FAQ : portail des tickets

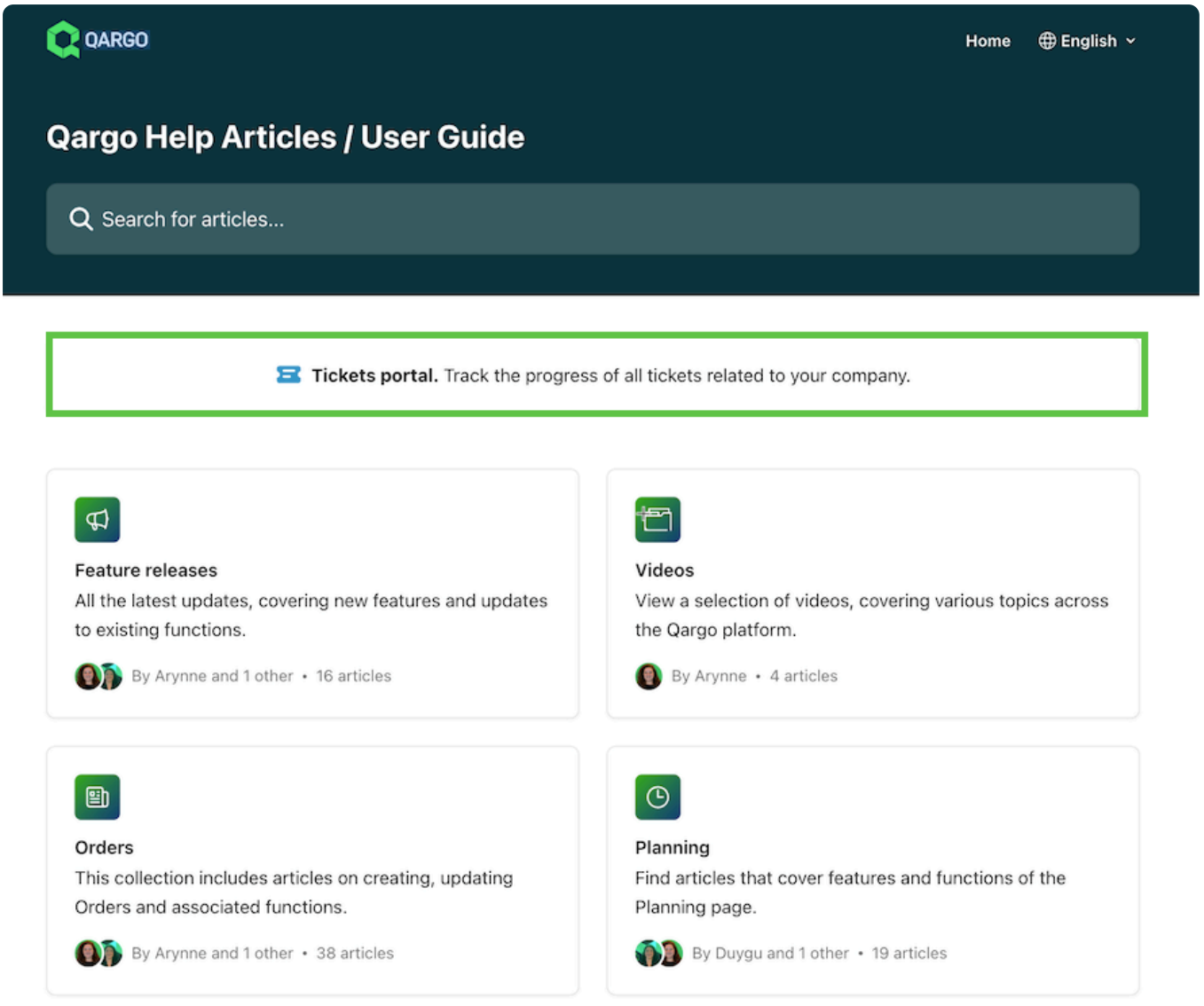
Les super admins peuvent suivre les demandes de fonctionnalités via le portail des tickets, qui affiche leur statut et leur priorité en consultation seule. Les nouvelles demandes passent par le chat d'assistance.

Mis à jour 12 août 2026

Q. À quoi sert le portail des tickets de la page d'aide ? Comment l'utiliser ?

R. Le portail des tickets regroupe les demandes de nouvelles fonctionnalités ou d'intégrations formulées par l'entreprise.

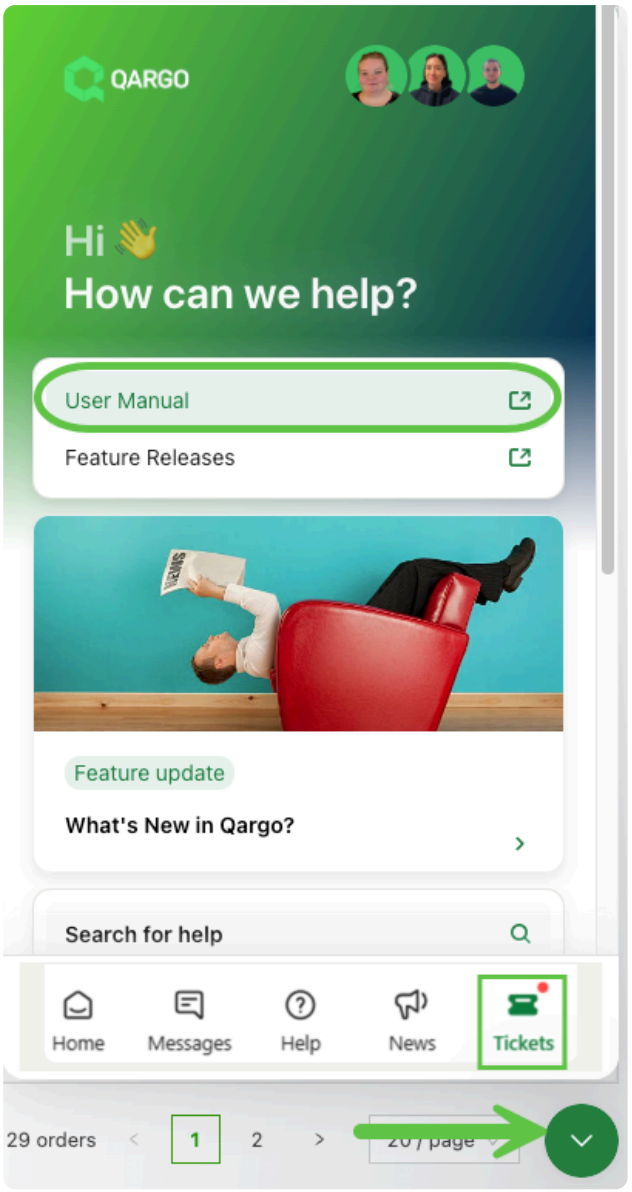
Ce portail sert uniquement à consulter et à suivre les demandes. Il ne permet pas d'en soumettre.



Le processus de demande de fonctionnalités a **changé**.
Rôle admin + autres rôles : pour toute demande de fonctionnalité, il est recommandé de contacter le ou les **super admins de l'entreprise.**
Ces derniers peuvent ensuite contacter le **responsable de compte Qargo** afin que la demande soit correctement examinée et évaluée.

Super admins : il est possible de contacter directement le **responsable de compte** à l'adresse **success@qargo.com**.
Les **responsables de compte** examinent la demande et évaluent si elle peut être enregistrée dans le système au moment opportun.

- L'accès au portail est réservé au ***super admin*** du compte ou au contact principal désigné pour le compte. Si une demande a été soumise mais que ses détails ne sont pas visibles, il faut d'abord se renseigner en interne.
- Le portail se trouve dans le manuel utilisateur, accessible depuis le centre d'assistance.



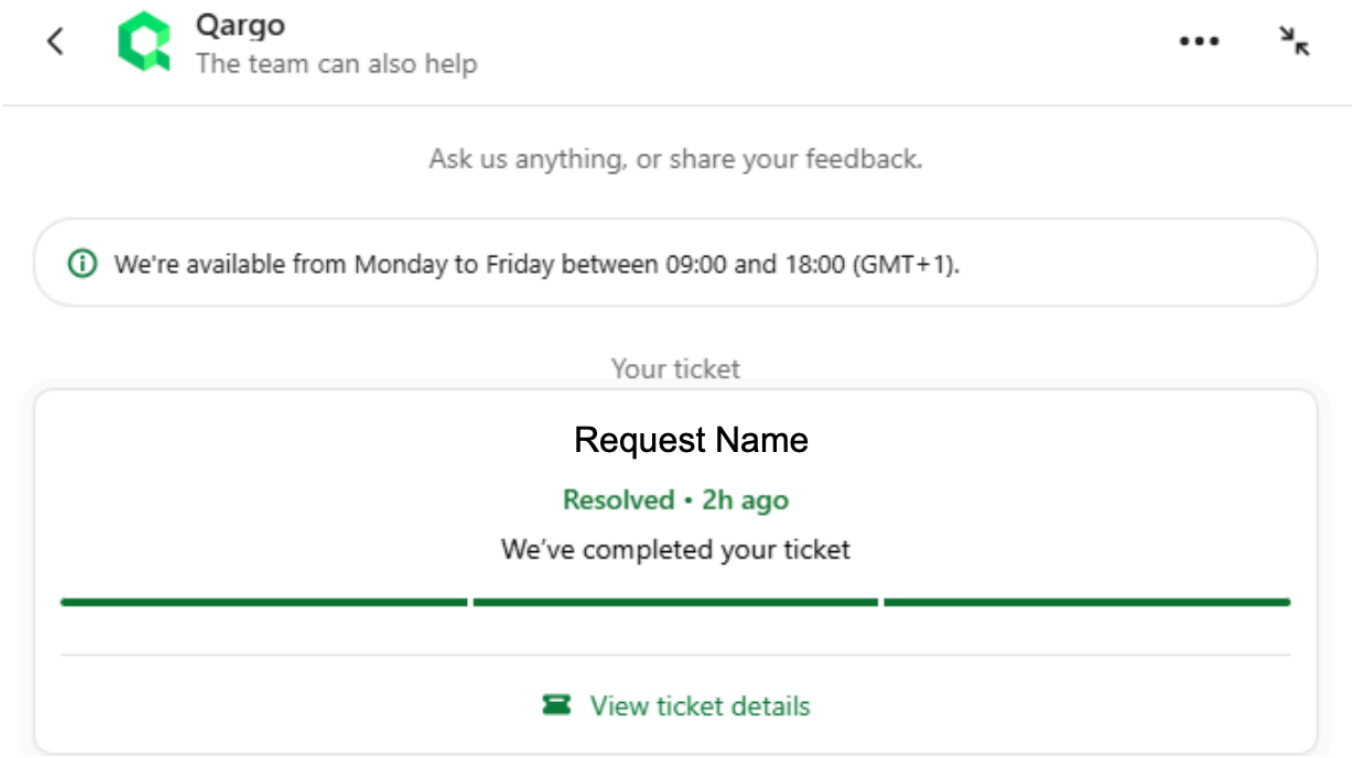
- Les utilisateurs super admin peuvent aussi y accéder directement depuis :
  - help.qargo.com
  - help.qargo.com/en/tickets-portal

Statuts des tickets

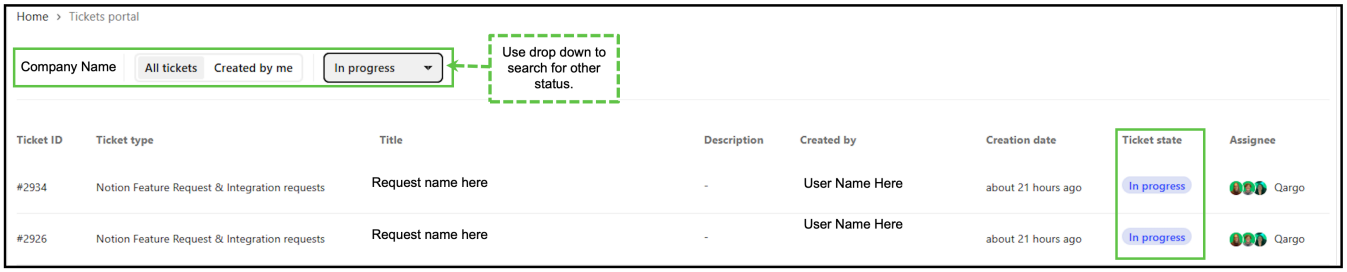
Un statut d'avancement s'affiche sur le ticket et indique à quelle étape du processus se trouve la demande. Les statuts sont les suivants :

- **Soumis.** La demande a été soumise, mais son traitement n'a pas encore commencé.
- **En cours.** La demande a été examinée et le travail a commencé.
- **Terminé.** La demande a été traitée.

Des notifications sont envoyées à chaque mise à jour du statut.



Il est possible de filtrer selon ces statuts, ce qui permet de repérer facilement les demandes en attente.



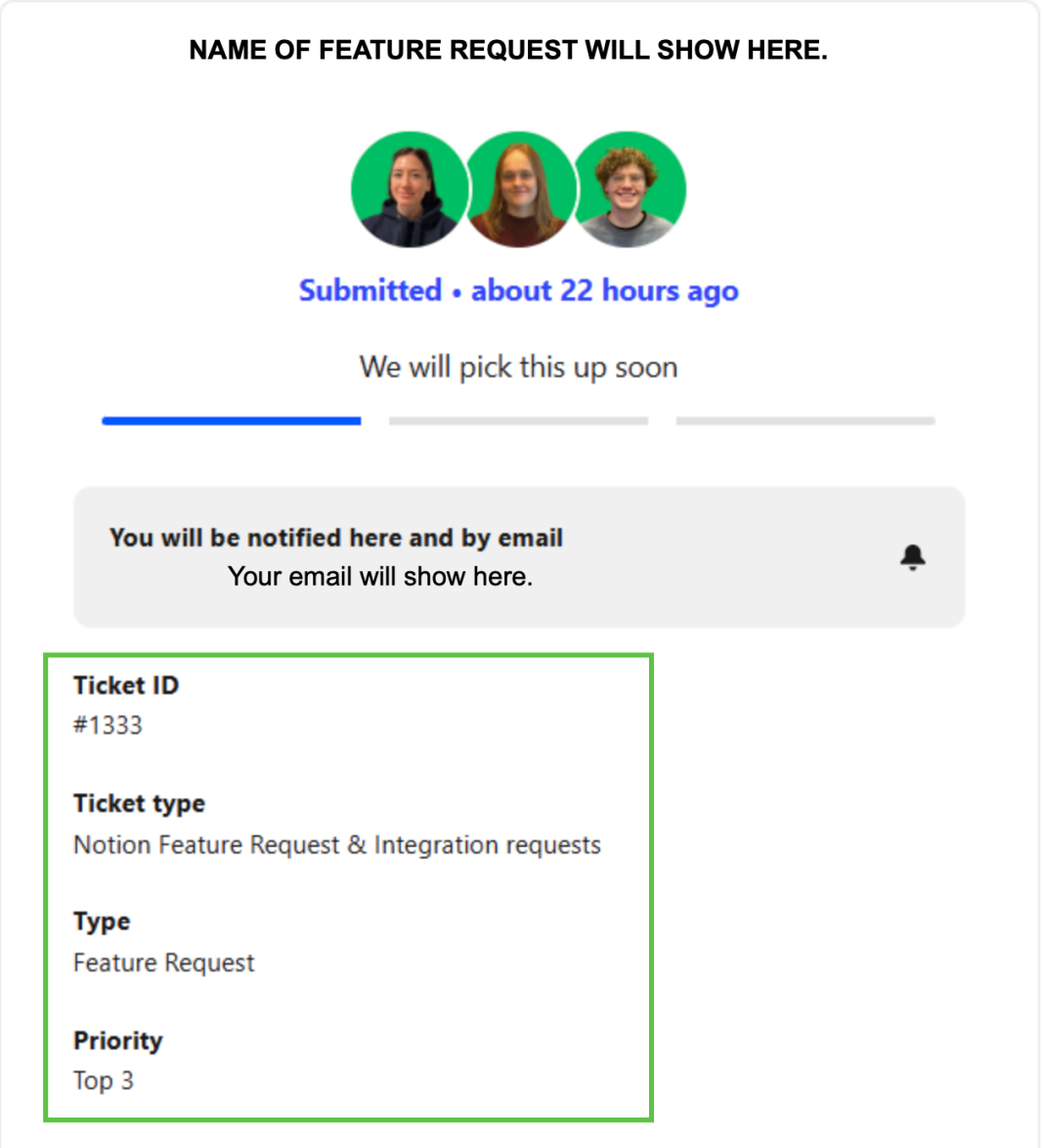


Détails des tickets

Les tickets servent uniquement à la consultation et affichent les détails suivants :

- Nom de la demande de fonctionnalité

- Statut de la demande (Soumis / En cours / Terminé)
- E-mail de l'utilisateur qui sera notifié
- ID du ticket : identifiant unique de la demande dans le système.
- Type de demande : fonctionnalité / intégration
- Priorité



Remarque : la fonction ***« Envoyez-nous un message »*** et les demandes de mise à jour du statut des demandes ouvertes via le ticket **ne sont pas prises en charge dans le portail.** Pour toute question concernant une demande, contacter le **responsable de compte ou d'onboarding**.