

RouteFlow — Guía del usuario

Planificación de entregas, carga y comprobante de entrega para SAP Business One

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

Contenido

Qué hace RouteFlow

- Roles

Inicio de sesión

Panel principal

Dispatch: planificación de rutas

Flota y datos maestros

Carga

Board

La aplicación del conductor

Lo que ve el cliente

Kilometraje, mantenimiento y costos

Handhelds: liquidación del efectivo de los conductores

Devoluciones (RMA)

Setup específico de RouteFlow

- SAP Setup (*administradores*)

- Payment providers (*administradores*)

- System (*administradores*)

- Email templates

Qué hace RouteFlow

RouteFlow toma sus **Pedidos de cliente** y **Solicitudes de devolución** abiertos de SAP Business One y los convierte en rutas de entrega. Luego sigue cada ruta desde el andén hasta la firma del cliente:

1. **Planificar:** optimiza las rutas de tres maneras (distancia más corta, menor cantidad de camiones, equilibrada) para que pueda compararlas.
2. **Confirmar:** crea las **Entregas** en SAP, abre un viaje de kilometraje por ruta y envía a los clientes su **aviso de entrega (ASN)**.
3. **Cargar:** el personal del andén carga cada camión empezando por la última parada, escaneando los pallets con una terminal portátil o trabajando con una hoja de carga impresa.
4. **Entregar:** los conductores usan la **aplicación del conductor**, que funciona sin conexión, para la navegación, las firmas, las fotos, los escaneos y los cobros.
5. **Dar seguimiento:** los clientes reciben una **página de seguimiento** con el conocimiento de embarque (BOL) y un **PDF del comprobante de entrega**. Los pagos se contabilizan en SAP como pagos recibidos. Las devoluciones pasan por un flujo de aprobación y se contabilizan en SAP como Solicitudes de devolución y Devoluciones.

Un plan de RouteFlow puede abarcar **varias empresas de SAP**. Cada parada conserva los documentos, la identidad de marca y la configuración de su propia empresa.

La configuración (conexiones, sincronización, usuarios, correo, facturación) se trata en la **Guía de configuración y administración**. Esta guía cubre el uso diario y las pestañas de Setup exclusivas de RouteFlow.

Roles

Rol	Puede
Admin	Todo, incluido todo Setup
Dispatcher (despachador)	Despacho, flota, carga y devoluciones; Email templates y Support en Setup
Viewer (lector)	Solo lectura; en Handhelds no puede enviar, obtener ni anular
Loader (cargador)	Solo la terminal portátil del andén, con inicio de sesión por PIN o credencial
Returns approver (aprobador de devoluciones)	Un indicador en cualquier usuario: puede aprobar solicitudes de devolución, pero nunca las propias

Los conductores no son usuarios. Inician sesión en un **teléfono vinculado**, desde un **enlace de ruta** que les envía despacho, o con su **número de teléfono** (acceso limitado; sin lecturas de odómetro).

Inicio de sesión

RF Demo Distributor

by **CSC - WORK** **CSC-WORK**

SIGN IN

Sign in to Demo Distributor

Delivery planning, loading and proof of delivery for SAP Business One.

EMAIL

PASSWORD

 **Sign in**

Warehouse loaders sign in on the handheld with a PIN or badge; drivers open their route from the link dispatch sends them.

Need help? support.csc-work.com · © CSC-WORK

INICIO DE SESIÓN EN ROUTEFLOW.

El personal inicia sesión con su correo electrónico y contraseña. Cada página tiene un panel de ayuda **How this page works** (Cómo funciona esta página).

Panel principal

El panel principal muestra cómo avanza el día:

- **Today** (Hoy): rutas en curso, paradas realizadas, puntualidad, excepciones, devoluciones, efectivo y camiones fuera de servicio.
- **Tarjetas de resumen:** Equipment, Drivers, Orders, Returns, Cash collected, SAP posting health, Loading / dock y Compliance alerts.
- **Orders not on a route** (Pedidos sin ruta): todo lo que aún espera ser planificado.
- **KPI del período:** últimos 7 días, este mes, ayer o un rango personalizado.

Dispatch: planificación de rutas

1. Abra **Dispatch** (Despacho).
2. Elija la **Dispatch date** (fecha de despacho) y la **Phase** (fase): *Preplan* para una primera revisión, *Final* para el plan que ejecutará.
3. Haga clic en **Run Dispatch**. RouteFlow genera tres **escenarios**. Para cada uno muestra Trucks, Total KM, Fill % y Estimated cost, con las rutas en el **Route map** (mapa de rutas).
4. Compare los escenarios y ajústelos según sea necesario. Puede:
 - asignar conductores,
 - revisar las advertencias de **hazmat** (materiales peligrosos),
 - revisar los **Unassigned orders** (pedidos que no cupieron).
5. Haga clic en **Commit** (Confirmar). RouteFlow entonces:
 - crea las Entregas en SAP etiquetadas con ruta, camión y parada,
 - abre los viajes de kilometraje,
 - crea las sesiones de carga,
 - envía por correo a cada cliente el aviso *Delivery scheduled* (entrega programada).
6. **Print manifest** genera el manifiesto de la ruta.

Si una advertencia detiene la confirmación, puede elegir **Commit anyway** (Confirmar de todos modos). **Uncommit** (anular la confirmación) es posible hasta que algo se haya contabilizado o entregado.

Arrastre: las paradas no entregadas, las cargas incompletas y las devoluciones que no se recogieron se incorporan automáticamente al siguiente plan. Se marcan como *carried from* (arrastrado de).

Flota y datos maestros

Fleet (Flota) contiene sus **Trucks** (camiones), **Depots** (depósitos) y **Drivers** (conductores), junto con sus datos de cumplimiento (licencias, inspecciones). La mayor parte se importa desde SAP en Setup → Sync. Los datos que usted agregue en RouteFlow nunca se sobrescriben con una importación.

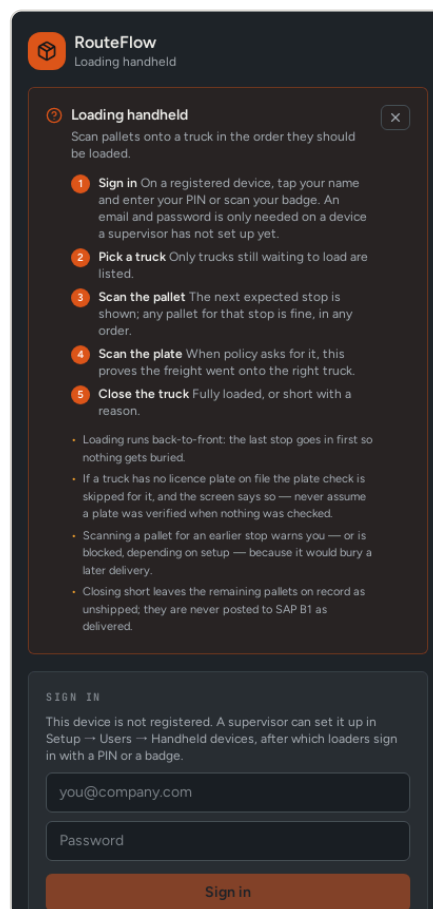
Vinculación del teléfono de un conductor:

1. Abra el conductor y haga clic en **Pair a phone** (Vincular un teléfono). Aparece un código QR. Funciona una sola vez, durante 15 minutos.
2. El conductor lo escanea con su teléfono y toca **Pair this phone**.
3. A partir de entonces, el conductor toca **Sign in with this phone** (Face ID, huella digital o bloqueo de pantalla).

Carga

Hay una sesión de carga por cada ruta confirmada, secuenciada **empezando por la última parada**, de modo que la primera entrega quede más cerca de la puerta.

- **Sheet** imprime una hoja de carga para los equipos sin terminales portátiles.
- Con la carga verificada por escaneo activada, los cargadores usan la **terminal portátil**:
 1. Tocab su nombre e ingresan su PIN o escanean su credencial.
 2. Eligen el camión.
 3. Escanean los pallets y luego la placa del camión.
 4. Cierran el camión.
- Un camión se puede cerrar **incompleto** (short), indicando un motivo. El aviso de faltantes enumera entonces los pallets que quedaron, y estos se arrastran al siguiente plan.



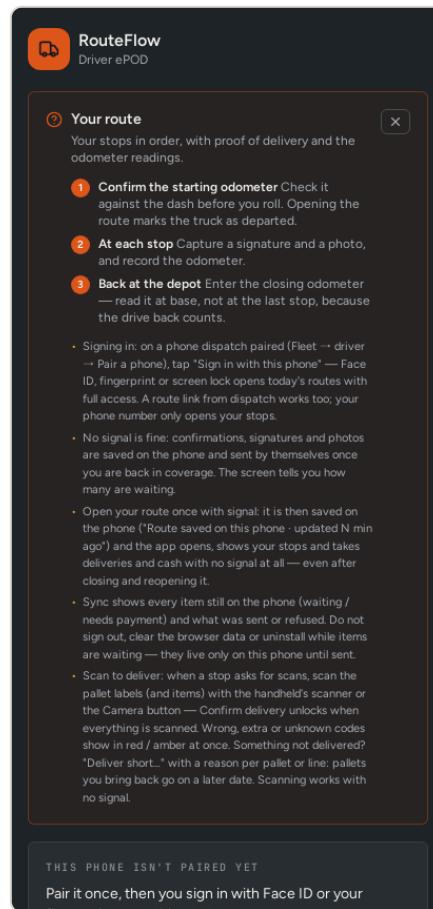
INICIO DE SESIÓN EN LA TERMINAL PORTÁTIL DE CARGA.

Board

El **Board** (Tablero) es una pantalla de pared para el andén. Muestra Trucks loading, Ready to roll, On the road, Back at depot, Stops done, Pallets loaded y Left behind. Configure el horizonte y la actualización automática, y luego pase a pantalla completa.

Una pantalla sin inicio de sesión de personal puede usar el **screen link** (enlace de pantalla) de Setup → SAP Setup → Warehouse board.

La aplicación del conductor



INICIO DE SESIÓN EN LA APLICACIÓN DEL CONDUCTOR.

Los conductores abren RouteFlow en su teléfono (driver.csc-work.com). La aplicación **funciona sin conexión**: todo se guarda en el teléfono y se envía cuando hay señal.

1. **Inicio del día**: confirme el **odómetro inicial** comparándolo con el tablero del vehículo. Al abrir la ruta, el camión se marca como salido.
2. **En cada parada**:
 - Toque **Navigate** (Navegar) para abrir Google Maps, Sygic, CoPilot o Apple Maps.
 - Si la parada lo requiere, escanee los pallets o artículos.
 - Capture la **firma** del cliente.
 - Use **Take photo** para tomar fotos (hasta 6).
 - Cobre un pago si corresponde: efectivo, cheque o tarjeta.
 - Toque **Confirm delivery** (Confirmar entrega), o **Confirm pickup** (Confirmar retiro) en una devolución.
3. **Problemas**: toque **Log exception** (Registrar excepción), o **Deliver short...** (Entregar incompleto) con un motivo para cada pallet o línea faltante. Todo lo faltante se reprograma para una fecha posterior.
4. **Fin del día**: ingrese el **Ending odometer** (odómetro final) en el depósito y luego toque **Complete route** (Completar ruta).

El panel **Sync** muestra lo que está pendiente de envío. Toque **Push now** para enviarlo. No cierre sesión ni borre los datos del navegador mientras haya elementos pendientes; hasta que se envíen, solo existen en el teléfono.

Lo que ve el cliente

- **Delivery scheduled (ASN)** (Entrega programada): se envía al confirmar, con un enlace a la página de seguimiento.
- **Página de seguimiento:** un mapa que indica a cuántas paradas está el camión, y el **conocimiento de embarque** (BOL): remitente, destinatario, transportista, conductor, pedido, nota de entrega, unidades de manipulación, peso y volumen.
- **Delivered** (Entregado): un correo con el **PDF del comprobante de entrega** y las fotos adjuntas. El PDF también se puede descargar desde la página de seguimiento.
- **Devoluciones:** el cliente puede iniciar una devolución desde la página de seguimiento (**Return items**).

Kilometraje, mantenimiento y costos

- **Mileage** (Kilometraje; /mileage) es la cadena de lecturas del odómetro por camión. Los viajes se abren automáticamente al confirmar; también puede hacer clic en **Start trip**. Los viajes cerrados se pueden reabrir para corregirlos.
- **Maintenance** (Mantenimiento) muestra los camiones Available (disponibles), In service (en servicio) y con PM due (mantenimiento preventivo pendiente). Aquí puede:
 - **Record odometer** (registrar odómetro),
 - **Schedule PM** (programar mantenimiento preventivo),
 - **Report breakdown** (reportar avería),
 - **Close service** (cerrar servicio).
- **Costs** (Costos) muestra el costo operativo, el costo de mantenimiento y el costo por entrega, desglosados por camión y por centro de costo. La pestaña **Plan vs executed** compara las rutas planificadas con lo que realmente ocurrió.

Handhelds: liquidación del efectivo de los conductores

Handhelds (Terminales portátiles) enumera lo que cobraron los conductores, filtrado por fecha, conductor y estado, con totales de **Cash** (efectivo), **Check** (cheque) y **Card** (tarjeta).

1. Filtre por el día o la ruta.
2. Haga clic en **Preview** (Vista previa) para revisar los recibos.
3. Haga clic en **Push to SAP**. Esto crea pagos recibidos en SAP. También se puede anular un recibo.
4. **Pull open invoices** actualiza las facturas contra las que los conductores pueden cobrar. **Export CSV** descarga la lista.

Devoluciones (RMA)

1. Haga clic en **New return** (Nueva devolución) y busque la entrega con la que llegó la mercancía.
2. Elija los artículos y luego **Make request** (Crear solicitud), o **Make request and email the customer** para que el cliente pueda confirmar los artículos.
3. El cliente confirma mediante un enlace por correo. También puede marcar *Customer confirmed by phone* (cliente confirmó por teléfono).
4. Un **aprobador de devoluciones** (no la persona que hizo la solicitud) hace clic en **Approve — create the Return Request** o en **Reject** (Rechazar). Una vez aprobada:
 - se crea la Solicitud de devolución en SAP,
 - se envía al cliente por correo el número de RMA y la fecha de retiro.
5. El retiro se planifica como una parada de devolución en su fecha prevista. Cuando el conductor confirma el retiro, se contabiliza la **Devolución** en SAP (si su política de contabilización así lo indica).

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

Setup específico de RouteFlow

SAP Setup (*administradores*)

Si tiene más de una empresa de SAP, elija primero la empresa. Cada empresa tiene su propia configuración.

Sección	Qué decide
How service is posted	Cuándo se contabiliza la Entrega en SAP: al confirmar, al cerrar el camión, a la salida o en la parada. Cuándo se contabiliza la Devolución en SAP: nunca (se gestiona en SAP) o cuando el conductor confirma el retiro.
Planning	Si se excluyen los Pedidos de cliente que no están <i>Approved</i> (aprobados) en SAP.
Concept → Chart of Accounts	El mapa de cuentas del libro mayor.
Cash receipts	Cuándo se contabiliza un recibo; qué puede hacer el conductor con el dinero (aplicarlo a la factura de esta entrega, dejarlo a cuenta, cambiar el importe por factura); si se envía por correo una confirmación de pago; si se requiere el pago antes de la entrega; las cuentas de efectivo, cheque y tarjeta; el proveedor de pagos con tarjeta.
Loading flow	Carga verificada por escaneo activada o desactivada; regla de escaneo de placa (primer y último pallet, cada pallet o no requerido); la regla de fuera de secuencia (advertir, bloquear o sin verificación); si un camión se puede cerrar incompleto; el origen de los pallets (estimaciones de RouteFlow o SSCC de StockFlow).
Warehouse board	Criterio de conteo, horizonte, intervalo de actualización, vista de matriz o de tarjetas, y el screen link sin inicio de sesión.
SAP fields	Estado de los campos definidos por el usuario que RouteFlow necesita (Check again).
Scan to deliver	Nivel de escaneo predeterminado (ninguno, pallets, pallets más un artículo, o cada artículo), más excepciones por cliente.
Hazmat	Dónde marca SAP un artículo como material peligroso; cuándo se requieren un camión para materiales peligrosos y un conductor H/X; el teléfono de emergencia impreso en el BOL; las reglas de segregación (Reset to DOT table).

Payment providers (*administradores*)

Conecte **Stripe** o **PayPal** para los pagos con tarjeta que cobran los conductores. Elija el modo *Test* o *Live*, la moneda y el proveedor predeterminado.

System (*administradores*)

- **License & Tier** (Licencia y nivel): **Refresh license**, la escala de capacidades y el estado del servicio.
- **On-time tolerance** (tolerancia de puntualidad, $\pm$ minutos), utilizada en el panel principal.
- **Driver sign-in** (inicio de sesión del conductor): si los conductores pueden iniciar sesión con su número de teléfono.
- **Driver navigation** (navegación del conductor): la aplicación predeterminada, y unidades imperiales o métricas.

Email templates

RouteFlow envía estos correos. Todos se pueden editar:

- Delivery scheduled (ASN) — entrega programada
- Out for delivery — en camino
- Delivered (proof of delivery) — entregado (comprobante de entrega)
- Delivery exception — excepción de entrega
- Collection scheduled — retiro programado
- Payment received — pago recibido
- Return request — please confirm the items — solicitud de devolución: confirme los artículos
- Return request received — solicitud de devolución recibida
- Return approved — RMA and pickup date — devolución aprobada: RMA y fecha de retiro
- Return request rejected — solicitud de devolución rechazada

En la misma pestaña puede:

- elegir qué correos se **envían automáticamente**,
- elegir si se **adjunta el comprobante de entrega (POD)**,
- definir a cuántas paradas de distancia aparece el camión en la página de seguimiento,
- enumerar los **clientes que no deben recibir notificaciones**.