Portail client : donner accès au portail client

Mis à jour 26 octobre 2026

Avec le portail client, la collaboration avec les clients devient fluide. L'accès d'un client se configure rapidement et simplement. Une fois l'accès activé, les utilisateurs peuvent soumettre des commandes directement dans le système.

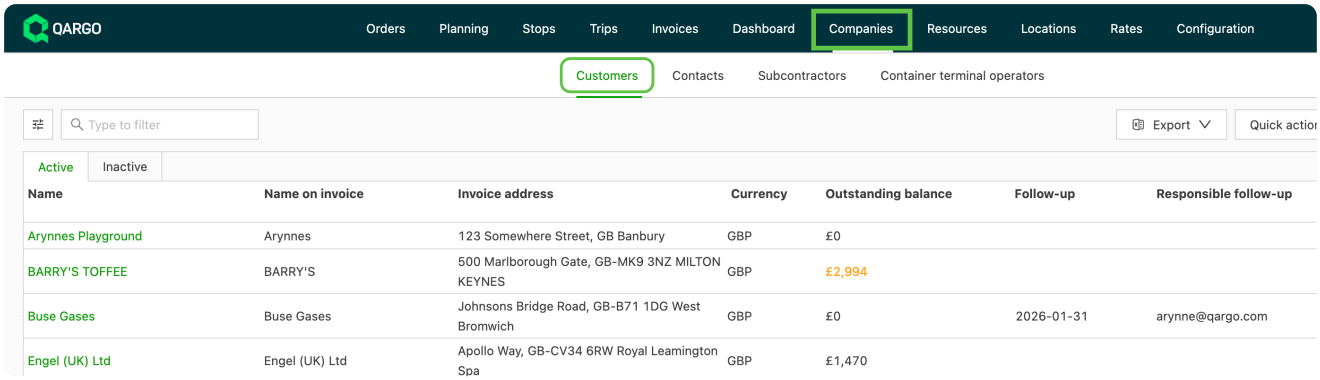
> 📚 Le profil client doit d'abord être **créé et enregistré**. Cliquer sur le lien 👉 pour savoir comment créer un nouveau client.

🎥 Regarder cette vidéo pour savoir comment donner accès au portail client, ou suivre les étapes ci-dessous :

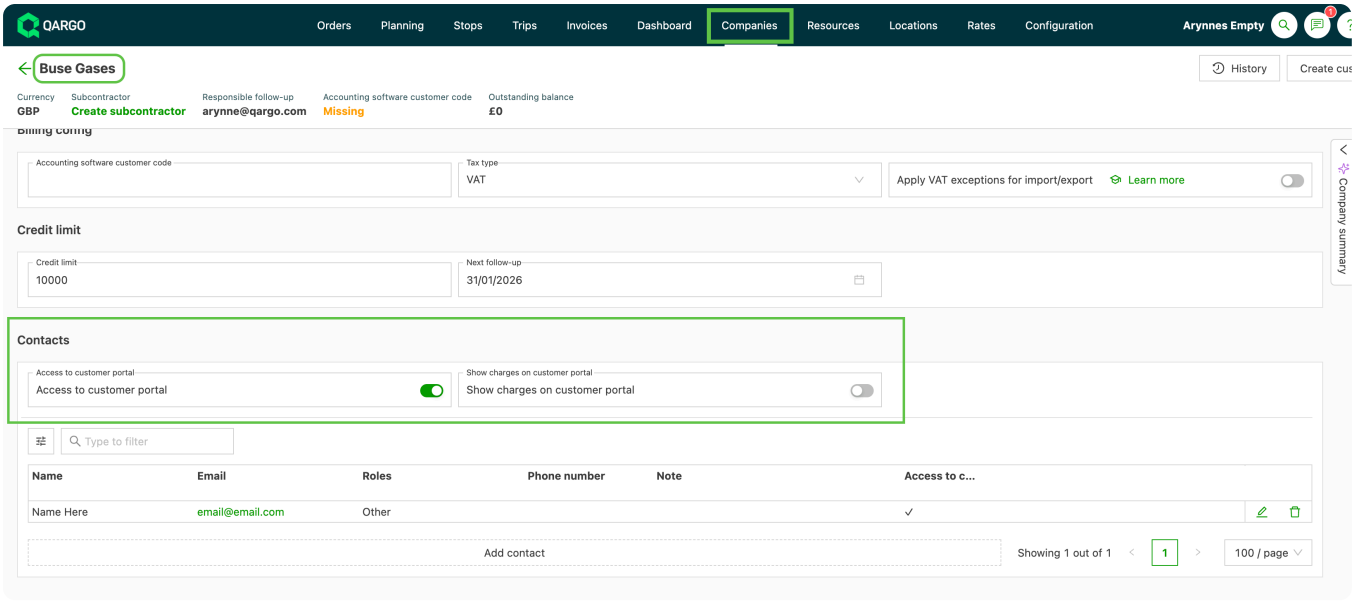
▶ https://watchclueso.com/embed/jxzf2fbdu0fbw2qu

Étape 1 : activer le portail client dans le profil de l'entreprise

- Accéder à **Entreprises > Clients**



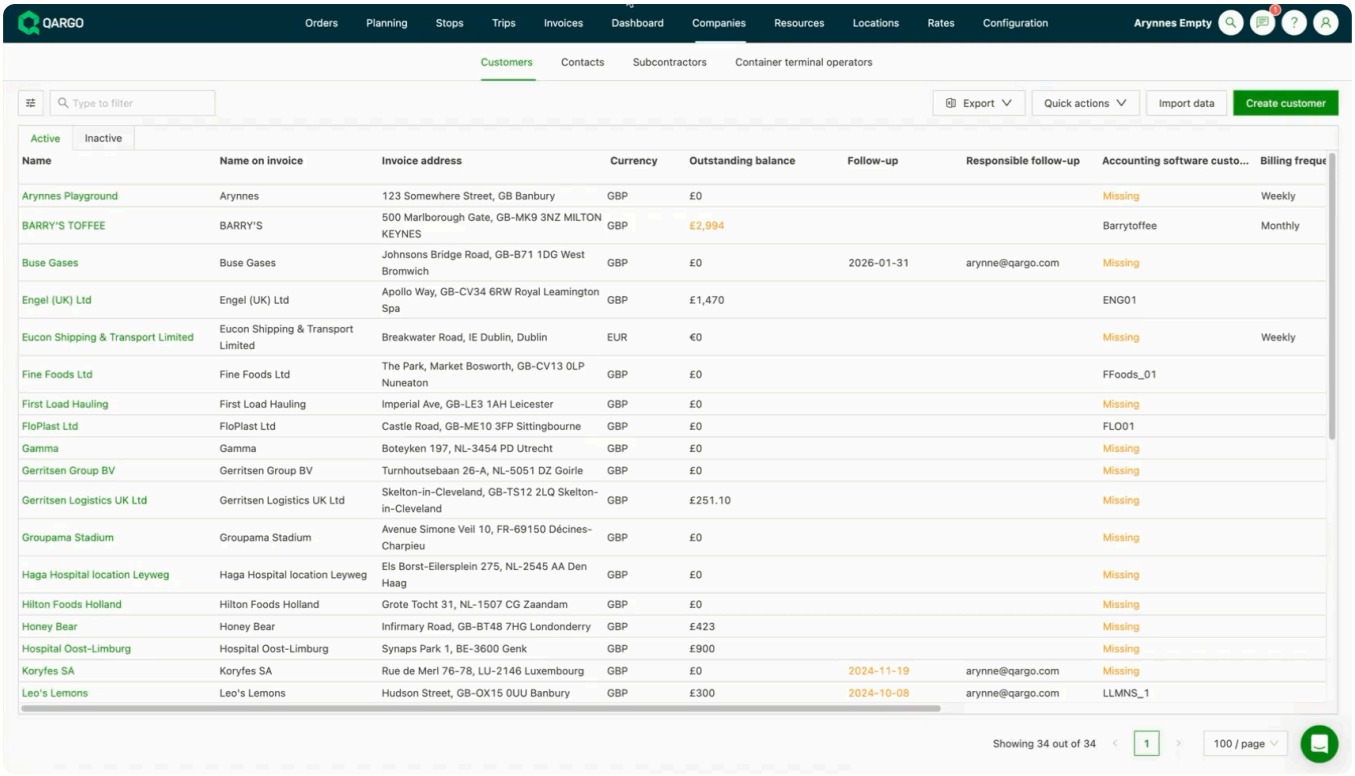
- Cliquer sur le profil du client concerné pour l'ouvrir
- Faire défiler jusqu'au panneau **Contacts**
- Activer le toggle **Accès au portail client**
  - Pour permettre aux clients de voir les frais, y compris l'approbation ou le refus des frais, activer le toggle **Afficher les frais sur le portail client**
- Cliquer sur **Enregistrer**.



🧰 Pour rendre les informations financières visibles dans le portail client, y compris les factures et les avoirs, activer le toggle **Afficher les frais sur le portail client**. Cela peut aussi se faire via les **Actions rapides** (voir ci-dessous).

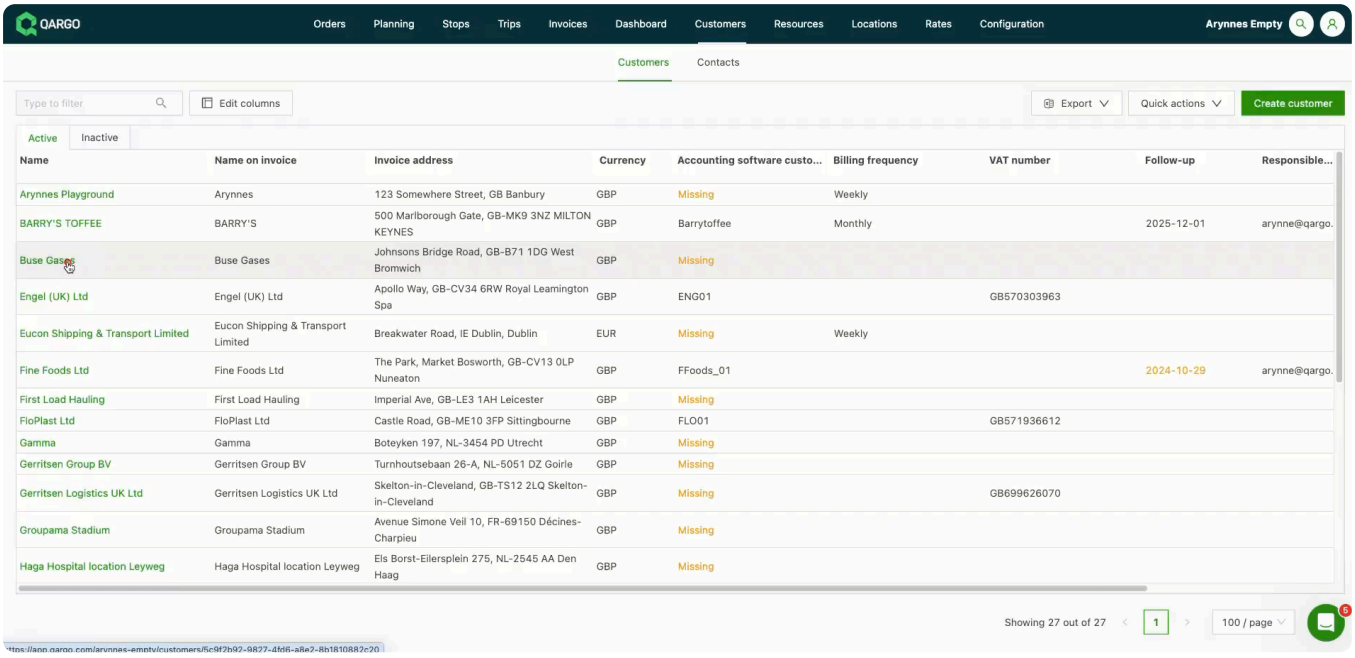
Pour activer **plusieurs clients** en même temps, utiliser la fonction **Actions rapides**

- Sélectionner l'option **Accès au portail client** sous **Champ***
- Le toggle **Accès au portail client** s'affiche ; l'activer.
- Cliquer sur **Enregistrer**
- La vue liste des clients affiche alors des cases à cocher à côté du nom de chaque client
  - Sélectionner les clients à mettre à jour
  - Pour sélectionner tous les clients, cocher la première case de l'en-tête : toutes les cases sont alors cochées.
- Cliquer sur **Mettre à jour les détails**
- Les profils clients sélectionnés sont alors activés pour le portail client.



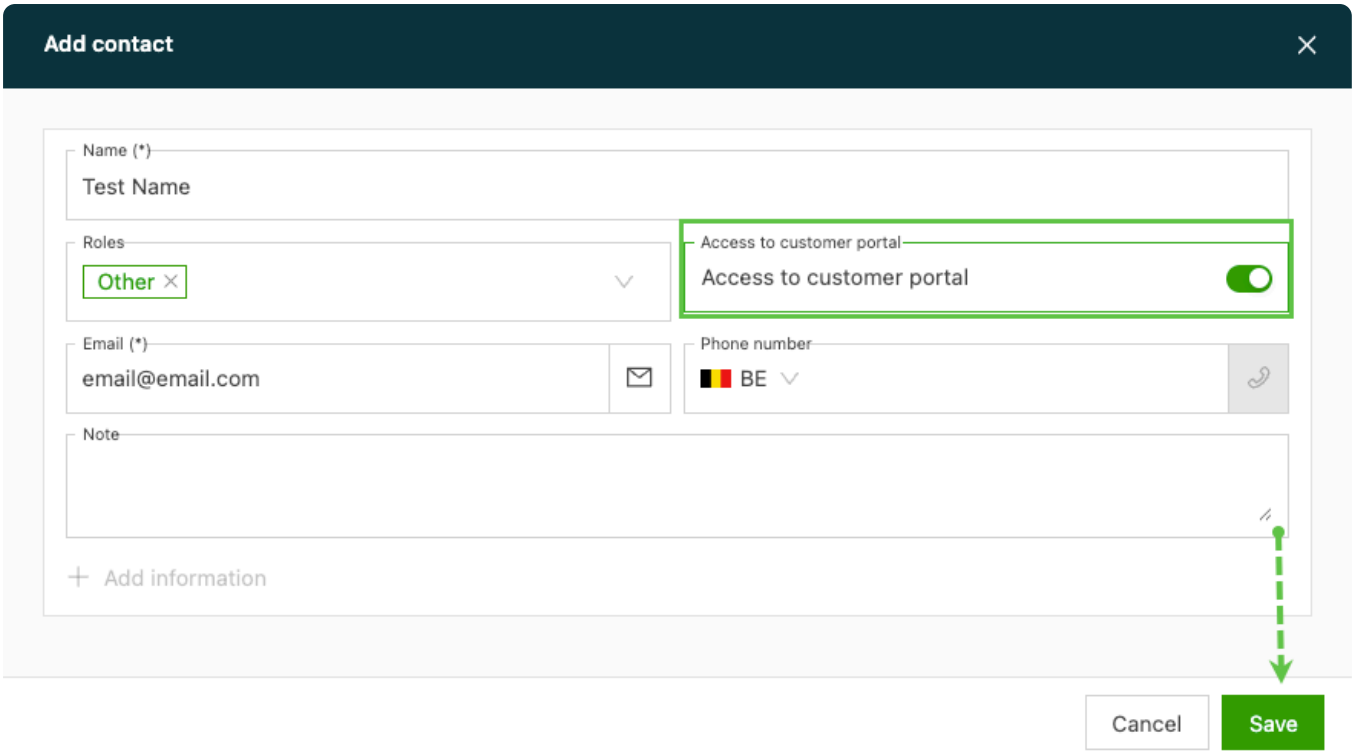
Étape 2 : donner à un utilisateur l'accès au portail

- L'accès utilisateur peut être activé depuis le panneau **Contacts** du profil client, ou depuis la vue liste **Contacts** si le contact existe déjà dans le profil client.

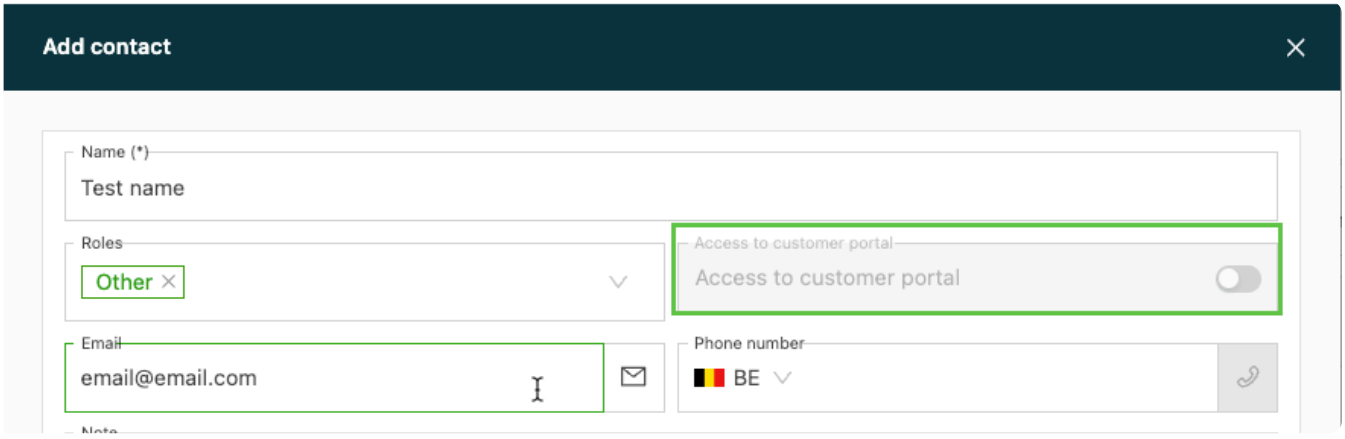


Depuis le profil client :

- Faire défiler jusqu'au panneau **Contacts** du profil client
- Cliquer sur **Ajouter un contact**
- Saisir les coordonnées du contact, y compris une adresse e-mail valide
- Activer le toggle **Accès au portail client**.
- Cliquer sur **Enregistrer**

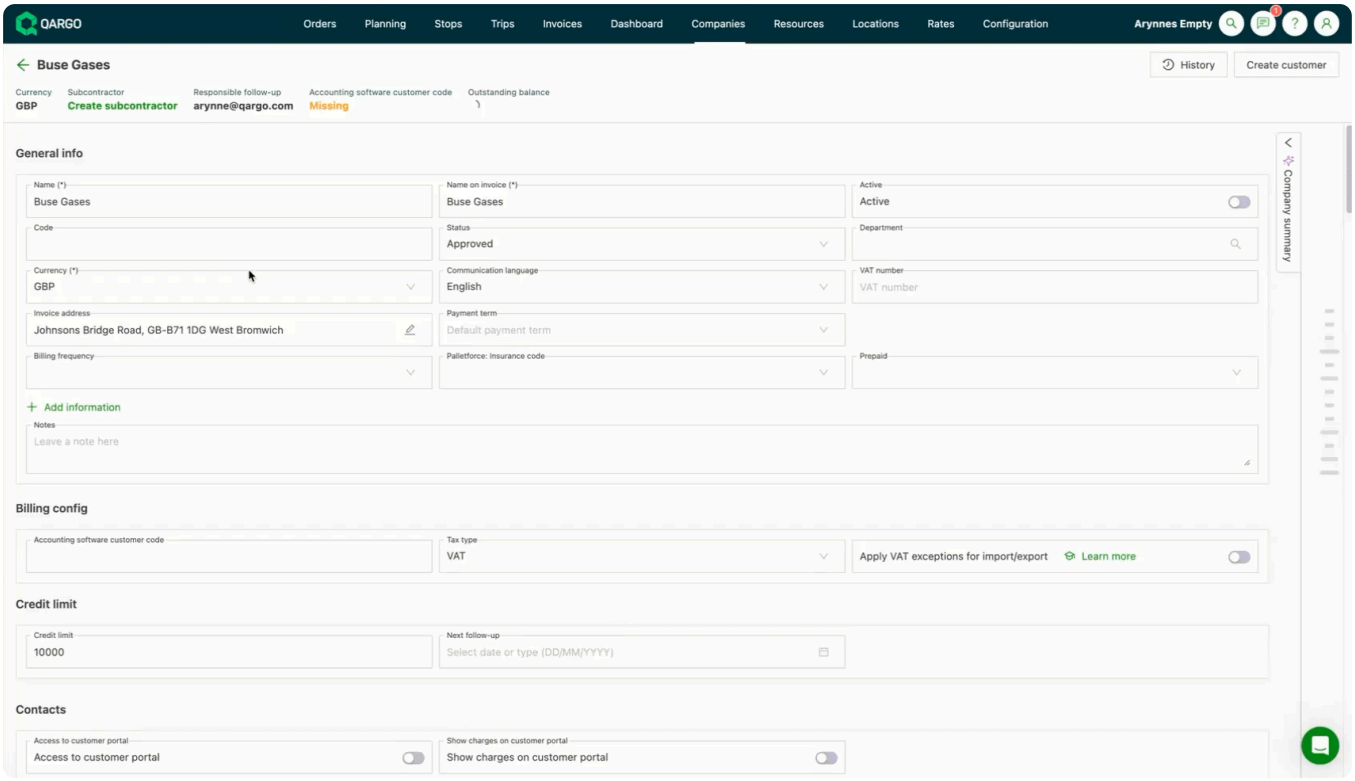


‼️ Si le toggle **Accès au portail client** ne peut pas être sélectionné lors de l'attribution de l'accès au portail à un utilisateur, vérifier que l'accès au portail est activé dans le profil client.



Depuis la vue liste des contacts :

- Accéder à **Entreprises > Contacts**
- Cliquer sur l'icône de modification en regard du contact à mettre à jour
- Activer le toggle **Accès au portail client**.
- Cliquer sur **Enregistrer**

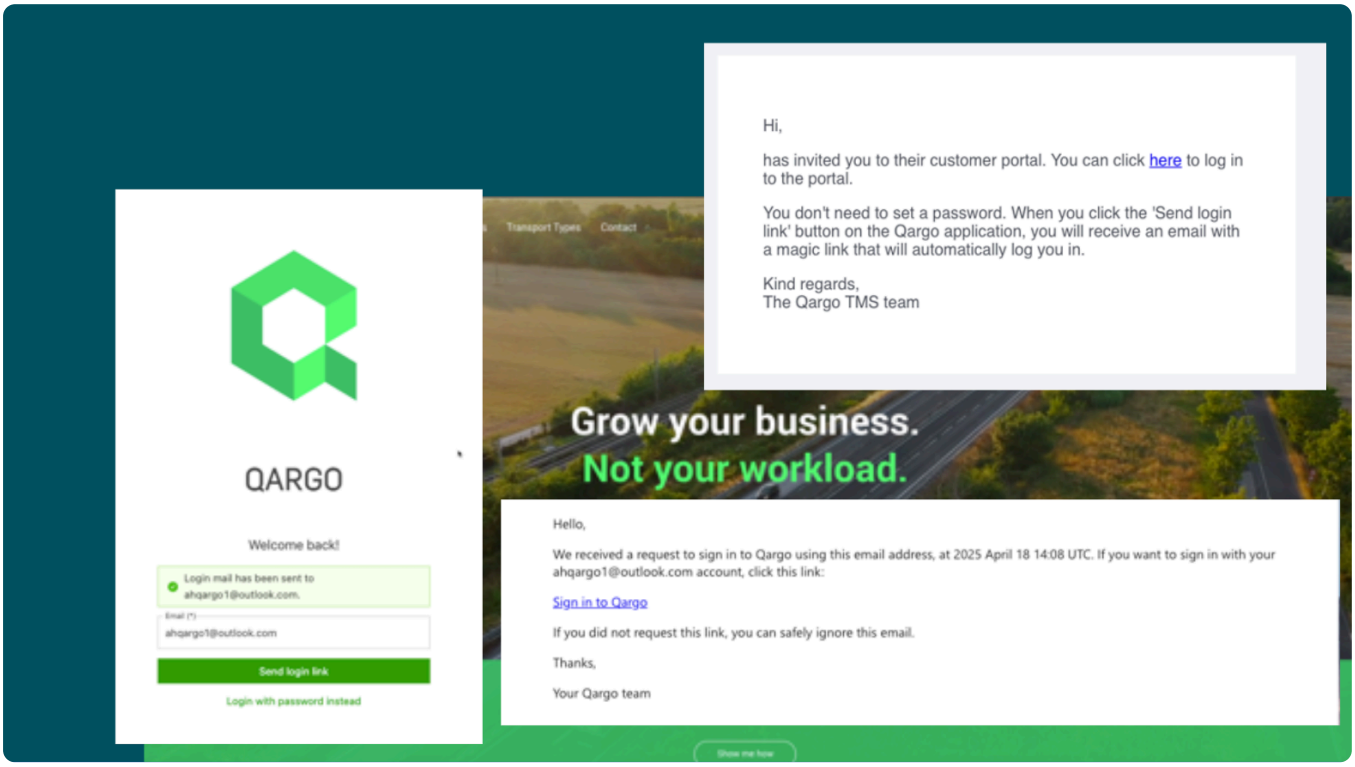


📚 Les utilisateurs reçoivent automatiquement un e-mail de bienvenue qui confirme leur accès au portail.

Accès au portail

Une fois le portail activé, l'utilisateur reçoit un e-mail unique contenant un lien vers la page de connexion de Qargo.

- L'utilisateur saisit l'adresse e-mail enregistrée et clique sur **Envoyer le lien de connexion** pour recevoir un e-mail contenant un lien de connexion sécurisé.
    - Un mot de passe peut aussi être utilisé si l'utilisateur le préfère.



Une fois l'accès obtenu, l'utilisateur peut :

- Créer et soumettre des commandes directement au tenant du transporteur
- Modifier ou annuler des commandes (cette fonction doit d'abord être configurée)
- Consulter les frais et les factures (une fois la visibilité activée)
- Consulter des tableaux de bord présentant les principales données opérationnelles
- Ajouter et modifier des données d'emplacement à utiliser comme arrêts dans les commandes
- Définir une configuration d'imprimante pour imprimer facilement les documents

> 📚 En règle générale, il n'est **pas possible** de modifier une commande une fois soumise via le portail, sauf si cela a été configuré. Plus d'informations ici

---

Consulter les factures et les avoirs

Les clients peuvent désormais consulter et télécharger les factures et les avoirs directement depuis le portail client, sans avoir à contacter l'équipe des opérations.

Prérequis

Un super admin doit effectuer les trois étapes suivantes pour que l'onglet **Factures** soit visible pour le client :

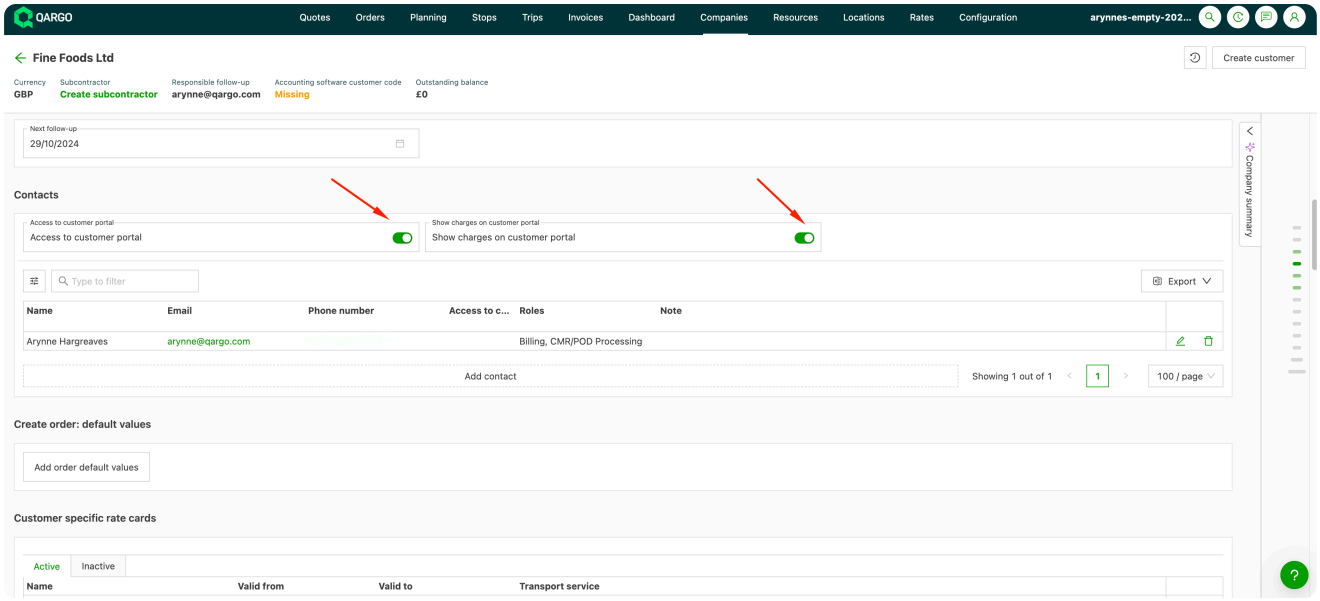
1. L'accès au portail doit être activé dans la fiche client.
2. Le toggle **Afficher les frais sur le portail client** doit être activé dans la fiche client.
3. Les types de document **Facture** et **Avoir** doivent être définis comme visibles dans **Configuration > Configuration des documents**.

Cas d'utilisation

- Un client télécharge une copie PDF de sa dernière facture sans contacter l'équipe des opérations.
- Un contact du service financier vérifie le détail des frais avant d'approuver le paiement.
- Un client a une question sur un avoir : le détail des lignes est consultable directement dans le portail.

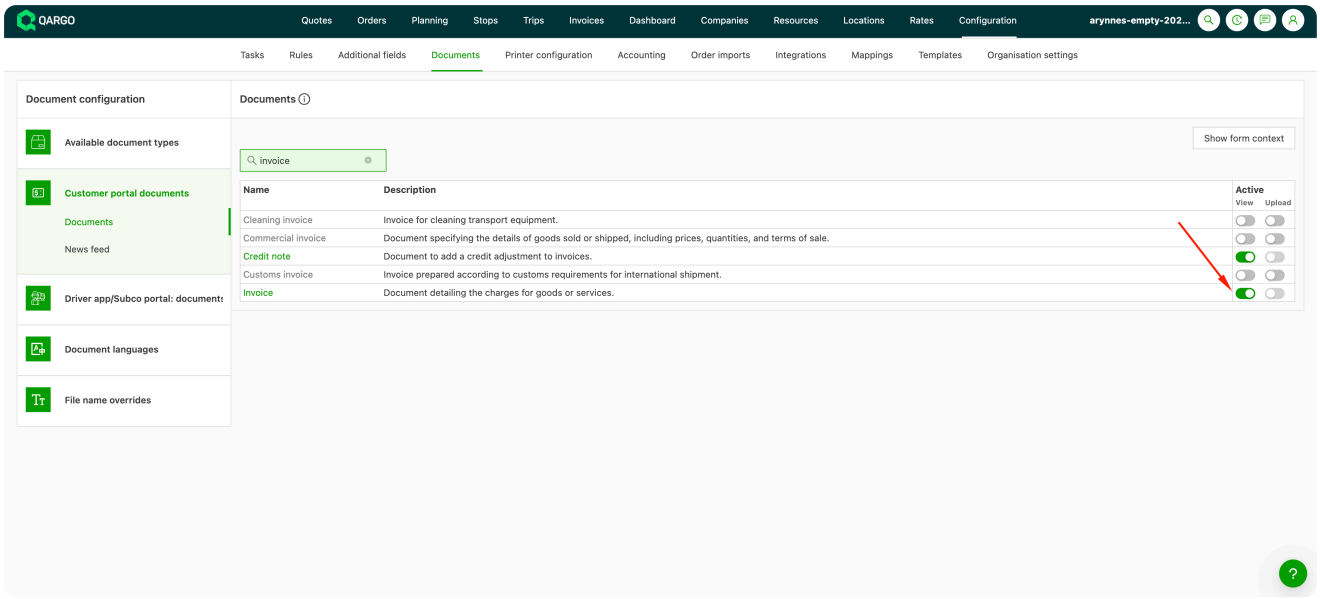
Activer la visibilité des factures (admin)

1. **Accéder** à la fiche client dans **Clients**.
2. **Vérifier** que l'accès au portail est activé pour ce client.
3. **Activer** le toggle **Afficher les frais sur le portail client**.



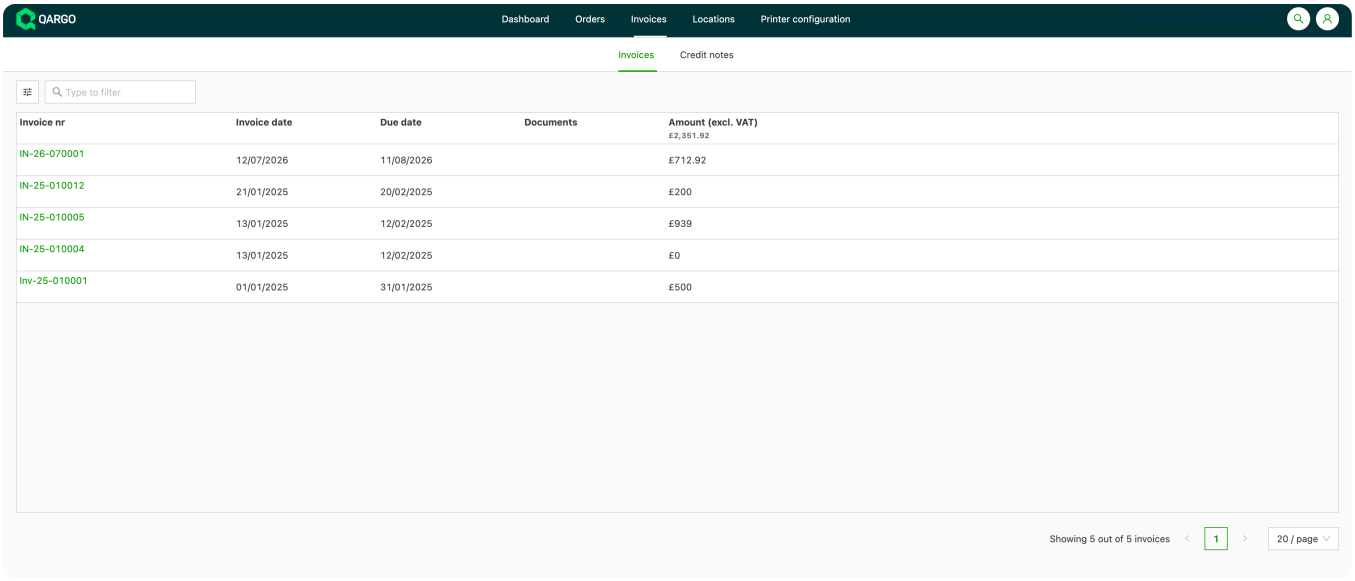
4. **Accéder** à **Configuration > Configuration des documents**.

5. **Vérifier** que les types de document **Facture** et **Avoir** sont définis comme visibles.



S'assurer que les mêmes types de documents sont également disponibles dans l'option **Types de documents disponibles** ; sinon, les clients ne pourront ni les consulter ni les téléverser.

L'onglet **Factures** apparaît dans le portail client à la connexion suivante.



▶ https://watchclueso.com/embed/aeirleooc043xn3g

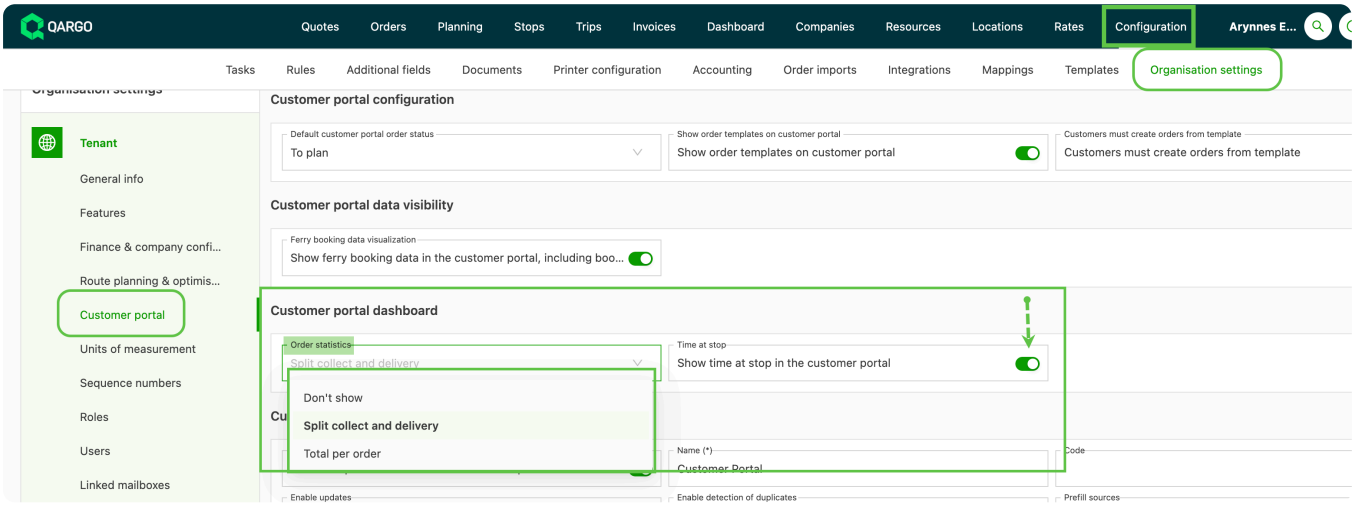
Configurer les statistiques du tableau de bord et le temps à l'arrêt

Cas d'utilisation

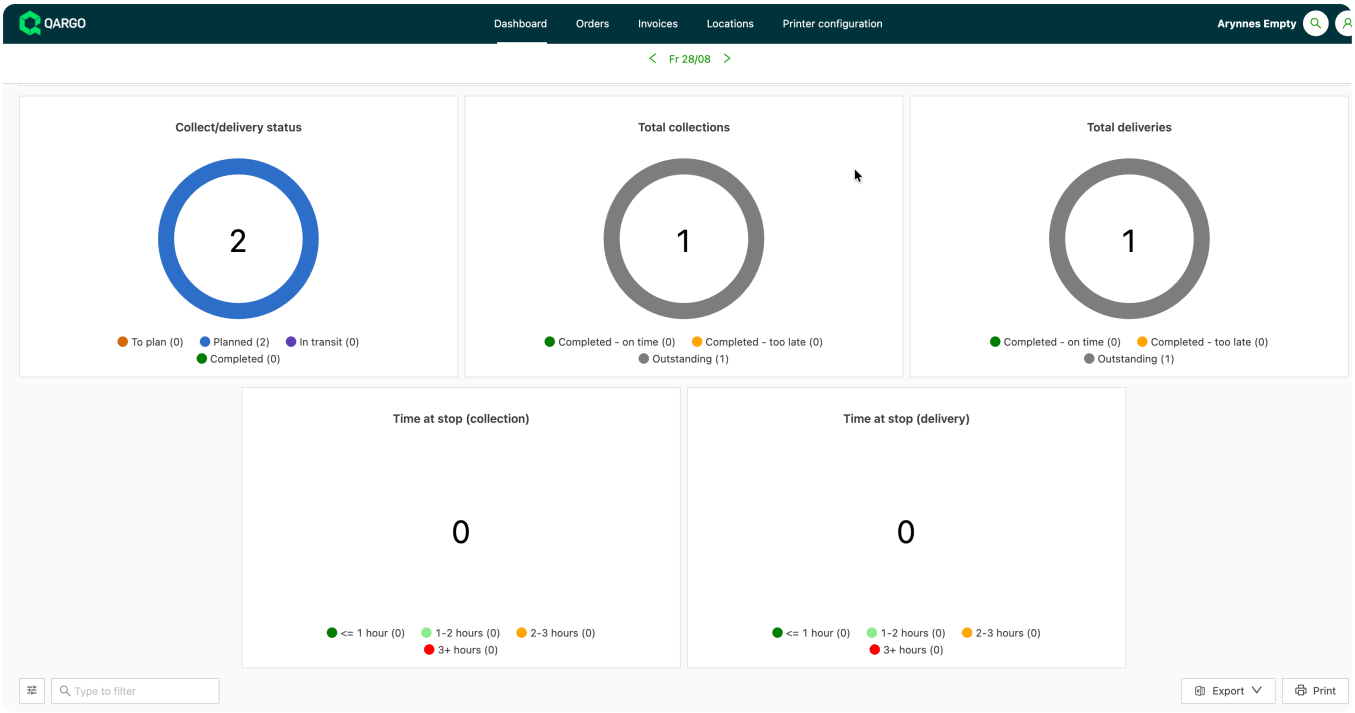
- Les transporteurs en lots complets et les transporteurs de conteneurs souhaitent que les utilisateurs du portail arrivent sur une vue **Commandes** épurée, car les cadrans séparés pour l'enlèvement et la livraison sèment la confusion lorsqu'une commande correspond en pratique à une seule tournée.
- Les transporteurs de messagerie en réseau n'enregistrent pas les heures d'arrêt : le temps à l'arrêt n'a donc pas de sens et il vaut mieux le masquer.
- Les transporteurs qui souhaitent un chiffre unique par commande peuvent passer aux statistiques totales par commande, au lieu de cadrans séparés pour l'enlèvement et la livraison.

Ouvrir les paramètres du tableau de bord du portail client

1. **Accéder** à **Configuration > Paramètres de l'organisation > Tenant > Portail client**.
2. **Repérer** la section **Tableau de bord du portail client**.



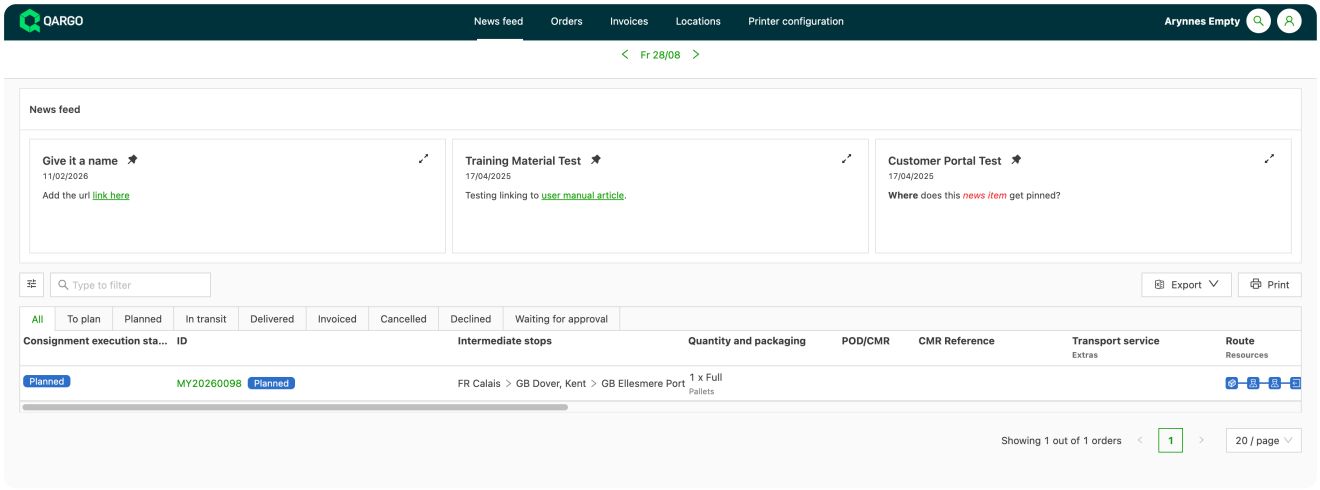
- Par défaut, les paramètres sont **Statistiques des commandes : enlèvement et livraison séparés**, avec le toggle **Temps à l'arrêt** activé.



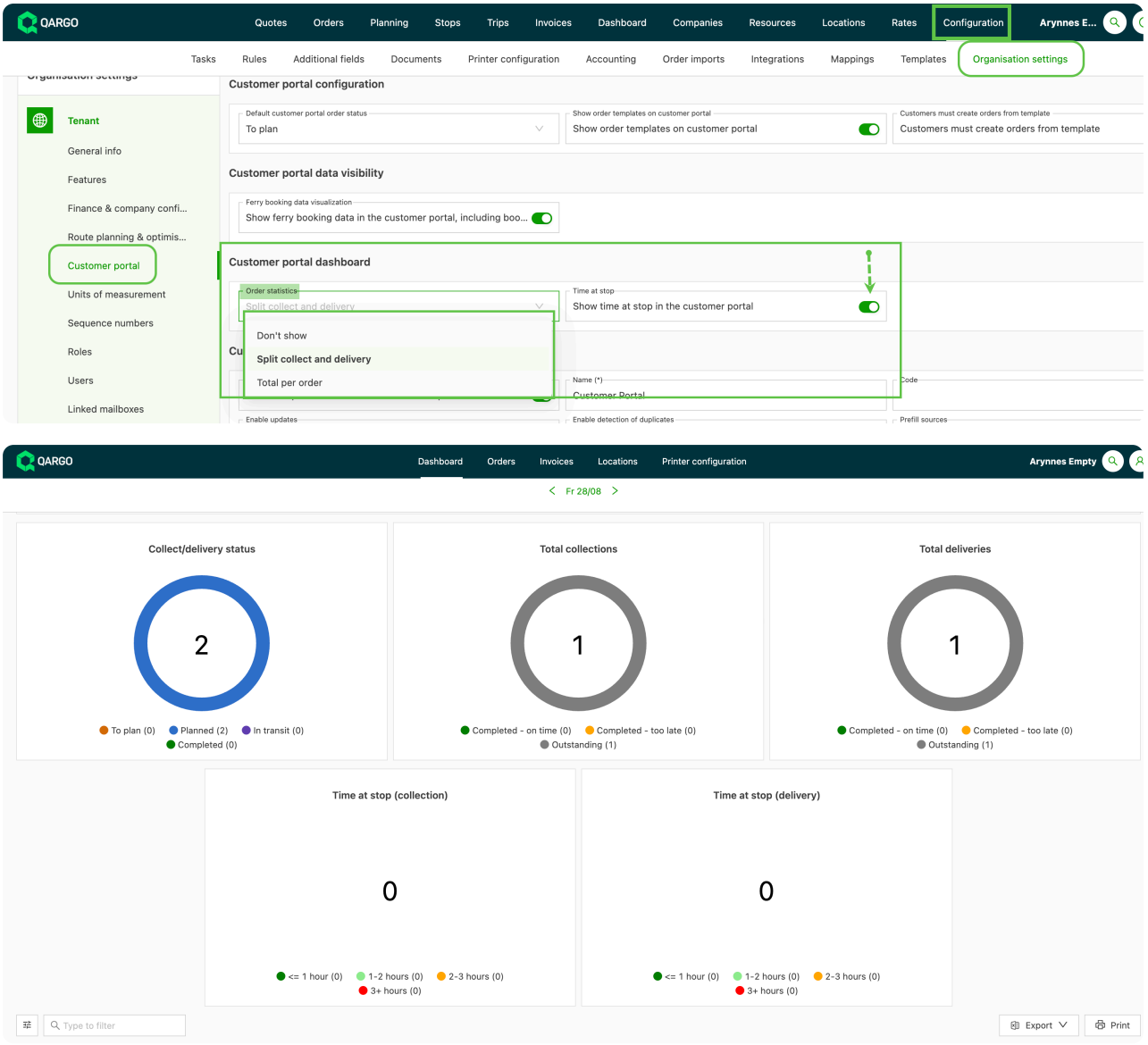
🧰 Les trois paramètres s'appliquent à tout le portail client du tenant, pour tous les clients du portail. Ils ne peuvent pas être définis client par client.

Choisir l'affichage des statistiques

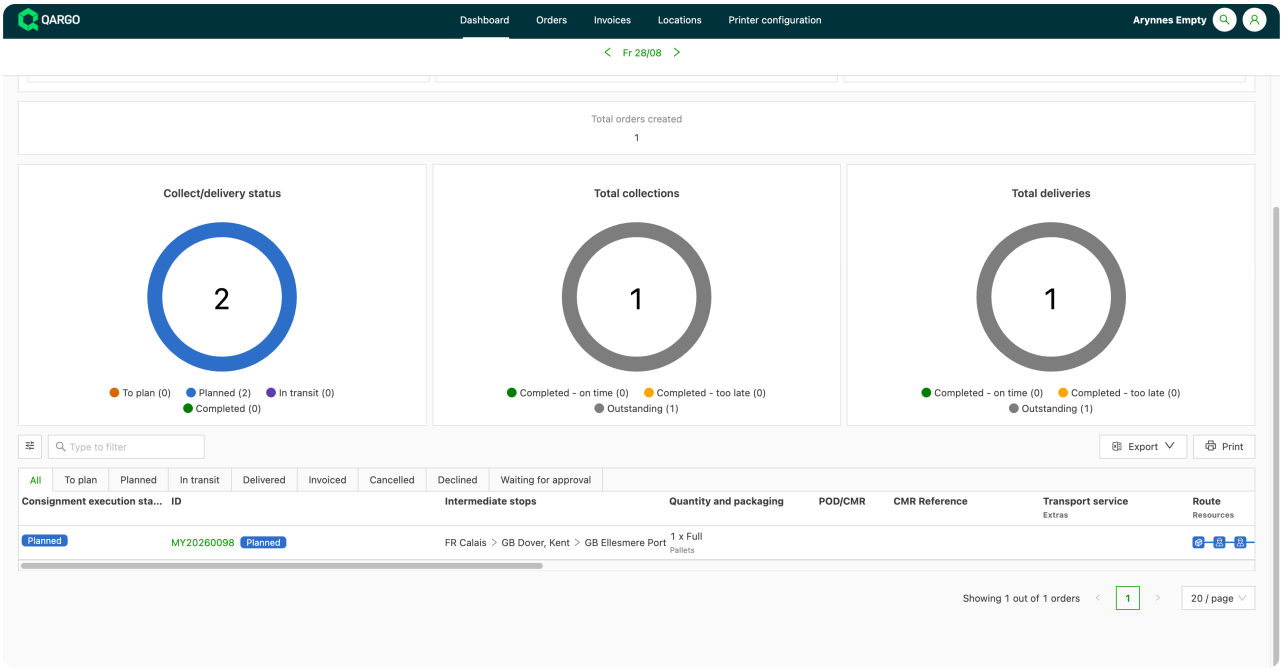
1. **Définir Statistiques des commandes** sur **Ne pas afficher**. Dans ce cas, toutes les statistiques du tableau de bord sont masquées, seul le fil d'actualités reste affiché et l'onglet **Tableau de bord** est renommé **Fil d'actualités**.



2. **Sélectionner** une option dans la liste déroulante des statistiques d'enlèvement et de livraison :
   - Statistiques d'enlèvement et de livraison séparées (par défaut) : un cadran par statut pour l'enlèvement et un pour la livraison.
   - Statistiques totales par commande : un seul cadran par statut, qui compte chaque commande une seule fois au lieu d'additionner ses arrêts d'enlèvement et de livraison ; les cadrans correspondent ainsi au nombre de commandes dont dispose réellement l'utilisateur du portail.



3. **Sélectionner** une option dans la liste déroulante **Temps à l'arrêt** :
    - Afficher le temps à l'arrêt (par défaut) : le temps à l'arrêt s'affiche sur le tableau de bord.
    - Masquer le temps à l'arrêt : le temps à l'arrêt est retiré du tableau de bord.



4. **Enregistrer** les paramètres.

> 📚 Le paramétrage par défaut conserve le comportement actuel (cadrans séparés pour l'enlèvement et la livraison, temps à l'arrêt affiché) : les portails existants restent donc inchangés tant qu'aucun paramètre n'est modifié.

💬 Les utilisateurs du portail continuent de recevoir les annonces même lorsque les statistiques sont masquées, car le fil d'actualités reste en place.

Pour publier des annonces, voir Portail client : fil d'actualités, quoi, pourquoi et comment.

Dépannage

Problème	Solution
L'onglet **Factures** n'est pas visible sur le portail.	Vérifier que **Afficher les frais sur le portail client** est activé dans la fiche client et que le type de document **Facture** est visible dans **Configuration des documents**. Les deux paramètres doivent être actifs.
Une facture est visible avant d'être approuvée.	Les factures deviennent visibles dès qu'elles quittent le statut **Brouillon**. Il n'existe pas d'étape de publication distincte.
Les frais s'affichent avec la facture : est-ce normal ?	L'activation de **Afficher les frais sur le portail client** affiche toujours le détail complet des frais. Dans la version actuelle, il n'est pas possible d'afficher les factures sans les frais.
Les statistiques doivent être masquées pour certains clients du portail seulement	Non pris en charge. Les paramètres s'appliquent à tout le tenant et à tous les clients du portail.
Un seul cadran (par ex. terminé en retard) doit être masqué	Non pris en charge. Les statistiques fonctionnent en tout ou rien : soit elles sont toutes affichées, soit elles sont toutes masquées via `Hide statistics`.
L'onglet Tableau de bord a disparu après le masquage des statistiques	Comportement normal. Lorsque `Hide statistics` est activé, l'onglet est renommé `News feed` au lieu d'être supprimé ; le fil d'actualités reste donc disponible.
La section `Customer portal dashboard` n'est pas visible dans les paramètres	Vérifier l'accès super admin et que le portail client est activé pour le tenant. Contacter le responsable de compte Qargo si l'accès est nécessaire.