

RouteFlow — Guia do Usuário

Planejamento de entregas, carregamento e comprovante de entrega para o SAP Business One

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

Sumário

O que o RouteFlow faz

Funções

Entrando no sistema

Painel

Dispatch: planejando rotas

Frota e dados mestre

Carregamento

Quadro

O aplicativo do motorista

O que o cliente vê

Quilometragem, manutenção e custos

Handhelds: acerto do dinheiro dos motoristas

Devoluções (RMA)

Setup específico do RouteFlow

SAP Setup (*administradores*)

Payment providers (*administradores*)

System (*administradores*)

Email templates

O que o RouteFlow faz

O RouteFlow pega os seus **Pedidos de venda** e **Solicitações de devolução** em aberto no SAP Business One e os transforma em rotas de entrega. Em seguida, acompanha cada rota desde a doca até a assinatura do cliente:

1. **Planejar:** otimiza as rotas de três maneiras (menor distância, menos caminhões, equilibrada) para que você possa compará-las.
2. **Confirmar:** cria as **Entregas** no SAP, abre uma viagem de quilometragem por rota e envia aos clientes o **aviso de entrega (ASN)**.
3. **Carregar:** a equipe da doca carrega cada caminhão a partir da última parada, lendo os paletes em um coletor de dados ou trabalhando a partir de uma folha de carregamento impressa.
4. **Entregar:** os motoristas usam o **aplicativo do motorista**, que funciona offline, para navegação, assinaturas, fotos, leituras e pagamentos.
5. **Acompanhar:** os clientes recebem uma **página de rastreamento** com o conhecimento de embarque e um **PDF de comprovante de entrega**. Os pagamentos são lançados no SAP como Contas a receber. As devoluções passam por um fluxo de aprovação e são lançadas no SAP como Solicitações de devolução e Devoluções.

Um plano do RouteFlow pode abranger **várias empresas SAP**. Cada parada mantém os documentos, a identidade visual e as configurações da sua própria empresa.

A configuração (conexões, sincronização, usuários, e-mail, faturamento) é descrita no **Guia de Configuração e Administração**. Este guia aborda o uso diário e as abas de Setup exclusivas do RouteFlow.

Funções

Função	Pode fazer
Admin	Tudo, incluindo todo o Setup
Dispatcher (Despachante)	Despacho, frota, carregamento e devoluções; Email templates e Support no Setup
Viewer (Visualizador)	Somente leitura; em Handhelds, não pode enviar, buscar ou anular
Loader (Carregador)	Somente o coletor da doca, com login por PIN ou crachá
Returns approver (Aprovador de devoluções)	Um indicador em qualquer usuário: pode aprovar solicitações de devolução, mas nunca as suas próprias

Os motoristas não são usuários. Eles entram em um **celular pareado**, a partir de um **link de rota** enviado pelo despacho, ou com o seu **número de telefone** (acesso limitado; sem leituras de hodômetro).

Entrando no sistema

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

ENTRAR NO ROUTEFLOW.

A equipe entra com e-mail e senha. Todas as páginas têm um painel de ajuda **How this page works** (Como esta página funciona).

Painel

O painel mostra como está o dia de hoje:

- **Today** (Hoje): rotas em andamento, paradas concluídas, pontualidade, exceções, devoluções, dinheiro e caminhões parados.
- **Cartões de resumo:** Equipment (equipamentos), Drivers (motoristas), Orders (pedidos), Returns (devoluções), Cash collected (dinheiro recebido), SAP posting health (saúde dos lançamentos no SAP), Loading / dock (carregamento / doca) e Compliance alerts (alertas de conformidade).
- **Orders not on a route** (Pedidos fora de rota): tudo o que ainda aguarda planejamento.
- **KPIs do período:** últimos 7 dias, este mês, ontem ou um intervalo personalizado.

Dispatch: planejando rotas

1. Abra **Dispatch** (Despacho).
2. Escolha a **Dispatch date** (data de despacho) e a **Phase** (fase): *Preplan* (pré-planejamento) para uma primeira análise, *Final* para o plano que você vai executar.
3. Clique em **Run Dispatch** (Executar despacho). O RouteFlow monta três **cenários**. Para cada um, mostra Trucks (caminhões), Total KM, Fill % (% de ocupação) e Estimated cost (custo estimado), com as rotas no **Route map** (mapa de rotas).
4. Compare os cenários e ajuste conforme necessário. Você pode:
 - atribuir motoristas,
 - verificar os avisos de **hazmat** (produtos perigosos),
 - revisar os **Unassigned orders** (pedidos não atribuídos, que não couberam).
5. Clique em **Commit** (Confirmar). O RouteFlow então:
 - cria as Entregas no SAP identificadas com rota, caminhão e parada,
 - abre as viagens de quilometragem,
 - cria as sessões de carregamento,
 - envia a cada cliente, por e-mail, o aviso *Delivery scheduled* (entrega agendada).
6. **Print manifest** (Imprimir manifesto) gera o manifesto da rota.

Se um aviso impedir a confirmação, você pode escolher **Commit anyway** (Confirmar mesmo assim). **Uncommit** (Desfazer confirmação) é possível até que algo tenha sido lançado ou entregue.

Transferência para o próximo plano: paradas não entregues, cargas incompletas e devoluções não coletadas entram automaticamente no próximo plano. Elas ficam marcadas como *carried from* (transferido de).

Frota e dados mestre

Fleet (Frota) contém os seus **Trucks** (caminhões), **Depots** (centros de distribuição) e **Drivers** (motoristas), junto com os dados de conformidade (habilitações, inspeções). A maior parte disso é importada do SAP em Setup → Sync. Os dados que você adiciona no RouteFlow nunca são sobrescritos por uma importação.

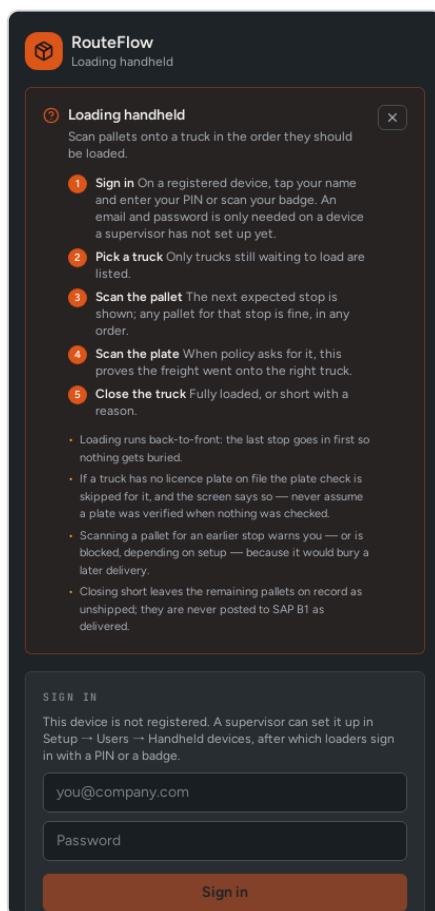
Pareando o celular de um motorista:

1. Abra o motorista e clique em **Pair a phone** (Parear um celular). Um código QR aparece. Ele funciona uma única vez, por 15 minutos.
2. O motorista o lê com o celular e toca em **Pair this phone** (Parear este celular).
3. A partir daí, o motorista toca em **Sign in with this phone** (Entrar com este celular), usando Face ID, impressão digital ou bloqueio de tela.

Carregamento

Há uma sessão de carregamento (**Loading**) por rota confirmada, em sequência **a partir da última parada**, para que a primeira entrega fique mais perto da porta.

- **Sheet** (Folha) imprime uma folha de carregamento para equipes sem coletores.
- Com o carregamento verificado por leitura ativado, os carregadores usam o **coletor**:
 1. Tocam no próprio nome e digitam o PIN ou leem o crachá.
 2. Escolhem o caminhão.
 3. Leem os paletes e, em seguida, a placa de identificação (license plate).
 4. Fecham o caminhão.
- Um caminhão pode ser fechado **incompleto** (short), com um motivo. O aviso de falta então lista os paletes deixados para trás, e eles passam para o próximo plano.



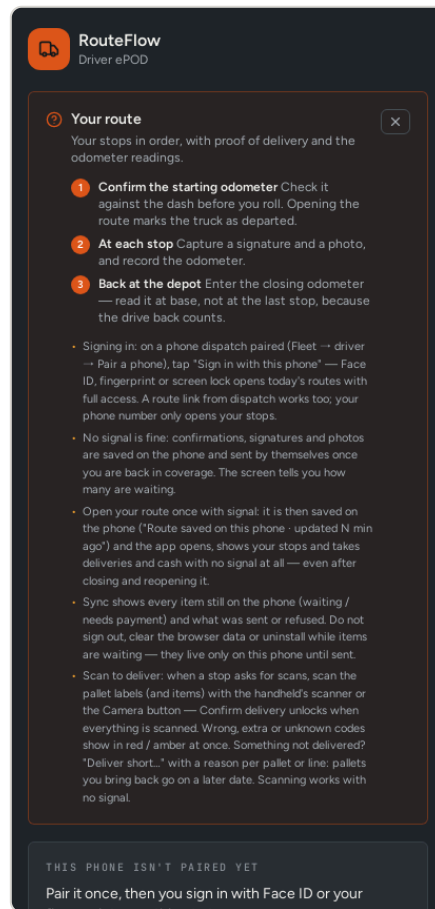
LOGIN DO COLETOR DE CARREGAMENTO.

Quadro

O **Board** (Quadro) é uma tela de parede para a doca. Ele mostra Trucks loading (caminhões em carregamento), Ready to roll (prontos para sair), On the road (na estrada), Back at depot (de volta ao centro), Stops done (paradas concluídas), Pallets loaded (paletes carregados) e Left behind (deixados para trás). Defina o horizonte e a atualização automática e, em seguida, coloque em tela cheia.

Uma tela sem login de funcionário pode usar o **screen link** (link de tela) em Setup → SAP Setup → Warehouse board.

O aplicativo do motorista



LOGIN DO APLICATIVO DO MOTORISTA.

Os motoristas abrem o RouteFlow no celular (driver.csc-work.com). O aplicativo **funciona offline**: tudo é salvo no celular e enviado assim que houver sinal.

1. **Início do dia:** confirme o **hodômetro inicial** conferindo com o painel do veículo. Abrir a rota marca o caminhão como tendo saído.
2. **Em cada parada:**
 - Toque em **Navigate** (Navegar) para abrir o Google Maps, Sygic, CoPilot ou Apple Maps.
 - Se a parada exigir, leia os paletes ou itens.
 - Colete a **assinatura** do cliente.
 - Use **Take photo** (Tirar foto) para registrar fotos (até 6).
 - Receba um pagamento, se houver valor devido: dinheiro, cheque ou cartão.
 - Toque em **Confirm delivery** (Confirmar entrega) ou em **Confirm pickup** (Confirmar coleta) para uma devolução.
3. **Problemas:** toque em **Log exception** (Registrar exceção) ou em **Deliver short...** (Entregar incompleto) com um motivo para cada palete ou linha faltante. Tudo o que faltar volta em uma data posterior.
4. **Fim do dia:** informe o **Ending odometer** (hodômetro final) no centro de distribuição e toque em **Complete route** (Concluir rota).

O painel **Sync** mostra o que está aguardando envio. Toque em **Push now** (Enviar agora) para enviar. Não saia do sistema nem limpe o navegador enquanto houver itens aguardando; até serem enviados, eles existem apenas no celular.

O que o cliente vê

- **Delivery scheduled (ASN)** (Entrega agendada): enviado na confirmação, com um link para a página de rastreamento.
- **Página de rastreamento**: um mapa com quantas paradas faltam até o caminhão chegar, e o **conhecimento de embarque**: embarcador, destinatário, transportadora, motorista, pedido, nota de entrega, unidades de manuseio, peso e volume.
- **Delivered** (Entregue): um e-mail com o **PDF de comprovante de entrega** e as fotos anexadas. O PDF também pode ser baixado na página de rastreamento.
- **Devoluções**: o cliente pode iniciar uma devolução na página de rastreamento (**Return items**, devolver itens).

Quilometragem, manutenção e custos

- **Mileage** (Quilometragem, /mileage) é a sequência de leituras do hodômetro por caminhão. As viagens são abertas automaticamente na confirmação; você também pode clicar em **Start trip** (Iniciar viagem). As viagens encerradas podem ser reabertas para correção.
- **Maintenance** (Manutenção) mostra os caminhões Available (disponíveis), In service (em manutenção) e com PM due (manutenção preventiva pendente). Aqui você pode:
 - **Record odometer** (Registrar hodômetro),
 - **Schedule PM** (Agendar manutenção preventiva),
 - **Report breakdown** (Informar quebra),
 - **Close service** (Encerrar manutenção).
- **Costs** (Custos) mostra o custo operacional, o custo de manutenção e o custo por entrega, detalhados por caminhão e por centro de custo. A aba **Plan vs executed** (Planejado x executado) compara as rotas planejadas com o que realmente aconteceu.

Handhelds: acerto do dinheiro dos motoristas

Handhelds lista o que os motoristas receberam, filtrado por data, motorista e status, com totais de **Cash** (dinheiro), **Check** (cheque) e **Card** (cartão).

1. Filtre pelo dia ou pela rota.
2. Clique em **Preview** (Visualizar) para conferir os recibos.
3. Clique em **Push to SAP** (Enviar ao SAP). Isso cria documentos de Contas a receber no SAP. Um recibo também pode ser anulado.
4. **Pull open invoices** (Buscar faturas em aberto) atualiza as faturas contra as quais os motoristas podem receber. **Export CSV** (Exportar CSV) baixa a lista.

Devoluções (RMA)

1. Clique em **New return** (Nova devolução) e localize a entrega em que as mercadorias vieram.
2. Escolha os itens e, em seguida, **Make request** (Criar solicitação) ou **Make request and email the customer** (Criar solicitação e enviar e-mail ao cliente) para que o cliente confirme os itens.
3. O cliente confirma pelo link do e-mail. Você também pode marcar *Customer confirmed by phone* (Cliente confirmou por telefone).
4. Um **aprovador de devoluções** (que não seja a pessoa que fez a solicitação) clica em **Approve — create the Return Request** (Aprovar — criar a Solicitação de devolução) ou em **Reject** (Rejeitar).
Quando aprovada:
 - a Solicitação de devolução é criada no SAP,
 - o cliente recebe por e-mail o número de RMA e a data de coleta.
5. A coleta é planejada como uma parada de devolução na data prevista. Quando o motorista confirma a coleta, a **Devolução** é lançada no SAP (se a sua política de lançamento assim determinar).

Status: *Open* (aberta), *Waiting for approval* (aguardando aprovação), *Waiting for customer* (aguardando cliente), *Changes asked* (alterações solicitadas), *Approved* (aprovada), *Rejected* (rejeitada).

Setup específico do RouteFlow

SAP Setup (*administradores*)

Com mais de uma empresa SAP, escolha a empresa primeiro. Cada empresa tem as suas próprias configurações.

Seção	O que você decide
How service is posted (Como o serviço é lançado)	Quando a Entrega é lançada no SAP: na confirmação, no fechamento do caminhão, na saída ou na parada. Quando a Devolução é lançada no SAP: nunca (tratada no SAP) ou quando o motorista confirma a coleta.
Planning (Planejamento)	Se os Pedidos de venda que não estão <i>Approved</i> (aprovados) no SAP devem ser deixados de fora.
Concept → Chart of Accounts (Conceito → Plano de contas)	O mapeamento de contas contábeis.
Cash receipts (Recebimentos em dinheiro)	Quando um recibo é lançado; o que o motorista pode fazer com o dinheiro (aplicá-lo à fatura desta entrega, deixá-lo como crédito em conta, alterar o valor por fatura); se deve ser enviada uma confirmação de pagamento por e-mail; se o pagamento é exigido antes da entrega; as contas de dinheiro, cheque e cartão; o provedor de pagamento com cartão.
Loading flow (Fluxo de carregamento)	Carregamento verificado por leitura ativado ou desativado; regra de leitura da placa (primeiro e último palete, todos os paletes ou não obrigatória); a regra de fora de sequência (avisar, bloquear ou não verificar); se um caminhão pode ser fechado incompleto; a origem dos paletes (estimativas do RouteFlow ou SSCCs do StockFlow).
Warehouse board (Quadro do depósito)	Contagem por, horizonte, intervalo de atualização, visão em matriz ou em cartões, e o screen link sem login.
SAP fields (Campos do SAP)	Status dos campos definidos pelo usuário de que o RouteFlow precisa (Check again , verificar novamente).
Scan to deliver (Ler para entregar)	Nível de leitura padrão (nenhum, paletes, paletes mais um item, ou todos os itens), além de exceções por cliente.
Hazmat (Produtos perigosos)	Onde o SAP marca um item como perigoso; quando são exigidos um caminhão para produtos perigosos e um motorista H/X; o telefone de emergência impresso no BOL (conhecimento de embarque); regras de segregação (Reset to DOT table , restaurar a tabela DOT).

Payment providers (*administradores*)

Na aba **Payment providers** (Provedores de pagamento), conecte o **Stripe** ou o **PayPal** para os pagamentos com cartão recebidos pelos motoristas. Escolha o modo *Test* ou *Live*, a moeda e o provedor padrão.

System (*administradores*)

- **License & Tier** (Licença e nível): **Refresh license** (Atualizar licença), a escala de recursos e a saúde do serviço.
- **On-time tolerance** (Tolerância de pontualidade, $\pm$ minutos), usada no painel.
- **Driver sign-in** (Login do motorista): se os motoristas podem entrar com o número de telefone.
- **Driver navigation** (Navegação do motorista): o aplicativo padrão e as unidades imperiais ou métricas.

Email templates

O RouteFlow envia os e-mails abaixo. Todos podem ser editados em **Email templates** (Modelos de e-mail):

- Entrega agendada (ASN)
- Saiu para entrega
- Entregue (comprovante de entrega)
- Exceção na entrega
- Coleta agendada
- Pagamento recebido
- Solicitação de devolução — confirme os itens
- Solicitação de devolução recebida
- Devolução aprovada — RMA e data de coleta
- Solicitação de devolução rejeitada

Na mesma aba, você pode:

- escolher quais e-mails são **enviados automaticamente**,
- escolher se deseja **anexar o POD** (comprovante de entrega),
- definir com quantas paradas de antecedência o caminhão aparece na página de rastreamento,
- listar os **clientes que não devem ser notificados**.