

RouteFlow — Guida utente

Pianificazione delle consegne, carico e prova di consegna per SAP Business One

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

Indice

Che cosa fa RouteFlow

Ruoli

Accesso

Dashboard

Dispatch: pianificazione dei giri

Flotta e dati anagrafici

Carico

Board

L'app autista

Che cosa vede il cliente

Chilometraggio, manutenzione e costi

Handhelds: chiusura degli incassi degli autisti

Resi (RMA)

Setup specifico di RouteFlow

SAP Setup (*amministratori*)

Payment providers (*amministratori*)

System (*amministratori*)

Email templates

Che cosa fa RouteFlow

RouteFlow prende gli **Ordini cliente** e le **Richieste di reso** aperti in SAP Business One e li trasforma in giri di consegna. Segue quindi ogni giro dalla banchina fino alla firma del cliente:

1. **Pianificazione:** ottimizza i giri in tre modi (distanza minima, numero minimo di camion, bilanciato), così da poterli confrontare.
2. **Conferma:** crea le **Consegne** in SAP, apre un viaggio per il chilometraggio per ciascun giro e invia ai clienti l'**avviso di consegna (ASN)**.
3. **Carico:** il personale di banchina carica ogni camion partendo dall'ultima fermata, scansionando i pallet con un palmare oppure lavorando su un foglio di carico stampato.
4. **Consegna:** gli autisti usano l'**app autista** offline per navigazione, firme, foto, scansioni e pagamenti.
5. **Follow-up:** i clienti ricevono una **pagina di tracciamento** con la lettera di vettura (BOL) e un **PDF di prova di consegna**. I pagamenti vengono registrati in SAP come Incassi. I resi seguono un flusso di approvazione e vengono registrati in SAP come Richieste di reso e Resi.

Un piano RouteFlow può comprendere **più società SAP**. Ogni fermata mantiene documenti, personalizzazione grafica e impostazioni della propria società.

La configurazione (connessioni, sincronizzazione, utenti, email, fatturazione) è descritta nella **Guida alla configurazione e all'amministrazione**. Questa guida tratta l'uso quotidiano e le schede di Setup esclusive di RouteFlow.

Ruoli

Ruolo	Può
Admin	Tutto, compresa l'intera area Setup
Dispatcher	Dispatch, flotta, carico e resi; Email templates e Support in Setup
Viewer	Sola lettura; in Handhelds non può inviare, acquisire o annullare
Loader	Solo il palmare di banchina, con accesso tramite PIN o badge
Returns approver	Un indicatore attivabile su qualsiasi utente: può approvare le richieste di reso, ma mai le proprie

Gli autisti non sono utenti. Accedono da uno **smartphone associato**, da un **link al giro** inviato dal dispatch oppure con il proprio **numero di telefono** (accesso limitato; nessuna lettura del contachilometri).

Accesso

The screenshot shows a dark-themed login interface for 'Demo Distributor'. At the top left, there is a logo with 'RF' and the text 'Demo Distributor'. 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 link: 'Need help? support.csc-work.com · © CSC-WORK'.

ACCESSO A ROUTEFLOW.

Il personale accede con email e password. Ogni pagina dispone di un pannello di aiuto **How this page works** (come funziona questa pagina).

Dashboard

La dashboard mostra l'andamento della giornata:

- **Today:** giri in uscita, fermate completate, puntualità, eccezioni, resi, contanti e camion fermi.
- **Schede di riepilogo:** Equipment, Drivers, Orders, Returns, Cash collected, SAP posting health, Loading / dock e Compliance alerts.
- **Orders not on a route:** tutto ciò che è ancora in attesa di pianificazione.
- **KPI di periodo:** ultimi 7 giorni, mese corrente, ieri oppure un intervallo personalizzato.

Dispatch: pianificazione dei giri

1. Aprire **Dispatch** (Pianificazione).
2. Scegliere la **Dispatch date** (data di pianificazione) e la **Phase** (fase): *Preplan* per una prima valutazione, *Final* per il piano che verrà eseguito.
3. Fare clic su **Run Dispatch**. RouteFlow costruisce tre **scenari**. Per ciascuno mostra Trucks, Total KM, Fill % ed Estimated cost (camion, km totali, % di riempimento e costo stimato), con i giri sulla **Route map**.
4. Confrontare gli scenari e apportare le modifiche necessarie. È possibile:
 - assegnare gli autisti,
 - controllare gli avvisi sulle merci pericolose (**hazmat**),
 - esaminare gli **Unassigned orders** (ordini che non è stato possibile inserire).
5. Fare clic su **Commit**. RouteFlow quindi:
 - crea in SAP le Consegne contrassegnate con giro, camion e fermata,
 - apre i viaggi per il chilometraggio,
 - crea le sessioni di carico,
 - invia a ogni cliente via email l'avviso *Delivery scheduled* (consegna pianificata).
6. **Print manifest** genera il manifesto del giro.

Se un avviso blocca la conferma, è possibile scegliere **Commit anyway**. **Un-commit** è possibile finché non è stato registrato o consegnato nulla.

Riporto: le fermate non consegnate, i carichi incompleti e i resi non ritirati entrano automaticamente nel piano successivo. Sono contrassegnati come *carried from* (riportati da).

Flotta e dati anagrafici

Fleet (Flotta) contiene **Trucks**, **Depots** e **Drivers** (camion, depositi e autisti), insieme ai relativi dati di conformità (patenti, ispezioni). La maggior parte di questi dati viene importata da SAP in Setup → Sync. I dati aggiunti in RouteFlow non vengono mai sovrascritti da un'importazione.

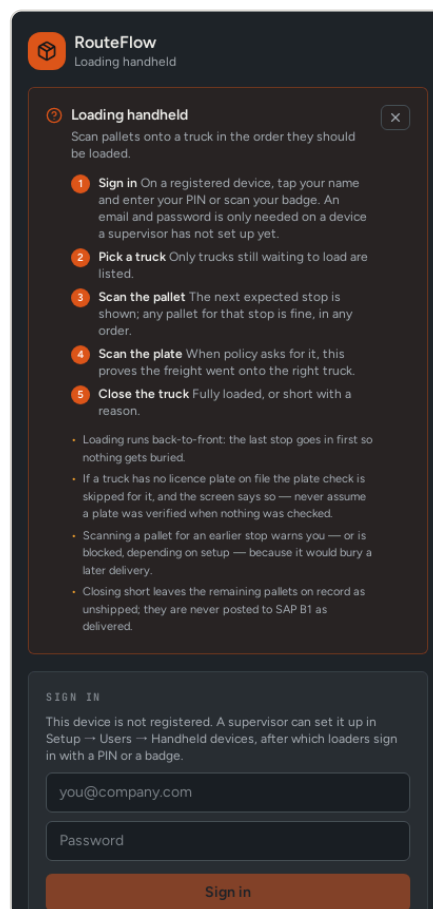
Associazione dello smartphone di un autista:

1. Aprire l'autista e fare clic su **Pair a phone**. Compare un codice QR, valido una sola volta per 15 minuti.
2. L'autista lo scansiona con il proprio smartphone e tocca **Pair this phone**.
3. Da quel momento l'autista tocca **Sign in with this phone** (Face ID, impronta digitale o blocco schermo).

Carico

Per ogni giro confermato esiste una sessione di carico, ordinata partendo dall'**ultima fermata**, in modo che la prima consegna si trovi più vicina al portellone.

- **Sheet** stampa un foglio di carico per le squadre senza palmari.
- Con il carico verificato tramite scansione attivo, gli addetti al carico usano il **palmare**:
 1. Toccano il proprio nome e inseriscono il PIN oppure scansionano il badge.
 2. Scelgono il camion.
 3. Scansionano i pallet, quindi la targa.
 4. Chiudono il camion.
- Un camion può essere chiuso **incompleto** (short), indicando un motivo. Il banner degli ammanchi elenca quindi i pallet rimasti a terra, che vengono riportati al piano successivo.



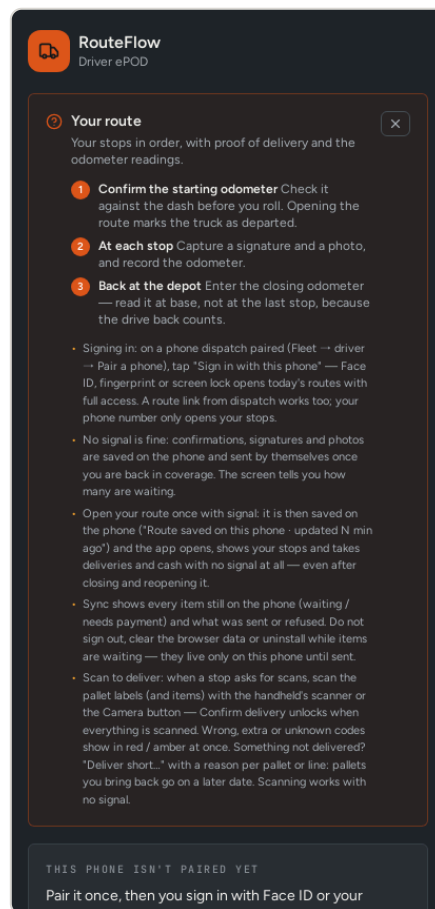
ACCESSO AL PALMARE DI CARICO.

Board

La **Board** (Tabellone) è uno schermo a parete per la banchina. Mostra Trucks loading, Ready to roll, On the road, Back at depot, Stops done, Pallets loaded e Left behind. Impostare l'orizzonte temporale e l'aggiornamento automatico, quindi passare a schermo intero.

Uno schermo senza accesso del personale può usare lo **screen link** (link per lo schermo) da Setup → SAP Setup → Warehouse board.

L'app autista



ACCESSO ALL'APP AUTISTA.

Gli autisti aprono RouteFlow sullo smartphone (driver.csc-work.com). L'app **funziona offline**: tutto viene salvato sullo smartphone e inviato non appena c'è campo.

1. **Inizio giornata**: confermare il **contachilometri iniziale** confrontandolo con il cruscotto. L'apertura del giro contrassegna il camion come partito.
2. **A ogni fermata**:
 - Toccare **Navigate** per aprire Google Maps, Sygic, CoPilot o Apple Maps.
 - Se la fermata lo richiede, scansionare i pallet o gli articoli.
 - Acquisire la **firma** del cliente.
 - Scattare foto con **Take photo** (fino a 6).
 - Incassare un eventuale pagamento dovuto: contanti, assegno o carta.
 - Toccare **Confirm delivery** (oppure **Confirm pickup** per un reso).
3. **Problemi**: toccare **Log exception**, oppure **Deliver short...** indicando un motivo per ogni pallet o riga mancante. Tutto ciò che manca viene consegnato in una data successiva.
4. **Fine giornata**: inserire l'**Ending odometer** (contachilometri finale) al deposito, quindi toccare **Complete route**.

Il pannello **Sync** mostra ciò che è in attesa di invio. Toccare **Push now** per inviarlo. Non disconnettersi né cancellare i dati del browser mentre ci sono elementi in attesa: finché non vengono inviati, esistono solo sullo smartphone.

Che cosa vede il cliente

- **Delivery scheduled (ASN):** inviato alla conferma, con un link alla pagina di tracciamento.
- **Pagina di tracciamento:** una mappa che indica a quante fermate di distanza si trova il camion, e la **lettera di vettura** (BOL): mittente, destinatario, vettore, autista, ordine, documento di consegna, unità di movimentazione, peso e volume.
- **Delivered:** un'email con il **PDF di prova di consegna** e le foto in allegato. Il PDF può anche essere scaricato dalla pagina di tracciamento.
- **Resi:** il cliente può avviare un reso dalla pagina di tracciamento (**Return items**).

Chilometraggio, manutenzione e costi

- **Mileage** (/mileage) è la sequenza delle letture del contachilometri per ogni camion. I viaggi si aprono automaticamente alla conferma; è anche possibile fare clic su **Start trip**. I viaggi chiusi possono essere riaperti per correggerli.
- **Maintenance** mostra i camion Available, In service e con PM due (manutenzione preventiva in scadenza). Qui è possibile:
 - **Record odometer** (registrare il contachilometri),
 - **Schedule PM** (pianificare la manutenzione preventiva),
 - **Report breakdown** (segnalare un guasto),
 - **Close service** (chiudere l'intervento di manutenzione).
- **Costs** mostra costi operativi, costi di manutenzione e costo per consegna, suddivisi per camion e per centro di costo. La scheda **Plan vs executed** confronta i giri pianificati con quanto effettivamente avvenuto.

Handhelds: chiusura degli incassi degli autisti

Handhelds elenca quanto incassato dagli autisti, filtrato per data, autista e stato, con i totali per **Cash**, **Check** e **Card** (contanti, assegno e carta).

1. Filtrare per giorno o per giro.
2. Fare clic su **Preview** per controllare le ricevute.
3. Fare clic su **Push to SAP**. Vengono creati gli Incassi in SAP. Una ricevuta può anche essere annullata.
4. **Pull open invoices** aggiorna le fatture su cui gli autisti possono incassare. **Export CSV** scarica l'elenco.

Resi (RMA)

1. Fare clic su **New return** e trovare la consegna con cui è arrivata la merce.
2. Scegliere gli articoli, quindi **Make request**, oppure **Make request and email the customer** per consentire al cliente di confermare gli articoli.
3. Il cliente conferma tramite il link nell'email. È anche possibile selezionare *Customer confirmed by phone* (cliente ha confermato per telefono).
4. Un **approvatore dei resi** (diverso da chi ha creato la richiesta) fa clic su **Approve — create the Return Request** oppure su **Reject**. In caso di approvazione:
 - viene creata in SAP la Richiesta di reso,
 - al cliente vengono inviati via email il numero RMA e la data di ritiro.
5. Il ritiro viene pianificato come fermata di reso alla data prevista. Quando l'autista conferma il ritiro, viene registrato in SAP il **Reso** (se i criteri di registrazione lo prevedono).

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

Setup specifico di RouteFlow

SAP Setup (*amministratori*)

Se sono presenti più società SAP, scegliere prima la società. Ogni società ha le proprie impostazioni.

Sezione	Cosa si decide
How service is posted	Quando viene registrata in SAP la Consegna : alla conferma, alla chiusura del camion, alla partenza oppure alla fermata. Quando viene registrato in SAP il Reso : mai (gestito in SAP) oppure quando l'autista conferma il ritiro.
Planning	Se escludere gli Ordini cliente che in SAP non sono <i>Approved</i> (approvati).
Concept → Chart of Accounts	La mappa dei conti Co.Ge.
Cash receipts	Quando viene registrata una ricevuta; che cosa può fare l'autista con il denaro (imputarlo alla fattura di questa consegna, lasciarlo come acconto, modificare l'importo per fattura); se inviare via email una conferma di pagamento; se il pagamento è obbligatorio prima della consegna; i conti per contanti, assegni e carte; il provider per i pagamenti con carta.
Loading flow	Carico verificato tramite scansione attivo o disattivo; regola di scansione della targa (primo e ultimo pallet, ogni pallet oppure non richiesta); regola per il fuori sequenza (avviso, blocco o nessun controllo); se un camion può essere chiuso incompleto; l'origine dei pallet (stime di RouteFlow oppure SSCC di StockFlow).
Warehouse board	Criterio di conteggio, orizzonte temporale, intervallo di aggiornamento, vista a matrice o a schede e lo screen link senza accesso.
SAP fields	Stato dei campi definiti dall'utente necessari a RouteFlow (Check again).
Scan to deliver	Livello di scansione predefinito (nessuno, pallet, pallet più un articolo oppure ogni articolo), più eccezioni per cliente.
Hazmat	Dove SAP contrassegna un articolo come merce pericolosa; quando sono richiesti un camion abilitato al trasporto di merci pericolose e un autista H/X; il numero di emergenza stampato sulla lettera di vettura (BOL); le regole di segregazione (Reset to DOT table).

Payment providers (*amministratori*)

Collegare **Stripe** o **PayPal** per i pagamenti con carta incassati dagli autisti. Scegliere la modalità *Test* o *Live*, la valuta e il provider predefinito.

System (*amministratori*)

- **License & Tier: Refresh license**, la scala delle funzionalità e lo stato del servizio.
- **On-time tolerance** ($\pm$ minuti), tolleranza di puntualità usata nella dashboard.
- **Driver sign-in**: se gli autisti possono accedere con il numero di telefono.
- **Driver navigation**: l'app predefinita e le unità di misura imperiali o metriche.

Email templates

RouteFlow invia le email seguenti, tutte modificabili:

- Delivery scheduled (ASN) (consegna pianificata)
- Out for delivery (in consegna)
- Delivered (proof of delivery) (consegnato, con prova di consegna)
- Delivery exception (eccezione di consegna)
- Collection scheduled (ritiro pianificato)
- Payment received (pagamento ricevuto)
- Return request — please confirm the items (richiesta di reso — confermare gli articoli)
- Return request received (richiesta di reso ricevuta)
- Return approved — RMA and pickup date (reso approvato — RMA e data di ritiro)
- Return request rejected (richiesta di reso rifiutata)

Nella stessa scheda è possibile:

- scegliere quali email vengono **inviate automaticamente**,
- scegliere se **allegare la POD** (prova di consegna),
- impostare da quante fermate di distanza il camion compare sulla pagina di tracciamento,
- elencare i **clienti che non devono ricevere notifiche**.