

Продукты Flow — руководство по настройке и администрированию

CollectFlow · RouteFlow · StockFlow · FieldFlow · RentalFlow · InboxFlow

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

Содержание

Об этом руководстве

1. Перед началом работы

2. Регистрация вашей компании

3. Вход в систему

4. Раздел Setup

- Connections

- Sync

- Users

- Branding

- Email SMTP

- Email templates

- Billing

- Support

5. Вкладки Setup, специфичные для продуктов

6. Контрольные списки первоначальной настройки

7. Устранение неполадок

Об этом руководстве

Это руководство предназначено для **администратора**, который настраивает продукт Flow для своей компании. В нём описано то, что общее для всех продуктов Flow:

- получение учётной записи и регистрация вашей компании,
- вход в систему и управление паролями,
- стандартный раздел **Setup** (Настройка) и
- контрольный список первоначальной настройки для каждого продукта.

Повседневная работа с каждым продуктом описана в отдельном **руководстве пользователя** этого продукта.

Каждый продукт Flow подключается к **SAP Business One** через **SAP Service Layer**, и у всех продуктов одинаковая структура раздела Setup. Настроив один продукт Flow, вы легко освоите и остальные.

Продукт	Назначение	Роли
CollectFlow	Работа с дебиторской задолженностью: рабочий список, напоминания о платежах, обещания оплаты, споры, клиентский портал	Admin, Manager, Collector
RouteFlow	Планирование доставок, погрузка на рампе, подтверждение доставки водителем, возвраты	Admin, Dispatcher, Viewer, Loader
StockFlow	Управление складом с помощью терминалов сбора данных: приёмка, размещение, комплектация, упаковка, инвентаризация	Admin, Supervisor, Operator
FieldFlow	Выездное обслуживание: диспетчерская доска, мобильное приложение техника, выставление счетов	Admin, Dispatcher, Technician, Viewer
RentalFlow	Аренда оборудования (ранний выпуск: только платформа и локации)	Admin, Manager, Viewer
InboxFlow	Документы поставщиков и клиентов, полученные по электронной почте, — в SAP (ранний выпуск)	Admin, Reviewer, Viewer

1. Перед началом работы

Подготовьте следующее:

1. **Приветственные данные от CSC-WORK.** Это *Install ID*, *API key* и ссылка для регистрации. CSC-WORK отправляет их при создании вашей подписки.
2. **Доступ к SAP Business One Service Layer:**
 - URL-адрес Service Layer, например `https://sap.yourcompany.com:50000/b1s/v1`,
 - имя базы данных компании, например `SBODEMOUS`,
 - пользователь SAP и пароль, которые будет использовать продукт Flow.Используйте отдельного пользователя SAP (например, `FLOW_SVC`), чтобы проводки было легко отследить в SAP.
3. **Сетевой доступ.** Продукт Flow должен иметь доступ к Service Layer по HTTPS. Если SAP находится за вашим межсетевым экраном, уточните у CSC-WORK варианты защищённого подключения.
4. **Учётная запись электронной почты для исходящих писем** (необязательно, но рекомендуется). Потребуется SMTP-сервер, порт, имя пользователя и пароль, чтобы письма клиентам отправлялись с вашего собственного адреса.
5. **Логотип вашей компании.** PNG, JPEG, GIF, WebP или SVG, размером до 512 КБ.

Совет: все шаги этого руководства можно выполнить до подключения SAP. Пока компания не подключена, каждый продукт показывает **демонстрационные данные** (они чётко помечены), поэтому вы можете безопасно всё опробовать.

2. Регистрация вашей компании

CSC-WORK создаёт вашу подписку в своём Command Center. После этого вы получаете ссылку для регистрации следующего вида:

```
https://<product>.csc-work.com/register?install_id=<your install id>
```

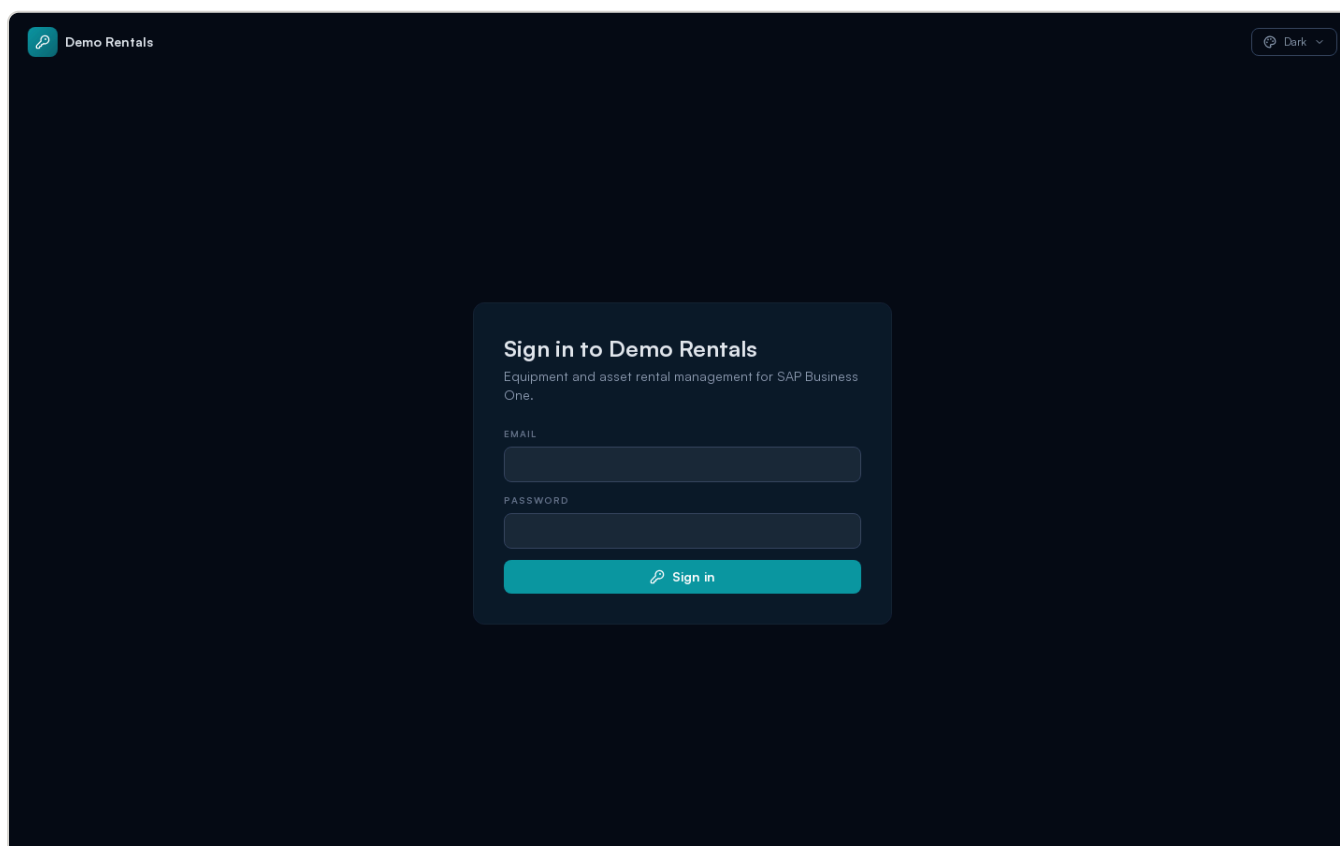
СТРАНИЦА РЕГИСТРАЦИИ («SET UP YOUR COLLECTFLOW»). ВСЕ ПРОДУКТЫ FLOW ИСПОЛЬЗУЮТ ОДНУ И ТУ ЖЕ ФОРМУ.

Чтобы зарегистрироваться:

1. Откройте ссылку для регистрации. Поле **Install ID** уже заполнено.
2. Вставьте **API key** из приветственных данных.
3. Введите **Company name** (название компании). Из него формируется веб-адрес вашей компании (например, *Acme Supply* → `acme-supply`).
4. Введите **Admin full name** (полное имя администратора) и **Admin email** (адрес электронной почты администратора) первого администратора. Обычно это вы. StockFlow также запрашивает **Admin username** (имя пользователя администратора), поскольку пользователи терминалов входят в систему по имени пользователя.
5. Нажмите **Create my company**.
6. На странице **Registered** отображаются адрес электронной почты администратора и **временный пароль**. Он показывается **только один раз**, поэтому сразу скопируйте его.
7. Нажмите **Sign in to your company**.

Новая компания начинает работу с **демонстрационной лицензией**. Вы можете изучить и настроить всё, но проводки в SAP в рабочем режиме отключены до тех пор, пока не будет активирован платный тариф. См. [Billing](#).

3. Вход в систему



ТИПИЧНАЯ СТРАНИЦА ВХОДА.

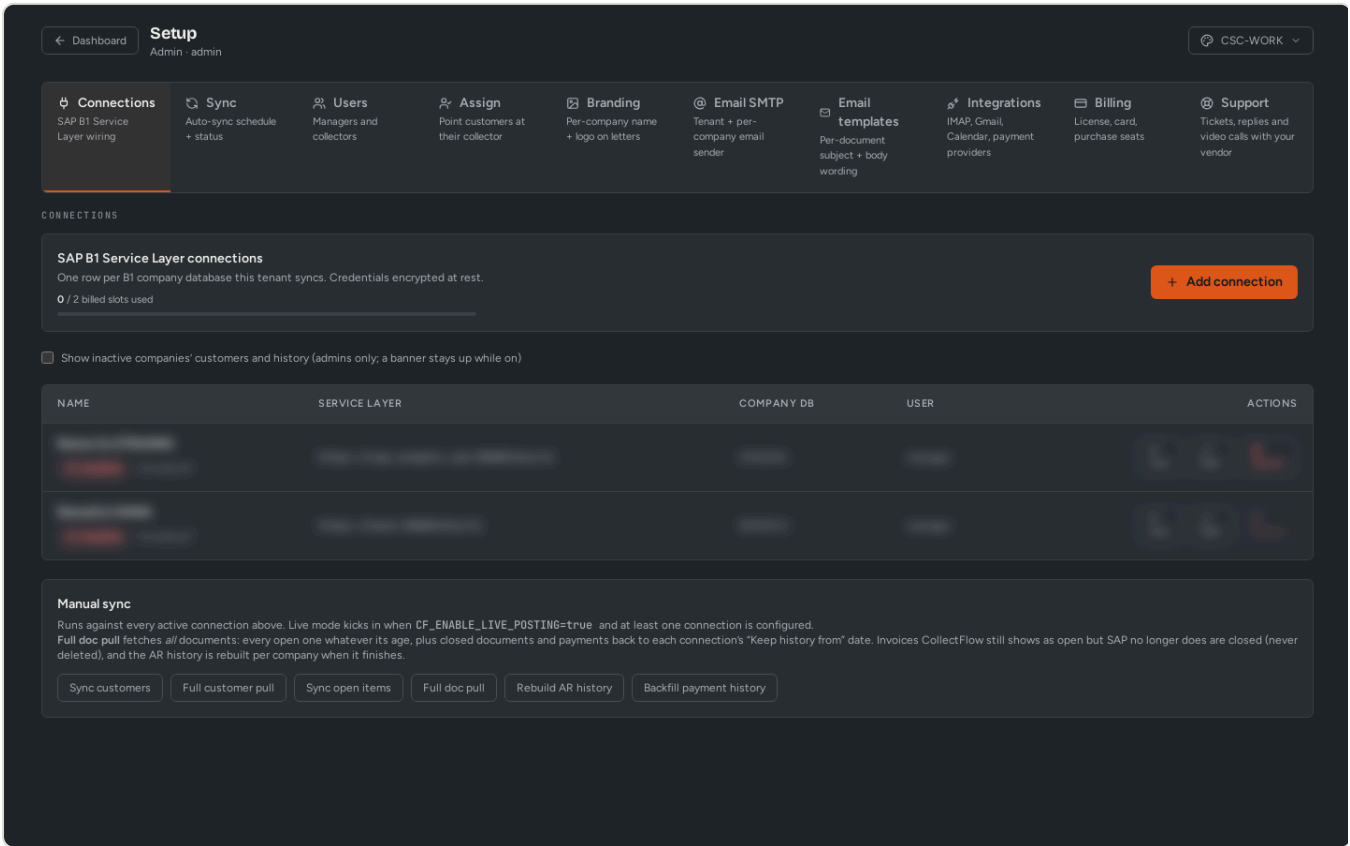
- Перейдите по адресу вашей компании и введите **Email** и **Password** (пароль). На терминалах StockFlow вместо этого используется **Username** (имя пользователя).
- При **первом** входе с временным паролем вам будет предложено **Set your password** (задать пароль). Введите временный пароль, а затем дважды — новый пароль длиной не менее 8 символов.
- **Единый вход (SSO)**. CollectFlow и InboxFlow могут выполнять вход через Microsoft Entra, Google или Keycloak, если ваша компания это запросила. Если настроен только один поставщик входа, вы сразу перейдете к нему. Чтобы войти по паролю, добавьте `?local` к адресу страницы входа.
- **Сеансы** длятся до 8 часов. Каждый вошедший в систему человек занимает одно **место** (seat). Места учитывают людей, одновременно находящихся в системе, а не именованных пользователей.
- **Забыли пароль?**
 - **Администратор** может выдать новый временный пароль в **Setup → Users**.
 - Если доступ потерял сам администратор, создайте обращение на **support.csc-work.com**. CSC-WORK может отправить письмо для сброса пароля.
- **Доступ службы поддержки**. Если сотрудник поддержки CSC-WORK входит в систему от вашего имени, чтобы помочь вам, об этом сообщает баннер в верхней части каждой страницы.

4. Раздел Setup

Нажмите **Setup** на верхней панели. Раздел Setup — это ряд вкладок. На каждой вкладке есть описание в одну строку, и вы видите только те вкладки, которые разрешены вашей роли. Перечисленные ниже вкладки **одинаковы во всех продуктах Flow**. Вкладки, специфичные для отдельных продуктов, перечислены в [разделе 5](#).

Connections

Подключение к SAP B1 Service Layer. Только для администраторов.



ВКЛАДКА CONNECTIONS (COLLECTFLOW).

Нажмите **Add connection** (добавить подключение) и заполните поля:

Поле	Что ввести
Display name	Понятное название, например <i>Acme US</i> . Пользователи видят это название.
Company DB	Имя базы данных компании SAP, например <i>SBODEMOUS</i> .
Service Layer URL	Например, <code>https://sap.acme.com:50000/b1s/v1</code> .
SL username / SL password	Пользователь SAP, под которым входит Flow. При последующем изменении подключения оставьте поле пароля пустым, чтобы сохранить текущий пароль.

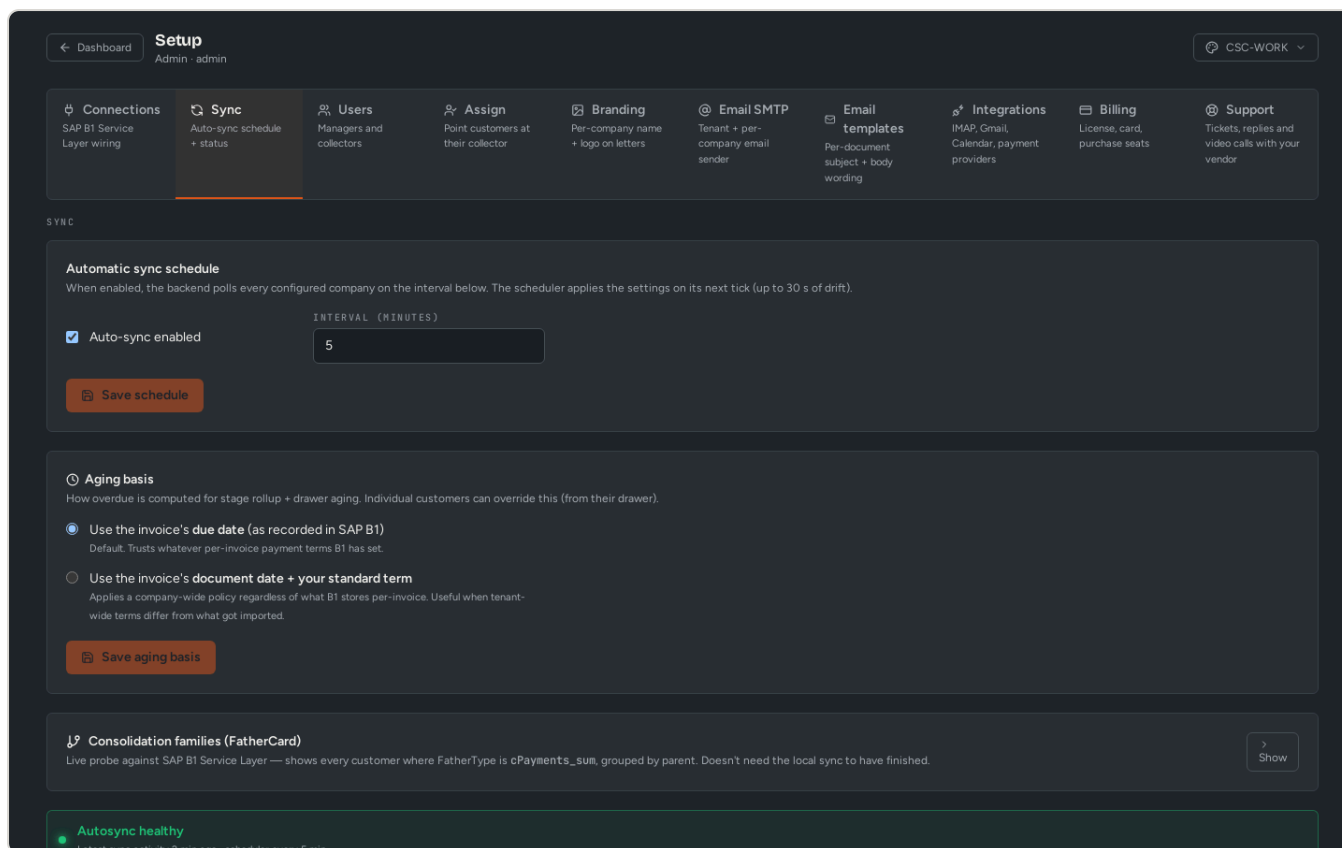
Поле	Что ввести
DB platform	HANA или SQL Server . Отображается в RouteFlow, StockFlow, FieldFlow и RentalFlow.
Effective from / Expires	Необязательно. Используйте эти поля, чтобы запланировать переключение, например с тестовой компании на рабочую в день запуска.
Verify TLS certificate	Оставьте включённым . Отключайте только для тестового сервера с самоподписанным сертификатом.
Active	Снимите флажок, чтобы отключить подключение, не удаляя его.

Нажмите **Save connection**, а затем **Test**. Проверка выполняет вход в Service Layer и сообщает об успехе или о точной ошибке SAP.

- **Количество компаний.** Число компаний SAP, которые можно подключить, зависит от параметра *B1 companies* в вашем тарифе. Полоса сверху показывает «*N / M slots used*». Чтобы добавить компании, перейдите в **Billing**.
- **Только CollectFlow:** в поле **Keep history from** укажите, за какой период загружаются счета (по умолчанию — последние 24 месяца). При повторной активации подключения, в котором ещё есть данные, система спросит, выполнить ли **Append** (дополнить историю) или **Start fresh** (начать заново).
- **Только RouteFlow:** укажите **GL expense account** (счёт расходов) и **GL accrual account** (счёт начислений), используемые для проводок по пробегу.
- **Только FieldFlow:** после **Test** нажмите **Verify UDFs**. Эта проверка убеждается, что пользовательское поле `U_FF_JobRef` существует. FieldFlow не будет выполнять проводки, пока это поле отсутствует, поскольку именно оно предотвращает повторные проводки.

Sync

Загрузка основных данных из SAP. Только для администраторов.



ВКЛАДКА SYNC (COLLECTFLOW) .

Состав синхронизируемых данных зависит от продукта:

Продукт	Что загружает Sync	Как
CollectFlow	Клиенты, открытые счета, кредит-ноты, платежи	Автоматически, каждые <i>N</i> минут (Auto-sync enabled, Interval (minutes), Save schedule). Здесь же задаётся Aging basis (основа расчёта просрочки): дата платежа или дата документа плюс стандартный срок.
RouteFlow	Склады SAP → Depots (депо), сотрудники → Drivers (водители), основные средства → Trucks (грузовики)	Выберите строки и импортируйте их. Данные о лицензиях и соответствии требованиям, введённые в RouteFlow, никогда не перезаписываются.
StockFlow	Состояние данных SAP, проводок и автономной очереди терминалов	Состояние только для чтения, а также Retry now / Discard для работы терминалов, стоящей в очереди.
FieldFlow	Позиции, склады, сотрудники и другие основные данные	Refresh from B1.

Продукт	Что загружает Sync	Как
RentalFlow	Склады SAP → Locations (локации) аренды	Отметьте строки, затем нажмите Import N as locations .
InboxFlow	Бизнес-партнёры и их контактные лица	Автоматическое расписание, а также Sync now и Full pull .

Users

Кто может входить в систему. Только для администраторов (в StockFlow — также для супервайзеров).

The screenshot shows the 'Users' setup page. The sidebar on the left contains navigation links: Dashboard, Setup (Admin - admin), Connections, Sync, Users (highlighted), Assign, Branding, Email SMTP, Email templates, Integrations, Billing, and Support. The main content area is titled 'USERS' and includes sections for 'Sales-rep access' and 'Collection team users'. Below these is a table listing users with columns for Name, Email, Role, Manager, Sales Rep, and Active status. The table shows several users, including Admin, Camila Cruz, Carlos Collector, Carmen Cobranza, and Chloe Costa, all with 'Active' status.

NAME	EMAIL	ROLE	MANAGER	SALES REP	ACTIVE
Admin	admin@demo.com	admin	—	—	Active
Camila Cruz	collector4@demo.com	collector	Mike Manager	—	Active
Carlos Collector	collector1@demo.com	collector	Maria Manager	—	Active
Carmen Cobranza	collector2@demo.com	collector	Maria Manager	—	Active
Chloe Costa	collector6@demo.com	collector	Mike Manager	—	Active

ВКЛАДКА USERS (COLLECTFLOW).

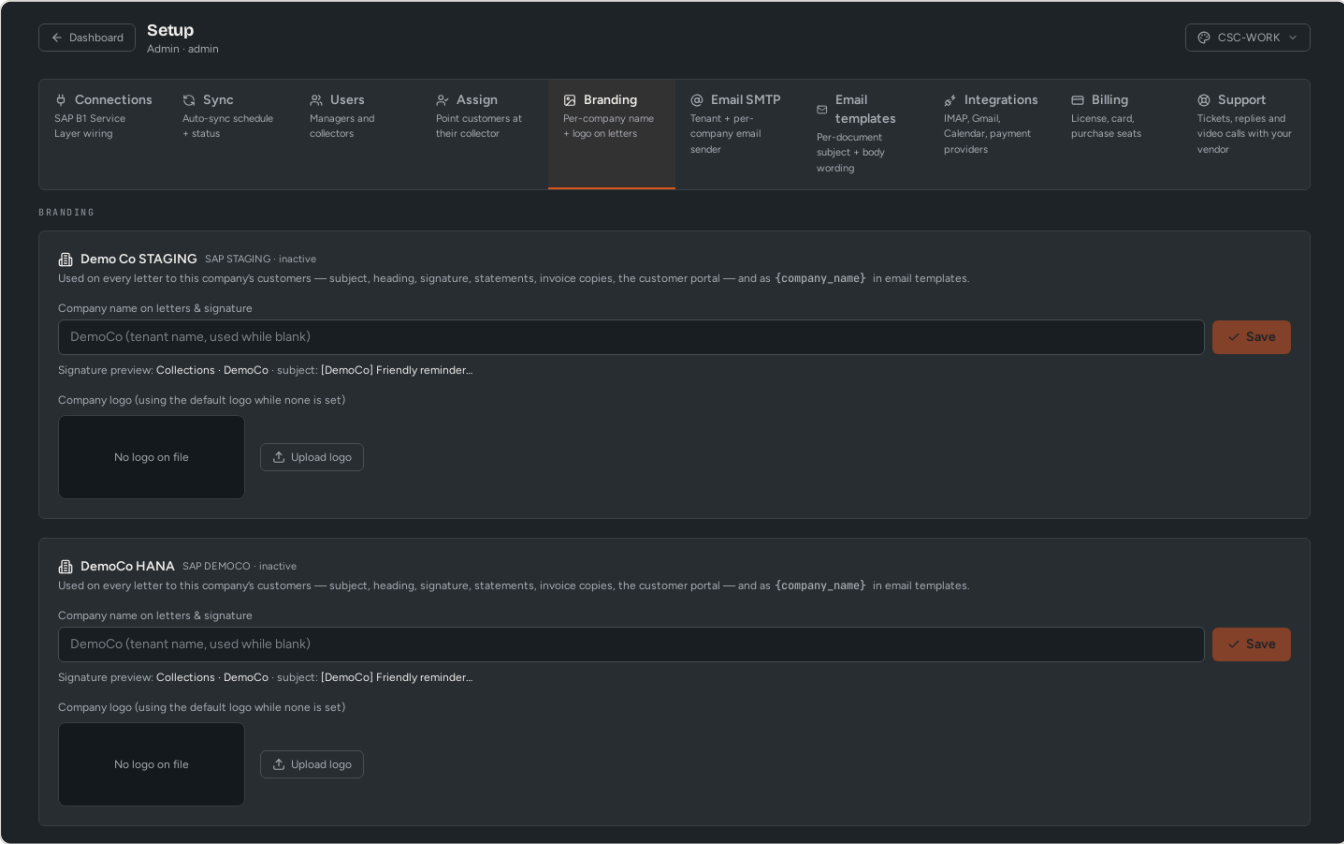
1. Нажмите **Add user** (в некоторых продуктах — **Create user**).
2. Введите **Full name**, **Email** и **Role**.
3. Оставьте поле **Password** пустым, чтобы система сгенерировала временный пароль. Он показывается **один раз**, поэтому скопируйте его и передайте сотруднику. При первом входе сотрудник обязан сменить пароль.
4. Чтобы запретить сотруднику вход, снимите флажок **Active** или нажмите **Deactivate**. История его действий сохраняется.

В некоторых продуктах есть дополнительные поля:

Продукт	Дополнительные параметры пользователя
CollectFlow	Manager (кому подчиняется сборщик задолженности); Sales-rep access , связывающий торговых представителей SAP с пользователями с уровнем доступа <i>None</i> , <i>View only</i> , <i>Light</i> или <i>Full</i> .
RouteFlow	Handheld PIN (4–8 цифр) и Badge code для грузчиков; признак согласующего для Returns (возвратов); список Handheld devices (вход по PIN-коду и бейджу работает только на зарегистрированном устройстве); Unlock PIN после 5 неверных попыток.
StockFlow	Username для терминала; Zones (пусто = все); оборудование и сертификаты; Badge ; индивидуальные рабочие настройки.
FieldFlow	Consumes a seat . Техники используют места <i>field</i> ; все остальные — места <i>office</i> .

Branding

Ваш логотип и название компании в письмах и документах. Только для администраторов.



ВКЛАДКА BRANDING (COLLECTFLOW).

Нажмите **Upload logo** (PNG, JPEG, GIF, WebP или SVG, не более 512 КБ). Чтобы изменить логотип позже, используйте **Replace logo** или **Remove**.

В CollectFlow, InboxFlow и RouteFlow название и логотип можно задать **для каждой компании SAP**. В RouteFlow для каждой компании также задаются имя отправителя, адрес отправителя и адрес для ответа. Благодаря этому клиенты видят правильную компанию в каждом письме.

Email SMTP

Почтовый сервер, через который отправляются ваши письма. Только для администраторов.

The screenshot shows the 'Email SMTP' configuration page in the CollectFlow admin interface. The top navigation bar includes 'Dashboard', 'Setup', and 'Admin - admin'. The 'Email SMTP' tab is selected. Below the navigation bar, there are several tabs: 'Connections', 'Sync', 'Users', 'Assign', 'Branding', 'Email SMTP', 'Email templates', 'Integrations', 'Billing', and 'Support'. The 'Email SMTP' tab is active, showing the configuration for 'Tenant SMTP (default + staff emails)'. The configuration fields are: 'SMTP HOST' (smtp.gmail.com), 'PORT' (587), 'USERNAME' (billing@company.com), 'PASSWORD' (*****), 'FROM ADDRESS' (billing@company.com), 'FROM NAME' (CollectFlow), and 'SIGNATURE (HTML)' (<p>Best,
The CollectFlow team</p>). There are checkboxes for 'STARTTLS (port 587)' and 'Use SSL on connect (SMTPS, port 465)'. A 'Save' button is at the bottom right.

ВКЛАДКА EMAIL SMTP (COLLECTFLOW).

Поле	Типичное значение
SMTP host	smtp.office365.com , smtp.gmail.com или ваш собственный сервер
Port	587 с STARTTLS (наиболее распространённый вариант), 465 с SSL или 25 без шифрования
Username / Password	Учётная запись почтового ящика. Для Microsoft 365 или Google это часто <i>пароль приложения</i> .
From address / From name	То, что видят клиенты, например accounts@acme.com / Acme Accounts
Signature (HTML)	Добавляется к системным письмам

Нажмите **Save**, затем с помощью **Send test email** отправьте себе тестовое сообщение. Если оставить настройки SMTP пустыми, письма отправляются через сервер CSC-WORK по умолчанию.

- **Только RouteFlow:** переключатель **Demo mode** отправляет все письма клиентам не реальным клиентам, а по списку тестовых получателей. Используйте его на время тестирования.
- **Только CollectFlow:** у каждой компании SAP может быть собственный SMTP (**Set up company SMTP**).

Email templates

Текст каждого письма. Администраторы, а также менеджеры, диспетчеры, супервайзеры или проверяющие — в зависимости от продукта.

The screenshot shows the 'Email templates' section in the 'Setup' menu. The page title is 'Email templates' with a subtitle 'Per-document subject + body wording'. Below the title is a table of templates.

DOCUMENT TYPE	SUBJECT	SOURCE	ACTIONS
Account statement	Account statement — {customer_name}	Default	Edit
Friendly reminder	Friendly reminder — {customer_name} account	Default	Edit
Follow-up	Following up — {customer_name} outstanding balance	Default	Edit
Escalation	Escalation — {customer_name} · {overdue_jc} past due	Default	Edit
Final notice / legal	FINAL NOTICE — {customer_name}	Default	Edit
Blank reply	Re: your account · {customer_name}	Default	Edit

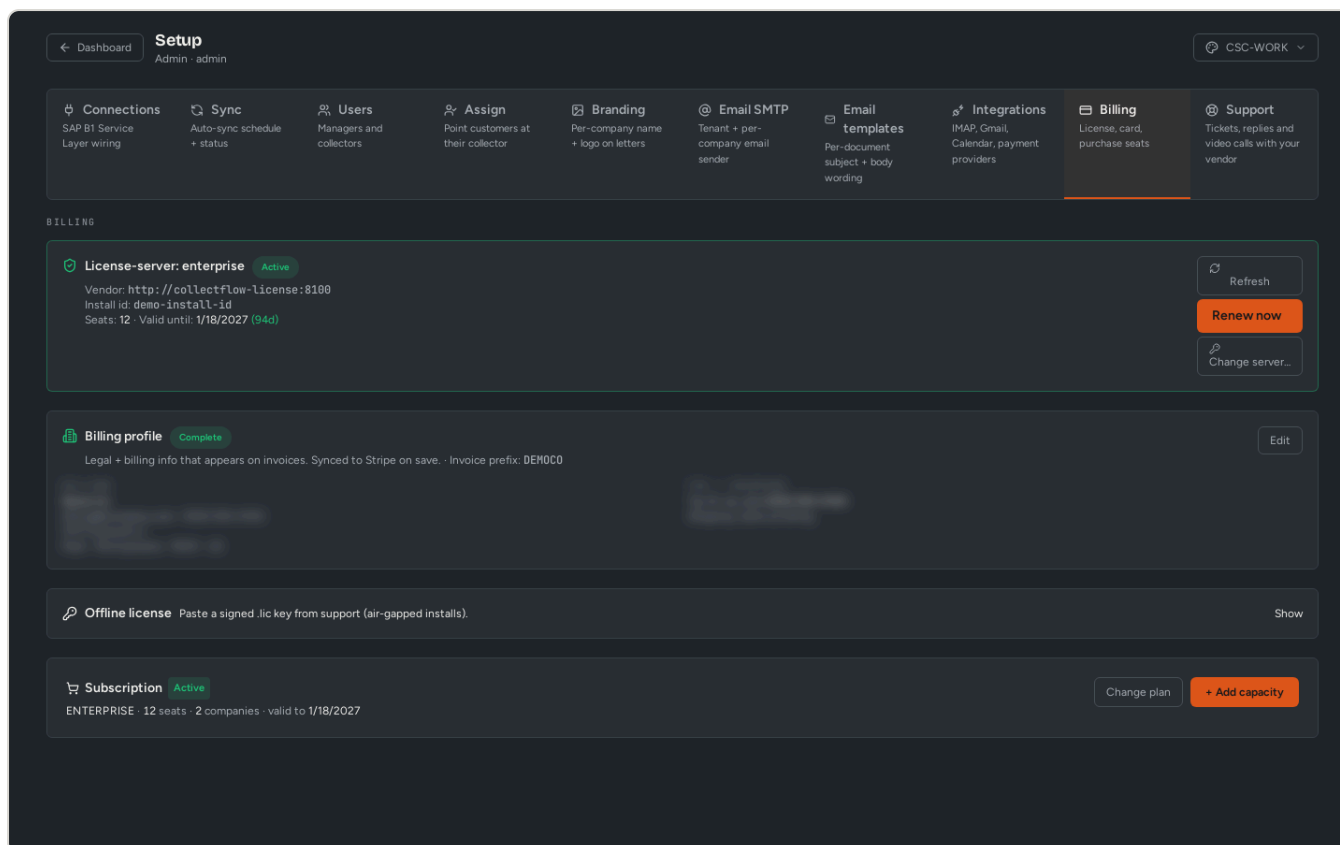
ВКЛАДКА EMAIL TEMPLATES (COLLECTFLOW).

У каждого типа письма есть встроенный текст **Default**, который можно изменить:

1. Нажмите на шаблон, чтобы открыть его.
2. Отредактируйте **Subject** (тема) и **Body (HTML)** (текст письма). Нажмите на **токен** (например, `{customer_name}` или `{invoice_number}`), чтобы вставить его.
3. Нажмите **Preview with sample data**, чтобы увидеть результат, или **Send test**, чтобы отправить письмо себе.
4. Нажмите **Save**. **Revert to default** восстанавливает встроенный текст.

Billing

Лицензия, тариф, места и оплата. Только для администраторов.



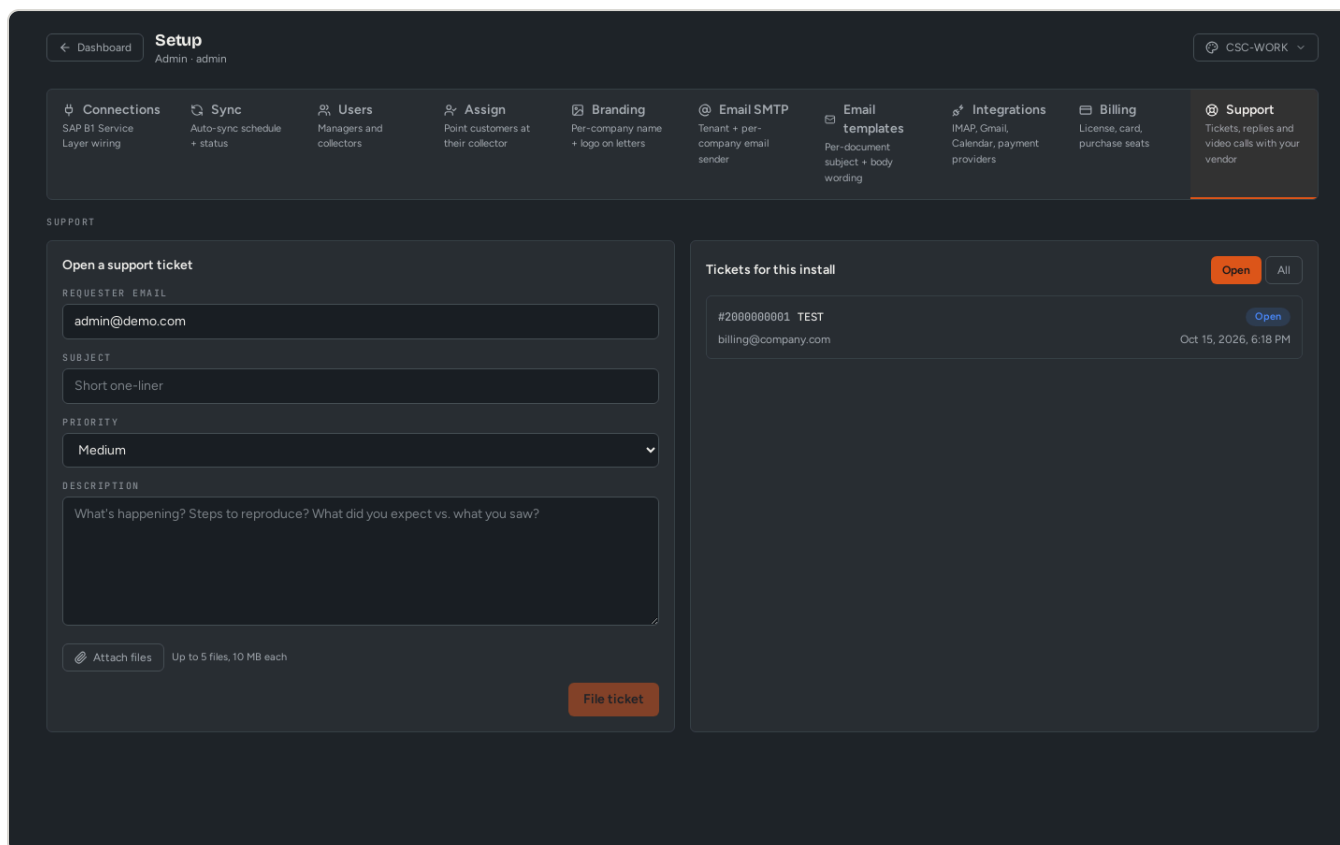
ВКЛАДКА BILLING (COLLECTFLOW).

- **Панель лицензии:** показывает ваш тариф (уровень), места, компании SAP и дату окончания срока действия. Нажмите **Refresh**, чтобы получить актуальную лицензию, или **Renew now**, чтобы продлить её.
- **Платёжный профиль:** юридическое название, адрес электронной почты для счетов, адрес и ИНН. Эти данные указываются в ваших счетах.
- **Оформление подписки:** выберите **Service level** (Starter / Mid-Market / Enterprise), количество **Seats** (мест) и **B1 companies**, ежемесячную или ежегодную оплату и введите данные карты.
- **Change service level** (сменить уровень обслуживания) или **add seats** (добавить места) можно в любое время. Изменения рассчитываются пропорционально.
- **Автономная лицензия:** если ваш сервер не имеет доступа к интернету, вставьте файл лицензии, присланный CSC-WORK, и нажмите **Verify & apply** (StockFlow: **Install licence**).

FieldFlow показывает лицензию только для чтения; места и продления оформляются через **Support**. Подписки InboxFlow оформляются через **Support**, пока вводится тарификация по отдельным потокам.

Support

Обращения, ответы и видеозвонки с CSC-WORK. Для всех ролей.



ВКЛАДКА SUPPORT (COLLECTFLOW).

1. Нажмите **New ticket** (или заполните форму *Open a support ticket*).
2. Опишите, что произошло, выберите **Priority** (Low, Medium, High или Urgent) и, если есть, приложите снимки экрана.
3. Нажмите **File ticket**.
4. Ответы появляются в ветке обращения. Отвечайте там же или нажмите **Join call**, чтобы начать видеозвонок с демонстрацией экрана.
5. Когда проблема решена, нажмите **Close ticket**. Ответ в закрытом обращении снова открывает его.

Администраторы видят все обращения компании; остальные пользователи — только свои. Связаться со службой поддержки можно также на **support.csc-work.com**.

5. Вкладки Setup, специфичные для продуктов

Каждый продукт добавляет рядом со стандартными несколько собственных вкладок.

Продукт	Дополнительные вкладки
CollectFlow	Assign: закрепление каждого клиента за сборщиком задолженности. Integrations: почтовый ящик IMAP, Gmail, Google Calendar и платёжные провайдеры (PayPal, Braintree, Square, Authorize.Net, Stripe).
RouteFlow	SAP Setup: когда проводятся Поставки и Возвраты, сопоставление счетов главной книги, правила приёма наличных, погрузка с проверкой сканированием, складская доска, доставка со сканированием и правила для опасных грузов. Payment providers: Stripe и PayPal для списания с карт. System: лицензия и уровень тарифа, допуск по своевременности, вход водителей и навигационное приложение.
StockFlow	My setup: для каждого терминала — камера, голос, звук и размер текста. Site: для каждого склада — как поступает работа и когда проводятся сканирования.
FieldFlow	Vans: склады-автомобили и минимальный запас. Technicians: сотрудники SAP, ставки и кто какой автомобиль водит. Equipment: оборудование со счётчиками и интервалы обслуживания. Job templates: контрольные списки и запчасти. Invoicing: позиции работ, фиксированной цены и расходов, а также прайс-лист. Integrations: платёжный шлюз.
InboxFlow	Mailboxes: почтовые ящики IMAP и Google Workspace для чтения.

Эти вкладки описаны в руководстве пользователя каждого продукта.

6. Контрольные списки первоначальной настройки

Выполните пункты списка для вашего продукта сверху вниз.

CollectFlow

1. Connections → добавьте подключение, **Test**.
2. Sync → включите автоматическую синхронизацию, выберите основу расчёта просрочки.
3. Users → добавьте менеджеров и сборщиков задолженности; настройте доступ торговых представителей.
4. Assign → закрепите за каждым клиентом сборщика задолженности.
5. Branding, Email SMTP, Email templates.
6. Billing → оформите подписку.

RouteFlow

1. Connections → добавьте подключение, **Test**, задайте счета главной книги.
2. Sync → импортируйте депо, водителей и грузовики.
3. SAP Setup → политика проводок, правила для наличных, порядок погрузки, опасные грузы.
4. Users → диспетчеры, грузчики (PIN-код или бейдж); зарегистрируйте терминалы на рампе.
5. Fleet → привяжите телефон каждого водителя.
6. Branding, Email SMTP (начните в демонстрационном режиме), Email templates.
7. Billing.

StockFlow

1. Connections → добавьте подключение, **Test**.
2. Site → для каждого склада: как поступает работа и когда проводятся сканирования.
3. Users → операторы (имя пользователя, зоны, бейдж) и супервайзеры.
4. На каждом терминале: войдите один раз, затем откройте **My setup**.
5. Branding, Email SMTP, Email templates.
6. Billing → зарегистрируйте установку и оформите подписку.

FieldFlow

1. Connections → добавьте подключение, **Test, Verify UDFs**.
2. Sync → **Refresh from B1**.
3. Vans → добавьте автомобили и минимальный запас.
4. Technicians → добавьте техников, затем **Who drives what**.
5. Job templates, Invoicing.
6. Users, Branding, Email SMTP, Email templates, Integrations (платежи).

RentalFlow

1. Billing → выберите тариф.
2. Connections → добавьте подключение, **Test**.

3. Sync → импортируйте склады как локации.
4. Users, Branding, Email SMTP, Email templates.

InboxFlow

1. Connections → добавьте подключение, **Test**.
2. Sync → задайте расписание синхронизации бизнес-партнёров.
3. Mailboxes → добавьте почтовый ящик для чтения.
4. Users → проверяющие и наблюдатели.
5. Branding, Email SMTP, Email templates.

7. Устранение неполадок

Признак	Что проверить
Test завершается ошибкой сертификата	Service Layer использует самоподписанный сертификат. Установите полноценный сертификат или (только для тестовых систем) снимите флажок Verify TLS certificate .
Test завершается ошибкой «401» или «Fail to get DB credentials»	Проверьте пользователя SAP, пароль и Company DB . У пользователя в SAP должна быть лицензия на Service Layer.
Время ожидания Test истекает	Продукт не может связаться с SAP. Проверьте URL-адрес, порт (обычно 50000) и межсетевой экран.
По-прежнему отображается значок «Demo data»	Нет активного подключения. Проверьте флажок Active и дату Effective from .
В SAP ничего не проводится	У вас демонстрационная лицензия. Проверьте Billing и нажмите Refresh .
«At billed cap» при добавлении подключения	Добавьте B1 companies в Billing .
«No seats available» при входе	Все места заняты. Попросите кого-нибудь выйти из системы или добавьте места в Billing .
Письма не приходят	Email SMTP → Send test email . Проверьте папки «Спам» и правила вашего почтового провайдера в отношении паролей приложений. В RouteFlow убедитесь, что Demo mode выключен.
Пользователь не может войти	Администратор выдаёт новый временный пароль в Users (RouteFlow: Unlock PIN).