ³ , ciclos), Service every (manutenção a cada) e Last serviced at (última manutenção em). Escolha com quanta antecedência uma visita de manutenção é gerada e a partir de qual modelo ela é montada.
Job templates (Modelos de serviço)	Nome, tipo de serviço (Install, Task, Delivery, Service — instalação, tarefa, entrega, manutenção), minutos previstos, uma lista de verificação (uma etapa por linha) e materiais (um por linha, no formato ITEM-CODE × quantity).
Invoicing (Faturamento)	Item de mão de obra, item de preço fixo, item de despesa, preço padrão por hora, % de acréscimo sobre despesas, lista de preços do SAP e remetente da fatura. Escolha se deseja invoice each visit separately (faturar cada visita separadamente) e se deseja allow completion without a signature (permitir conclusão sem assinatura).
Integrations (Integrações)	Gateway de pagamento, chave do gateway, conta de compensação e URL base do link de pagamento. Também mostra quais outros produtos Flow estão conectados.
Email templates (Modelos de e-mail)	<i>Invoice with job sheet</i> (fatura com ficha do serviço) e <i>Password reset</i> (redefinição de senha).

Antes que o quadro aceite serviços, cada técnico precisa ter uma van para o dia em **Technicians → Who drives what**.