Présentation du portail client

Présentation du portail client destinée aux clients, avec une vidéo explicative.

Mis à jour 13 août 2026

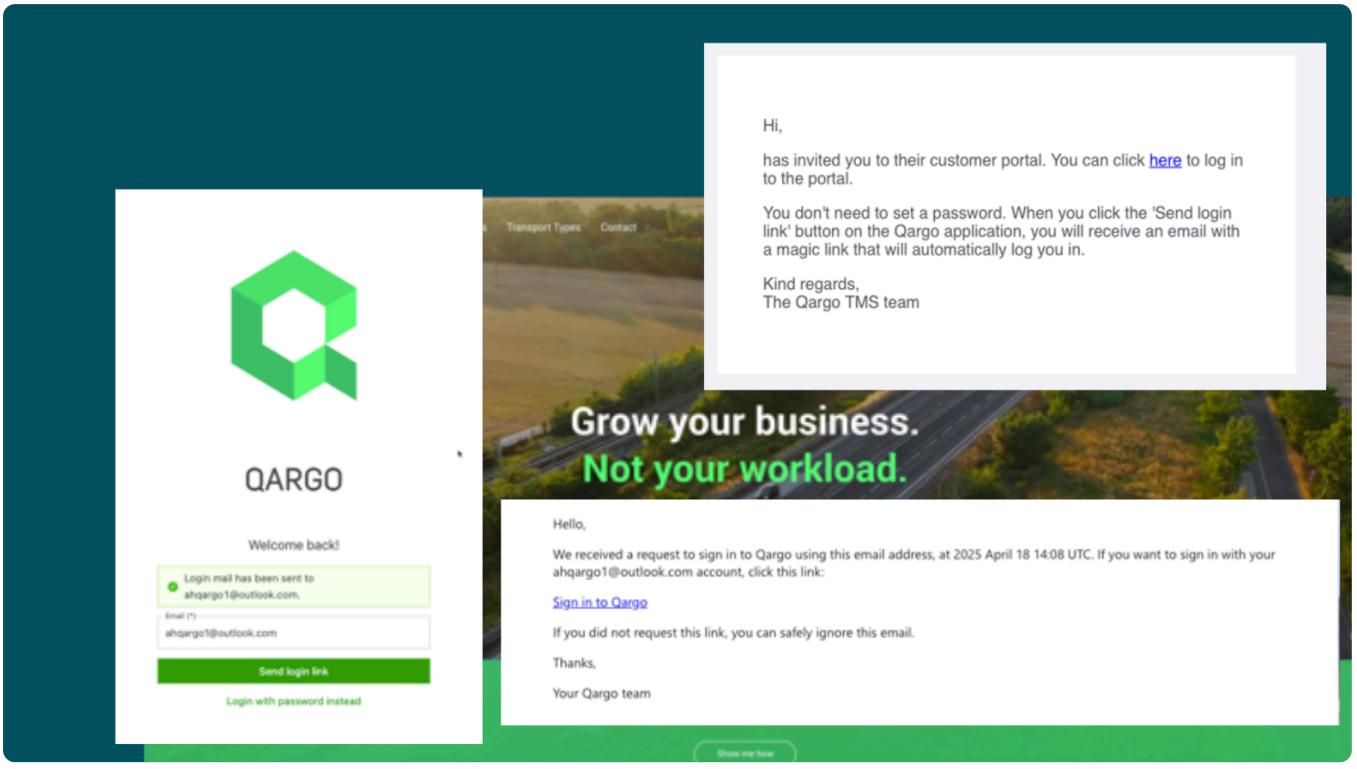
Le portail client Qargo est un outil personnalisé qui permet de gérer et de suivre les commandes efficacement. L'intégration fluide des commandes et la mise à jour de leur statut offrent une visibilité claire sur l'avancement des tournées.

Prendre le temps de regarder la vidéo de formation pour tirer le meilleur parti de cet outil.

▶ https://www.youtube.com/embed/zgCWytqSaVo?rel=0

Accéder au portail

- Une fois le portail activé par le transporteur, un e-mail unique est envoyé avec un lien vers la page de connexion Qargo.
- Saisir l'adresse e-mail et cliquer sur **Envoyer le lien de connexion**. L'utilisateur reçoit un e-mail contenant un lien sécurisé pour se connecter.
    - Il est aussi possible d'utiliser un mot de passe.

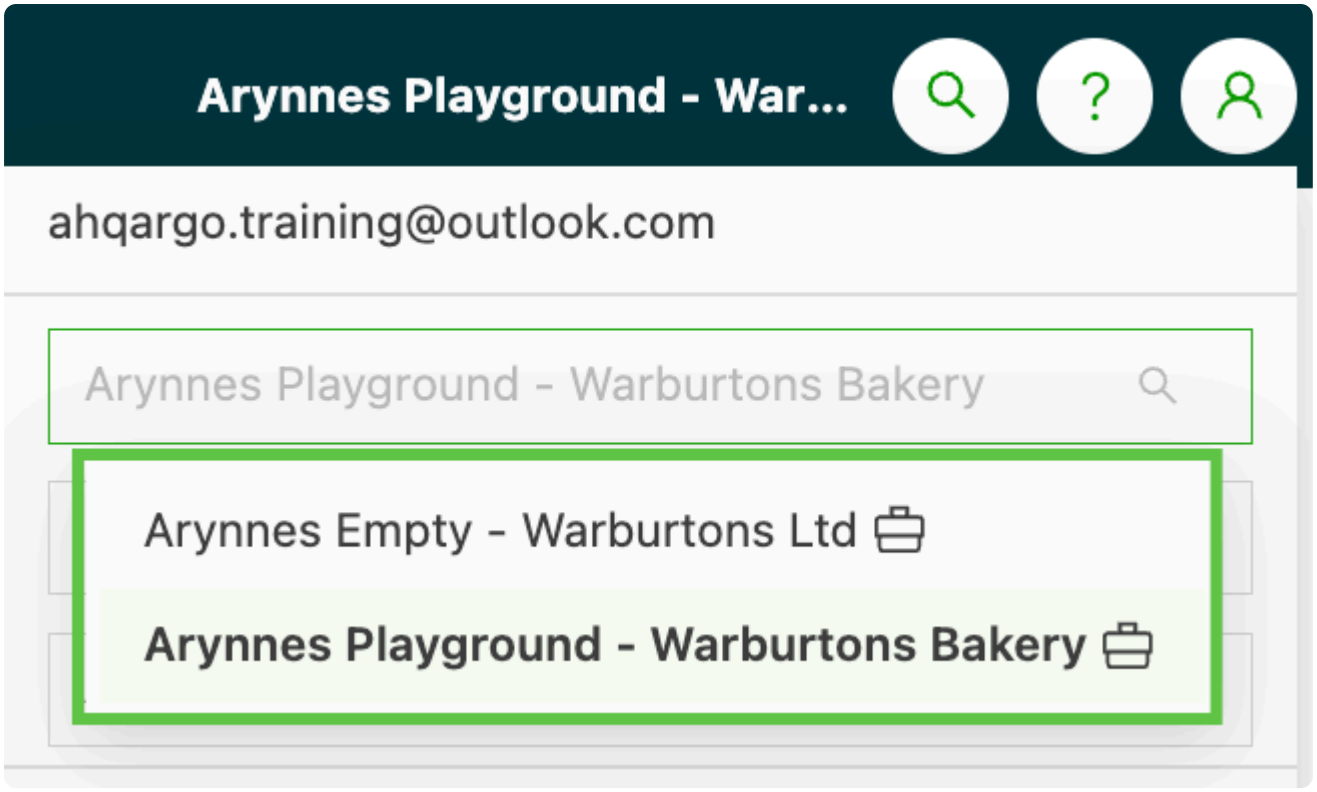


Lorsqu'un client a accès à plusieurs portails Qargo, par exemple s'il travaille avec plusieurs transporteurs qui utilisent Qargo, le système permet de passer facilement d'un portail à l'autre.

Comment passer d'un portail à l'autre ?

Utiliser le **sélecteur de tenant** en haut à droite du portail. Il affiche le nom du transporteur actif à côté du nom de l'entreprise cliente.

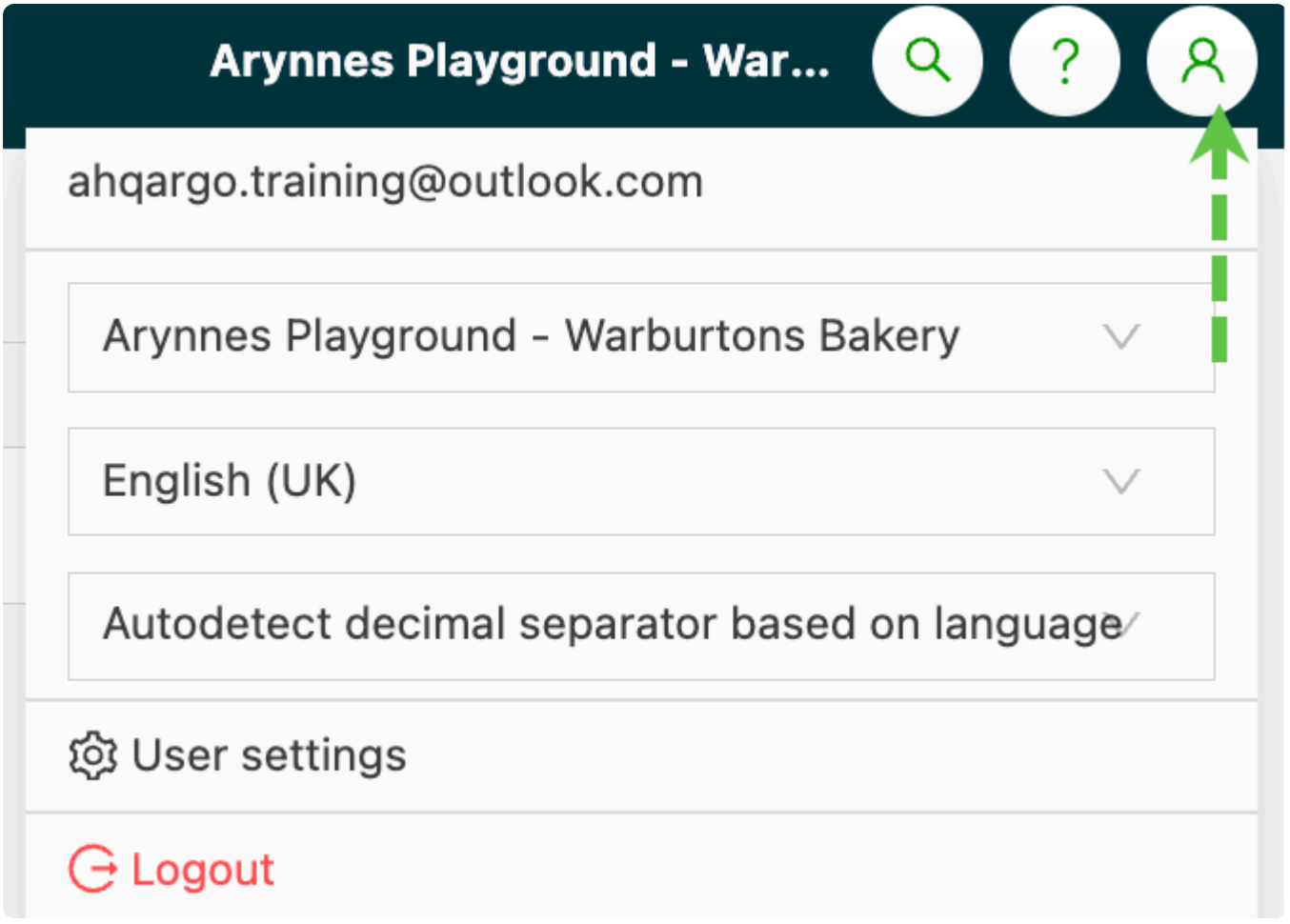
- **Cliquer** sur le sélecteur pour voir tous les portails accessibles avec l'adresse e-mail connectée.
- **Sélectionner** le transporteur souhaité.



- Le portail se recharge sous le compte du transporteur sélectionné.
- Aucune déconnexion n'est nécessaire. Le changement est possible à tout moment depuis le portail.

Où se trouve exactement le sélecteur de tenant ?

Le sélecteur de tenant se trouve **en haut à droite** de l'interface du portail. Il affiche le nom du tenant du transporteur actif et le nom de l'entreprise cliente au format suivant : *[Nom du transporteur] [Nom du client]*.

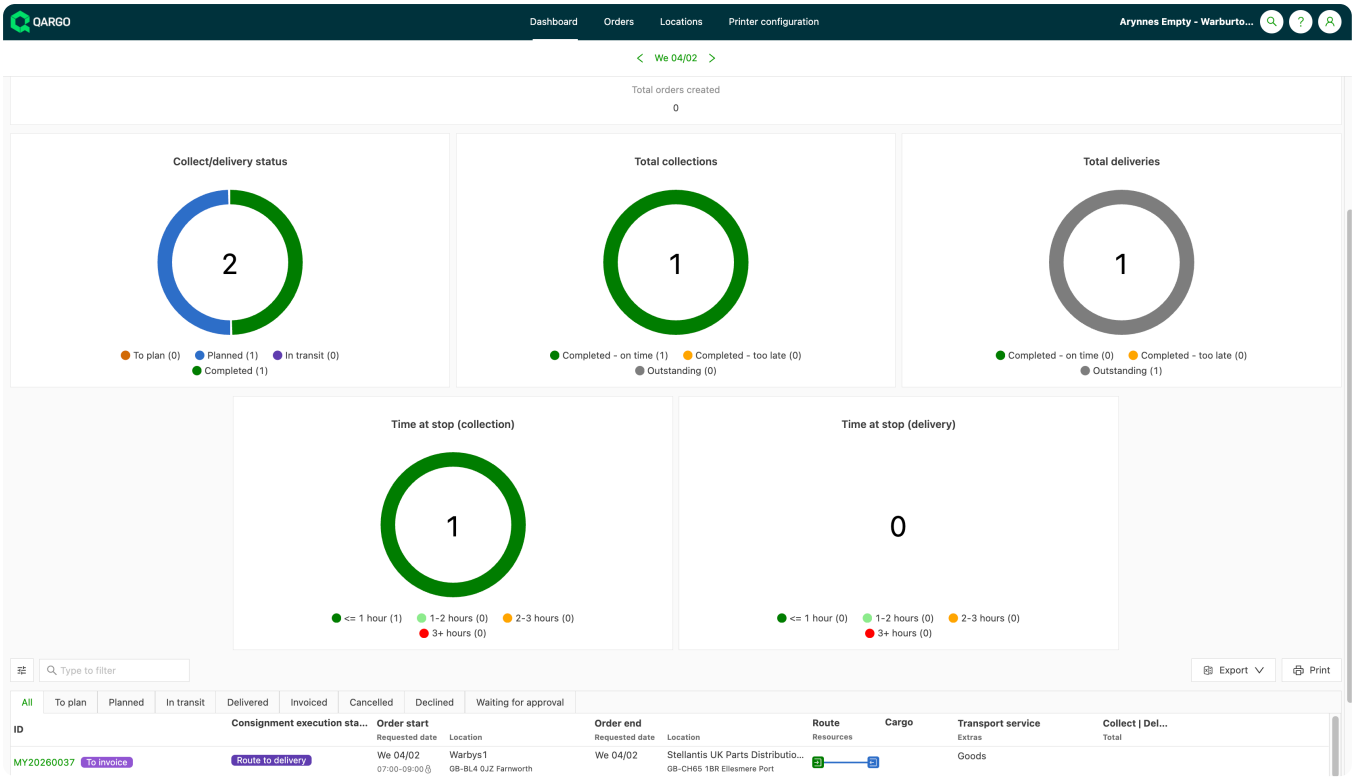


Naviguer dans le portail

Une fois l'utilisateur connecté, 3 onglets sont disponibles :

- **Tableaux de bord** (premier onglet affiché)
- **Commandes**
- **Emplacements**

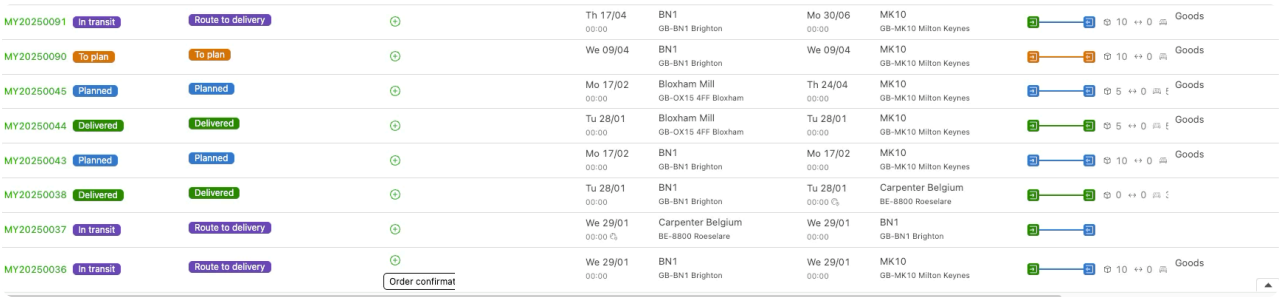
Tableaux de bord



- Le tableau de bord offre une vue d'ensemble rapide, organisée par jour, des statuts de commande, du nombre de livraisons et des indicateurs de performance.
- Des aides visuelles et des filtres permettent d'analyser les statuts de livraison et d'enlèvement, le temps passé par arrêt et d'autres données opérationnelles.
- Un panneau des commandes affiche toutes les commandes du jour avec leur statut actuel.

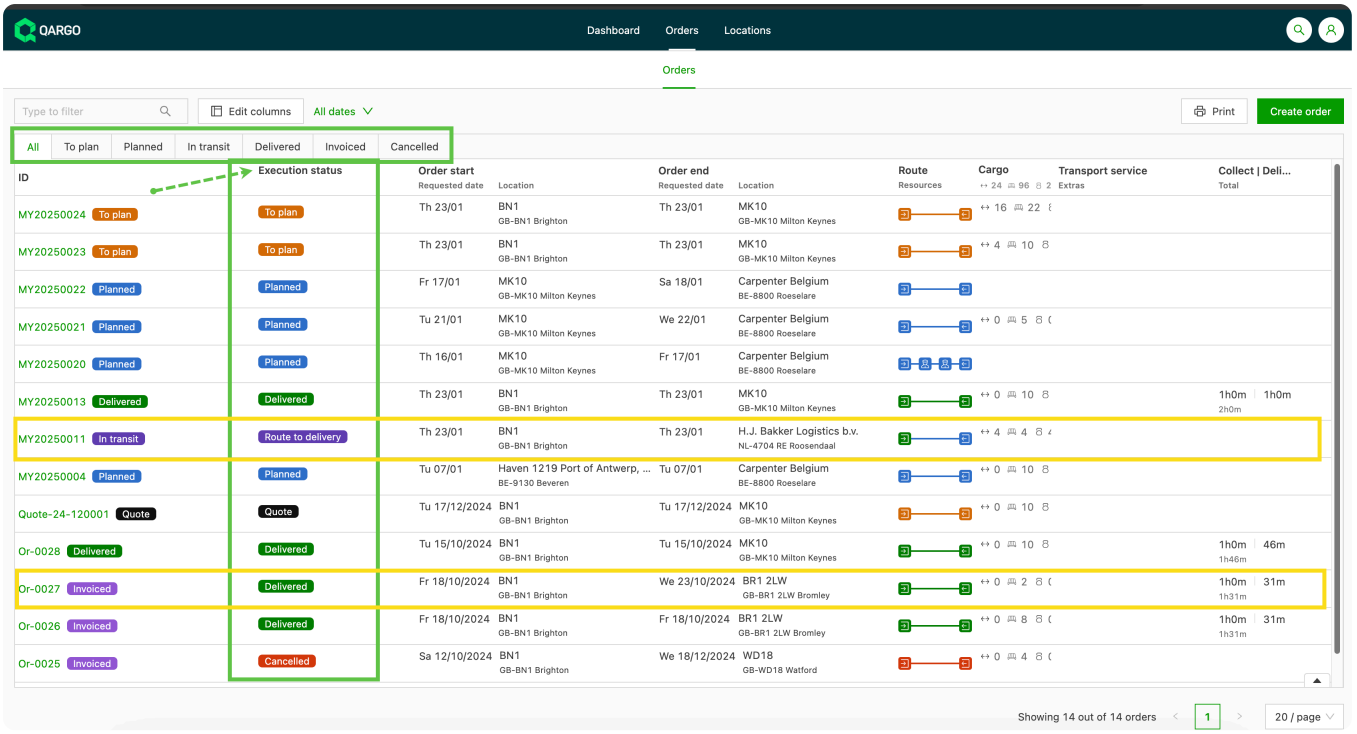
Commandes

- La page de liste des commandes permet d'afficher toutes les commandes ou de les regrouper par statut.
- Les onglets classent les commandes selon leur statut de commande, notamment :
  - **À planifier**
  - **Planifié**
  - **En cours**
  - **Livré**
  - **Facturé**
  - **Annulé**.

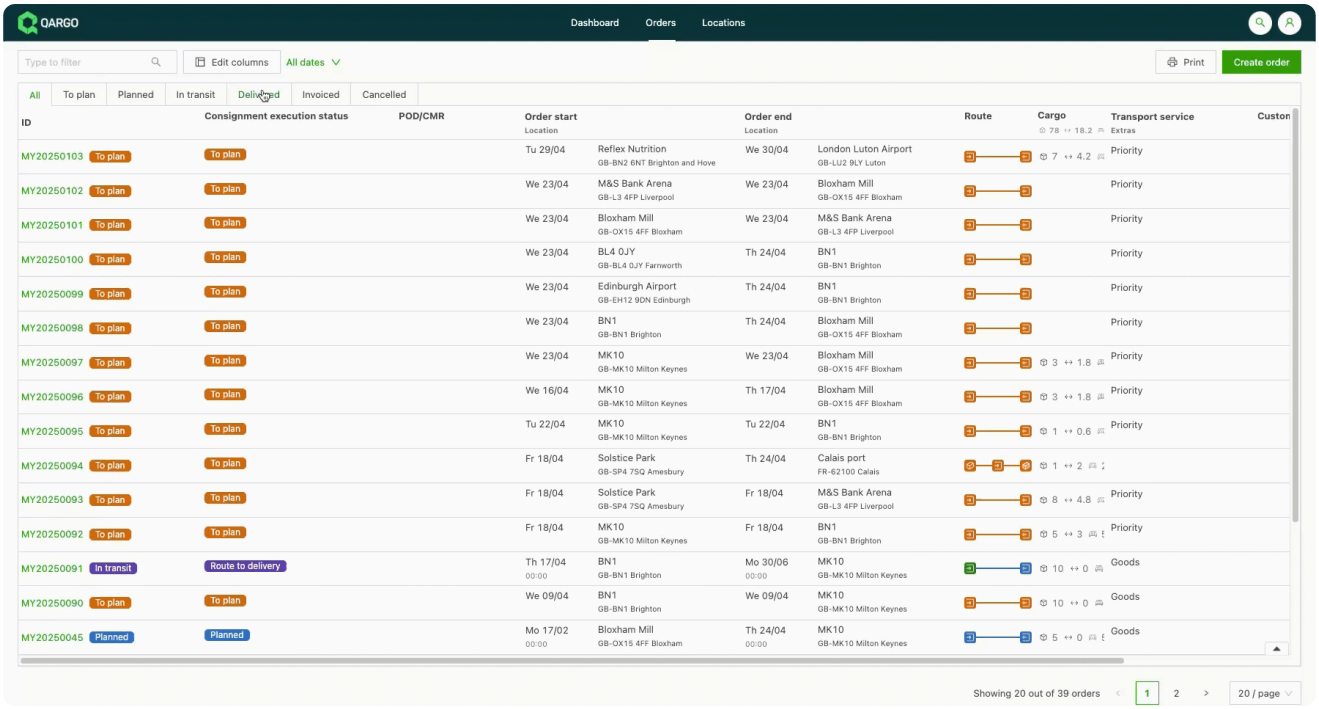


- La colonne **Statut d'exécution** affiche le statut de l'expédition la plus récente de la tournée.
    - Affichage au niveau de l'arrêt (par ex. en route vers la livraison).
    - Les détails du statut de facturation s'y affichent au fil du traitement de la commande.

Par défaut, les commandes annulées ne s'affichent pas dans l'onglet **Tous**. Elles sont regroupées dans un onglet dédié, **Annulé**. Les commandes annulées sont ainsi faciles à trouver sans encombrer la liste principale des commandes.

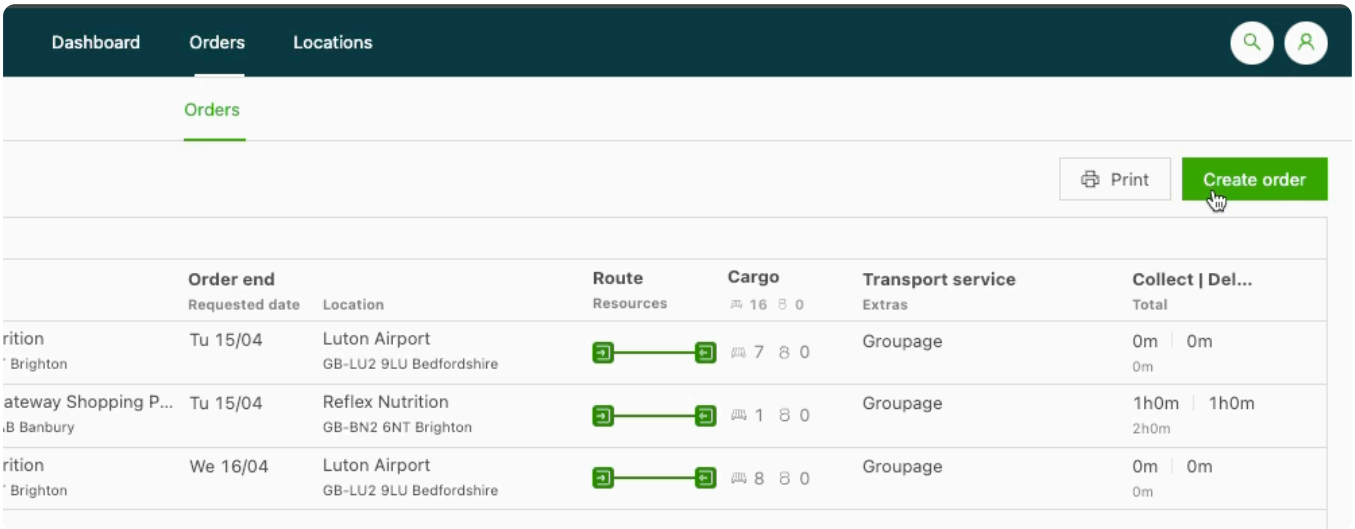


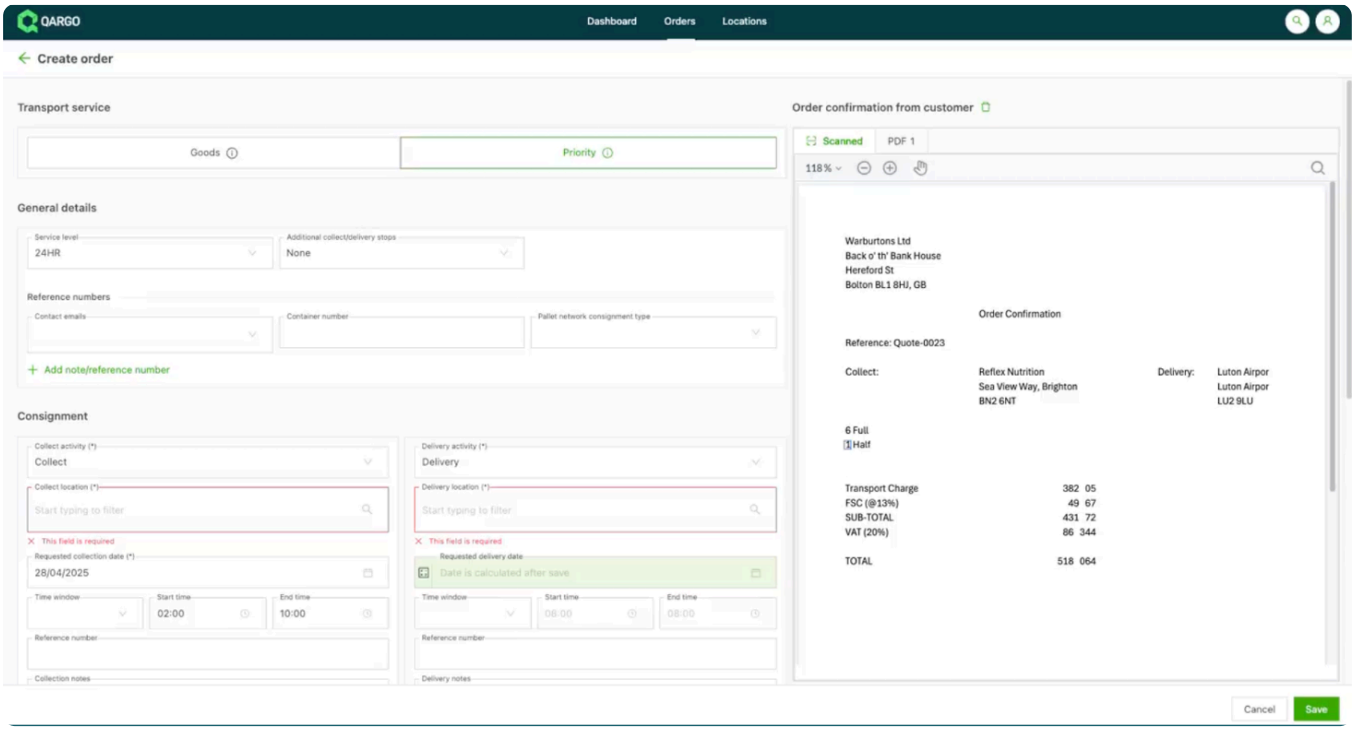
- Filtrer et trier les commandes par statut, numéro de commande et d'autres critères pour un affichage personnalisé.
- Options d'affichage personnalisables pour inclure ou exclure certains détails de commande.
- Filtrer les commandes par date ou par ID pour obtenir des informations ciblées.
- Possibilité d'ajuster les colonnes visibles et d'adapter l'interface aux préférences de l'utilisateur avec l'option **Modifier les colonnes**.



Créer une commande

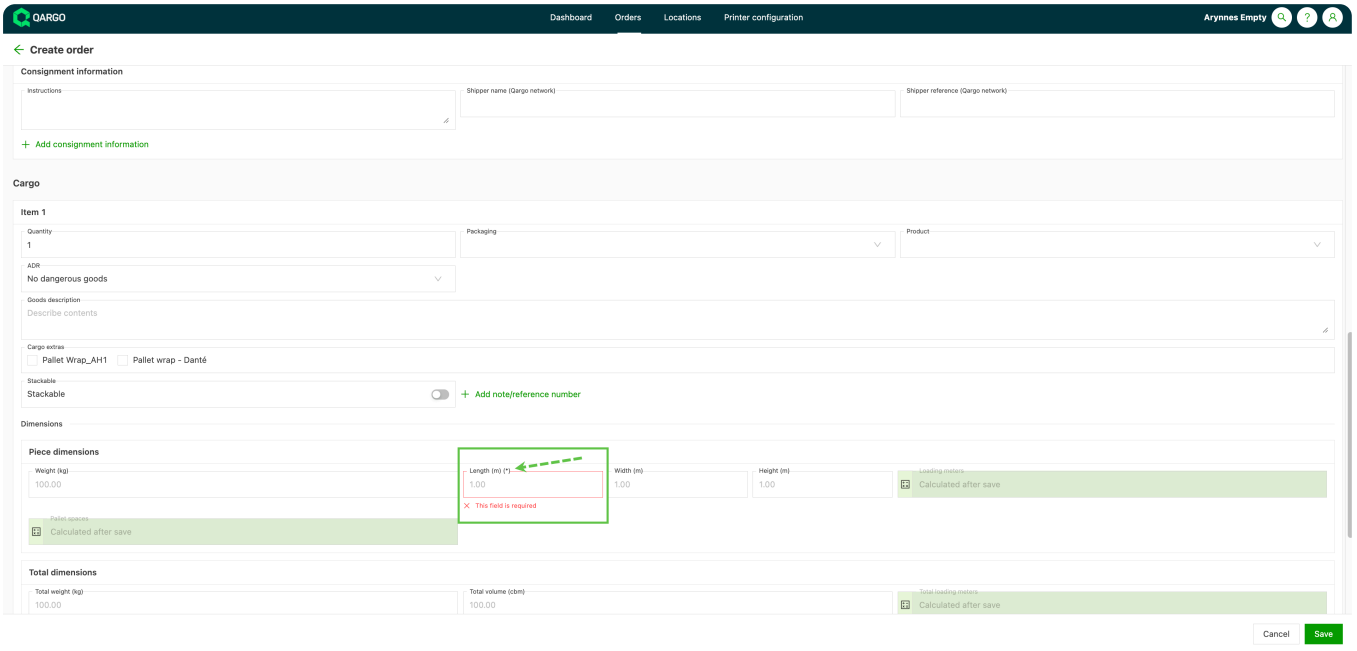
- Un processus de création de commande simple permet d'intégrer les commandes sans effort. Il supprime les étapes supplémentaires d'envoi des détails de commande et la double saisie des données.
    - Un simple clic suffit pour créer une commande et compléter les informations requises.
    - Joindre la confirmation de commande et utiliser le scan intégré pour ajouter les détails de commande encore plus rapidement.





Astuce : le transporteur peut créer des valeurs par défaut de commande lorsque les données de commande sont toujours identiques, par ex. lorsque les emplacements d'enlèvement ou de livraison ne changent pas. Ces informations sont alors complétées automatiquement lors de la création d'une nouvelle commande.

Lors de l'ajout des détails de la cargaison, certains champs peuvent être obligatoires, par exemple la longueur, la largeur et la hauteur. Les champs obligatoires sont signalés par * et, si des données manquent, le champ concerné est mis en évidence lors de l'enregistrement de la commande.



Créer une commande à partir d'un modèle

En plus de la création manuelle de commandes, il est possible de configurer des modèles de commande pour les utilisateurs du portail client. C'est particulièrement utile pour les itinéraires récurrents. Pour configurer cette fonction :

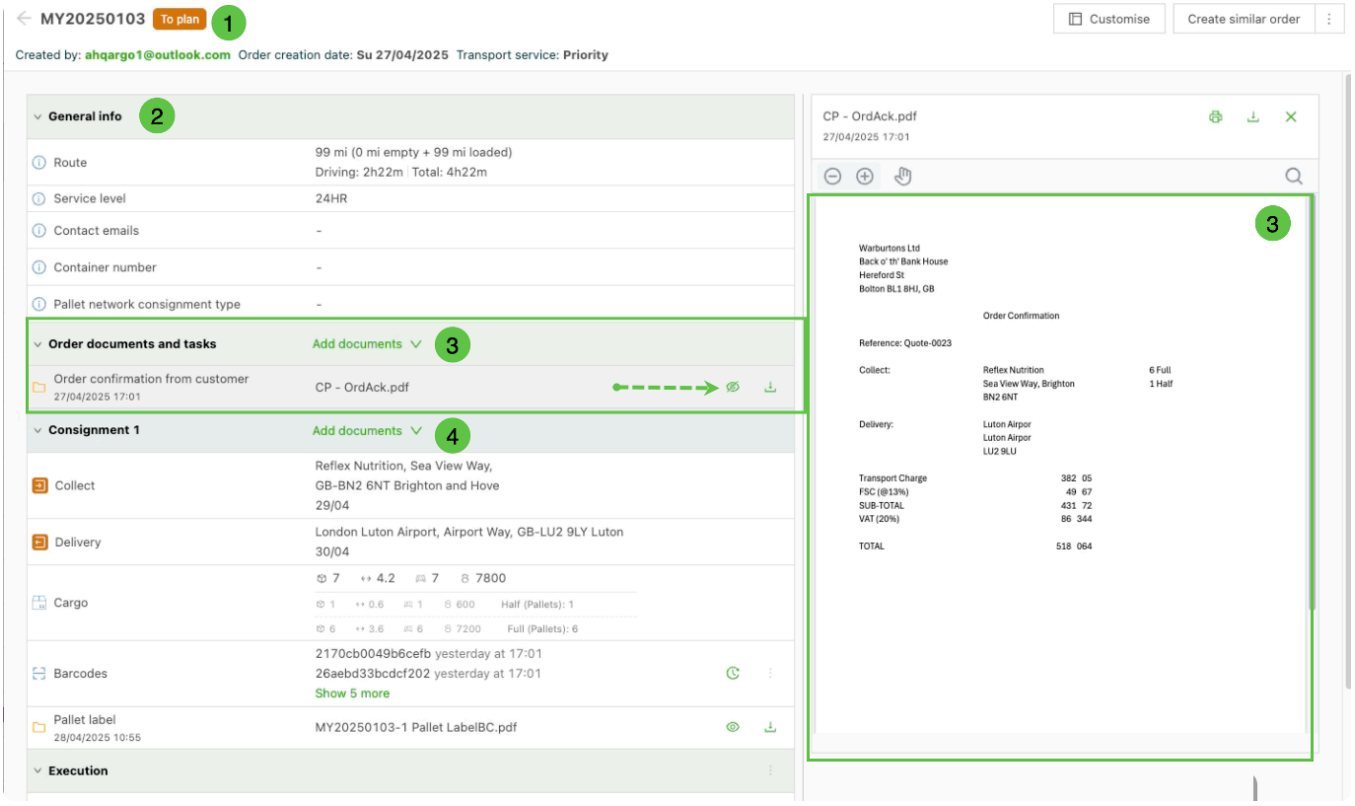
1. Un super admin doit activer le toggle **Afficher les modèles de commande sur le portail client**.

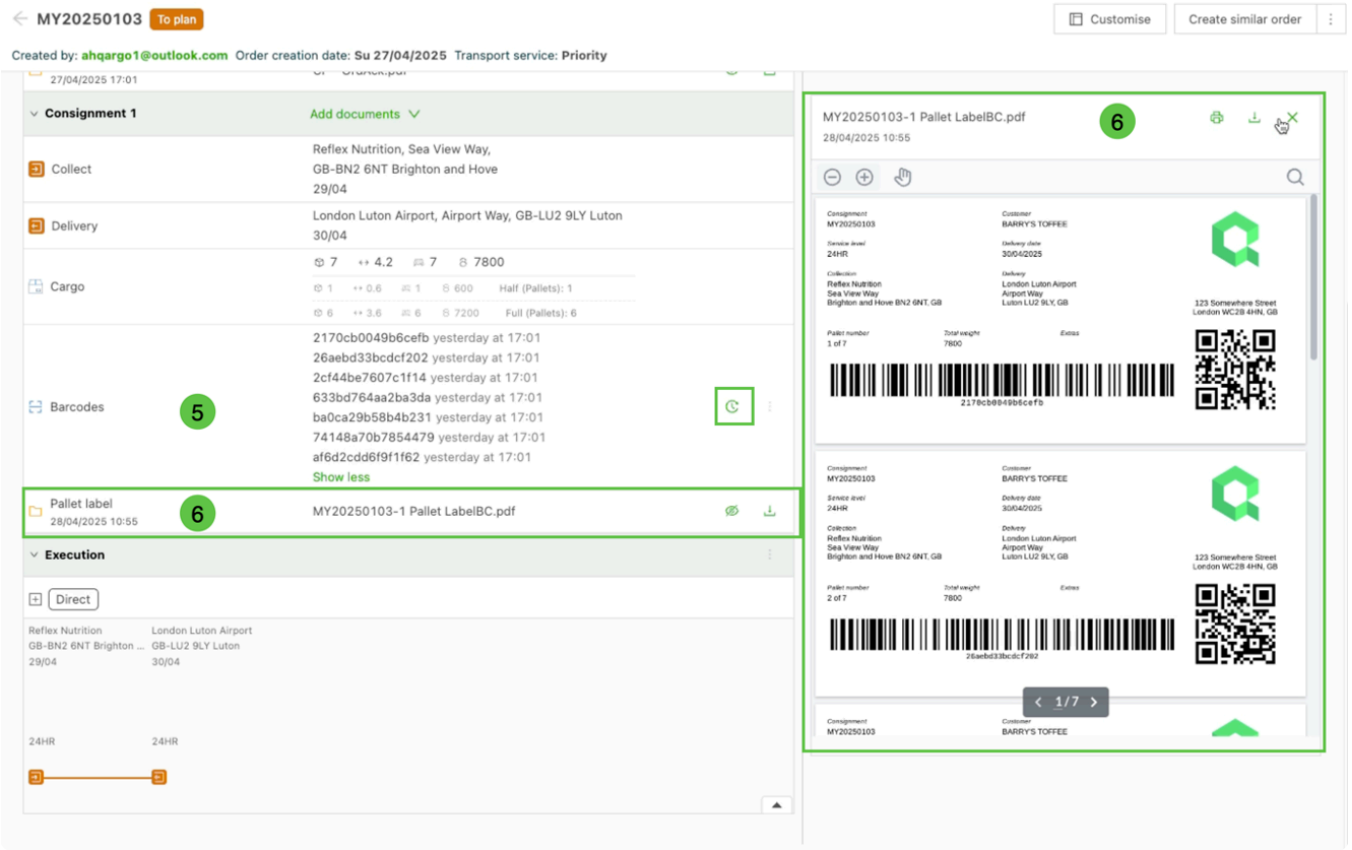
2. L'utilisateur du portail client sélectionne le sous-onglet **Modèles**.
    1. La liste des modèles disponibles pour ce client s'ouvre.
3. L'utilisateur du portail client peut alors cliquer sur **Créer une commande à partir d'un modèle**.
    1. Le formulaire de création de commande s'ouvre, prérempli avec les données du modèle.

Cette vidéo présente l'ensemble du processus, de la configuration du modèle à la création de la commande :

▶ https://watchclueso.com/embed/fusypiwhvqcjnxs3

Détails de la commande

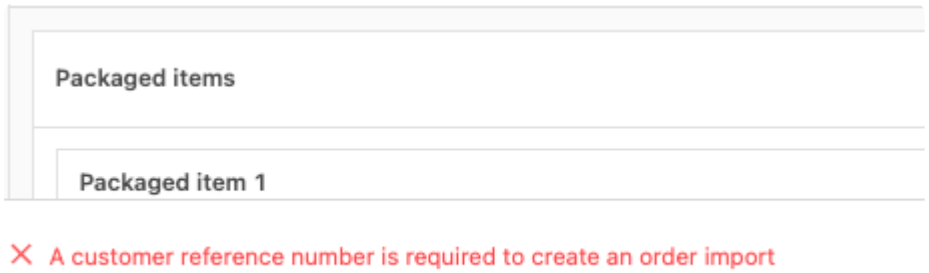




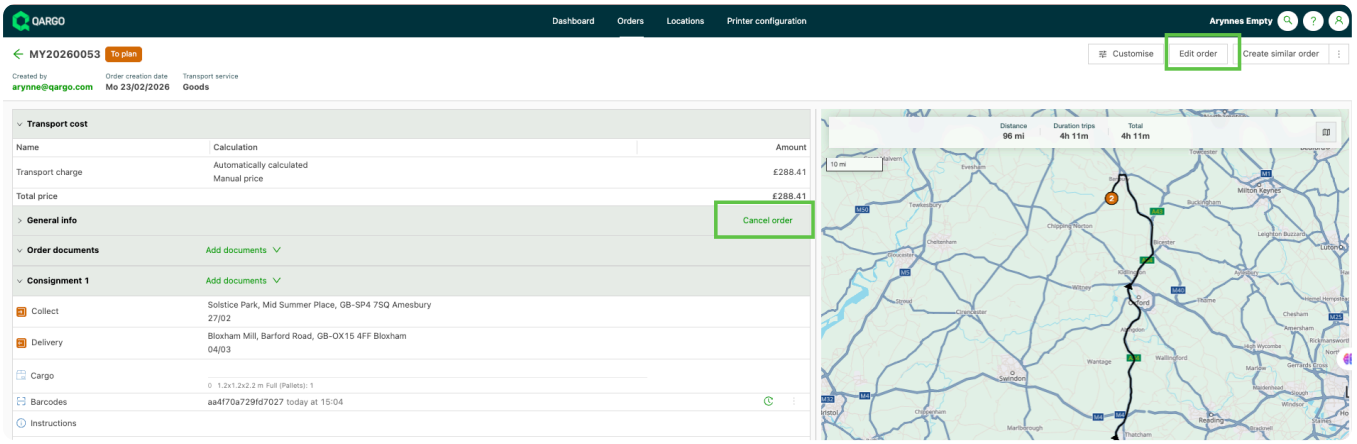
1. Numéro de commande et statut de commande avec code couleur. Le statut est mis à jour au fil de l'avancement de la commande.
2. Informations générales. Elles peuvent varier selon les services de transport. Si des détails sont obligatoires, un contour rouge peut s'afficher avec un avertissement indiquant que la commande ne peut pas être enregistrée tant que ces informations ne sont pas complétées.
3. Si cette option est disponible, des documents de commande peuvent être joints. Sélectionner le type de document approprié dans la liste déroulante, puis le téléverser.
    1. L'icône en forme d'œil permet d'afficher un aperçu des documents téléversés.
    2. Utiliser l'icône de téléchargement pour télécharger les documents.
4. Les détails de l'expédition comprennent les détails des arrêts (enlèvement / livraison) et les informations sur la cargaison, notamment les dimensions, les quantités et les types d'emballage.
5. Les codes-barres s'affichent (s'ils sont disponibles) en fonction du numéro généré.
    1. Cliquer sur l'icône en forme d'horloge pour afficher l'historique de suivi de la palette. À mesure que la palette avance dans la tournée, chaque mise à jour s'affiche dans le panneau d'historique de ce code-barres.
6. Les étiquettes de palette (si elles sont disponibles) peuvent être imprimées depuis la page d'aperçu.
    1. Cliquer sur l'icône en forme d'œil pour afficher le fichier.
    2. Cliquer sur l'icône de téléchargement pour télécharger le fichier.

Modifier et annuler des commandes (activation requise)

- Pour soumettre une nouvelle commande, les clients du portail **doivent utiliser une référence client unique**. Sinon, un message d'erreur s'affiche pour l'utilisateur.
    - Ce numéro de référence sert à relier la commande du portail à la commande du TMS.



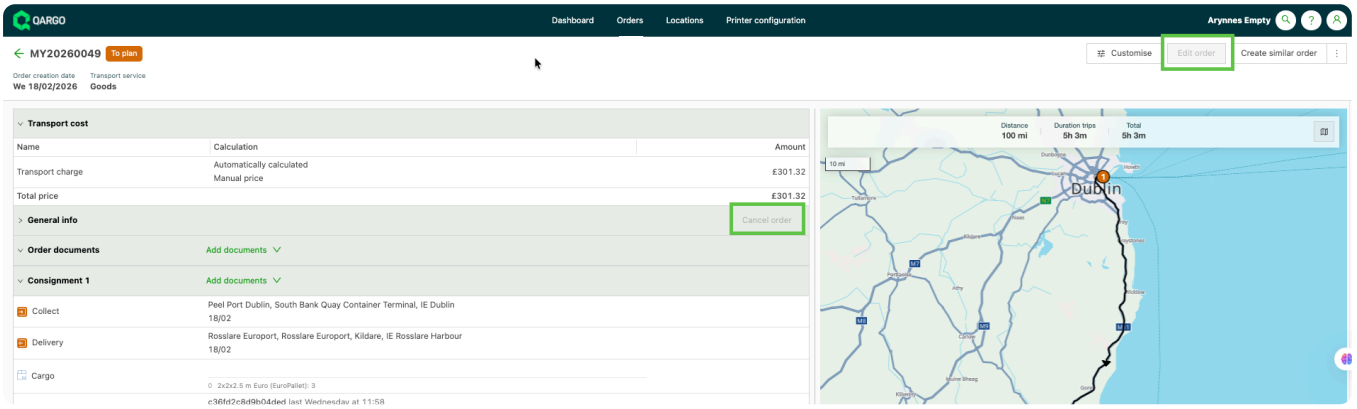
- Les clients du portail voient les **options Modifier et Annuler sur les commandes éligibles.**



- Les modifications soumises peuvent mettre à jour automatiquement la commande dans le TMS (à vérifier auprès du transporteur).
    - Les utilisateurs du portail voient l'étiquette **Mise à jour en attente d'approbation** jusqu'à l'ouverture de la commande dans le compte du transporteur, ce qui « approuve » la mise à jour.
- Lorsque les mises à jour automatiques **ne sont pas activées**, les clients peuvent tout de même modifier la commande, et le transporteur voit apparaître l'étiquette **Mise à jour** sur la commande.

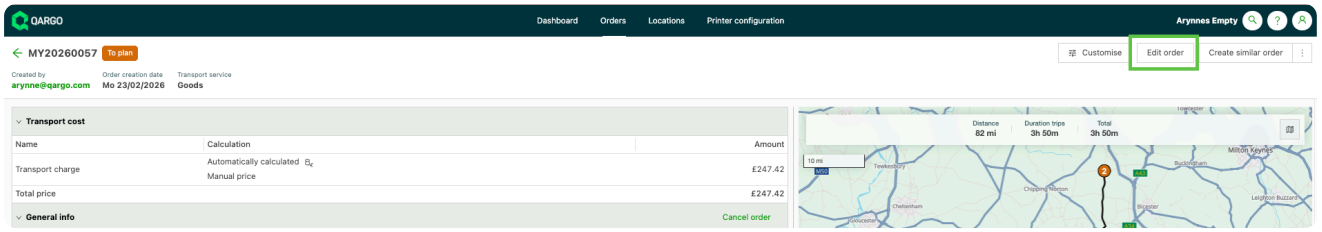
📚 La possibilité de modifier ou d'annuler une commande après sa soumission dépend de la configuration du portail par le transporteur. Si cette fonction n'est pas activée, les commandes restent *en lecture seule une fois soumises*. Les nouvelles commandes soumises via une intégration tierce **ne peuvent pas non plus être modifiées ni annulées** ; ces options sont alors grisées.

- Si les modifications ne sont pas autorisées via le portail, les clients doivent contacter l'équipe interne pour demander des changements.
- Les modifications et les annulations ne sont possibles que jusqu'à l'enlèvement de la commande. Après l'enlèvement, aucune modification n'est plus possible.
- Les administrateurs peuvent configurer une heure limite pour empêcher les modifications de dernière minute. Les changements sont ainsi effectués dans un délai raisonnable avant le traitement.

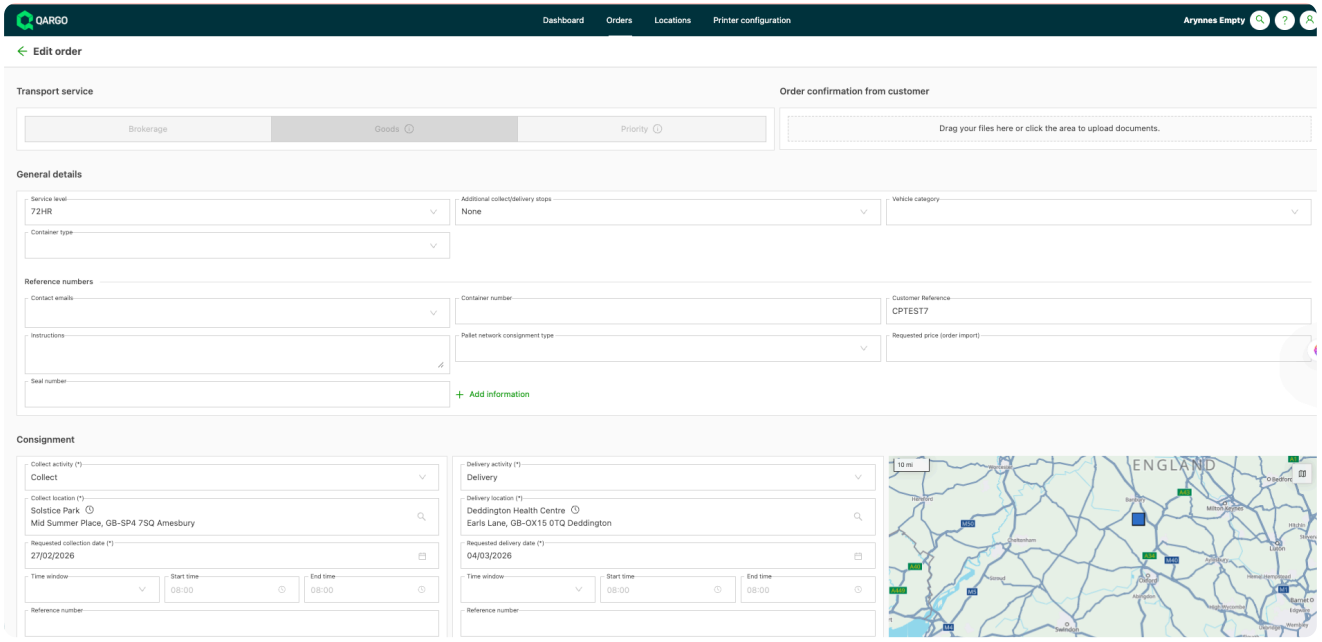


Soumettre une modification

- Pour modifier une commande, ouvrir la commande et sélectionner **Modifier la commande**.



- Mettre à jour les champs concernés et confirmer les modifications.



  - Tant qu'une modification est en attente d'approbation, **aucune autre modification n'est possible** sur cette commande.

Annuler une commande

- Pour annuler une commande, ouvrir la commande et sélectionner **Annuler la commande**.
- Confirmer par Oui ou Non dans la fenêtre contextuelle pour terminer l'annulation.

Afficher les commandes annulées

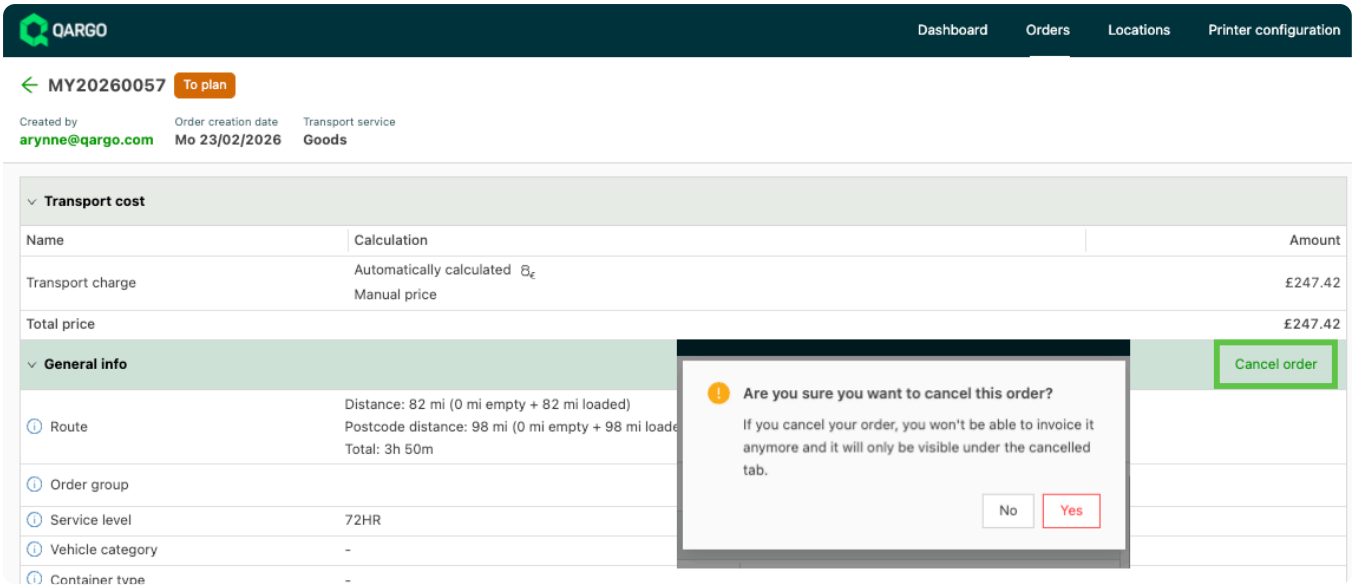
Pour afficher les commandes annulées dans Qargo :

1. Accéder à la section **Commandes** de l'application.
2. Sélectionner l'onglet **Annulé** pour voir toutes les commandes annulées.
3. Pour voir les commandes annulées avec les autres commandes, il est possible de créer une vue personnalisée. Par exemple :
   - Utiliser les options de filtre pour inclure les commandes annulées dans les résultats de recherche.
   - Enregistrer le filtre comme vue personnalisée pour y accéder rapidement par la suite. Cette méthode permet d'adapter l'affichage des commandes à chaque façon de travailler.

Savoir qui a annulé une commande

Pour savoir qui a annulé une commande donnée :

1. Ouvrir la page de la commande annulée.
2. Cliquer sur le bouton **Historique** en haut à droite de la page.
3. Consulter les mises à jour récentes dans le journal d'historique. Ce journal indique qui a annulé la commande et à quel moment. Cette fonction apporte transparence et traçabilité dans la gestion des commandes.

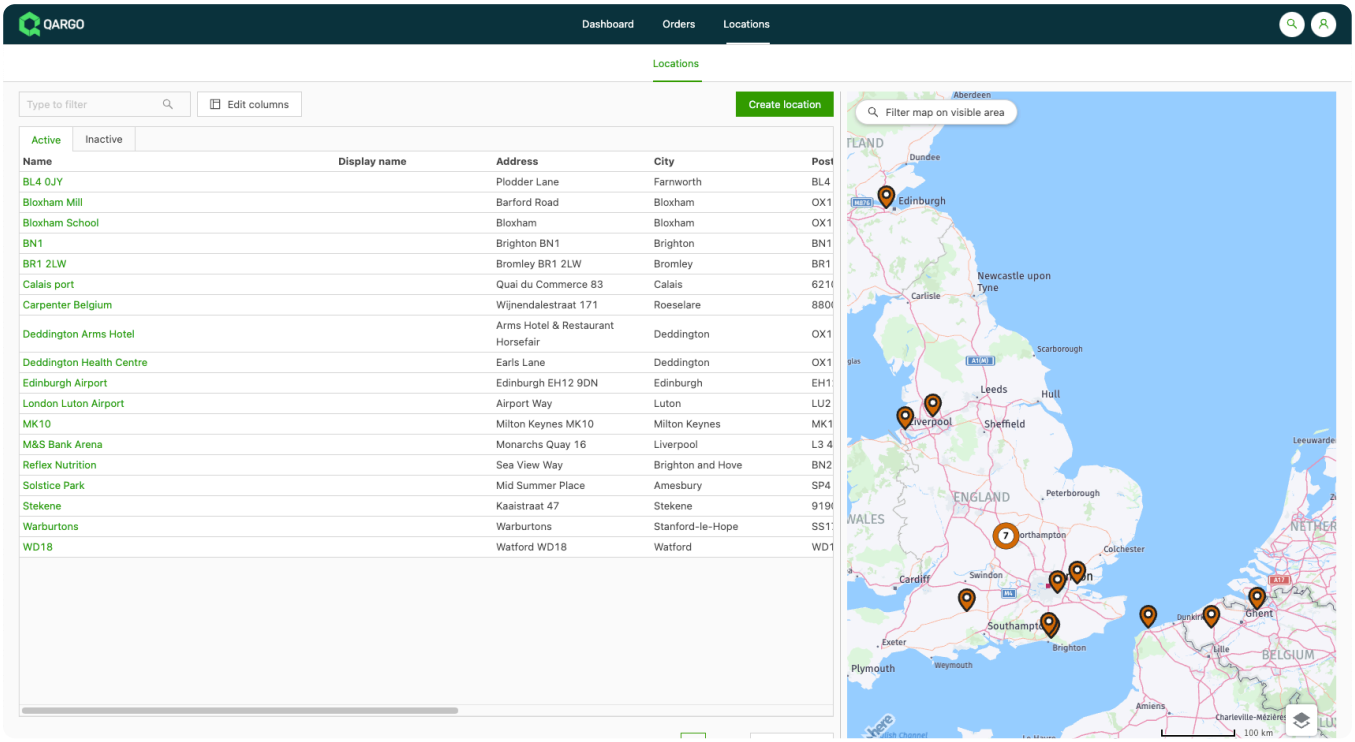


Cliquer sur la vidéo ci-dessous👇 pour voir comment modifier ou annuler une commande soumise.

▶ https://watchclueso.com/embed/safgar6wxlp1hevv

Emplacements

- Les emplacements des arrêts sont regroupés en un seul endroit. Ils peuvent être ajoutés directement depuis la saisie de commande si nécessaire, avec la recherche Google pour des ajouts rapides et efficaces.



- Cliquer sur **Créer un emplacement** pour ajouter les détails d'un nouvel arrêt.
- Les données d'un emplacement comprennent :

- la position ajustable sur la carte ;
- les horaires d'ouverture ;
- les détails préremplis par arrêt ;
- les commandes associées à l'emplacement.

Lien de suivi des expéditions

Lors de la création d'une expédition, Qargo génère automatiquement un lien de suivi qui peut être envoyé par e-mail aux destinataires, aux contacts de l'entrepôt ou à toute personne qui réceptionne la livraison.

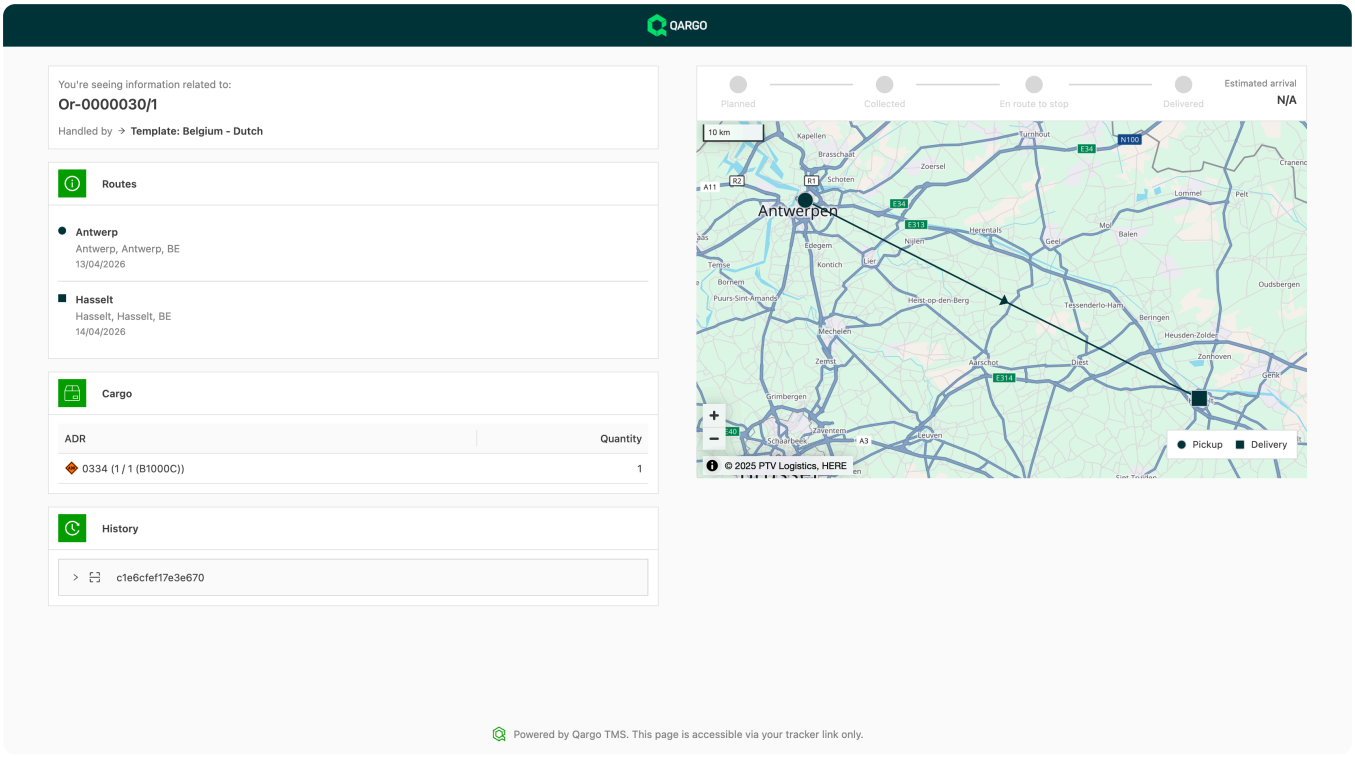
🎥 Regarder une courte présentation du suivi des expéditions via un lien à usage unique

▶ https://watchclueso.com/embed/mp2iwk6dhv5bzrrf

Ce que voient les destinataires

Le lien de suivi ouvre directement une vue d'ensemble claire de la livraison, sans connexion ni complication. La page comprend :

- **Statut de l'expédition** : statut d'exécution actuel de l'expédition (par ex. *Planifié*, *En cours*, *Livré*).
- **Détails des arrêts** : emplacements d'enlèvement et de livraison avec les références, et heures d'arrivée estimées.
- **Détails de la cargaison** : description de la cargaison, quantités, types d'emballage et historique des scans des palettes.
- **Carte** : affiche les emplacements d'enlèvement et de livraison sur une carte. Lorsque le chauffeur est en route vers l'arrêt de livraison, sa position en temps réel s'affiche aussi sur la carte.



Des sections d'informations supplémentaires (comme la référence client, le N° du conteneur, le service de transport, les champs personnalisés et les champs supplémentaires) peuvent être affichées en configurant le **Modèle de lien de suivi**. La page de suivi s'adapte à tous les écrans et fonctionne aussi bien sur les navigateurs d'ordinateur que sur mobile.

📚 Si une commande comporte plusieurs expéditions, chacune dispose de son propre lien.

Afficher les factures et les avoirs sur le portail client : présentation.

Les clients peuvent consulter et télécharger leurs factures et leurs avoirs directement depuis le portail client, avec le détail des frais et le PDF de la facture, une fois que le transporteur a activé les toggles correspondants pour chaque client.

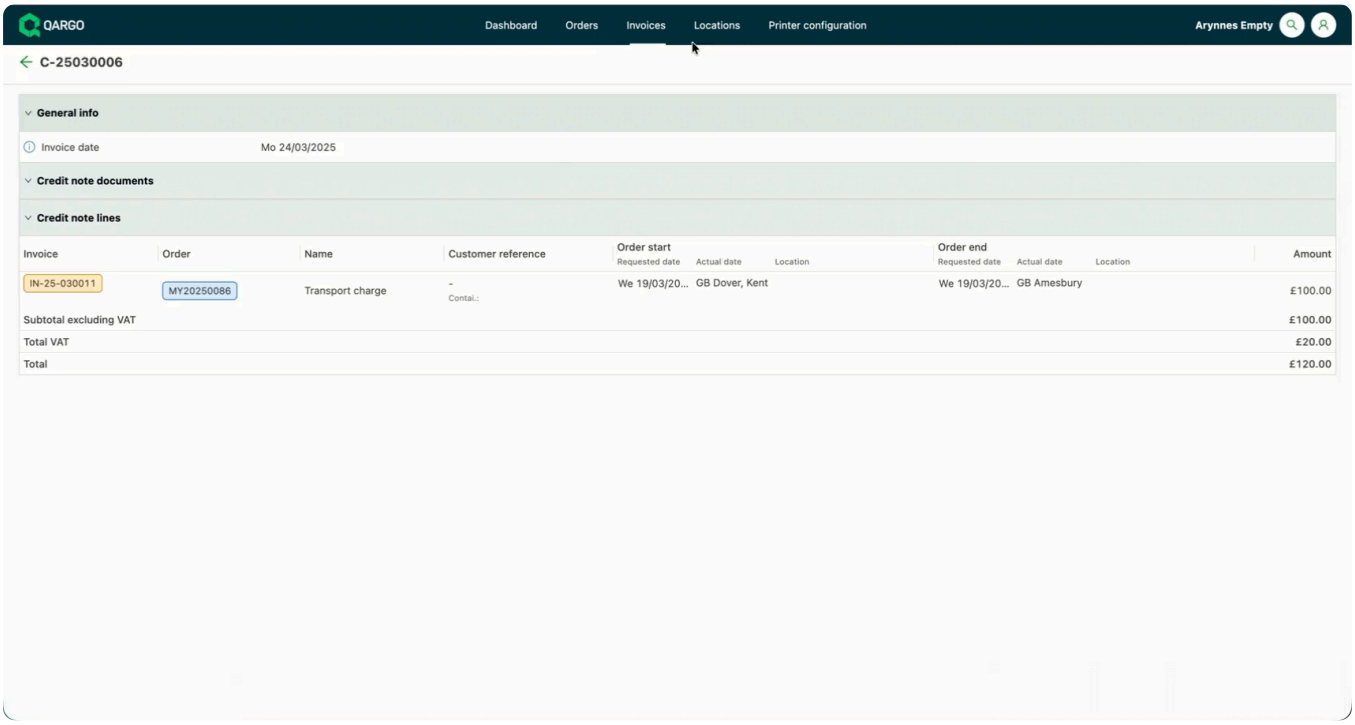
Afficher les factures sur le portail client

1. **Ouvrir** le portail client et sélectionner l'onglet **Factures**, situé après **Commandes**. Cet onglet n'apparaît que lorsque **Afficher les factures sur le portail client** est activé pour le client.
2. **Consulter** la liste des factures et des avoirs. Chaque ligne indique le numéro de facture, la date de facture, la date d'échéance et le montant total hors TVA. Les projets de facture ne sont jamais affichés.
3. **Cliquer** sur une ligne pour ouvrir la vue détaillée de la facture.
4. **Consulter** l'en-tête de la facture et les différentes lignes de frais dans la vue détaillée.
5. **Cliquer** sur **Télécharger** pour enregistrer le PDF de la facture et les éventuels documents joints.

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

Afficher le montant de la commande sur le portail client

- Lorsque **Afficher les frais sur le portail client** est activé, la liste des commandes du portail affiche une colonne **Montant (hors TVA)** avec le total des frais par commande.



Donner accès au portail client

🎥 Comment donner accès au portail client et à certaines de ses fonctions ? Regarder cette vidéo :

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

Dépannage

Problème	Solution
L'onglet **Factures** n'apparaît pas sur le portail	Vérifier que **Afficher les factures sur le portail client** est activé dans la fiche client. Cette option nécessite que **Afficher les frais sur le portail client** soit activé.
Impossible de télécharger le PDF d'une facture	Vérifier que les types de document **Facture** et **Avoir** sont visibles pour ce client dans **Configuration > Configuration des documents**.
Une facture n'apparaît pas dans la liste	Vérifier que la facture n'est plus au statut **Brouillon**. Les projets de facture ne sont jamais affichés sur le portail.