Vorfälle konfigurieren (Abholung und Lieferung)

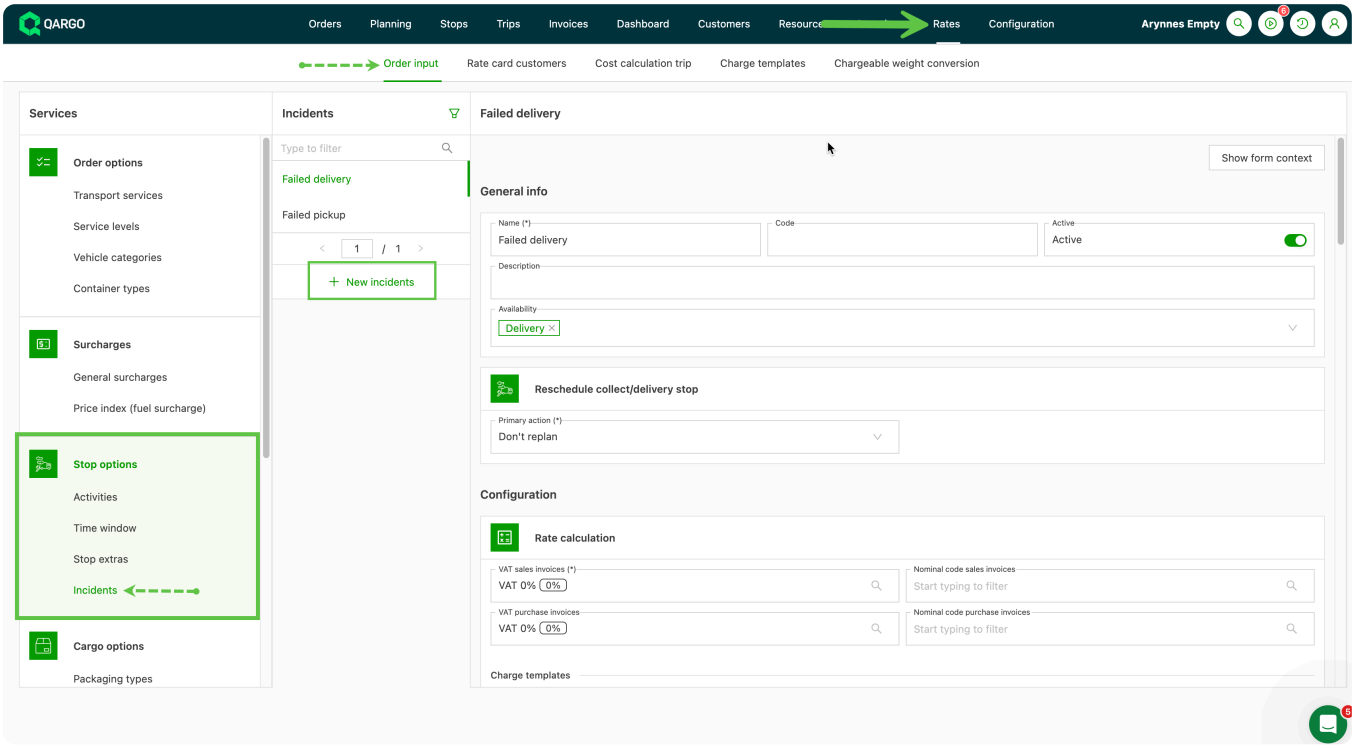
Vorfälle konfigurieren und Aktionen wie Blockieren, Stornieren, Nicht neu planen, Erneut versuchen oder Zurück mit Angabe des Hub-Standorts festlegen.

Aktualisiert 15. Juni 2026

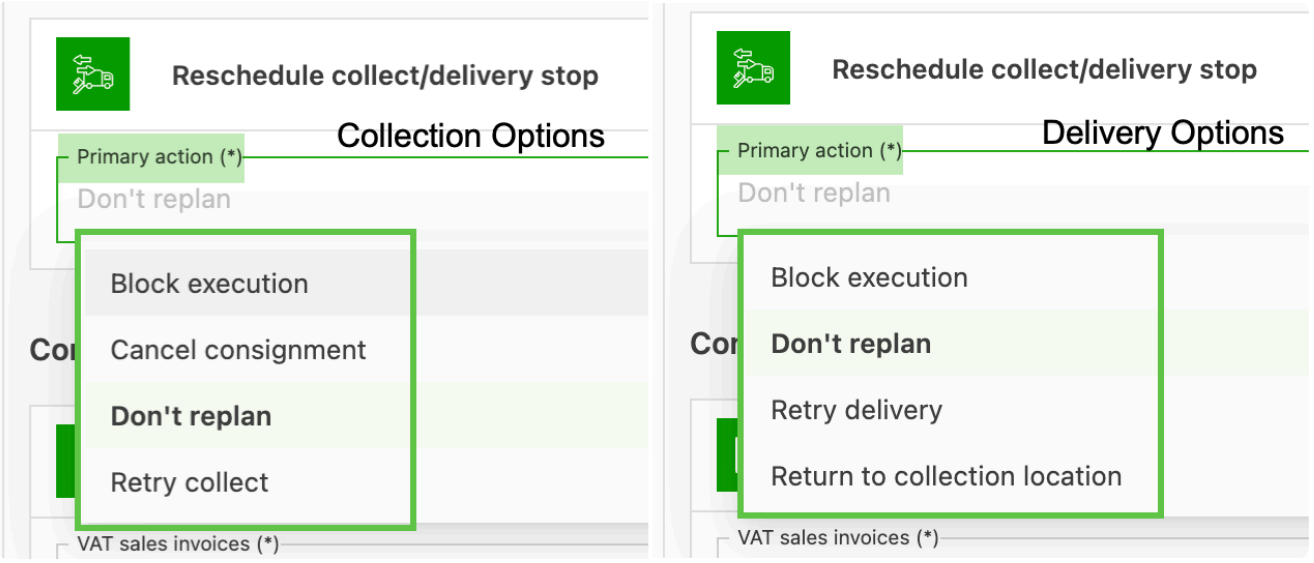
Vorfälle lassen sich konfigurieren, z. B. eine fehlgeschlagene Lieferung oder Abholung, und dann bei Aufträgen oder Fahrten verwenden. Damit wird ein Vorfall erfasst, der speziell einem Stopp zugeordnet ist.

- Zu **Tarife > Auftragseingabe** navigieren
- Linkes Menü: **Stoppoptionen** – auf **Vorfälle** klicken
- Auf **Neue Vorfälle** klicken, um eine neue Option hinzuzufügen, und die Details unter **Allgemeine Informationen** ausfüllen.
    - Auswählen, bei welchen Stopps der Vorfall verwendet werden kann
    - Festlegen, welche Kunden Vorfälle über das Kundenportal sehen können (Alle / Nur ausgewählte Kunden)
    - Die Aktion für den Stopp bei Erfassung des Vorfalls festlegen. Folgende Optionen stehen zur Verfügung:
        - Ausführung blockieren – kann nicht neu geplant werden und wechselt in den Status „Blockiert“
        - Nicht neu planen – keine weitere Aktion, aber weiterhin unter „Zu planen“ verfügbar
        - Abholung / Lieferung erneut versuchen – den Stopp neu terminieren.
    - Einen Fragepfad festlegen (optional), wenn die mobile Qargo-App verwendet wird und bestimmte Schritte oder Informationen erforderlich sind.
- Wenn Gebühren anfallen, eine Gebührenvorlage hinzufügen, die auf bestimmte Preislisten angewendet werden kann
    - Bei Bedarf eine bestimmte Preisliste mit dem Transportservice verknüpfen.

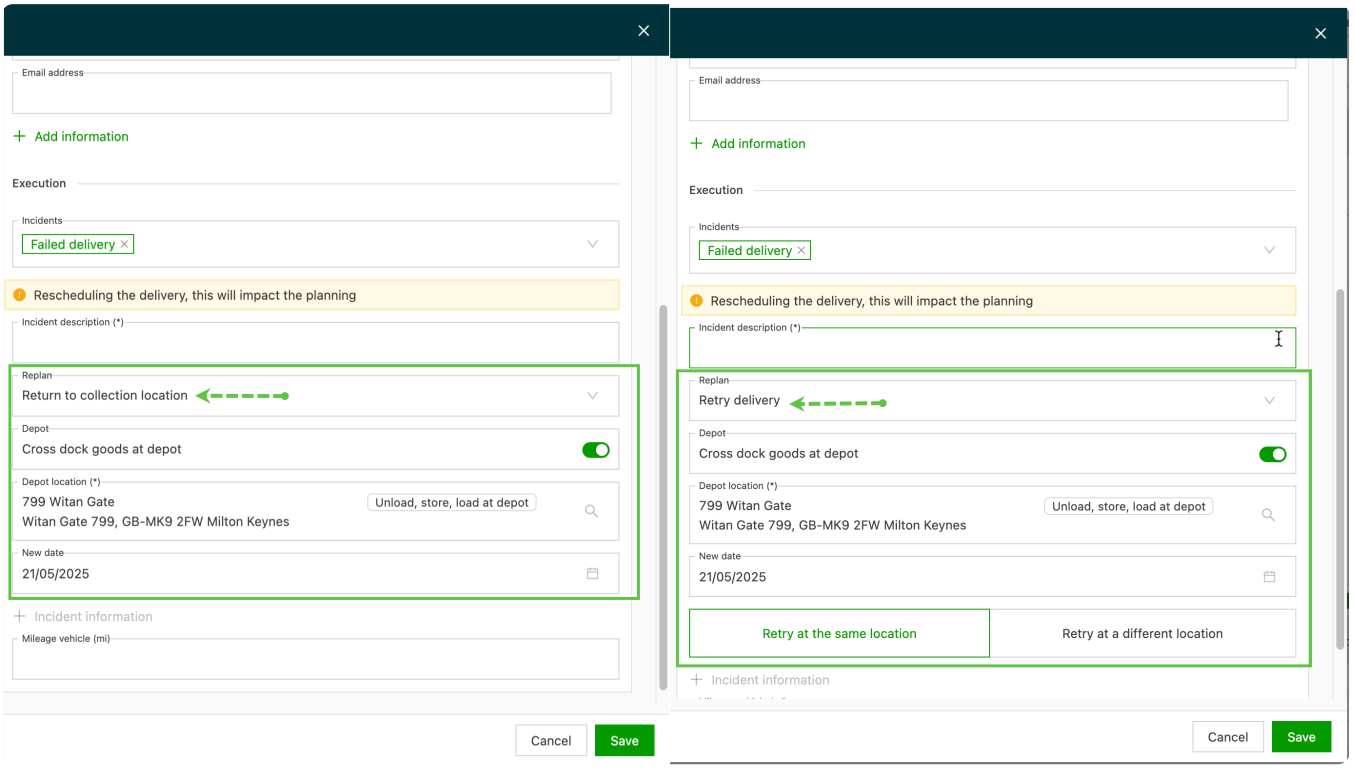
Sicherstellen, dass der Vorfall in den Konfigurationseinstellungen für den Transportservice auf **„Aktiv“** gesetzt ist. Dadurch wird er im Dropdown-Menü beim Hinzufügen eines Vorfalls angezeigt.

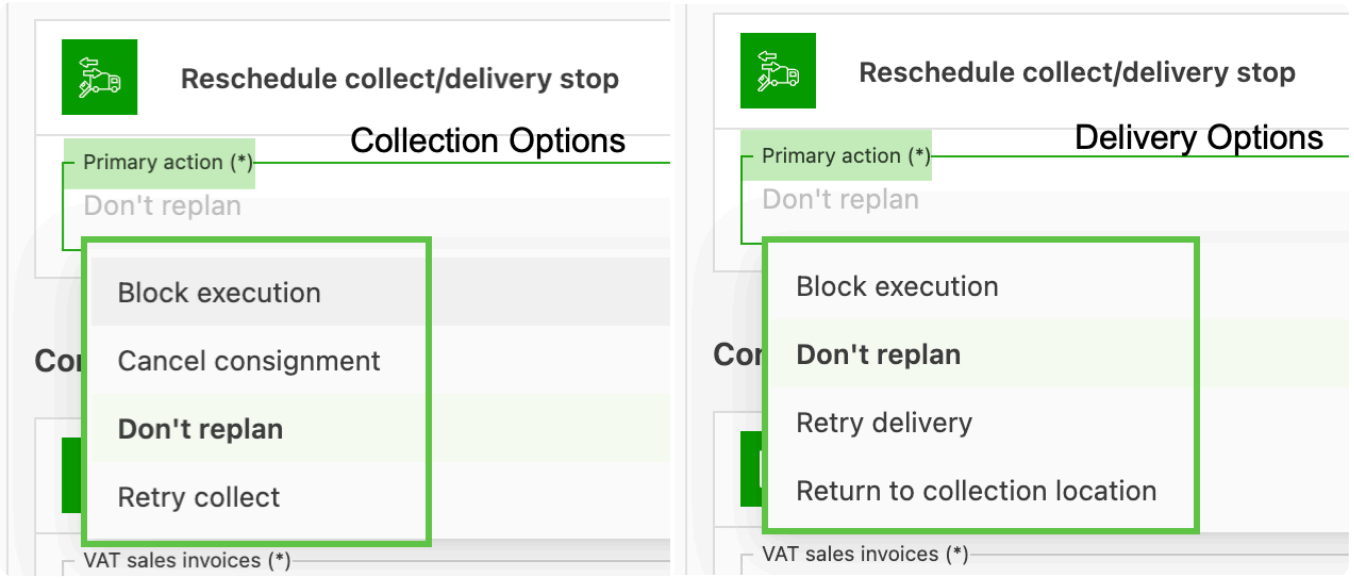


- Die **Primäre Aktion** auswählen, die nach der Erfassung eines Vorfalls erforderlich ist. Folgende Optionen stehen zur Verfügung:



  - **Ausführung blockieren:** Der Auftrag wird blockiert, und es sind keine weiteren Planungsaktivitäten möglich. Der Auftrag wird unter **Aufträge** in den Reiter „Blockiert“ verschoben.
  - **Sendung stornieren (Abholung):** Die Sendung wird storniert. Der Auftragsstatus wird abhängig von den Sendungen im Auftrag aktualisiert (Geplant, Unterwegs, Geliefert).
  - **Nicht neu planen:** Der Vorfall wird beim Auftrag erfasst, der Auftragsstatus wird jedoch nicht aktualisiert.
  - **Abholung / Lieferung erneut versuchen:** Diese Option erfasst den Stopp als Vorfall und setzt den Auftrag erneut auf den Status *Zu planen*. Bei Lieferungen muss für die erneute Zustellung ein Standard-Hub-Standort angegeben werden. Von diesem Standort aus wird die geladene Fracht für die nächste Fahrt neu eingeplant.
  - **Zurück zum Abholort (Lieferung):** Die Sendung wird neu geplant. Für die erneute Zustellung muss ein Standard-Hub-Standort angegeben werden. Von diesem Standort aus wird die geladene Fracht für die nächste Fahrt neu eingeplant.





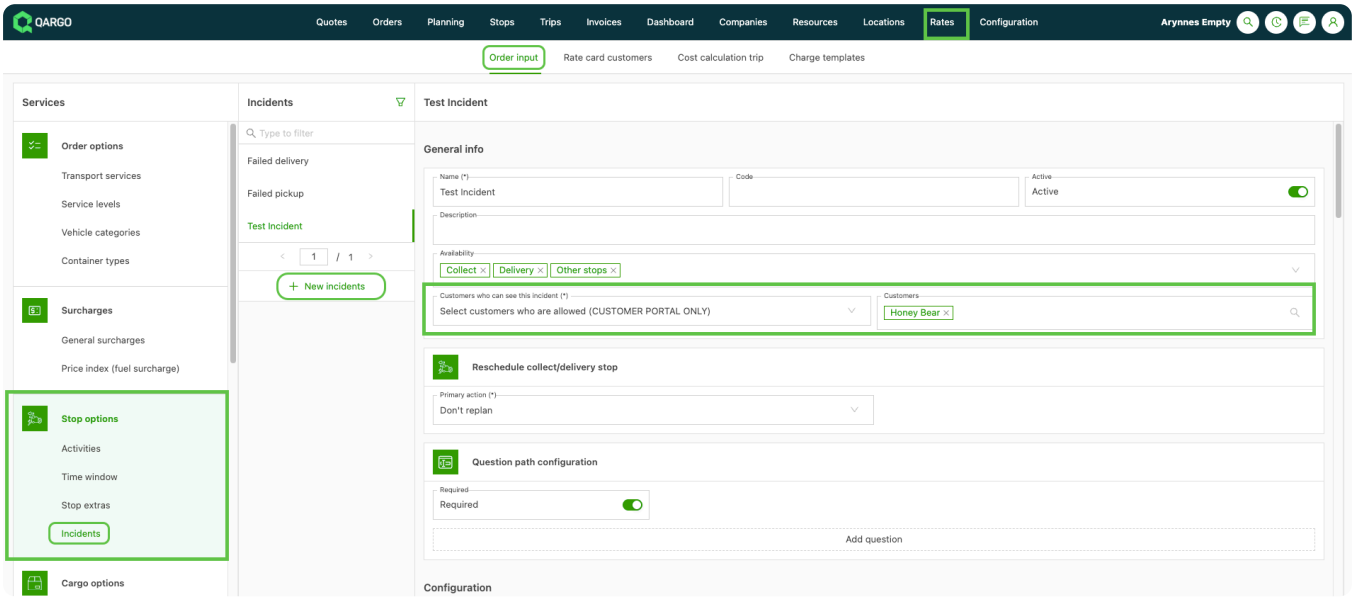
Wenn die Option ***Erneut versuchen / Zurück*** ausgewählt ist, wird der Hub-Standort beim Erfassen des Vorfalls angezeigt. Dieser kann bei Bedarf auf einen anderen Standort geändert werden.

Sobald die Konfigurationen gespeichert sind, können diese Vorfälle bei Aufträgen und Fahrten ausgewählt werden.

Vorfälle im Kundenportal konfigurieren und anzeigen

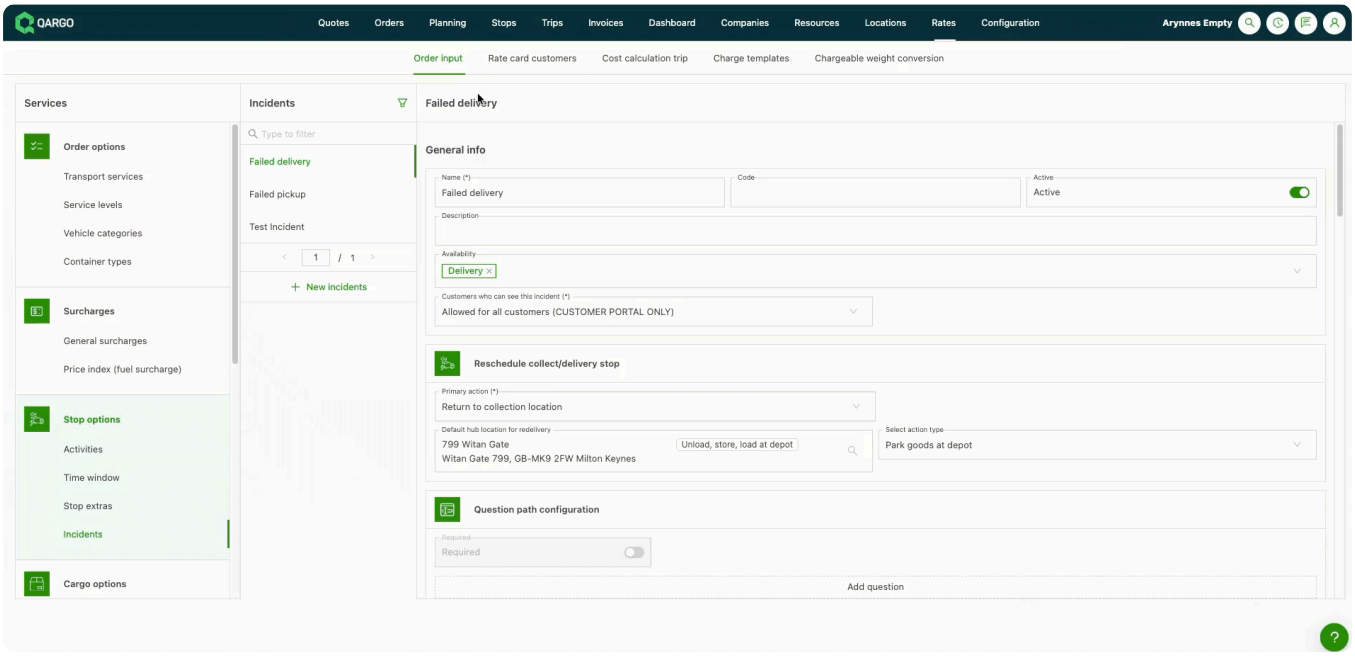
Sofern aktiviert, können Kunden Stoppvorfälle im Portal sehen:

- Die Anzeige kann für alle Kunden oder nur für bestimmte Kunden aktiviert werden.
- Für jeden Vorfall lässt sich einzeln konfigurieren, ob er dem Kunden angezeigt wird oder nicht



Was sich im Kundenportal ändert

Wenn ein Vorfall erfasst wurde und für den Kunden sichtbar ist, sehen die Nutzer dasselbe Vorfallsymbol. Beim Bewegen der Maus über das Symbol wird eine Zusammenfassung angezeigt.



Für Kunden, die einen Vorfalltyp nicht sehen dürfen, erscheint dieser an keiner Stelle mehr im Portal:

- Das Vorfallsymbol neben dem Auftragsnamen in der Auftragsliste.
- Das Vorfallsymbol in der Kopfzeile der Auftragsdetails.
- Die Bezeichnung **Vorfall** im Ausführungsbereich der Auftragsdetails.
- Die zugehörigen Vorfallspalten unter **Anpassen**.

Die interne Erfassung bleibt unverändert: Vorfälle werden weiterhin wie bisher erfasst, nur die Sichtbarkeit im Portal ändert sich.

Fehlerbehebung

Problem	Lösung
Ein Vorfall wird im Portal weiterhin angezeigt	Prüfen, ob der Kunde bei diesem Vorfalltyp unter **Kunden, die diesen Vorfall sehen können** ausgeschlossen ist.
Die Einstellung kann nicht bearbeitet werden	Für die Bearbeitung von Vorfalltypen ist Zugriff als *Super admin* erforderlich.
Vorfälle sollen im Subunternehmer-Portal ausgeblendet werden	Diese Funktion betrifft nur das Kundenportal. Die Sichtbarkeit im Subunternehmer-Portal wird separat behandelt.