FAQ – Ticket-Portal

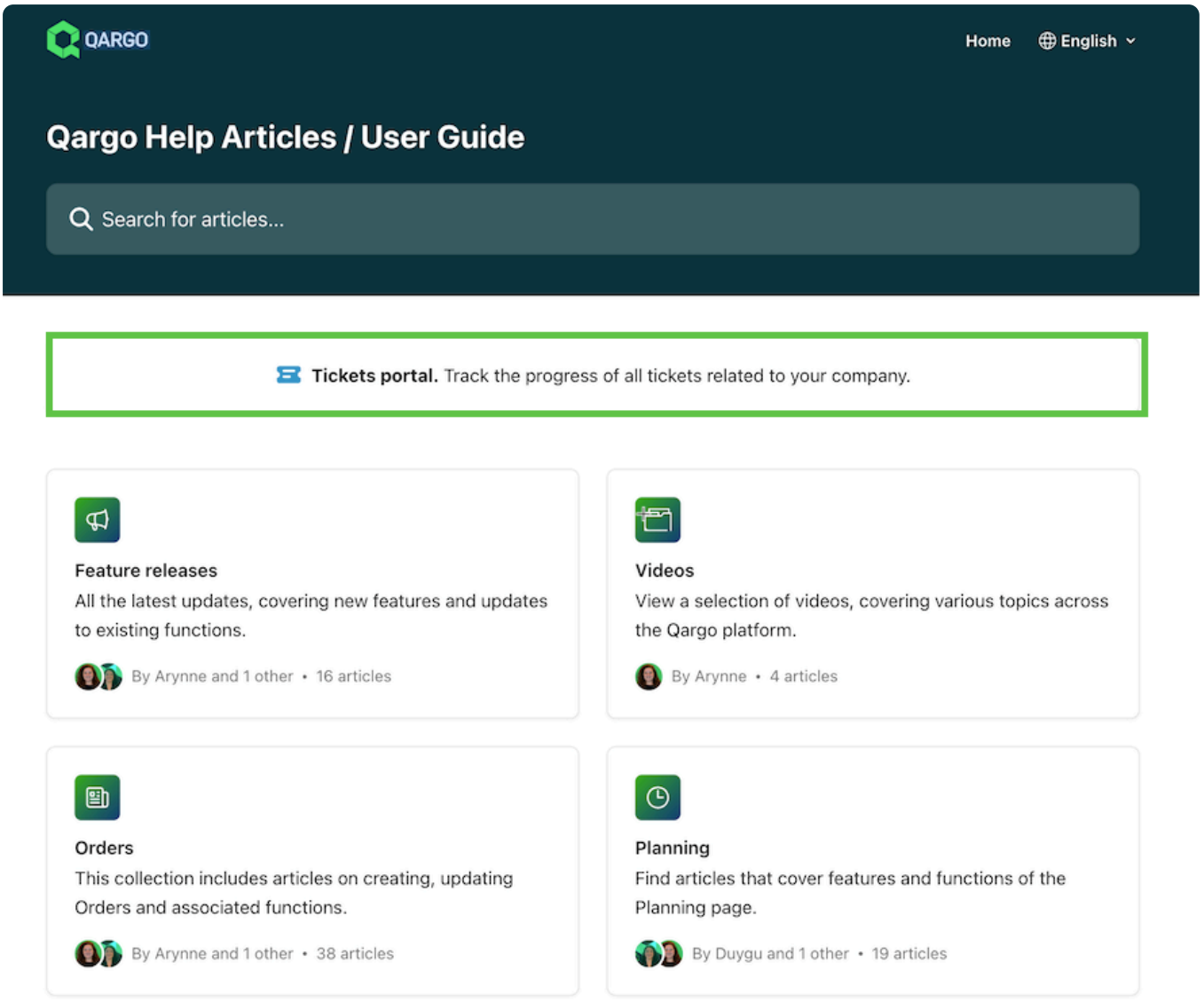
Super admins können Funktionsanfragen über das Ticket-Portal nachverfolgen. Status und Priorität sind nur zur Ansicht sichtbar. Neue Anfragen werden über den Support-Chat eingereicht.

Aktualisiert 12. August 2026

F. Wofür dient das Ticket-Portal auf der Hilfeseite und wie wird es verwendet?

A. Im Ticket-Portal sind die Anfragen zu finden, die das eigene Unternehmen für neue Funktionen oder Integrationen gestellt hat.

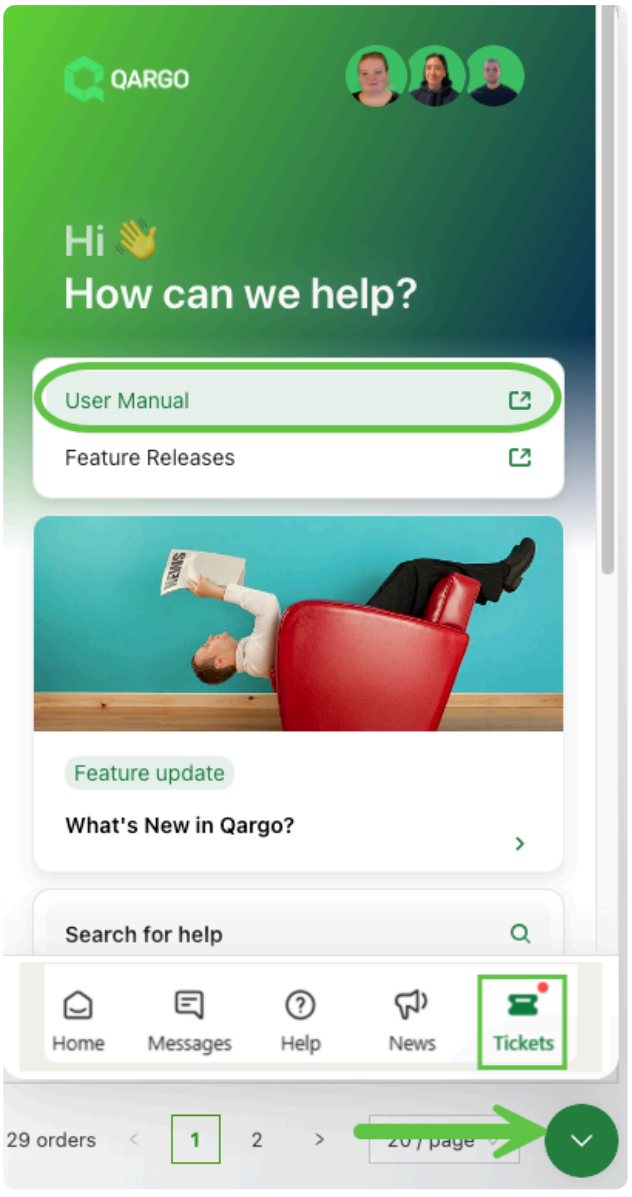
Dieses Portal dient ausschließlich der Übersicht und Nachverfolgung von Anfragen. Anfragen können hier nicht eingereicht werden.



Bitte beachten: Der Prozess für Funktionsanfragen hat sich **geändert**.
Admin-Rolle + andere Rollen: Für Funktionsanfragen empfiehlt es sich, die **Super admins** des eigenen Unternehmens zu kontaktieren.
Diese können sich anschließend an den zuständigen **Qargo Account Manager** wenden, um sicherzustellen, dass die Anfrage ordnungsgemäß geprüft und bewertet wird.

Super admins: Diese können sich gerne direkt über **success@qargo.com** an den zuständigen **Account Manager** wenden.
Die **Account Manager** prüfen die Anfrage und bewerten, ob sie zu einem geeigneten Zeitpunkt im System erfasst werden kann.

- Der Zugriff auf das Portal ist auf den ***Super admin*** des Kontos oder den benannten Hauptansprechpartner des Kontos beschränkt. Wenn eine Anfrage eingereicht wurde, die Details aber nicht sichtbar sind, ist zunächst eine interne Klärung erforderlich.
- Das Portal befindet sich im Benutzerhandbuch, das über das Support-Center aufgerufen wird.



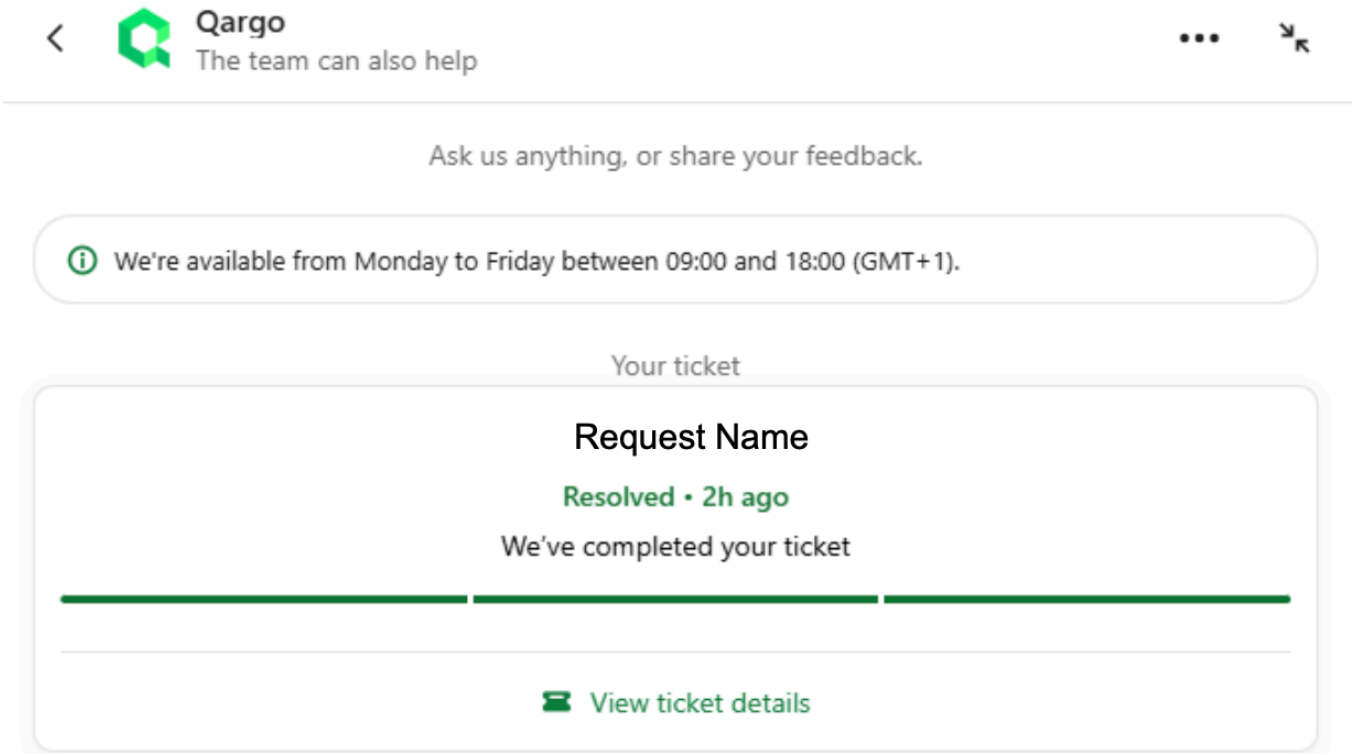
- Super admins können das Portal auch direkt aufrufen über:
  - help.qargo.com
  - help.qargo.com/en/tickets-portal

Ticketstatus

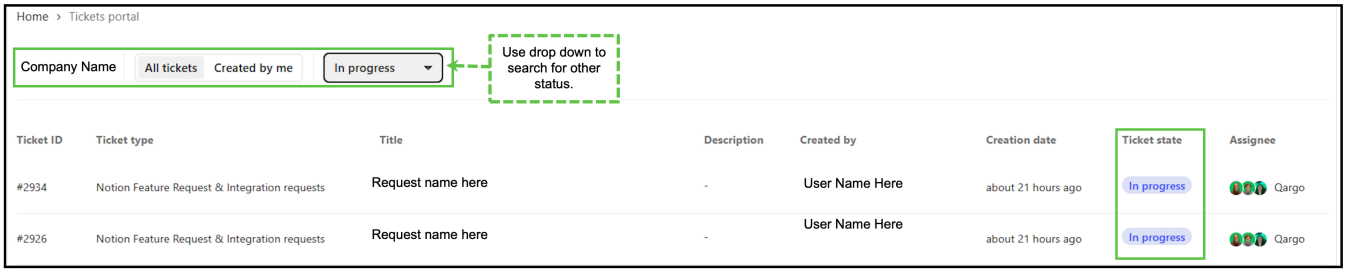
Am Ticket wird ein Fortschrittsstatus angezeigt. So ist erkennbar, an welcher Stelle im Prozess sich die Anfrage befindet. Mögliche Status sind:

- **Eingereicht.** Die Anfrage wurde eingereicht, die Bearbeitung hat aber noch nicht begonnen.
- **In Bearbeitung.** Die Anfrage wurde geprüft und die Arbeit daran hat begonnen.
- **Erledigt.** Die Anfrage wurde abgeschlossen.

Über Statusänderungen werden Benachrichtigungen versendet.



Es ist möglich, nach diesen Status zu filtern. So lassen sich ausstehende Anfragen leicht erkennen.



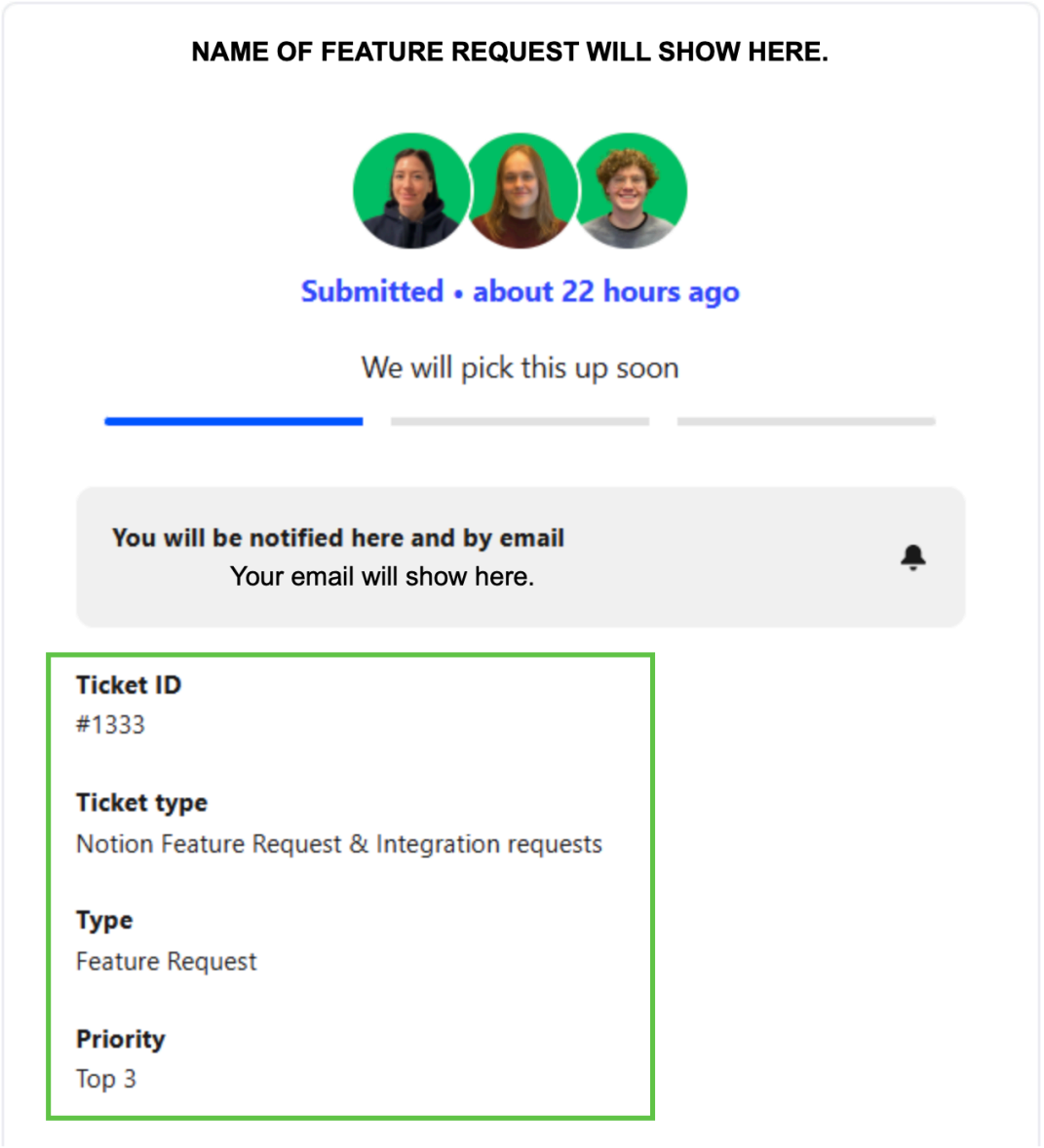


Ticketdetails

Tickets dienen nur der Übersicht und zeigen folgende Details:

- Name der Funktionsanfrage

- Status der Anfrage (Eingereicht / In Bearbeitung / Erledigt)
- E-Mail-Adresse des Nutzers, der benachrichtigt wird
- Ticket-ID – eindeutige Kennung der Anfrage im System.
- Anfragetyp – Funktion / Integration
- Priorität



Hinweis: *„Nachricht senden“* sowie Anfragen zu Statusaktualisierungen offener Anfragen über das Ticket **werden im Portal nicht unterstützt.** Bei Fragen zu einer Anfrage bitte den **Account Manager oder Onboarding Manager** kontaktieren.