Niveaux de service : généralités

Les niveaux de service définissent le délai de transit, le coût et les ressources des expéditions. Configuration dans le menu Tarifs > Saisie des commandes.

Mis à jour 25 avril 2025

Introduction :

Le ***« niveau de service »*** désigne la norme ou le niveau de service qu'un transporteur ou un prestataire de transport s'engage à fournir à ses clients. Il décrit la qualité et la fiabilité des services proposés, ainsi que les différentes caractéristiques liées au processus de transport.

Dans Qargo, les options de configuration portent sur :

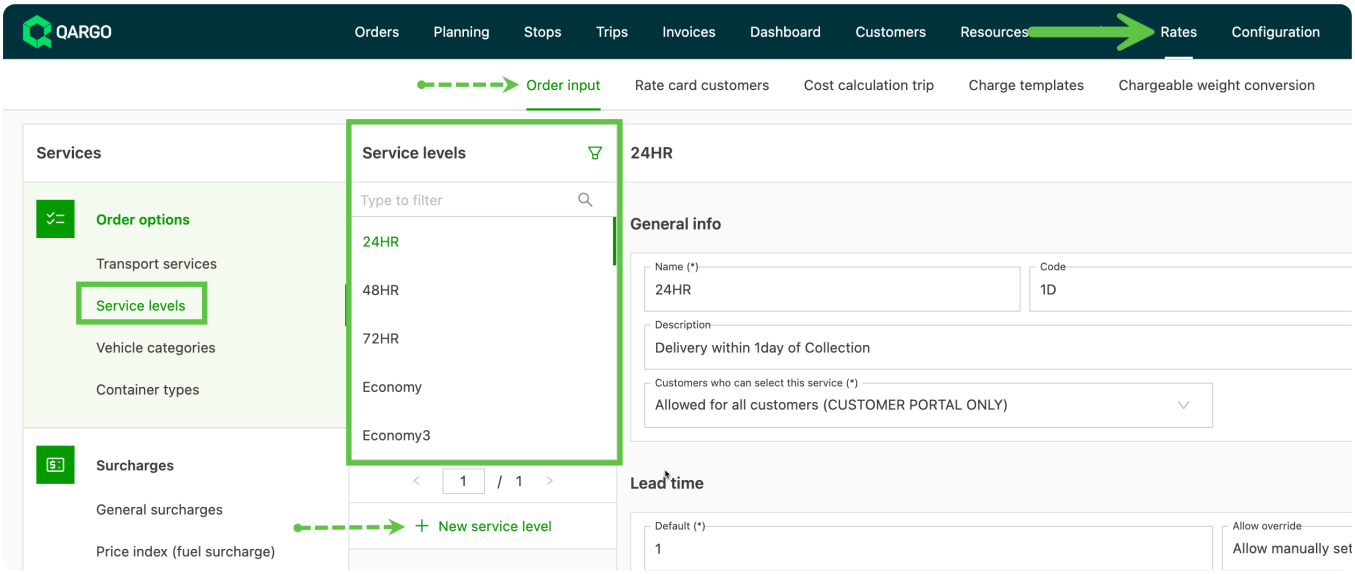
1. **Délai d'acheminement (ou délai de transit)** : il s'agit du temps nécessaire à une expédition pour aller du point d'origine à sa destination. Les niveaux de service peuvent prévoir des délais de transit garantis selon les types d'expéditions.
2. **Coût** : les niveaux de service peuvent suivre des structures tarifaires différentes selon le niveau de service fourni. Les services premium, avec des délais de transit plus courts et des fonctionnalités supplémentaires, peuvent avoir un coût plus élevé.

Les niveaux de service se configurent dans le menu **Tarifs > Saisie des commandes**. Cet espace permet aux utilisateurs de configurer les services qui seront fournis aux clients.

Informations générales :

Il est conseillé de donner aux niveaux de service un nom facile à identifier. Il est possible d'ajouter une description pour préciser les informations associées.
Quelques exemples :

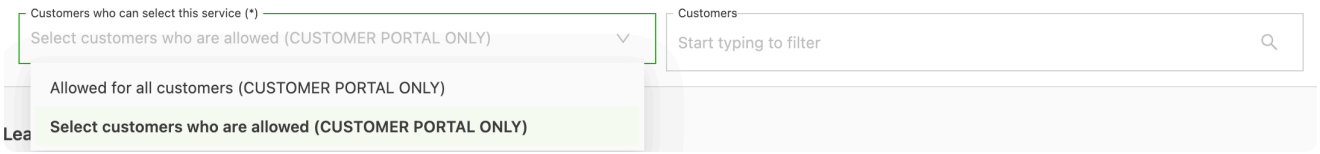
- Services prioritaires : à identifier selon le service de livraison, par ex. : 24 h / 48 h
- Niveaux de service économiques
- Services standard



Il est possible d'autoriser les utilisateurs du portail client à sélectionner des niveaux de service lors de la soumission des commandes. Deux options sont disponibles :

1. Autoriser **tous** les utilisateurs du portail client

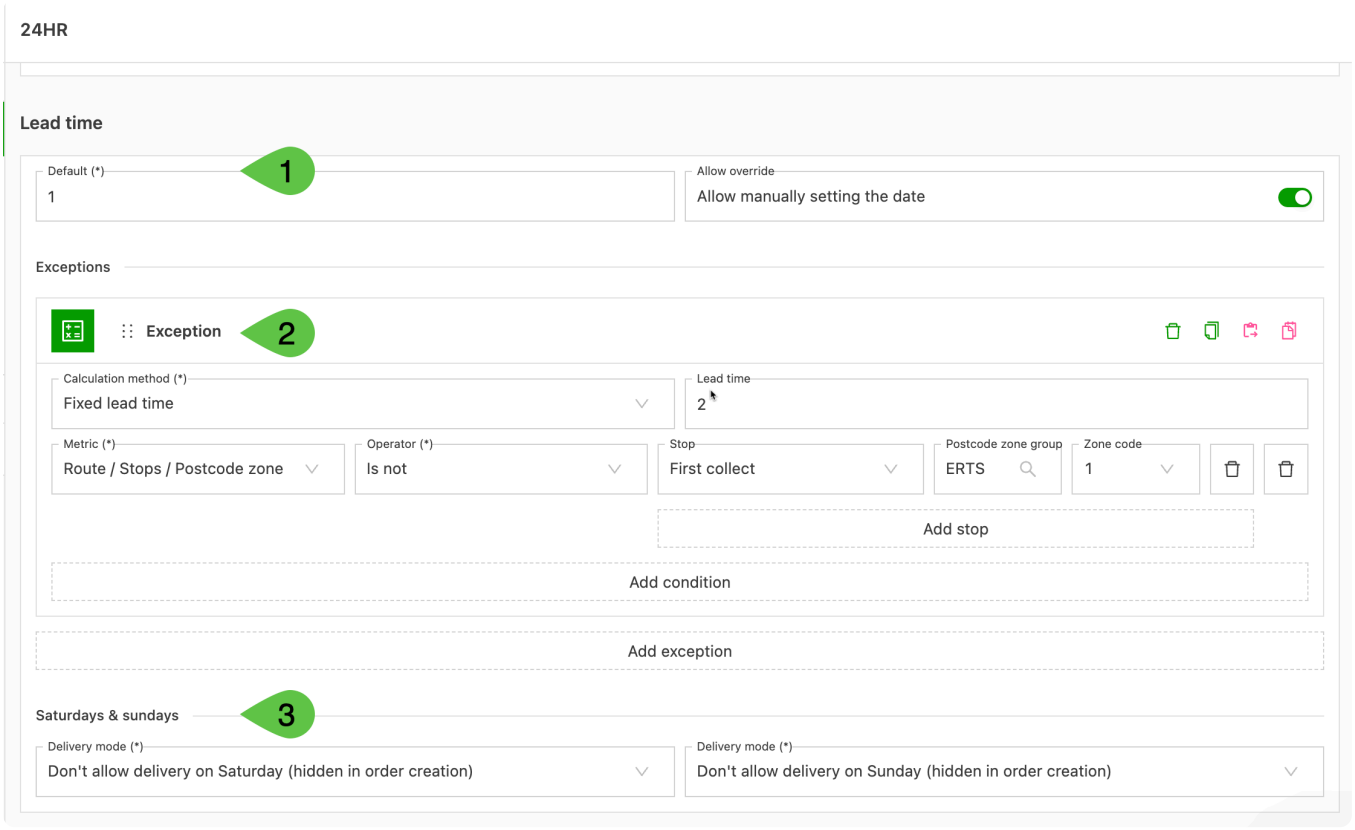
2. **Sélectionner** les clients autorisés : un second champ s'ouvre pour ajouter les clients.



Options de configuration

Délai d'acheminement (ou délai de transit)

Temps nécessaire à une expédition pour aller du point d'origine à sa destination.

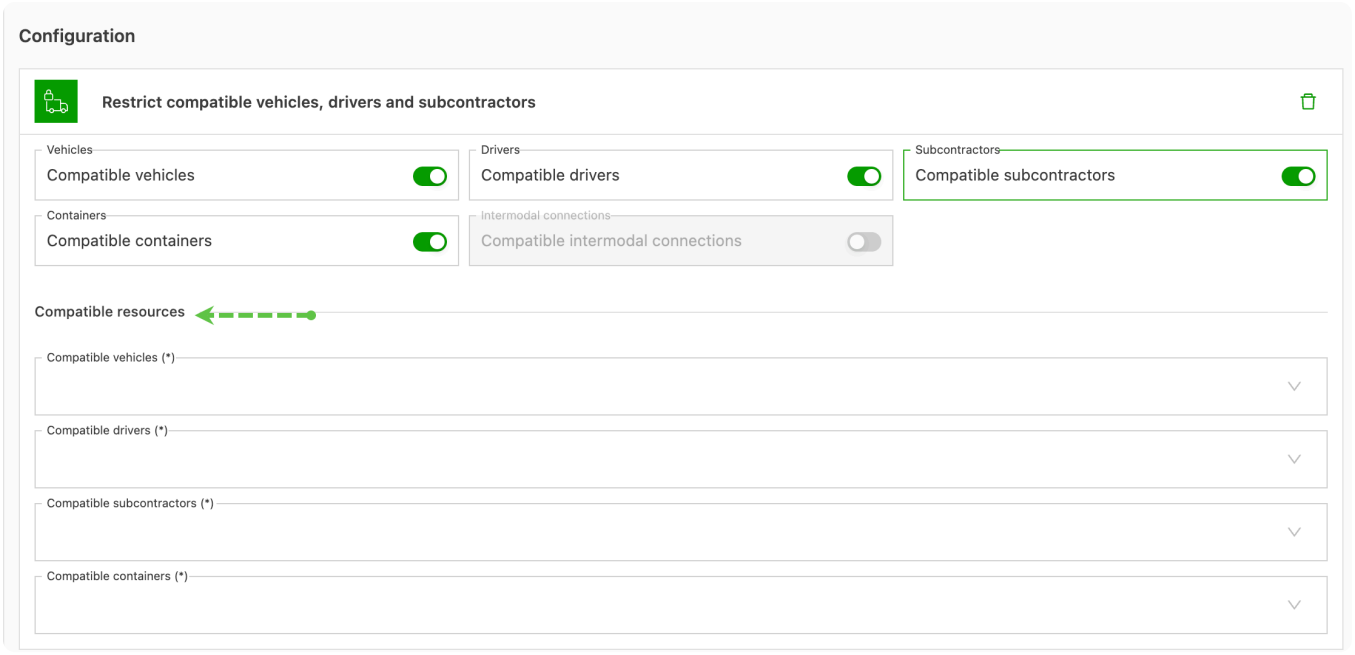


1. Définir un délai d'acheminement par défaut. Il sert à calculer un délai d'acheminement en fonction du niveau de service.
2. Ajouter les exceptions qui augmentent ou réduisent les délais d'acheminement selon des emplacements précis. Il est possible d'ajouter plusieurs exceptions ; la première dont les conditions correspondent remplace la valeur par défaut.
3. Indiquer si la livraison le samedi et/ou le dimanche est autorisée.

Le calcul de la date de livraison est un **calcul unique**, effectué uniquement lors de la création de la commande. Si le niveau de service ou la date d'enlèvement est modifié par la suite, le calcul n'est pas relancé.

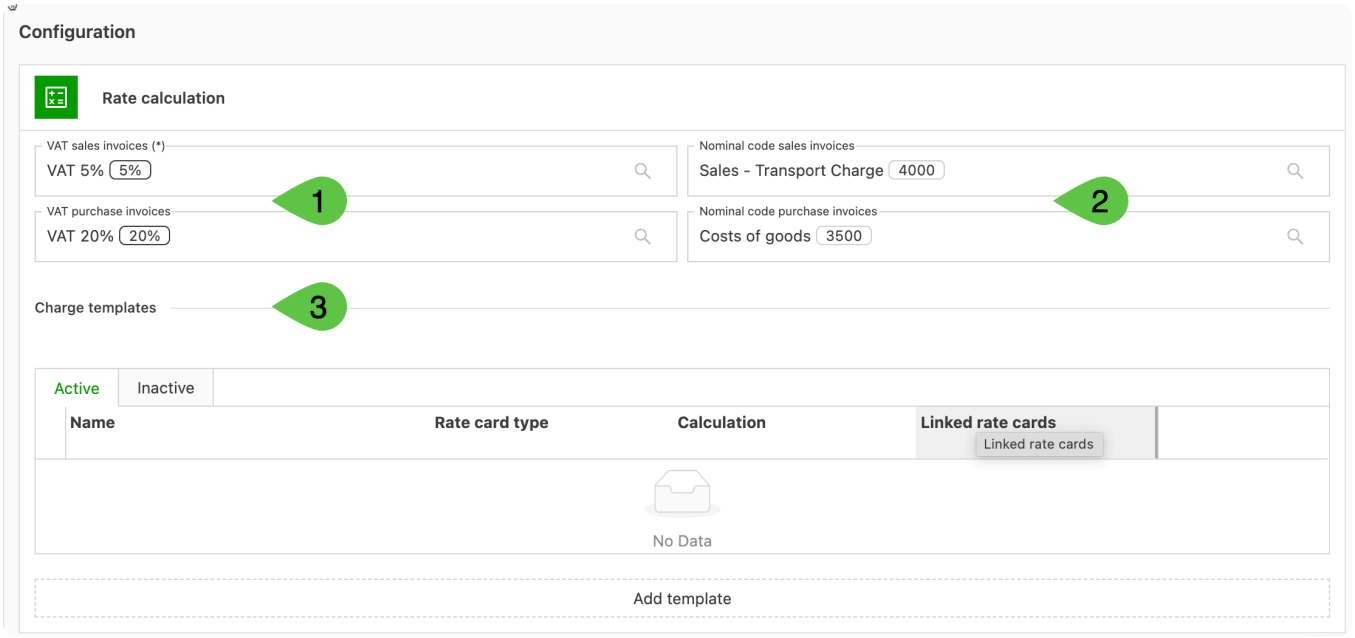
Configuration

Il est possible de définir un ensemble précis de ressources compatibles selon le niveau de service. Ces ressources comprennent les véhicules, les chauffeurs et les sous-traitants. L'activation d'une ressource via le toggle affiche le champ permettant de sélectionner la ressource voulue.



Calcul des tarifs (ou coûts)

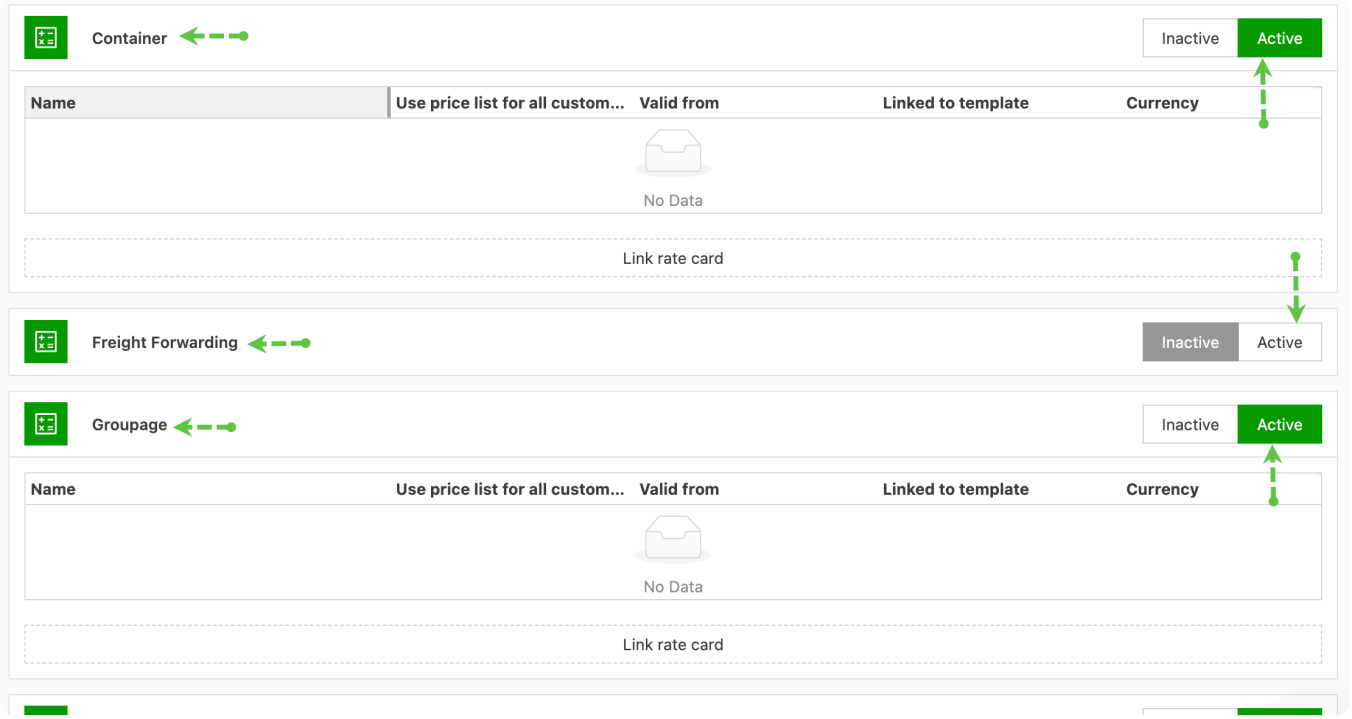
Les niveaux de service étant configurés comme une ***« Option de commande »***, il est possible de définir des frais par défaut, utilisés pour le calcul du prix des commandes. Les niveaux de service peuvent aussi servir d'indicateur lors de la création des calculs de grilles tarifaires.



1. Définir ici le taux de TVA pour les factures de vente et les factures d'achat ; il sera appliqué automatiquement le cas échéant.
2. Définir ici les comptes généraux pour les factures de vente et les factures d'achat, afin de faciliter l'import dans le logiciel de comptabilité.
3. Il est possible de créer des modèles de frais applicables à plusieurs tarifs clients.

Service de transport

Les niveaux de service peuvent être définis comme **« Actif »** par service de transport. Une fois actif, le niveau de service peut être sélectionné au niveau de la commande.



Pour lier des grilles tarifaires précises au niveau de service, cliquer sur ***« Lier une grille tarifaire »*** : la liste des grilles tarifaires actives associées à ce service de transport s'affiche.

