

RouteFlow — Benutzerhandbuch

Lieferplanung, Verladung und Liefernachweis für SAP Business One

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

Inhalt

Was RouteFlow leistet

- Rollen

Anmeldung

Dashboard

Dispatch: Routen planen

Fuhrpark und Stammdaten

Verladung

Board

Die Fahrer-App

Was der Kunde sieht

Kilometer, Wartung und Kosten

Handhelds: Bargeld der Fahrer abrechnen

Retouren (RMA)

RouteFlow-spezifisches Setup

- SAP Setup (*Admins*)

- Payment providers (*Admins*)

- System (*Admins*)

- Email templates

Was RouteFlow leistet

RouteFlow übernimmt Ihre offenen **Kundenaufträge** und **Retourenanforderungen** aus SAP Business One und macht daraus Lieferrouten. Anschließend begleitet RouteFlow jede Route von der Rampe bis zur Unterschrift des Kunden:

1. **Planen:** Optimiert Routen auf drei Arten (kürzeste Strecke, wenigste Lkw, ausgewogen), sodass Sie sie vergleichen können.
2. **Festschreiben:** Legt die SAP-**Lieferungen** an, eröffnet je Route eine Fahrt für die Kilometererfassung und sendet den Kunden ihre **Lieferavisierung (ASN)**.
3. **Verladen:** Die Mitarbeiter an der Rampe beladen jeden Lkw beginnend mit dem letzten Stopp und scannen dabei die Paletten mit einem Handheld oder arbeiten nach einer gedruckten Ladeliste.
4. **Liefern:** Die Fahrer verwenden die offlinefähige **Fahrer-App** für Navigation, Unterschriften, Fotos, Scans und Zahlungen.
5. **Nachbereiten:** Kunden erhalten eine **Sendungsverfolgungsseite** mit dem Frachtbrief und ein **PDF mit dem Liefernachweis**. Zahlungen werden in SAP als Zahlungseingänge gebucht. Retouren durchlaufen einen Genehmigungsprozess und werden als SAP-Retourenanforderungen und -Retouren gebucht.

Ein RouteFlow-Plan kann **mehrere SAP-Unternehmen** umfassen. Jeder Stopp behält die Belege, das Branding und die Einstellungen seines eigenen Unternehmens.

Die Einrichtung (Verbindungen, Synchronisierung, Benutzer, E-Mail, Abrechnung) ist im **Handbuch für Einrichtung und Administration** beschrieben. Dieses Handbuch behandelt die tägliche Arbeit und die Setup-Registerkarten, die es nur in RouteFlow gibt.

Rollen

Rolle	Darf
Admin	Alles, einschließlich des gesamten Setup-Bereichs
Dispatcher	Disposition, Fuhrpark, Verladung und Retouren; im Setup Email templates und Support
Viewer	Nur Lesezugriff; kann unter Handhelds nicht übertragen (push), abrufen (pull) oder stornieren (void)
Loader	Nur das Handheld an der Rampe, Anmeldung per PIN oder Ausweis
Returns approver	Ein Kennzeichen für beliebige Benutzer: darf Retourenanforderungen genehmigen, jedoch nie seine eigenen

Fahrer sind keine Benutzer. Sie melden sich auf einem **gekoppelten Smartphone**, über einen **Routenlink**, den die Disposition ihnen sendet, oder mit ihrer **Telefonnummer** an (eingeschränkter Zugriff; keine Kilometerstände).

Anmeldung

The screenshot shows a dark-themed login interface for 'Demo Distributor'. At the top left is the 'RF Demo Distributor' logo. At the top right, it says 'by CSC WORK' and 'CSC-WORK' with a dropdown arrow. The main content area is a dark gray box with the following elements:

- SIGN IN** (small text)
- Sign in to Demo Distributor** (bold title)
- Delivery planning, loading and proof of delivery for SAP Business One. (description)
- EMAIL** (label above a text input field)
- PASSWORD** (label above a text input field)
- Sign in** (orange button with a key icon)
- Warehouse loaders sign in on the handheld with a PIN or badge; drivers open their route from the link dispatch sends them. (small text at the bottom of the box)

At the very bottom of the page, there is a small link: 'Need help? support.csc-work.com · © CSC-WORK'.

ANMELDUNG BEI ROUTEFLOW.

Mitarbeiter melden sich mit ihrer E-Mail-Adresse und ihrem Passwort an. Jede Seite hat eine Hilfeleiste **How this page works**.

Dashboard

Das Dashboard zeigt, wie der heutige Tag verläuft:

- **Today:** ausgefahrene Routen, erledigte Stopps, Pünktlichkeit, Ausnahmen, Retouren, Bargeld und ausgefallene Lkw.
- **Übersichtskarten:** Equipment, Drivers, Orders, Returns, Cash collected, SAP posting health, Loading / dock und Compliance alerts.
- **Orders not on a route:** alles, was noch auf die Planung wartet.
- **Kennzahlen für Zeiträume:** letzte 7 Tage, dieser Monat, gestern oder ein benutzerdefinierter Zeitraum.

Dispatch: Routen planen

1. Öffnen Sie **Dispatch** (Disposition).
2. Wählen Sie das **Dispatch date** und die **Phase**: *Preplan* für einen ersten Überblick, *Final* für den Plan, den Sie tatsächlich fahren.
3. Klicken Sie auf **Run Dispatch**. RouteFlow erstellt drei **Szenarien**. Für jedes werden Lkw, Gesamt-km, Auslastung in % und geschätzte Kosten angezeigt, mit den Routen auf der **Route map**.
4. Vergleichen Sie die Szenarien und passen Sie sie bei Bedarf an. Sie können:
 - Fahrer zuordnen,
 - **Gefahrgut**warnungen prüfen,
 - **Unassigned orders** prüfen (Aufträge, die nicht eingeplant werden konnten).
5. Klicken Sie auf **Commit**. RouteFlow führt dann Folgendes aus:
 - legt die SAP-Lieferungen mit Route, Lkw und Stopp gekennzeichnet an,
 - eröffnet Fahrten für die Kilometererfassung,
 - legt Verladesitzungen an,
 - sendet jedem Kunden per E-Mail die Benachrichtigung *Delivery scheduled*.
6. **Print manifest** erstellt das Routenmanifest.

Verhindert eine Warnung das Festschreiben, können Sie **Commit anyway** wählen. **Un-commit** ist möglich, solange noch nichts gebucht oder geliefert wurde.

Übertrag: Nicht belieferte Stopps, Unterladungen und nicht abgeholte Retouren werden automatisch in den nächsten Plan übernommen. Sie sind mit *carried from* gekennzeichnet.

Fuhrpark und Stammdaten

Fleet enthält Ihre **Trucks** (Lkw), **Depots** und **Drivers** (Fahrer) einschließlich ihrer Compliance-Angaben (Führerscheine, Prüfungen). Die meisten Daten werden unter Setup → Sync aus SAP importiert. Angaben, die Sie in RouteFlow ergänzen, werden durch einen Import nie überschrieben.

Das Smartphone eines Fahrers koppeln:

1. Öffnen Sie den Fahrer und klicken Sie auf **Pair a phone**. Ein QR-Code erscheint. Er funktioniert einmalig für 15 Minuten.
2. Der Fahrer scannt ihn mit seinem Smartphone und tippt auf **Pair this phone**.
3. Ab dann tippt der Fahrer auf **Sign in with this phone** (Face ID, Fingerabdruck oder Bildschirmsperre).

Verladung

Für jede festgeschriebene Route gibt es eine Verladesitzung in der Reihenfolge **letzter Stopp zuerst**, sodass die erste Lieferung der Tür am nächsten ist.

- **Sheet** druckt eine Ladeliste für Teams ohne Handhelds.
- Ist die scangeprüfte Verladung eingeschaltet, verwenden Loader das **Handheld**:
 1. Auf den eigenen Namen tippen und die PIN eingeben oder den Ausweis scannen.
 2. Den Lkw auswählen.
 3. Die Paletten scannen, dann das Kennzeichen.
 4. Den Lkw abschließen.
- Ein Lkw kann mit einem Grund als **unvollständig** (short) abgeschlossen werden. Das Banner für Fehlmengen listet dann die zurückgebliebenen Paletten auf, und diese werden in den nächsten Plan übertragen.

RouteFlow
Loading handheld

Loading handheld ✕

Scan pallets onto a truck in the order they should be loaded.

- 1 Sign in** On a registered device, tap your name and enter your PIN or scan your badge. An email and password is only needed on a device a supervisor has not set up yet.
- 2 Pick a truck** Only trucks still waiting to load are listed.
- 3 Scan the pallet** The next expected stop is shown; any pallet for that stop is fine, in any order.
- 4 Scan the plate** When policy asks for it, this proves the freight went onto the right truck.
- 5 Close the truck** Fully loaded, or short with a reason.

- Loading runs back-to-front: the last stop goes in first so nothing gets buried.
- If a truck has no licence plate on file the plate check is skipped for it, and the screen says so — never assume a plate was verified when nothing was checked.
- Scanning a pallet for an earlier stop warns you — or is blocked, depending on setup — because it would bury a later delivery.
- Closing short leaves the remaining pallets on record as unshipped; they are never posted to SAP B1 as delivered.

SIGN IN

This device is not registered. A supervisor can set it up in Setup → Users → Handheld devices, after which loaders sign in with a PIN or a badge.

you@company.com

Password

Sign in

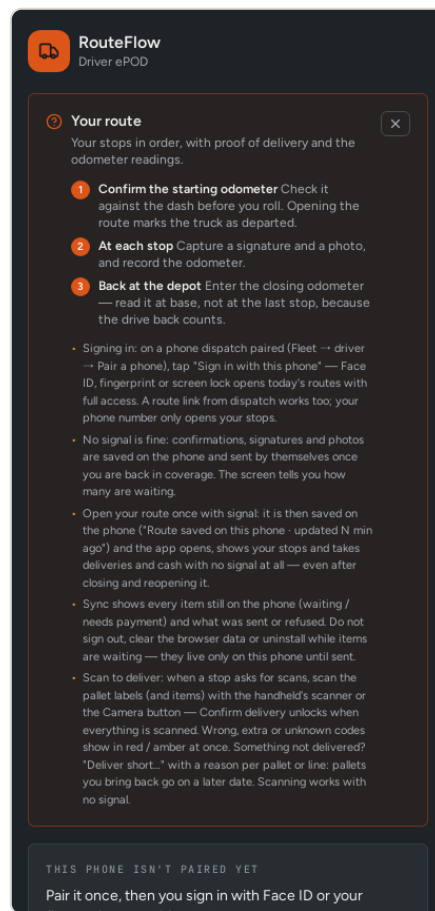
ANMELDUNG AM VERLADE-HANDHELD.

Board

Das **Board** ist ein Wandbildschirm für die Rampe. Es zeigt Trucks loading, Ready to roll, On the road, Back at depot, Stops done, Pallets loaded und Left behind. Legen Sie den Zeithorizont und die automatische Aktualisierung fest und schalten Sie dann in den Vollbildmodus.

Ein Bildschirm ohne Mitarbeiteranmeldung kann den **screen link** aus Setup → SAP Setup → Warehouse board verwenden.

Die Fahrer-App



ANMELDUNG IN DER FAHRER-APP.

Fahrer öffnen RouteFlow auf ihrem Smartphone (driver.csc-work.com). Die App **funktioniert offline**: Alles wird auf dem Smartphone gespeichert und gesendet, sobald Empfang besteht.

1. **Tagesbeginn**: Bestätigen Sie den **Anfangskilometerstand** anhand der Anzeige im Armaturenbrett. Mit dem Öffnen der Route wird der Lkw als abgefahren markiert.
2. **An jedem Stopp**:
 - Tippen Sie auf **Navigate**, um Google Maps, Sygic, CoPilot oder Apple Maps zu öffnen.
 - Falls der Stopp es erfordert, scannen Sie die Paletten oder Artikel.
 - Erfassen Sie die **Unterschrift** des Kunden.
 - Nehmen Sie mit **Take photo** Fotos auf (bis zu 6).
 - Nehmen Sie eine fällige Zahlung entgegen: bar, per Scheck oder per Karte.
 - Tippen Sie auf **Confirm delivery** (bzw. **Confirm pickup** bei einer Retoure).
3. **Probleme**: Tippen Sie auf **Log exception** oder auf **Deliver short...** mit einem Grund für jede fehlende Palette oder Position. Alle Fehlmengen werden zu einem späteren Termin nachgeliefert.
4. **Tagesende**: Geben Sie im Depot den **Ending odometer** (Endkilometerstand) ein und tippen Sie dann auf **Complete route**.

Der Bereich **Sync** zeigt, was noch auf den Versand wartet. Tippen Sie auf **Push now**, um es zu senden. Melden Sie sich nicht ab und löschen Sie den Browser nicht, solange Einträge warten; bis sie gesendet sind, existieren sie nur auf dem Smartphone.

Was der Kunde sieht

- **Delivery scheduled (ASN):** Wird beim Festschreiben gesendet, mit einem Link zur Sendungsverfolgungsseite.
- **Sendungsverfolgungsseite:** Eine Karte, die zeigt, wie viele Stopps der Lkw noch entfernt ist, und der **Frachtbrief** (bill of lading): Versender, Empfänger, Frachtführer, Fahrer, Auftrag, Lieferschein, Ladeeinheiten, Gewicht und Volumen.
- **Delivered:** Eine E-Mail mit dem **PDF des Liefernachweises** und den Fotos im Anhang. Das PDF kann auch von der Sendungsverfolgungsseite heruntergeladen werden.
- **Retouren:** Der Kunde kann auf der Sendungsverfolgungsseite eine Retoure starten (**Return items**).

Kilometer, Wartung und Kosten

- **Mileage** (/mileage) ist die Kilometerstandskette je Lkw. Fahrten werden beim Festschreiben automatisch eröffnet; Sie können auch auf **Start trip** klicken. Abgeschlossene Fahrten lassen sich zur Korrektur wieder öffnen.
- **Maintenance** zeigt Lkw mit dem Status Available (verfügbar), In service (in Wartung) und mit fälliger vorbeugender Wartung. Hier können Sie:
 - den Kilometerstand erfassen (**Record odometer**),
 - eine vorbeugende Wartung planen (**Schedule PM**),
 - eine Panne melden (**Report breakdown**),
 - eine Wartung abschließen (**Close service**).
- **Costs** zeigt Betriebskosten, Wartungskosten und Kosten je Lieferung, aufgeschlüsselt nach Lkw und Kostenstelle. Die Registerkarte **Plan vs executed** vergleicht die geplanten Routen mit dem tatsächlichen Ablauf.

Handhelds: Bargeld der Fahrer abrechnen

Handhelds listet auf, was die Fahrer kassiert haben, gefiltert nach Datum, Fahrer und Status, mit Summen für **Cash** (bar), **Check** (Scheck) und **Card** (Karte).

1. Filtern Sie auf den Tag oder die Route.
2. Klicken Sie auf **Preview**, um die Belege zu prüfen.
3. Klicken Sie auf **Push to SAP**. Damit werden in SAP Zahlungseingänge angelegt. Ein Beleg kann auch storniert werden.
4. **Pull open invoices** aktualisiert die Rechnungen, auf die Fahrer Zahlungen entgegennehmen können. **Export CSV** lädt die Liste herunter.

Retouren (RMA)

1. Klicken Sie auf **New return** und suchen Sie die Lieferung, mit der die Ware gekommen ist.
2. Wählen Sie die Artikel aus und dann **Make request** oder **Make request and email the customer**, damit der Kunde die Artikel bestätigen kann.
3. Der Kunde bestätigt über den Link in der E-Mail. Sie können auch *Customer confirmed by phone* (telefonisch bestätigt) ankreuzen.
4. Ein **Returns approver** (nicht die Person, die die Anforderung erstellt hat) klickt auf **Approve — create the Return Request** oder auf **Reject**. Nach der Genehmigung:
 - wird die SAP-Retourenanforderung angelegt,
 - erhält der Kunde per E-Mail die RMA-Nummer und das Abholdatum.
5. Die Abholung wird zum Fälligkeitsdatum als Retourenstopp eingeplant. Wenn der Fahrer die Abholung bestätigt, wird die SAP-**Retoure** gebucht (sofern Ihre Buchungsrichtlinie dies vorsieht).

Status: *Open, Waiting for approval, Waiting for customer, Changes asked, Approved, Rejected.*

RouteFlow-spezifisches Setup

SAP Setup (*Admins*)

Bei mehr als einem SAP-Unternehmen wählen Sie zuerst das Unternehmen. Jedes Unternehmen hat eigene Einstellungen.

Abschnitt	Was Sie festlegen
How service is posted	Wann die SAP- Lieferung gebucht wird: beim Festschreiben, beim Abschließen des Lkw, bei der Abfahrt oder am Stopp. Wann die SAP- Retoure gebucht wird: gar nicht (Bearbeitung in SAP) oder wenn der Fahrer die Abholung bestätigt.
Planning	Ob Kundenaufträge, die in SAP nicht <i>Approved</i> (genehmigt) sind, ausgelassen werden.
Concept → Chart of Accounts	Die Sachkontenzuordnung.
Cash receipts	Wann ein Zahlungsbeleg gebucht wird; was der Fahrer mit dem Geld tun darf (auf die Rechnung dieser Lieferung anrechnen, als Akontozahlung belassen, den Betrag je Rechnung ändern); ob eine Zahlungsbestätigung per E-Mail gesendet wird; ob die Zahlung vor der Lieferung erforderlich ist; die Konten für Bargeld, Scheck und Karte; der Anbieter für Kartenzahlungen.
Loading flow	Scangeprüfte Verladung ein oder aus; Regel für den Kennzeichenscan (erste und letzte Palette, jede Palette oder nicht erforderlich); Regel für abweichende Reihenfolge (warnen, sperren oder keine Prüfung); ob ein Lkw unvollständig abgeschlossen werden darf; Herkunft der Paletten (Schätzungen von RouteFlow oder SSCCs aus StockFlow).
Warehouse board	Zählbasis, Zeithorizont, Aktualisierungsintervall, Matrix- oder Kartenansicht sowie der screen link ohne Anmeldung.
SAP fields	Status der benutzerdefinierten Felder, die RouteFlow benötigt (Check again).
Scan to deliver	Standard-Scanstufe (keine, Paletten, Paletten plus ein Artikel oder jeder Artikel) sowie Ausnahmen je Kunde.
Hazmat	Wo SAP einen Artikel als Gefahrgut kennzeichnet; wann ein Gefahrgut-Lkw und ein Fahrer mit H/X-Berechtigung erforderlich sind; die Notfallnummer, die auf den BOL gedruckt wird; Trennungsregeln (Reset to DOT table).

Payment providers (*Admins*)

Verbinden Sie **Stripe** oder **PayPal** für Kartenzahlungen, die Fahrer entgegennehmen. Wählen Sie den Modus *Test* oder *Live*, die Währung und den Standardanbieter.

System (*Admins*)

- **License & Tier:** **Refresh license**, die Funktionsstufen und der Zustand der Dienste.
- **On-time tolerance** ($\pm$ Minuten), wird im Dashboard verwendet.
- **Driver sign-in:** ob Fahrer sich per Telefonnummer anmelden dürfen.
- **Driver navigation:** die Standard-App sowie imperiale oder metrische Einheiten.

Email templates

RouteFlow versendet folgende E-Mails. Jede davon kann bearbeitet werden:

- Delivery scheduled (ASN) (Lieferung geplant)
- Out for delivery (in Zustellung)
- Delivered (proof of delivery) (zugestellt, mit Liefernachweis)
- Delivery exception (Lieferausnahme)
- Collection scheduled (Abholung geplant)
- Payment received (Zahlung erhalten)
- Return request — please confirm the items (Retourenanforderung – bitte Artikel bestätigen)
- Return request received (Retourenanforderung erhalten)
- Return approved — RMA and pickup date (Retoure genehmigt – RMA und Abholdatum)
- Return request rejected (Retourenanforderung abgelehnt)

Auf derselben Registerkarte können Sie:

- festlegen, welche E-Mails **automatisch gesendet** werden,
- festlegen, ob der **POD** (Liefernachweis) angehängt wird,
- festlegen, ab wie vielen Stopps Entfernung der Lkw auf der Sendungsverfolgungsseite erscheint,
- **Kunden, die nicht benachrichtigt werden sollen**, auflisten.