TÂCHES – Ajouter des Tâches de Flux de Travail

Mis à jour 8 septembre 2026

Configurez et automatisez les tâches dans Qargo afin d'optimiser les flux de travail, depuis la création des commandes jusqu'à la facturation, y compris l'automatisation des envois d'e-mails de POD et de CMR.

Cliquez sur la vidéo ci-dessous pour une présentation complète de la configuration d'une tâche de flux de travail.

Les tâches sont utilisées pour établir un flux de travail cohérent entre la création des commandes et la facturation. Elles peuvent être configurées selon les préférences internes et les besoins d'automatisation.

📖 Terminologie clé

- **Tâche :** Unité de travail ou processus automatisé utilisé dans les commandes, trajets et factures.
- **POD (Proof of Delivery) :** Document confirmant la bonne livraison des marchandises.
- **CMR :** Document de transport pour le fret routier international (Convention relative au contrat de transport international de marchandises par route).
- **Contacts du trajet :** Destinataires associés à un trajet, susceptibles de recevoir des e-mails ou des mises à jour automatiques.
- **Génération automatique :** Permet de déclencher automatiquement une tâche lorsque certaines conditions (ex. : création de commande) sont remplies.
- **Tâche manuelle :** Tâche nécessitant une intervention humaine pour être complétée.
- **Rôles de destinataire :** Groupes de contacts (par ex. : Exploitation, Client) utilisés pour les notifications automatiques.

🔨 Configuration des Tâches

1. **Accéder à la configuration**
   Dans le menu principal, cliquez sur **Configuration**.

2. **Accéder aux Tâches**
   Sélectionnez **Tâches** dans l'en-tête.

3. **Choisir une catégorie**
   Les tâches peuvent être configurées pour :

   - Commandes
   - Réservations
   - Trajets
   - Factures

   Cliquez sur une catégorie dans le panneau gauche pour ajouter ou modifier des tâches.

🔍 Détails de Configuration

Lors de la création ou de la modification d'une tâche, complétez les champs suivants :

- **Personne responsable :** Attribuez la personne ou le rôle chargé de la tâche.
- **Planification :** Définissez le moment où la tâche doit être déclenchée.
- **Rôles de destinataire :** Sélectionnez les rôles (par ex. : Exploitation, Client) pour les notifications e-mail.
  Les rôles sont définis sous Client/Sous-traitant > Page-Contacts.

- **Méthode d'exécution :** Sélectionnez si la tâche doit être réalisée manuellement ou automatiquement.
- **Automatisation :**
  - Pour déclencher une tâche automatiquement (ex. : à la création d'une commande), activez l'option **Auto-générer**.
  - Vérifiez que les boîtes mail liées et les coordonnées des destinataires sont correctement configurées.
- **Paramètres de réponse (Reply-to) :**
  L'adresse e-mail de réponse est partagée par toutes les communications liées à cette tâche. Il n'est pas possible de définir des adresses distinctes par e-mail, garantissant ainsi une cohérence dans les échanges.

⚙️ Automatisation Basée sur les Contacts (Trajets)

Vous pouvez ajouter des contacts directement à un trajet afin de vous assurer que les bonnes personnes reçoivent les communications associées (ex. : envois POD/CMR).
Étapes :

1. **Activer les e-mails de contact**
   - Allez dans **Configuration → Champs supplémentaires**.
   - Sous *Trajets*, activez le champ **E-mails de contact**.
   - Cela rend les adresses e-mail visibles dans les détails du trajet.
2. **Configurer la tâche de contact**
   - Allez dans **Configuration → Tâches**.
   - Dans *Tâches de trajet*, sélectionnez ou ajoutez une tâche e-mail.
   - Dans le champ **Destiné à**, sélectionnez **Contacts du trajet**.

💡 **Astuce :**
Pour automatiser l'envoi d'e-mails POD/CMR :

- Créez une tâche de contact qui se déclenche uniquement lorsque les documents requis (POD/CMR) sont disponibles.
- Les mises à jour de configuration ou des adresses e-mail après la création d'une commande **ne s'appliquent pas rétroactivement**.
- L'automatisation s'applique uniquement aux nouvelles commandes créées après configuration.
- Toutes les communications d'une même tâche partagent la même adresse de réponse.

🧩 Exemple de Configuration

Paramètre	Par défaut (manuel)	Automatisé
Nom de la tâche	Envoyer e-mail POD	Envoi automatique POD
Déclencheur	Marquage manuel de la livraison	Déclenchement automatique à l'import du POD
Destinataire	Service client	Contacts du trajet
Exécution	Manuelle	Automatique
Boîte mail liée	Non configurée	"operations@company.com"
Type de document	Non défini	POD/CMR requis avant envoi

🧰 Suivi et Utilisation des Tâches

Une fois créées, les tâches sont visibles dans :

- Les pages de commande
- Les pages de trajet
- Les vues de facturation

Les nouvelles tâches apparaissent uniquement pour les **nouvelles commandes ou trajets**.
Si les notifications automatiques (comme les e-mails POD) ne se déclenchent pas :

- Vérifiez si la tâche n'est pas configurée en mode manuel.
- Vérifiez la configuration e-mail et les coordonnées des contacts.

⚡ Déclenchement Manuel des Tâches

Pour les commandes existantes créées avant la mise en place de l'automatisation :

1. Rendez-vous sur la **liste des commandes**.
2. Survolez le nom de la commande.
3. Déclenchez manuellement la tâche souhaitée.

Cela permet d'envoyer des e-mails automatiques (comme POD) rétroactivement pour des commandes antérieures.

📠 Cas d'Utilisation

Un client configure une tâche pour envoyer automatiquement le POD et le CMR signés dès que le chauffeur télécharge les documents au point de livraison.

Chaque envoi automatique réussi enregistre une tâche complétée sur la page de commande, créant ainsi un historique clair et vérifiable des communications avec le client.