

RouteFlow — Guide utilisateur

Planification des livraisons, chargement et preuve de livraison pour SAP Business One

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

Sommaire

Ce que fait RouteFlow

- Rôles

Se connecter

Tableau de bord

Dispatch : planifier les tournées

Flotte et données de base

Chargement

Board

L'application chauffeur

Ce que voit le client

Kilométrage, maintenance et coûts

Handhelds : régler les encaissements des chauffeurs

Retours (RMA)

Configuration propre à RouteFlow

- SAP Setup (*administrateurs*)

- Payment providers (*administrateurs*)

- System (*administrateurs*)

- Email templates

Ce que fait RouteFlow

RouteFlow prend vos **Commandes client** et vos **Demandes de retour** ouvertes dans SAP Business One et les transforme en tournées de livraison. Il suit ensuite chaque tournée, du quai jusqu'à la signature du client :

1. **Planifier** : optimise les tournées de trois façons (distance la plus courte, moins de camions, équilibrée) afin que vous puissiez les comparer.
2. **Valider** : crée les **Livraisons** SAP, ouvre un trajet kilométrique par tournée et envoie aux clients leur **avis de livraison (ASN)**.
3. **Charger** : le personnel du quai charge chaque camion en commençant par le dernier arrêt, en scannant les palettes sur un terminal portable ou à l'aide d'une feuille de chargement imprimée.
4. **Livrer** : les chauffeurs utilisent l'**application chauffeur** hors ligne pour la navigation, les signatures, les photos, les scans et les paiements.
5. **Assurer le suivi** : les clients reçoivent une **page de suivi** avec la lettre de voiture et un **PDF de preuve de livraison**. Les paiements sont enregistrés dans SAP sous forme de Paiements reçus. Les retours suivent un circuit d'approbation et sont enregistrés dans SAP en tant que Demandes de retour et Retours.

Un même plan RouteFlow peut couvrir **plusieurs sociétés SAP**. Chaque arrêt conserve les documents, l'identité visuelle et les paramètres de sa propre société.

La configuration (connexions, synchronisation, utilisateurs, messagerie, facturation) est traitée dans le **Guide d'installation et d'administration**. Ce guide couvre l'utilisation quotidienne et les onglets Setup propres à RouteFlow.

Rôles

Rôle	Peut faire
Admin	Tout, y compris l'ensemble de Setup
Dispatcher (répartiteur)	Répartition, flotte, chargement et retours ; Email templates et Support dans Setup
Viewer (lecteur)	Lecture seule ; dans Handhelds, ne peut ni envoyer, ni récupérer, ni annuler
Loader (chargeur)	Uniquement le terminal portable du quai, avec connexion par PIN ou badge
Returns approver (approbateur des retours)	Indicateur applicable à tout utilisateur : peut approuver les demandes de retour, mais jamais les siennes

Les chauffeurs ne sont pas des utilisateurs. Ils se connectent sur un **téléphone associé**, depuis un **lien de tournée** envoyé par la répartition, ou avec leur **numéro de téléphone** (accès limité ; pas de relevés de compteur kilométrique).

Se connecter

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

CONNEXION À ROUTEFLOW.

Le personnel se connecte avec son e-mail et son mot de passe. Chaque page dispose d'un volet d'aide **How this page works** (Fonctionnement de cette page).

Tableau de bord

Le tableau de bord indique comment se déroule la journée :

- **Today** (Aujourd'hui) : tournées parties, arrêts effectués, ponctualité, exceptions, retours, encaissements et camions immobilisés.
- **Cartes de synthèse** : Equipment, Drivers, Orders, Returns, Cash collected, SAP posting health, Loading / dock et Compliance alerts (équipements, chauffeurs, commandes, retours, encaissements, état des enregistrements SAP, chargement / quai et alertes de conformité).
- **Orders not on a route** (Commandes hors tournée) : tout ce qui attend encore d'être planifié.
- **Indicateurs de la période** : 7 derniers jours, ce mois-ci, hier ou une plage personnalisée.

Dispatch : planifier les tournées

1. Ouvrez **Dispatch** (Répartition).
2. Choisissez la **Dispatch date** (date de répartition) et la **Phase** : *Preplan* pour un premier aperçu, *Final* pour le plan que vous allez exécuter.
3. Cliquez sur **Run Dispatch** (Lancer la répartition). RouteFlow construit trois **scénarios**. Pour chacun, il affiche Trucks, Total KM, Fill % et Estimated cost (camions, kilomètres totaux, taux de remplissage et coût estimé), avec les tournées sur la **Route map** (carte des tournées).
4. Comparez les scénarios et ajustez-les si nécessaire. Vous pouvez :
 - affecter des chauffeurs,
 - vérifier les avertissements **hazmat** (matières dangereuses),
 - examiner les **Unassigned orders** (commandes qui n'ont pas pu être placées).
5. Cliquez sur **Commit** (Valider). RouteFlow alors :
 - crée les Livraisons SAP étiquetées avec la tournée, le camion et l'arrêt,
 - ouvre les trajets kilométriques,
 - crée les sessions de chargement,
 - envoie à chaque client l'avis *Delivery scheduled* (livraison planifiée) par e-mail.
6. **Print manifest** produit le manifeste de la tournée.

Si un avertissement bloque la validation, vous pouvez choisir **Commit anyway** (Valider quand même). **Uncommit** (Annuler la validation) reste possible tant que rien n'a été enregistré ni livré.

Report : les arrêts non livrés, les chargements incomplets et les retours non collectés sont automatiquement intégrés au plan suivant. Ils portent la mention *carried from* (reporté de).

Flotte et données de base

Fleet (Flotte) regroupe vos **Trucks**, **Depots** et **Drivers** (camions, dépôts et chauffeurs), ainsi que leurs informations de conformité (permis, inspections). L'essentiel est importé depuis SAP sous Setup → Sync. Les informations que vous ajoutez dans RouteFlow ne sont jamais écrasées par une importation.

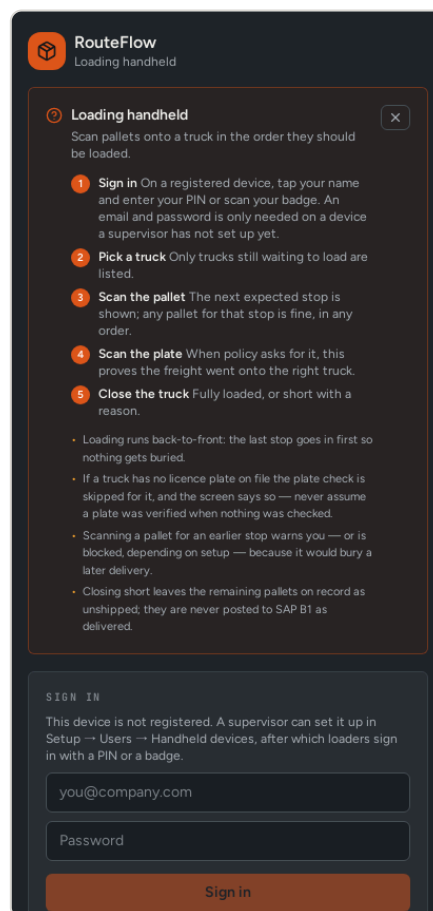
Associer le téléphone d'un chauffeur :

1. Ouvrez la fiche du chauffeur et cliquez sur **Pair a phone** (Associer un téléphone). Un QR code s'affiche. Il ne fonctionne qu'une fois, pendant 15 minutes.
2. Le chauffeur le scanne avec son téléphone et touche **Pair this phone** (Associer ce téléphone).
3. Par la suite, le chauffeur touche **Sign in with this phone** (Se connecter avec ce téléphone) : Face ID, empreinte digitale ou verrouillage de l'écran.

Chargement

Il existe une session de chargement par tournée validée, ordonnée en commençant par le **dernier arrêt**, de sorte que la première livraison soit la plus proche de la porte.

- **Sheet** imprime une feuille de chargement pour les équipes sans terminal portable.
- Lorsque le chargement vérifié par scan est activé, les chargeurs utilisent le **terminal portable** :
 1. Touchez votre nom et saisissez votre PIN ou scannez votre badge.
 2. Choisissez le camion.
 3. Scannez les palettes, puis la plaque d'immatriculation.
 4. Clôturez le camion.
- Un camion peut être clôturé **incomplet**, avec un motif. Le bandeau des manquants liste alors les palettes laissées sur place, qui sont reportées au plan suivant.



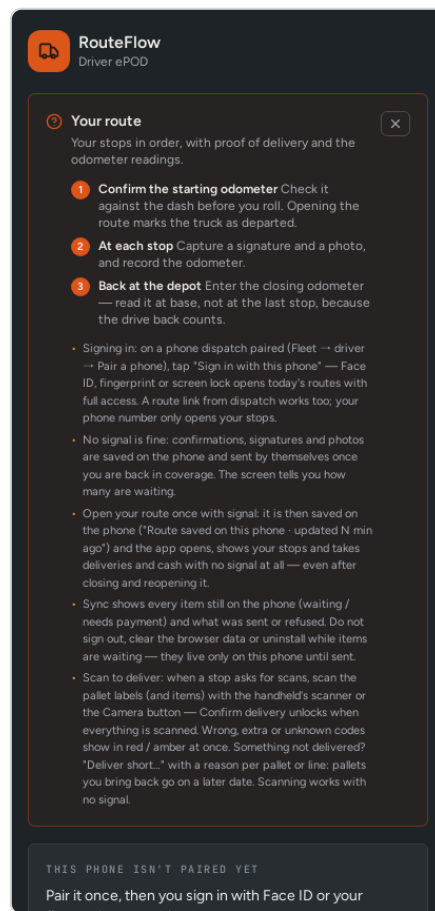
CONNEXION AU TERMINAL DE CHARGEMENT.

Board

Le **Board** (Tableau) est un écran mural pour le quai. Il affiche Trucks loading, Ready to roll, On the road, Back at depot, Stops done, Pallets loaded et Left behind (camions en chargement, prêts à partir, sur la route, de retour au dépôt, arrêts effectués, palettes chargées et laissées sur place). Définissez l'horizon et l'actualisation automatique, puis passez en plein écran.

Un écran sans connexion d'un membre du personnel peut utiliser le **screen link** (lien d'écran) disponible dans Setup → SAP Setup → Warehouse board.

L'application chauffeur



CONNEXION À L'APPLICATION CHAUFFEUR.

Les chauffeurs ouvrent RouteFlow sur leur téléphone (driver.csc-work.com). L'application **fonctionne hors ligne** : tout est enregistré sur le téléphone et envoyé dès que le réseau est disponible.

1. **Début de journée** : confirmez le **compteur kilométrique de départ** par rapport au tableau de bord du véhicule. L'ouverture de la tournée marque le camion comme parti.
2. **À chaque arrêt** :
 - Touchez **Navigate** pour ouvrir Google Maps, Sygic, CoPilot ou Apple Maps.
 - Si l'arrêt l'exige, scannez les palettes ou les articles.
 - Recueillez la **signature** du client.
 - Utilisez **Take photo** pour prendre des photos (6 au maximum).
 - Encaissez un paiement s'il est dû : espèces, chèque ou carte.
 - Touchez **Confirm delivery** (Confirmer la livraison), ou **Confirm pickup** (Confirmer l'enlèvement) pour un retour.
3. **Problèmes** : touchez **Log exception** (Consigner une exception), ou **Deliver short...** (Livrer incomplet) avec un motif pour chaque palette ou ligne manquante. Tout ce qui manque est relivré à une date ultérieure.
4. **Fin de journée** : saisissez l'**Ending odometer** (compteur kilométrique d'arrivée) au dépôt, puis touchez **Complete route** (Terminer la tournée).

Le panneau **Sync** indique ce qui attend d'être envoyé. Touchez **Push now** pour l'envoyer. Ne vous déconnectez pas et n'effacez pas les données du navigateur tant que des éléments sont en attente : tant qu'ils n'ont pas été envoyés, ils n'existent que sur le téléphone.

Ce que voit le client

- **Delivery scheduled (ASN)** (livraison planifiée) : envoyé lors de la validation, avec un lien vers la page de suivi.
- **Page de suivi** : une carte indiquant à combien d'arrêts se trouve le camion, ainsi que la **lettre de voiture** : expéditeur, destinataire, transporteur, chauffeur, commande, bon de livraison, unités de manutention, poids et volume.
- **Delivered** (livré) : un e-mail avec le **PDF de preuve de livraison** et les photos en pièces jointes. Le PDF peut également être téléchargé depuis la page de suivi.
- **Retours** : le client peut lancer un retour depuis la page de suivi (**Return items**).

Kilométrage, maintenance et coûts

- **Mileage** (/mileage , Kilométrage) est la chaîne des relevés kilométriques par camion. Les trajets s'ouvrent automatiquement lors de la validation ; vous pouvez aussi cliquer sur **Start trip** (Démarrer un trajet). Les trajets clôturés peuvent être rouverts pour être corrigés.
- **Maintenance** affiche les camions Available, In service et with PM due (disponibles, en entretien et avec maintenance préventive à faire). Vous pouvez ici :
 - **Record odometer** (relever le compteur),
 - **Schedule PM** (planifier une maintenance préventive),
 - **Report breakdown** (signaler une panne),
 - **Close service** (clure l'entretien).
- **Costs** (Coûts) affiche le coût d'exploitation, le coût de maintenance et le coût par livraison, ventilés par camion et par centre de coûts. L'onglet **Plan vs executed** (prévu / réalisé) compare les tournées planifiées avec ce qui s'est réellement passé.

Handhelds : régler les encaissements des chauffeurs

Handhelds liste ce que les chauffeurs ont encaissé, filtré par date, chauffeur et statut, avec les totaux **Cash**, **Check** et **Card** (espèces, chèque et carte).

1. Filtrez sur la journée ou la tournée.
2. Cliquez sur **Preview** (Aperçu) pour vérifier les reçus.
3. Cliquez sur **Push to SAP** (Envoyer vers SAP). Cette action crée des Paiements reçus dans SAP. Un reçu peut également être annulé.
4. **Pull open invoices** actualise les factures sur lesquelles les chauffeurs peuvent encaisser. **Export CSV** télécharge la liste.

Retours (RMA)

1. Cliquez sur **New return** (Nouveau retour) et recherchez la livraison avec laquelle la marchandise est arrivée.
2. Choisissez les articles, puis **Make request** (Créer la demande), ou **Make request and email the customer** (Créer la demande et l'envoyer au client par e-mail) afin qu'il confirme les articles.
3. Le client confirme via le lien reçu par e-mail. Vous pouvez aussi cocher *Customer confirmed by phone* (client ayant confirmé par téléphone).
4. Un **approbateur des retours** (autre que l'auteur de la demande) clique sur **Approve — create the Return Request** (Approuver — créer la Demande de retour) ou sur **Reject** (Rejeter). En cas d'approbation :
 - la Demande de retour SAP est créée,
 - le client reçoit par e-mail le numéro de RMA et la date d'enlèvement.
5. L'enlèvement est planifié comme un arrêt de retour à sa date prévue. Lorsque le chauffeur confirme l'enlèvement, le **Retour** SAP est enregistré (si votre politique d'enregistrement le prévoit).

Statuts : *Open, Waiting for approval, Waiting for customer, Changes asked, Approved, Rejected* (ouvert, en attente d'approbation, en attente du client, modifications demandées, approuvé, rejeté).

Configuration propre à RouteFlow

SAP Setup (*administrateurs*)

Si vous avez plusieurs sociétés SAP, choisissez d'abord la société. Chaque société a ses propres paramètres.

Section	Ce que vous décidez
How service is posted	Quand la Livraison SAP est enregistrée : à la validation, à la clôture du camion, au départ ou à l'arrêt. Quand le Retour SAP est enregistré : jamais (traité dans SAP), ou lorsque le chauffeur confirme l'enlèvement.
Planning	S'il faut exclure les Commandes client qui ne sont pas <i>Approved</i> (approuvées) dans SAP.
Concept → Chart of Accounts	La table de correspondance des comptes généraux (plan comptable).
Cash receipts	Quand un reçu est enregistré ; ce que le chauffeur peut faire de l'argent (l'imputer sur la facture de cette livraison, le laisser en acompte sur compte, modifier le montant par facture) ; s'il faut envoyer une confirmation de paiement par e-mail ; si le paiement est exigé avant la livraison ; les comptes espèces, chèques et cartes ; le prestataire de paiement par carte.
Loading flow	Chargement vérifié par scan activé ou non ; règle de scan de la plaque (première et dernière palette, chaque palette, ou non requis) ; règle hors séquence (avertir, bloquer ou aucun contrôle) ; possibilité de clôturer un camion incomplet ; source des palettes (estimations RouteFlow, ou SSCC de StockFlow).
Warehouse board	Critère de comptage, horizon, intervalle d'actualisation, vue matrice ou cartes, et screen link sans connexion.
SAP fields	État des champs utilisateur dont RouteFlow a besoin (Check again , Vérifier à nouveau).
Scan to deliver	Niveau de scan par défaut (aucun, palettes, palettes plus un article, ou chaque article), plus des exceptions par client.
Hazmat	L'endroit où SAP signale qu'un article est une matière dangereuse ; quand un camion habilité matières dangereuses et un chauffeur H/X sont requis ; le numéro d'urgence imprimé sur la BOL ; les règles de séparation (Reset to DOT table , Réinitialiser sur la table DOT).

Payment providers (*administrateurs*)

Connectez **Stripe** ou **PayPal** pour les paiements par carte encaissés par les chauffeurs. Choisissez le mode *Test* ou *Live*, la devise et le prestataire par défaut.

System (*administrateurs*)

- **License & Tier** (licence et niveau) : **Refresh license** (Actualiser la licence), l'échelle des fonctionnalités et l'état du service.
- **On-time tolerance** (tolérance de ponctualité, $\pm$ minutes), utilisée sur le tableau de bord.
- **Driver sign-in** (connexion des chauffeurs) : si les chauffeurs peuvent se connecter avec leur numéro de téléphone.
- **Driver navigation** (navigation des chauffeurs) : l'application par défaut, et les unités impériales ou métriques.

Email templates

RouteFlow envoie les e-mails suivants. Chacun peut être modifié :

- Livraison planifiée (ASN)
- En cours de livraison
- Livré (preuve de livraison)
- Exception de livraison
- Enlèvement planifié
- Paiement reçu
- Demande de retour — veuillez confirmer les articles
- Demande de retour reçue
- Retour approuvé — RMA et date d'enlèvement
- Demande de retour rejetée

Dans le même onglet, vous pouvez :

- choisir quels e-mails sont **envoyés automatiquement**,
- choisir s'il faut **joindre la preuve de livraison (POD)**,
- définir à partir de combien d'arrêts le camion apparaît sur la page de suivi,
- lister les **clients qui ne doivent pas être notifiés**.