

FieldFlow — руководство пользователя

Выездное обслуживание для SAP Business One: планирование, доставка, монтаж, обслуживание, выставление счетов, получение оплаты

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

Содержание

Назначение FieldFlow

- Роли

Вход в систему

Для диспетчеров: доска Dispatch

Для офиса: консоль Office

Для техников: мобильное приложение

- Ваш рабочий день

- Выполнение работы

- Завершение

- Если работу невозможно завершить

Настройки Setup, специфичные для FieldFlow (администраторы)

Назначение FieldFlow

FieldFlow управляет выездным обслуживанием от заказа до оплаты:

1. Офис принимает заказ, который становится **Заказом клиента** в SAP. Работы формируются на основе **шаблонов работ** (job templates).
2. **Диспетчеры** планируют работы на недельной доске — по одной дорожке на каждого техника.
3. **Техники** выполняют каждую работу на своём телефоне — **в сети или без сети**. Они регистрируют время, запчасти, результаты контрольного списка, фотографии, заметки, расходы и показания счётчиков, получают **подпись** клиента и принимают **оплату**.
4. При завершении работы в SAP проводится **Исходящий счёт**. Для работ с фиксированной ценой также проводится Выдача товаров. Комплект документов по счёту отправляется клиенту по электронной почте.

Каждый автомобиль — это реальный Склад в SAP, поэтому запчасти, использованные при выполнении работы, списываются с правильного запаса. Каждая проводка защищена от дублирования.

Основы настройки описаны в **руководстве по настройке и администрированию**.

Роли

Роль	Использует	Место
Technician (техник)	Мобильное приложение	Место field
Dispatcher (диспетчер)	Диспетчерскую доску и офисную консоль	Место office
Admin (администратор)	Всё, включая Setup	Место office
Viewer (наблюдатель)	Только Support	Место office

Вход в систему

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

ВХОД В СИСТЕМУ (ОФИС).

Сотрудники офиса входят в систему по адресу вашего FieldFlow; после этого на верхней панели отображаются **Dispatch**, **Office** и **Setup**. Техники открывают тот же адрес на своём телефоне и по запросу устанавливают приложение на главный экран.

При первом входе с временным паролем вам будет предложено задать собственный пароль.

Для диспетчеров: доска Dispatch

На доске есть **по одной дорожке на каждого техника** и **по одному столбцу на каждый день**. В каждой ячейке показан автомобиль техника на этот день (или *no van* — без автомобиля) и уже запланированные часы. Выберите дату **Week beginning** (начало недели) и отображение на 3, 7 или 14 дней.

- **Боковая панель** (rail) содержит ещё не запланированные работы. В группе *Scheduled, nobody assigned* находятся работы с датой, но без техника.
- **Чтобы запланировать работу:** перетащите её с боковой панели на техника и день. На планшете коснитесь работы, а затем дня.
 - **Жёсткие правила** запрещают перенос. Например, техник без автомобиля в этот день не может получить работы с запчастями.
 - **Предупреждения** разрешают перенос, но сообщают о проблеме, например о перегрузке техника.
- **Back to the rail** снимает работу с расписания.
- Когда день готов, нажмите **Dispatch day**. Это фиксирует список материалов каждой работы, а телефоны техников получают работу при следующей **Sync**.

Для офиса: консоль Office

Четыре плитки показывают состояние бизнеса:

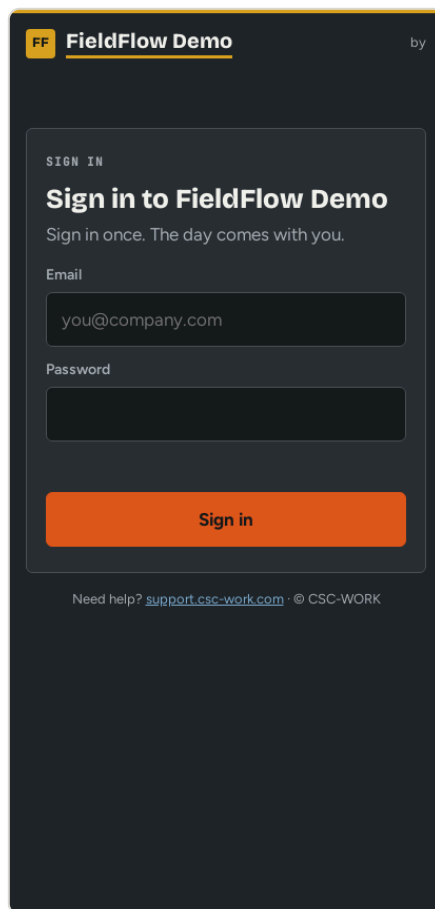
- **first-time fix %** (доля работ, выполненных с первого визита),
- **unbilled** (не выставлено счетов),
- **invoiced but unpaid** (счёт выставлен, но не оплачен),
- **open jobs** (открытые работы).

Под ними расположены очереди, требующие внимания. В каждой очереди есть кнопка для её обработки:

Очередь	Кнопка
Работы без счетов	Post now
Счёт выставлен, но не оплачен	Take payment
Неудачные проводки	Retry
Неотправленные комплекты документов по счетам	Send
Исключения синхронизации	<i>(только просмотр)</i>

Return trips показывает работы, потребовавшие повторного визита, с разделением на *on us* (по нашей вине) и *on the customer or the site* (по вине клиента или объекта).

Для техников: мобильное приложение



ВХОД ТЕХНИКА.

Ваш рабочий день

1. Нажмите **Sync**, пока есть связь. Загрузятся ваши работы на день вместе со всем необходимым для работы без сети.
2. На экране дня перечислены все работы с указанием времени, статуса, клиента, адреса и причины. Экран предупреждает о запчастях, которых нет в вашем автомобиле, и о записях, которые ещё ожидают отправки.

Выполнение работы

1. Откройте работу. Позвоните клиенту (**Call**) или нажмите **Navigate**. *This address before* показывает предыдущие визиты.
2. Нажмите **Start this job**.
3. **Время**: по ходу работы нажимайте **Travel** (в пути), **On site** (на объекте) или **Waiting** (ожидание), а в конце — **Stop**.
4. **Запчасти**: выберите из запаса в вашем автомобиле или выберите *Something else...*, затем нажмите **Add**.
5. **Контрольный список**: отметьте каждый шаг как **Pass** (выполнено) или **Fail** (не выполнено).
6. **Фото и заметки**: **Add photo**, **Add note** или запишите **Expense** (расход).

7. **Счётчики:** запишите показания оборудования со счётчиками и нажмите **Save**.

8. **To bill** показывает, что будет выставлено клиенту к оплате.

Завершение

- Нажмите **Complete and get a signature**. Клиент расписывается и нажимает **Done**. Если на месте никого нет, нажмите *Nobody is here to sign* (если это разрешено в вашей компании).
- **Take payment:** *Use the card on file* (сохранённая карта), *Tap a card now* (бесконтактная оплата картой сейчас) или *Leave it unpaid* (оставить неоплаченным).
- Исходящий счёт проводится в SAP, а комплект документов по счёту отправляется клиенту по электронной почте.

Если работу невозможно завершить

Нажмите **Cannot complete today** и укажите:

- **Что помешало:** ожидание запчасти, нет доступа на объект, нужен второй человек, ожидание согласования клиентом или работа прекращена (без повторного визита).
- **Чья это ответственность:** наша или клиента, и что произошло на самом деле.
- **Что требуется:** запчасти и их количество для повторного визита.

Затем нажмите **Close this visit**. Автоматически создаётся последующая работа, которая возвращается в офис.

Всё, что отклонено офисом, отображается на вашем экране дня в разделе *Refused by the office*.

Настройки Setup, специфичные для FieldFlow (администраторы)

Вкладка	Что настраивается
Vans	Добавьте каждый автомобиль, указав Code , Name и B1 warehouse (Склад B1). Используйте Mark as truck in SAP . Задайте <i>What it always carries</i> (минимальный уровень и уровень пополнения для каждой Позиции). Добавьте спрос в Forecast (прогноз).
Technicians	Выберите Employee (сотрудника) SAP. Создайте для него учётную запись (Make one from SAP) и задайте адрес электронной почты, Cost rate (ставку себестоимости) и Bill rate (ставку для выставления счетов). В разделе Who drives what закрепите техника за автомобилем с определённой даты на определённое число дней; выходные пропускаются.
Equipment	Зарегистрируйте оборудование со счётчиками: инвентарный номер, клиент, объект, серийный номер, единица счётчика (часы, км, мили, м ³ , циклы), Service every (интервал обслуживания) и Last serviced at (последнее обслуживание). Укажите, за сколько времени создаётся визит для обслуживания и по какому шаблону он формируется.
Job templates	Название, тип работы (Install, Task, Delivery, Service), ожидаемая длительность в минутах, контрольный список (по одному шагу на строку) и материалы (по одному на строку в формате ITEM-CODE × quantity).
Invoicing	Позиция для работ, Позиция фиксированной цены, Позиция расходов, ставка по умолчанию для выставления счетов, наценка на расходы в %, прайс-лист SAP и отправитель счетов. Укажите, нужно ли выставлять счёт за каждый визит отдельно и разрешать завершение без подписи .
Integrations	Платёжный шлюз, ключ шлюза, транзитный счёт и базовый адрес платёжной ссылки. Здесь же показано, какие другие продукты Flow подключены.
Email templates	<i>Invoice with job sheet</i> и <i>Password reset</i> .

Чтобы доска принимала работы, у каждого техника должен быть автомобиль на этот день в разделе **Technicians → Who drives what**.