Qargo Intelligence Chat-Agent: Was er ist und wann er verwendet wird

Der Chat-Launcher in Qargo bietet Zugriff auf drei Support-Optionen, die jeweils für eine andere Art von Frage geeignet sind. Dieser Artikel erklärt, was jede Option leistet und wann sie verwendet wird.

Aktualisiert 1. April 2026

🎥 Auf den Link unten klicken, um eine kurze Übersicht anzusehen

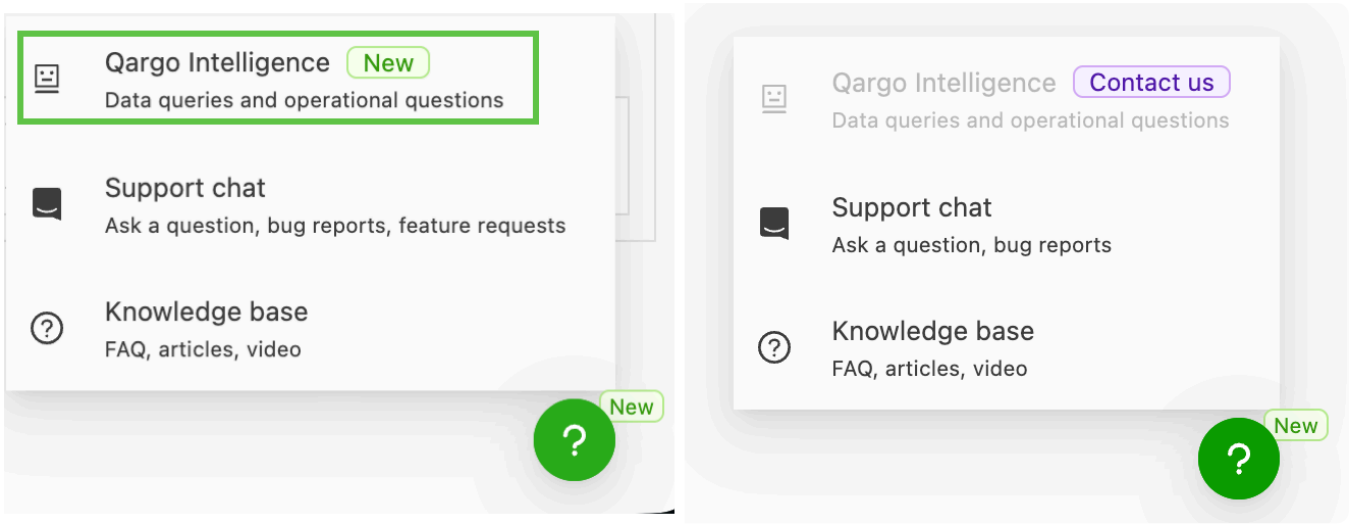
▶ https://watchclueso.com/embed/kdc7i9onwiefu8ly

Einführung

Was?
Ein neuer Chat-Launcher ersetzt die bisherige Support-Schaltfläche in Qargo. Es werden jetzt drei Optionen angezeigt: der **Qargo Intelligence Agent, der Support-Chat und die Qargo-Wissensdatenbank**.

Warum?
Nutzer erhalten jetzt sofort Antworten auf häufige Fragen und können operative Daten abrufen, ohne auf einen Support-Mitarbeiter zu warten.

Wie?
Auf das Chat-Symbol in der unteren Ecke des Bildschirms klicken, um den Launcher zu öffnen, und die Option wählen, die zur Frage passt. Ist Qargo Intelligence nicht aktiviert, steht diese Option nicht zur Verfügung.

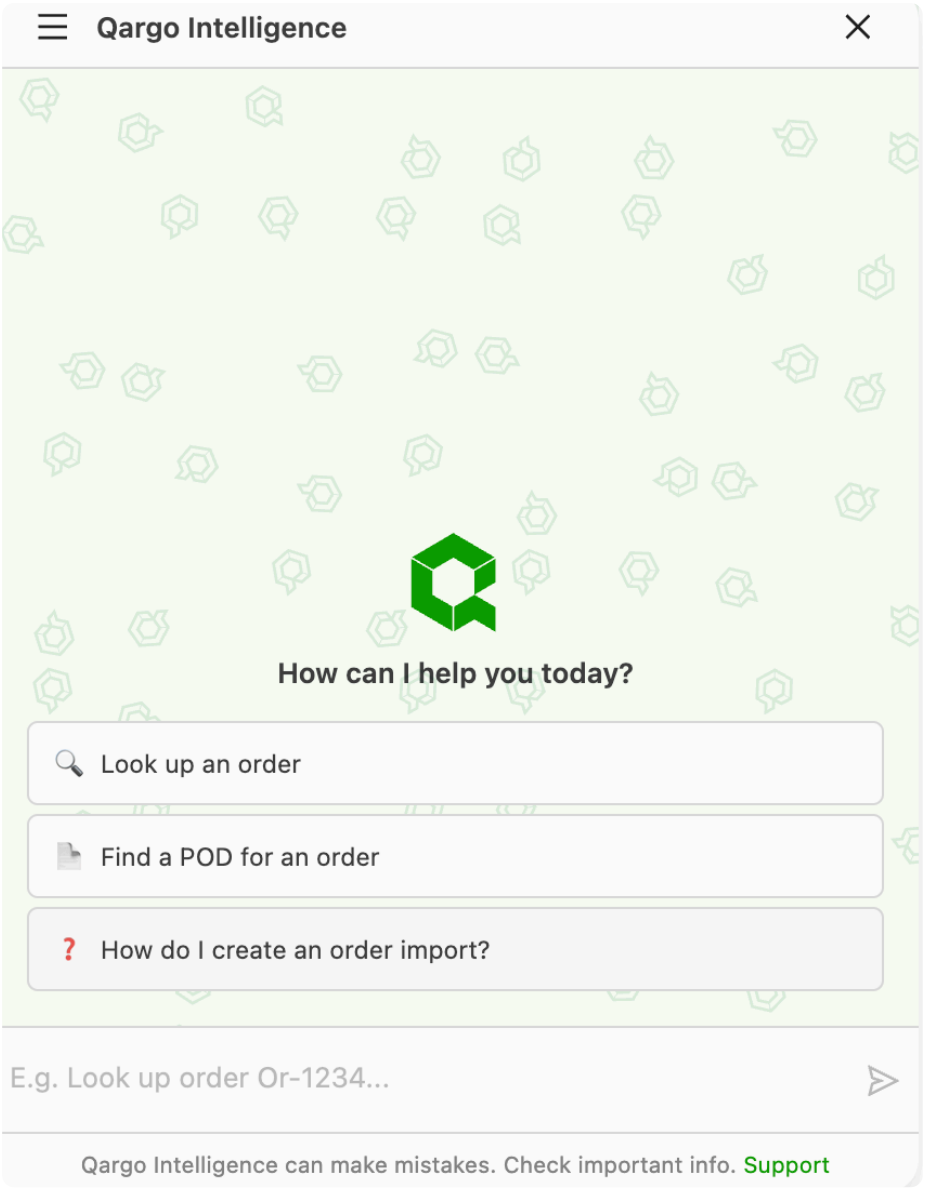


Die drei Optionen im Überblick

Option	Geeignet für
Qargo Intelligence Agent\	
(Erfordert die Aktivierung von Qargo Intelligence)	Einen bestimmten Datensatz abrufen, nachfragen, wie etwas funktioniert, einen fehlgeschlagenen Import untersuchen.
Support-Chat	Einen Fehler melden oder ein Problem eskalieren, das die KI nicht lösen konnte.
Wissensdatenbank	Dokumentation durchsuchen, Schritt-für-Schritt-Anleitungen lesen oder eine Funktion im eigenen Tempo erkunden.

Qargo Intelligence Agent

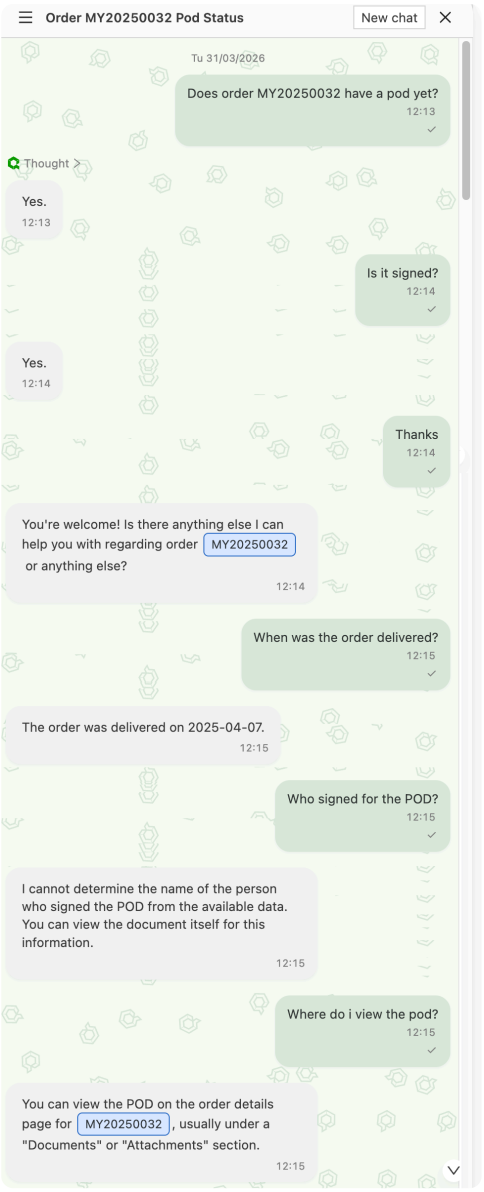
(Aktivierung der Funktion Qargo Intelligence erforderlich)
Der **Qargo Intelligence Chat-Agent** ist ein KI-gestützter Assistent mit Zugriff auf operative Daten und die Qargo-Dokumentation. Er antwortet sofort und ist der schnellste Weg zu einer Antwort rund um das Tagesgeschäft.



Wann er verwendet wird

Einen bestimmten Datensatz abrufen
Der Agent kann Details zu Aufträgen, Versänden, Fahrten, Rechnungen und Gutschriften abrufen. Dazu genügt die Angabe einer Referenznummer.

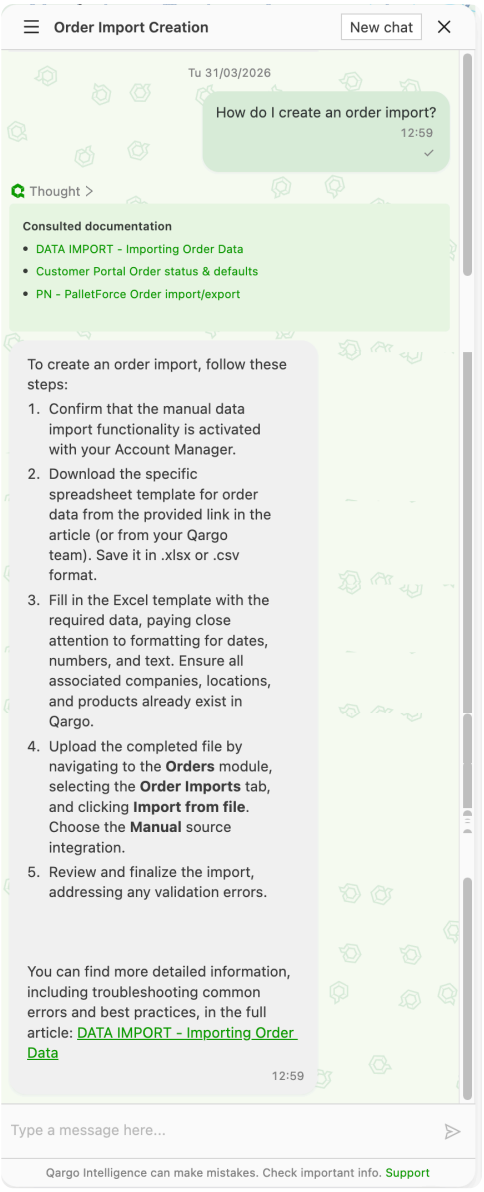
- Wie ist der Status von Auftrag 12345?
- Details zu Rechnung INV-2026-001 anzeigen.
- Wo befindet sich Versand SHP-9876?



Nachfragen, wie etwas funktioniert

Der Agent hat Zugriff auf die Hilfedokumentation von Qargo und kann häufige Aufgaben Schritt für Schritt erklären.

- Wie wird ein wiederkehrender Auftrag erstellt?
- Wie wird einer Fahrt ein Subunternehmer hinzugefügt?
- Wo werden Rechnungsvorlagen konfiguriert?



Einen fehlgeschlagenen Auftragsimport untersuchen
Wenn ein Auftragsimport fehlschlägt, kann der Agent erklären, was schiefgelaufen ist und warum.

- Warum ist der Auftragsimport fehlgeschlagen?
- Was bedeutet dieser Importfehler?

> ‼️ Bei der Untersuchung eines Auftragsimports muss eine Referenznummer angegeben werden, damit der Agent die Anfrage ausführen kann.

Was der KI-Agent nicht kann

Der Agent hat **nur Lesezugriff**: Er kann keine Datensätze erstellen, bearbeiten oder löschen. Außerdem kann er keine listenbasierten Abfragen oder komplexen Vergleiche beantworten:

❌ Welche Aufträge sind für heute geplant?
❌ Alle Rechnungen des letzten Monats anzeigen.
❌ Welche Lieferungen waren diese Woche verspätet?

Für diese Anwendungsfälle direkt die integrierten Ansichten und Filter von Qargo verwenden.

🧰 Der Agent hat nur Zugriff auf Daten innerhalb der aktuellen Qargo-Umgebung. ***Qargo Intelligence*** muss aktiviert sein, um diese Chat-Funktion nutzen zu können. Ist die Funktion nicht aktiviert, bitte den zuständigen Account Manager kontaktieren.

Support-Chat

Der ***Support-Chat*** verbindet direkt mit dem bestehenden Qargo-Support-Kanal; an den bestehenden Funktionen ändert sich nichts. ***Ist die Funktion Qargo Intelligence nicht aktiviert, den Support-Chat verwenden.***

Wann er verwendet wird

- Etwas in Qargo funktioniert nicht oder verhält sich unerwartet
- Eine Frage betrifft die Kontoeinrichtung, die Abrechnung oder Berechtigungen
- Der Qargo Intelligence Chat-Agent hat eine unklare oder falsche Antwort gegeben und eine weitere Untersuchung ist nötig
- Eine komplexe oder ungewöhnliche Situation erfordert Unterstützung durch das Support-Team

---

Wissensdatenbank

Die ***Wissensdatenbank*** öffnet das vollständige Wissensportal von Qargo (help.qargo.com). Hier lässt sich die Dokumentation selbstständig erkunden.

Wann sie verwendet wird

- Suche nach einer vollständigen Schritt-für-Schritt-Anleitung zu einer Funktion
- Ein Thema vor dem Einstieg ausführlich verstehen möchten
- Alle verfügbaren Artikel zu einem bestimmten Modul oder Workflow durchsuchen

---

Fehlerbehebung

Problem	Vorgehen
Der Qargo Intelligence Chat-Agent erkennt eine Referenznummer nicht	Das Format der Referenz prüfen und es erneut versuchen. Ist der Datensatz sehr neu, kurz warten und es erneut versuchen.
Die Antwort des Qargo Intelligence Chat-Agenten scheint falsch zu sein	Über die Option ***Support-Chat*** beim Support-Team nachfragen.
Der Qargo Intelligence Agent ist nicht verfügbar und wird ausgegraut angezeigt.	Der Qargo Intelligence Agent erfordert die Aktivierung der Funktion *Qargo Intelligence*. Den Qargo Account Manager des eigenen Unternehmens kontaktieren.