Portail client : créer et planifier les commandes affichées dans les vues du portail client

Définir le statut des commandes via les paramètres de l'organisation, le service de transport ou le profil client. Activer la modification et l'annulation des commandes pour les clients du portail via la fonctionnalité d'importation de commande du portail client.

Mis à jour 7 septembre 2026

Introduction

Le portail client offre une saisie de commande fluide pour les commandes soumises par les clients. Toutefois, certains paramètres de commande que le client peut sélectionner sont limités.

Pour garantir une saisie de commande cohérente, il est possible de configurer des détails de commande par défaut ou pré-remplis, et de définir le statut de commande (Devis / À planifier) lors de la soumission de nouvelles commandes.

> 📚 Par défaut, les commandes soumises via le portail ne peuvent pas être modifiées après leur soumission. Si la fonctionnalité **Importation de commande du portail client** est activée sur le tenant, il est possible de configurer les clients du portail pour qu'ils puissent modifier et annuler leurs propres commandes.
> Voir ci-dessous 👉 Activer la modification et l'annulation des commandes

- Le statut de commande peut être défini à 3 emplacements :
  - **Paramètres de l'organisation** : il s'agit du paramètre par défaut, utilisé si aucun autre paramètre n'est ajouté. Le définir au minimum.
  - **Service de transport** : ce paramètre est prioritaire sur le paramètre par défaut.
  - **Profil client** : s'il est renseigné, c'est le paramètre principal.
- Les options de statut de commande sont les suivantes :
  - **Devis :** lorsque le client soumet la commande via le portail, elle est créée et affichée comme **Devis** jusqu'à son traitement.
    - Le client voit le numéro de devis attribué dans le portail, sous l'onglet **Tous**.
    - Dans le tenant, le devis apparaît dans l'onglet **Devis** et non dans les commandes.
    - Une fois le devis accepté et envoyé en planification, un nouveau numéro de commande est généré.
  - **À planifier :** lorsque le client soumet la commande via le portail, elle est créée et affichée comme commande, avec le statut **À planifier**.
    - Le numéro de commande affiché reste le même pendant toute la durée de la tournée.

Le système applique une logique de repli pour déterminer quel champ de statut du portail client utiliser lors de la création d'une commande dans le portail client :

1. **Statut au niveau du client** – Si une valeur est renseignée au niveau du client, elle est utilisée.
2. **Statut au niveau du service de transport** – Si le champ au niveau du client est vide, le système utilise la valeur définie au niveau du service de transport.
3. **Statut au niveau du tenant** – Si les champs au niveau du client et du service de transport sont tous deux vides, le système utilise la valeur définie au niveau du tenant.

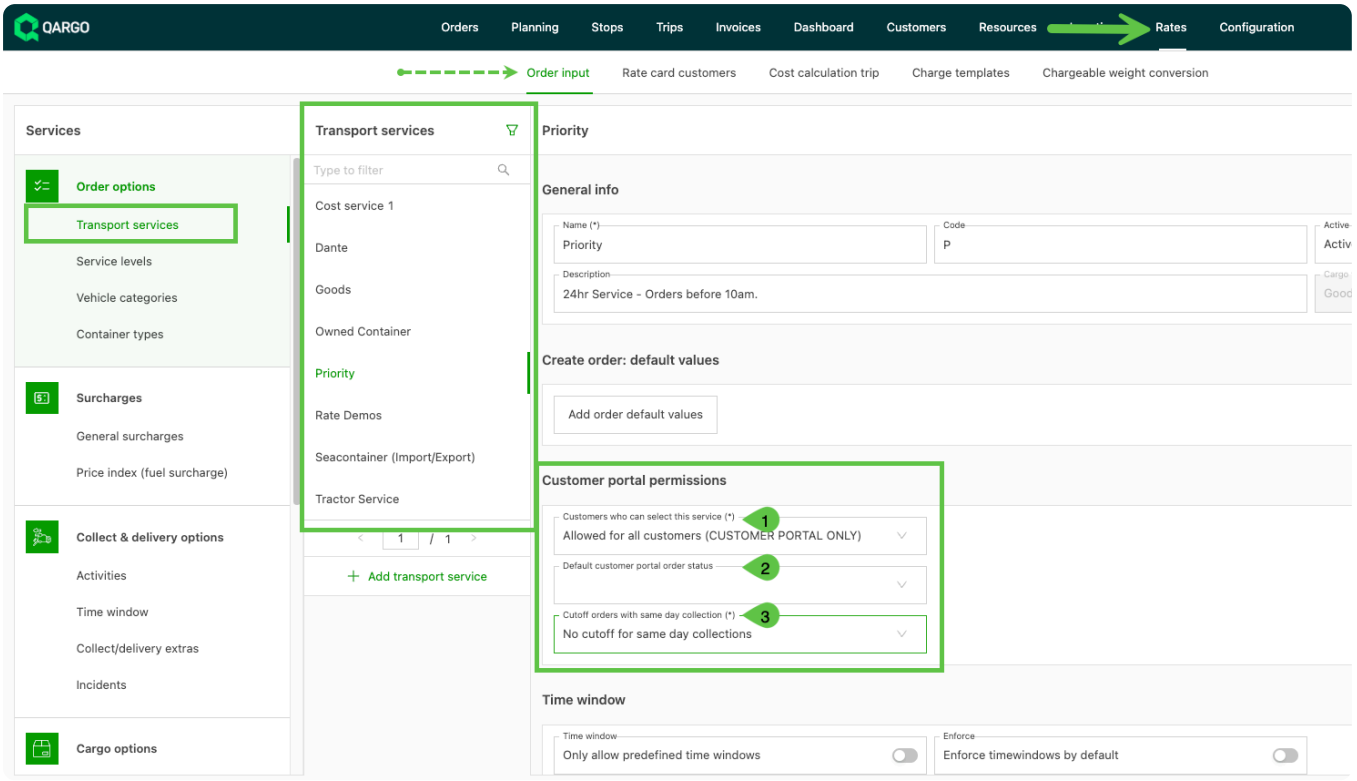
Configurer les valeurs par défaut des commandes

Paramètres de l'organisation

- Accéder à **Configuration > Paramètres de l'organisation > Portail client**.
- Sous **Statuts de création de commande du portail client**, sélectionner la façon dont les commandes sont créées dans le portail lorsqu'un client soumet une commande.
    - Options disponibles : Devis / À planifier, comme décrit ci-dessus.

Service de transport

- Accéder à **Tarifs > Saisie de commande**.
- Dans le menu de gauche, sélectionner **Services de transport**. Tous les services configurés s'affichent.
- Cliquer sur le service concerné. Accéder à **Autorisations du portail client**.

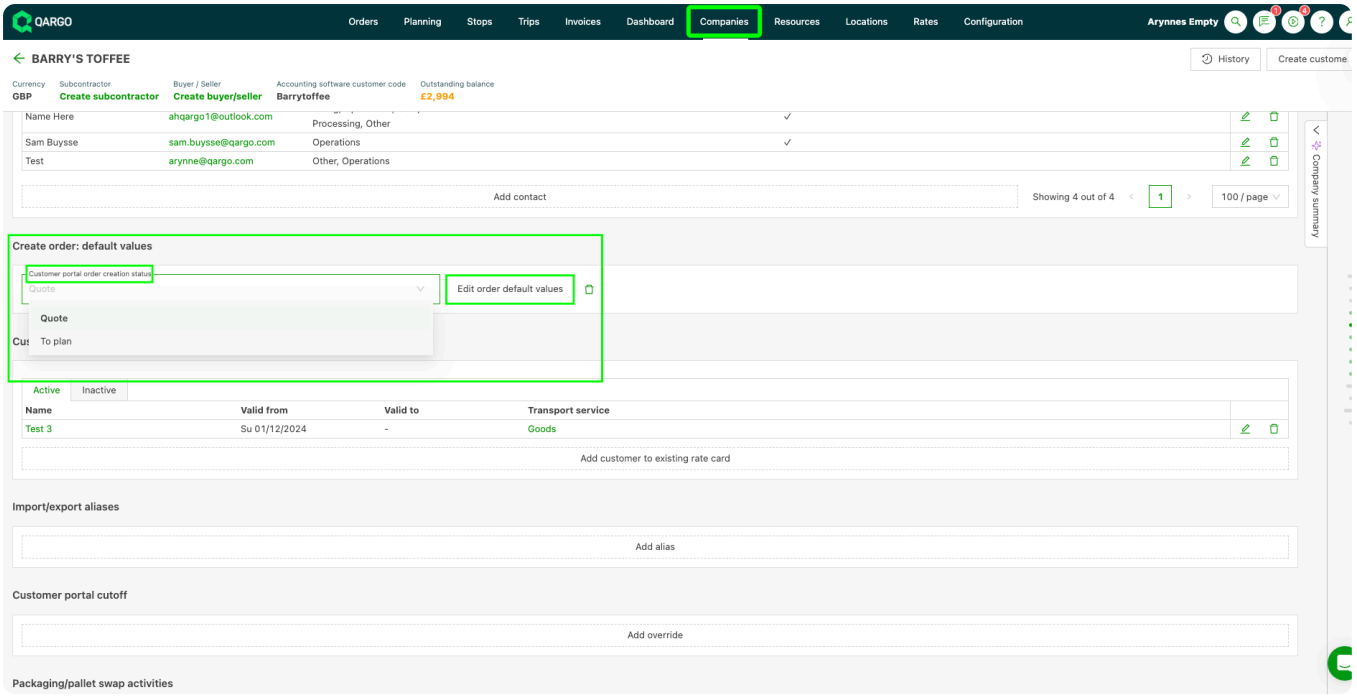


1. Clients pouvant sélectionner ce service. Permet de choisir tous les clients ayant accès au portail, ou uniquement certains clients.
2. Statut de commande par défaut du portail client. Lorsqu'un client soumet une commande via le portail, sélectionner le statut de commande par défaut : **Devis** ou **À planifier**.
3. Heure limite des commandes avec enlèvement le jour même.
    1. Pas d'heure limite pour les enlèvements le jour même. Les clients peuvent soumettre une commande avec n'importe quelle date et heure pour un enlèvement le jour même.
    2. Les commandes doivent être saisies 1 jour avant l'enlèvement. Une heure limite doit également être définie. Les clients ne peuvent pas soumettre une commande pour un enlèvement le jour même.
    3. Définir une heure limite pour les commandes du jour même. Une heure limite doit être définie. Les clients peuvent soumettre une commande pour un enlèvement le jour même, à condition de le faire avant l'heure limite définie.

Profil client

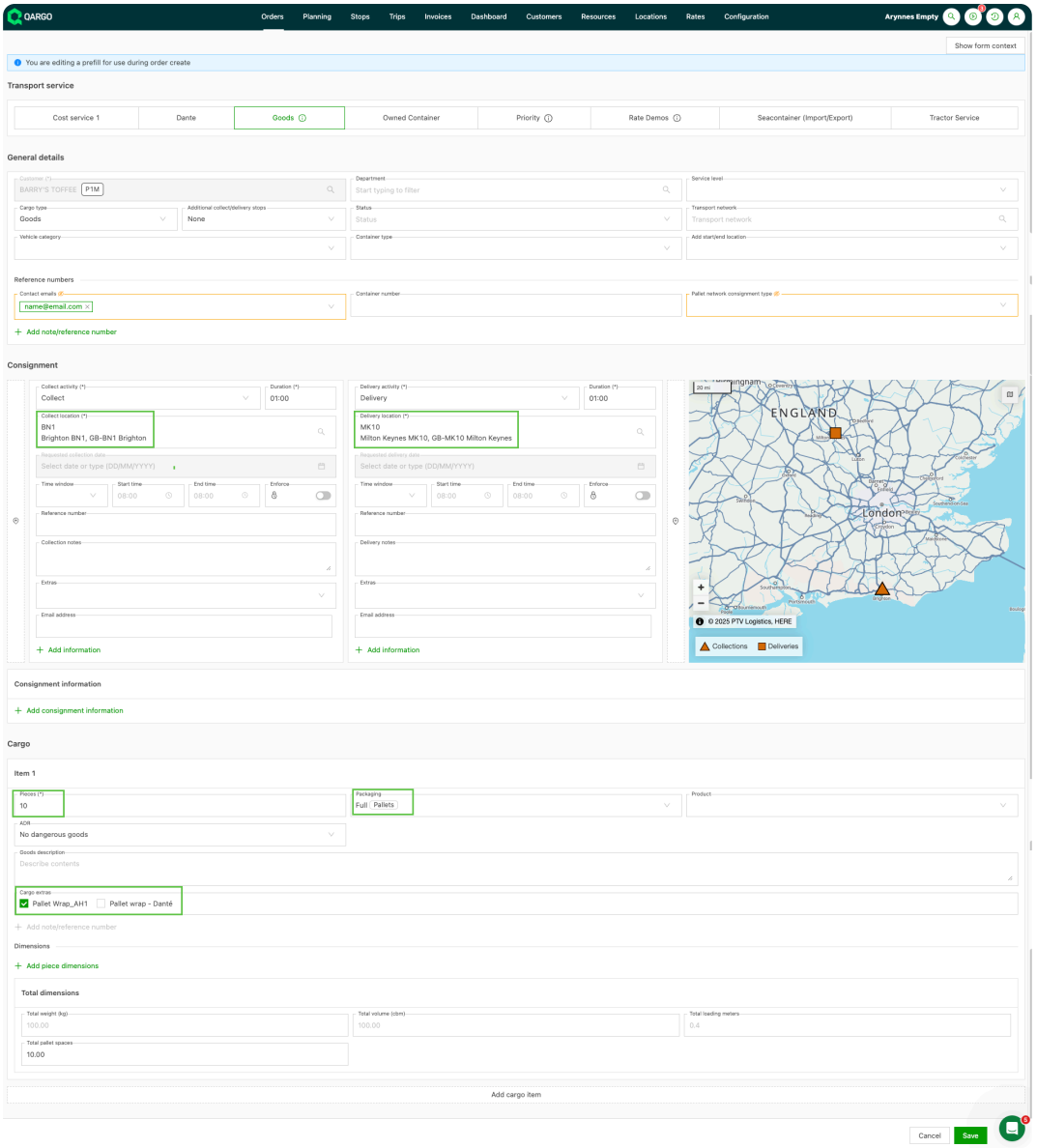
- Accéder à **Entreprises > Clients**.

- Cliquer sur le nom du client pour ouvrir son profil. Si le client n'apparaît pas dans la liste, utiliser le champ de recherche pour le trouver.
- Dans le profil client, faire défiler jusqu'à **Créer une commande : valeurs par défaut**. Sélectionner le statut souhaité dans le menu déroulant.



Définir les valeurs par défaut des commandes

- Il est également possible d'ajouter ici des **Valeurs de commande par défaut**.
    - Il peut s'agir de détails de commande identiques à chaque soumission de commande.
    - Une fois tous les détails renseignés, cliquer sur **Enregistrer**.



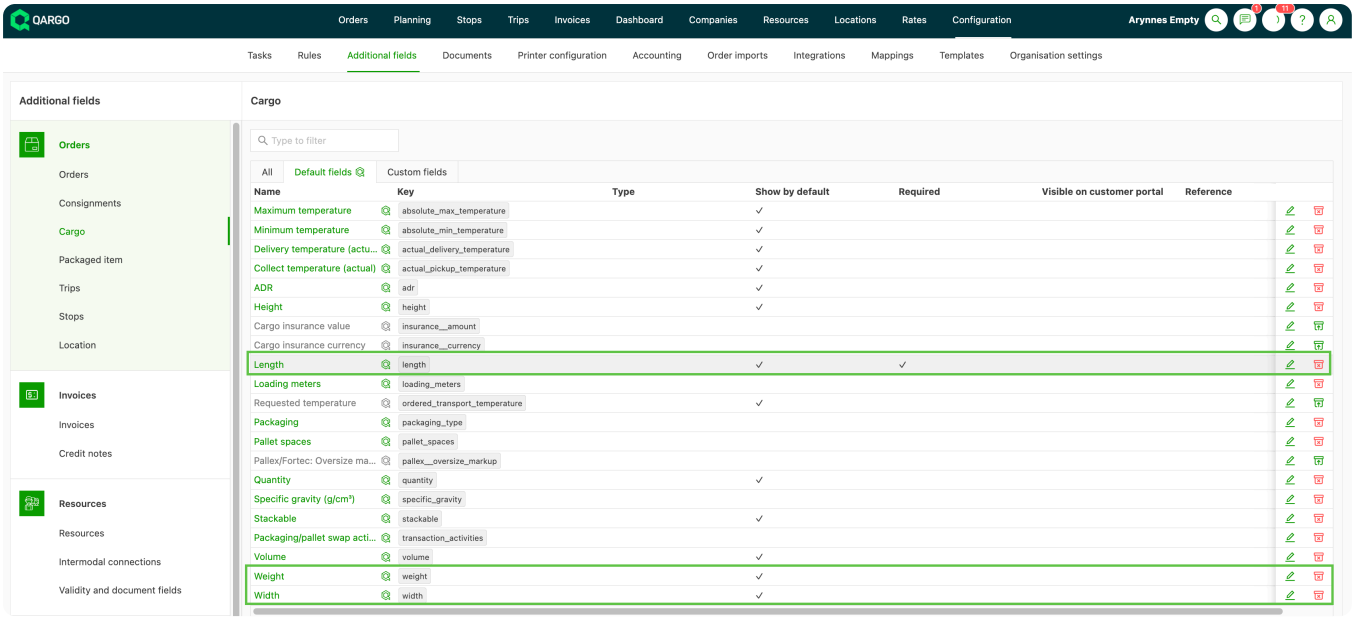
- Lorsqu'un client crée une commande dans le portail, les détails de la commande sont pré-remplis, ce qui allège encore la saisie de données pour l'utilisateur.

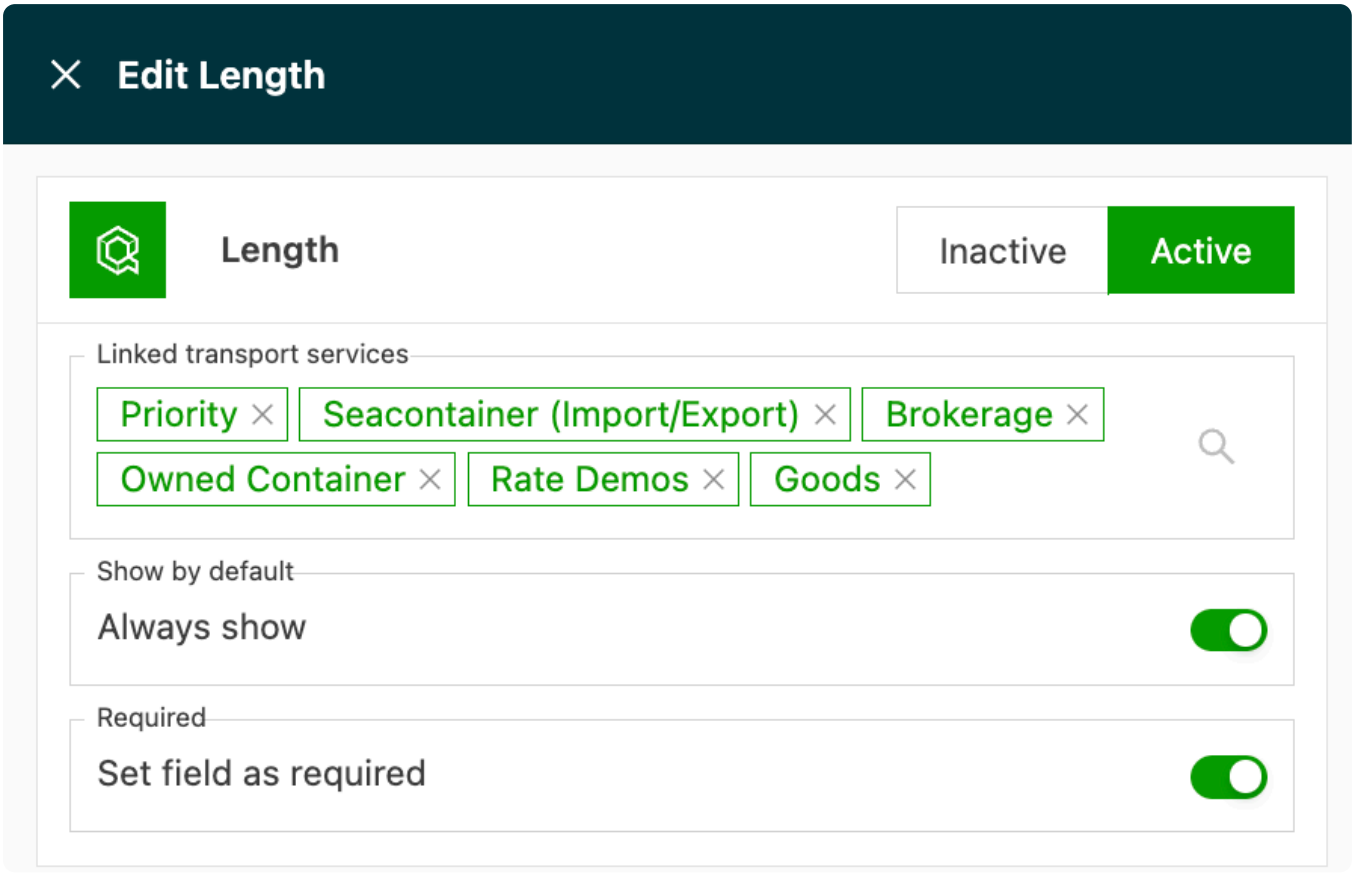
Les transporteurs qui utilisent le portail client de Qargo pour les commandes de groupage peuvent désormais rendre obligatoires les dimensions des colis (longueur, largeur, hauteur) lors de la passation de commande par les expéditeurs. Les données sont ainsi complètes et le calcul des mètres de plancher est précis.

Configurer les détails de cargaison obligatoires

> 📚 Vérifier que les champs supplémentaires sont activés sous **Configuration > Champs supplémentaires > Commandes > Cargaison**.

1. Dans la section **Champs par défaut**, repérer les champs **Largeur**, **Longueur** et **Hauteur**.
2. Pour chaque dimension à **rendre obligatoire**, cliquer sur le champ et activer le toggle **Obligatoire**.

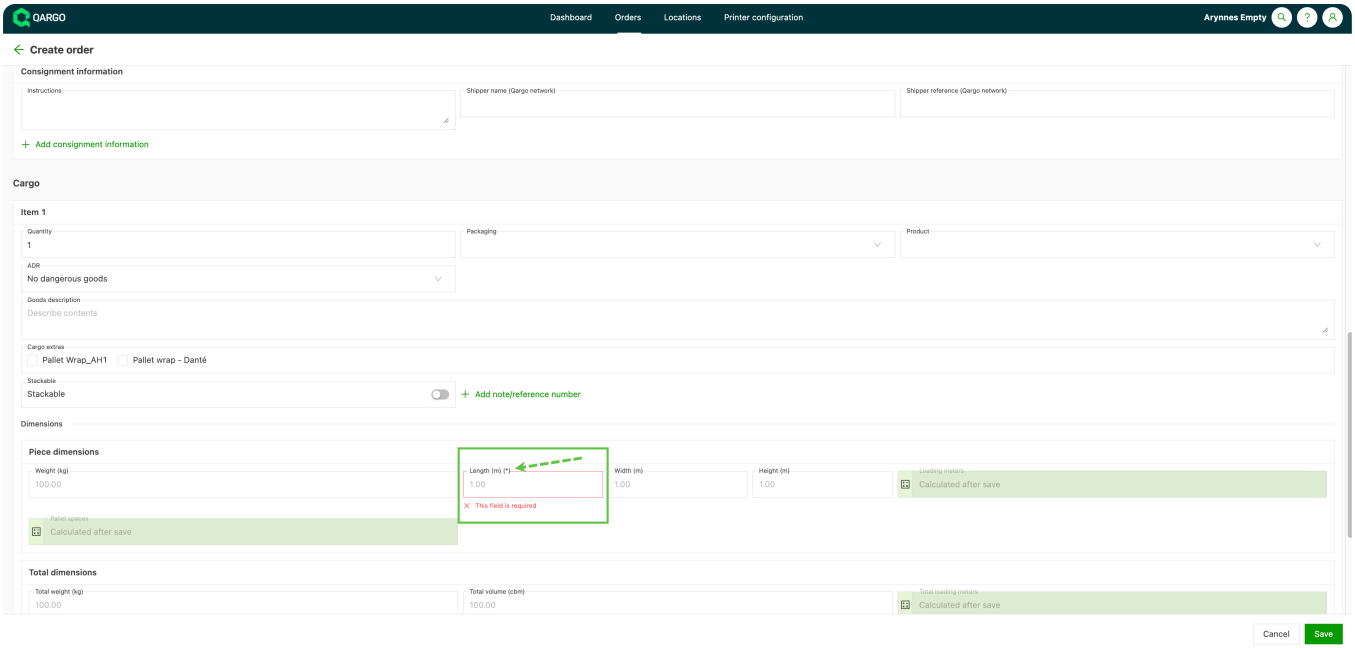




Fonctionnement pour les clients

Dès qu'au moins une dimension est marquée comme **Obligatoire** :

- Le **panneau des dimensions des colis** (avec les champs de saisie Longueur, Largeur, Hauteur) **s'affiche automatiquement** pour le client lors de la passation d'une commande dans le portail, même s'il ne serait normalement pas visible.
- Les clients ne peuvent pas soumettre la commande sans compléter les champs de dimension obligatoires.



Limites

- **Configuration globale uniquement.** Les paramètres de dimensions obligatoires **s'appliquent à tous les utilisateurs** du portail client. Il n'est pas possible de rendre les dimensions obligatoires pour un client précis et facultatives pour un autre.
- **Portail client uniquement.** Cette exigence s'applique aux commandes passées via le portail client. Elle ne s'applique **pas** :
  - aux commandes créées via l'**application mobile ou le portail des sous-traitants** ;
  - aux commandes importées via l'**importation de commande** ;
  - aux commandes créées directement dans l'interface web de Qargo.

Désactiver les champs

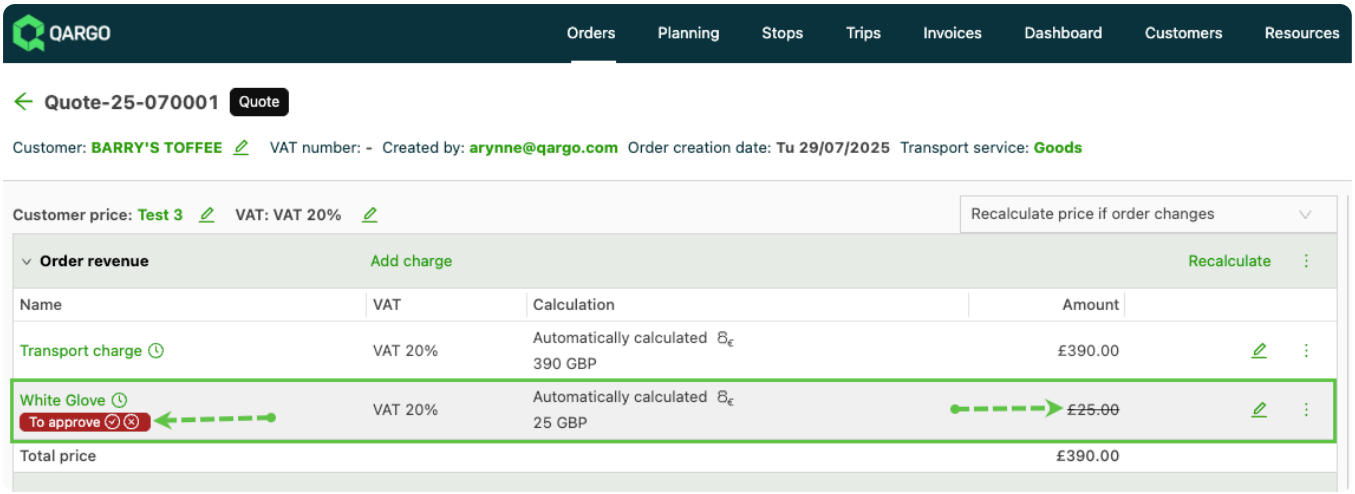
Les champs de dimension peuvent aussi être entièrement **désactivés** (en plus des états activé et obligatoire). Lorsqu'un champ de dimension est désactivé, il n'apparaît pas dans le portail et n'est pas pré-rempli sur la commande.

- La désactivation d'un champ de dimension n'a aucun effet sur les commandes existantes dont les dimensions ont déjà été saisies.

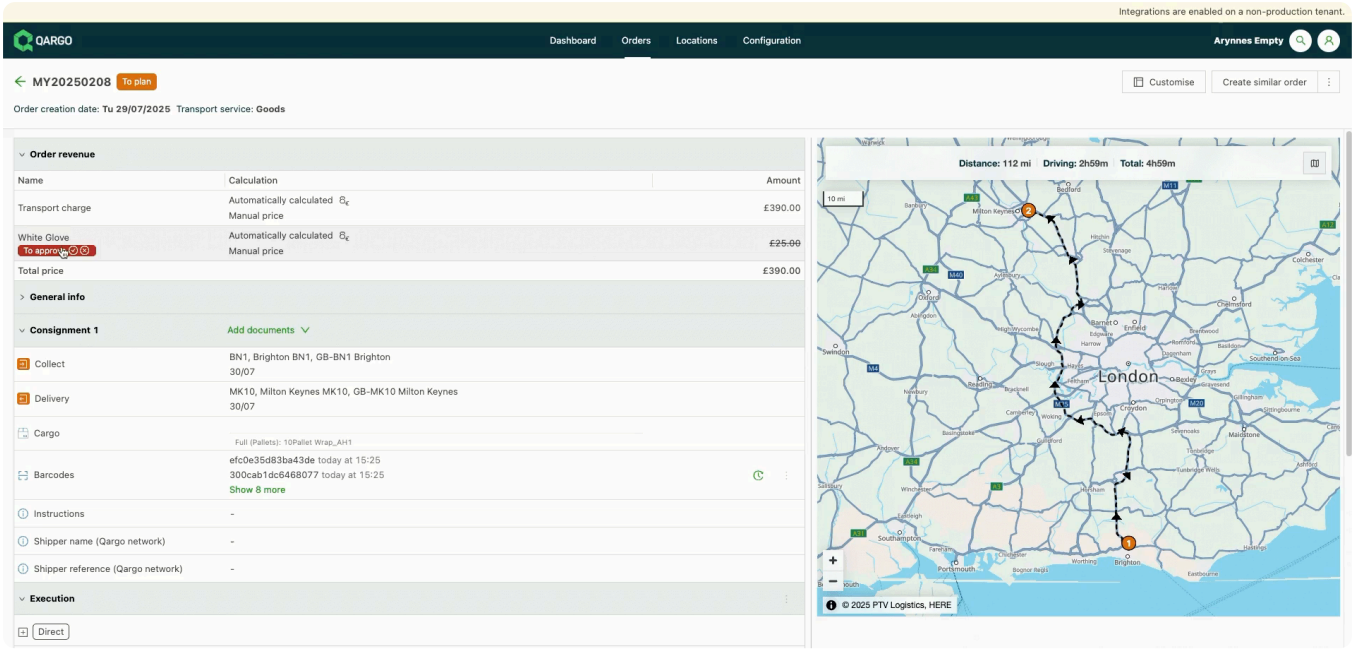
Afficher les frais

- Dans le profil client, faire défiler jusqu'au panneau **Contacts**.
- Activer l'option **Afficher les frais sur le portail client**.
- Accéder à la grille tarifaire concernée et définir le processus de facturation sur **Demande d'approbation envoyée au client**.
- Lorsque cette option est activée, l'utilisateur peut **consulter** les frais de la commande via le portail.
- Les frais soumis à approbation peuvent aussi être traités via le portail.
- Les frais approuvés ou rejetables sont visibles pour toutes les commandes, et pas seulement pendant la facturation, ce qui garantit la transparence à chaque étape du processus de commande.
- Lorsqu'une approbation est requise, une étiquette **À approuver** s'affiche.
- Le survol de l'étiquette affiche l'option permettant d'approuver ou de rejeter les frais.

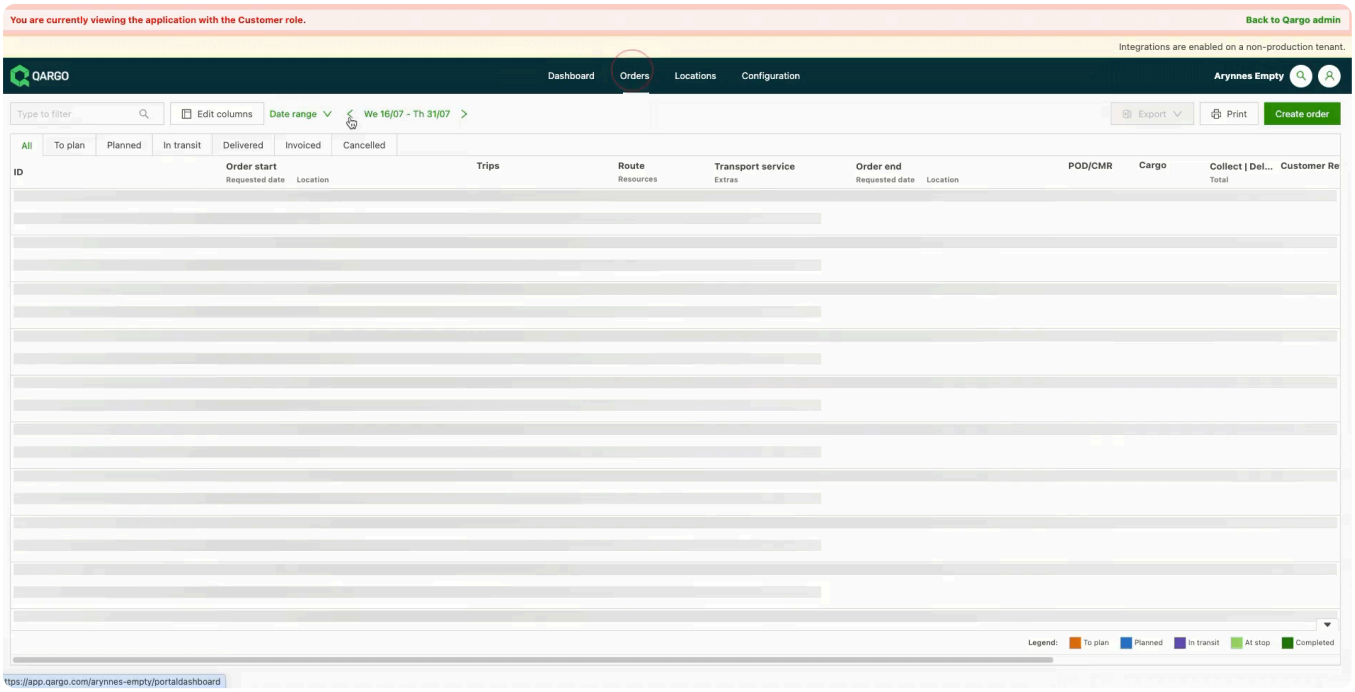
- Une fois traités, les frais sont mis à jour à la fois dans le portail et dans le tenant.



Approuver des frais :



Rejeter des frais :



Portail client : masquer les arrêts exclus et l'option Vide

Les paramètres de planification et d'optimisation des itinéraires déterminent déjà quels arrêts sont exclus du calcul du prix. Cette fonction est désormais étendue : les types d'arrêts sélectionnés peuvent aussi être masqués dans la chronologie de l'itinéraire du portail client.

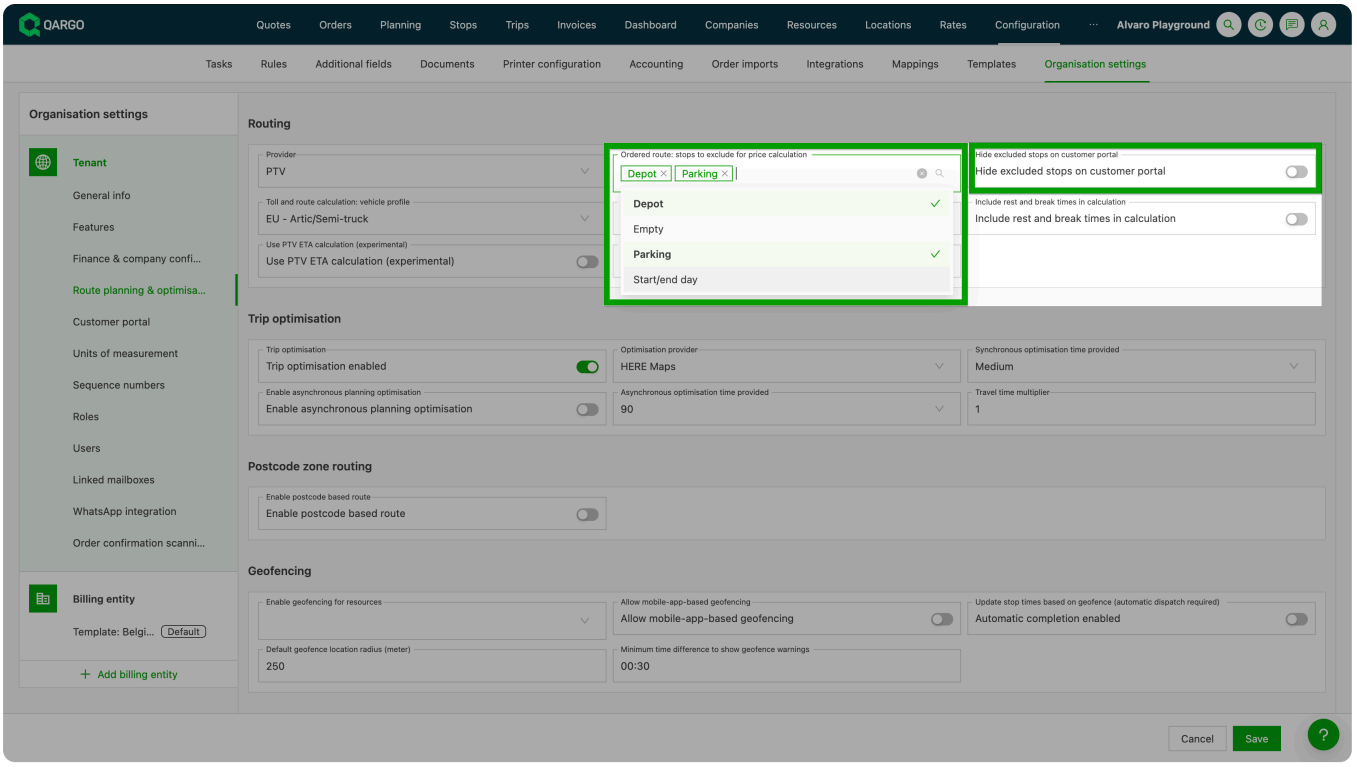
Une nouvelle option **Vide** est ajoutée à la liste déroulante **Itinéraire de commande : arrêts à exclure**. Elle couvre les activités d'arrêt marquées comme vides, comme l'attelage d'une remorque vide ou la prise en charge et la dépose d'un conteneur vide.

Auparavant, le portail client montrait aux clients finaux chaque arrêt opérationnel, y compris les arrêts au dépôt, le stationnement, les activités d'attelage et de dételage, les mouvements de conteneurs vides et les arrêts de fin de journée.

Le nouveau toggle **Masquer les arrêts exclus sur le portail client** retire entièrement les types d'arrêts sélectionnés de la chronologie du portail. La chronologie correspond ainsi à l'itinéraire de commande affiché.

Pour configurer le paramètre :

1. **Ouvrir Configuration > Paramètres de l'organisation > Planification et optimisation des itinéraires**.
2. **Sélectionner** les types d'arrêts à masquer dans **Itinéraire de commande : arrêts à exclure du calcul du prix**, y compris la nouvelle option **Vide**.
3. **Activer** le toggle **Masquer les arrêts exclus sur le portail client**.

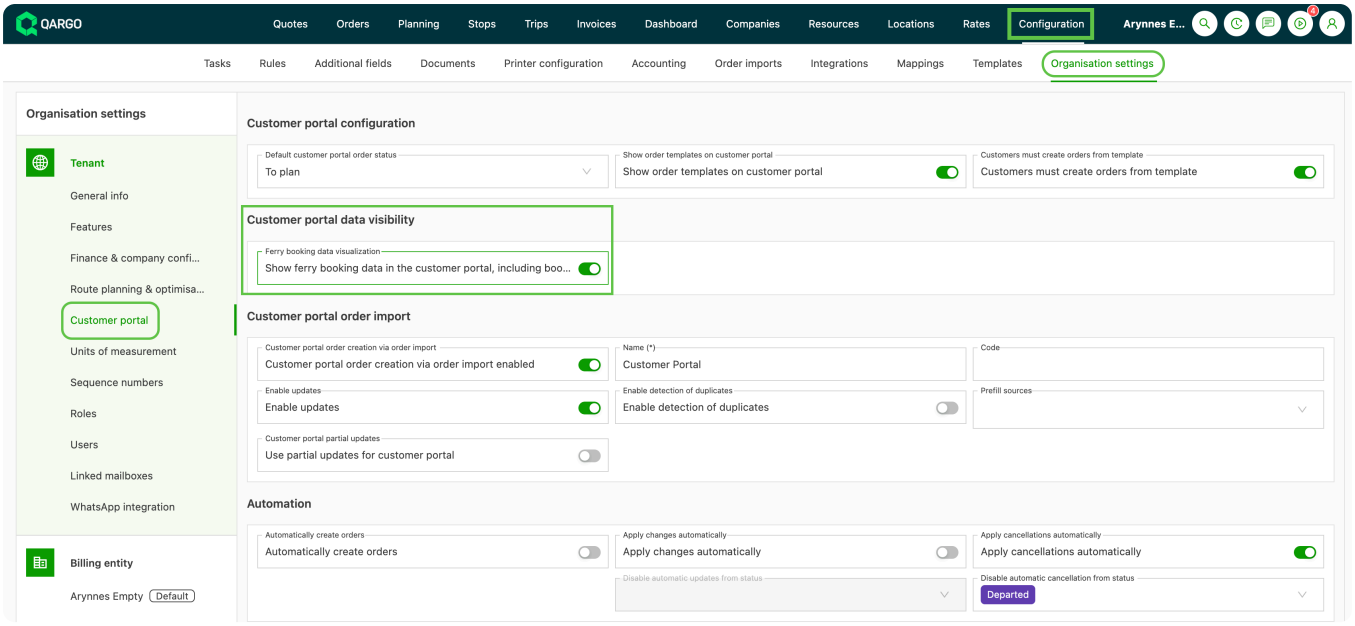


Le toggle est désactivé par défaut pour les tenants existants et activé par défaut pour les nouveaux tenants. Le paramètre est appliqué lors du calcul de l'itinéraire : il prend donc effet sur les nouvelles commandes ou lors de la mise à jour de l'itinéraire d'une commande existante.

> ‼️ Lorsque le toggle est activé, les types d'arrêts sélectionnés sont entièrement retirés de la chronologie de l'itinéraire du portail client, sans vide ni espace grisé, et les utilisateurs du portail ne peuvent plus créer de commandes contenant ces types d'arrêts. Le masquage s'applique à l'ensemble du tenant pour les types d'arrêts sélectionnés et ne peut pas être configuré par client final.

Activer la visibilité des réservations intermodales

1. **Accéder** à **Configuration > Paramètres de l'organisation > Paramètres du portail client**
2. **Activer** le toggle **Afficher les données de réservation de ferry**
3. **Enregistrer** : la section **Réservation** est désormais visible pour tous les utilisateurs du portail de ce tenant



🧰 Le toggle est désactivé par défaut. Lorsqu'il est désactivé, aucune section **Réservation** ni aucun espace vide n'apparaît sur le portail.

Ce que voient les clients finaux

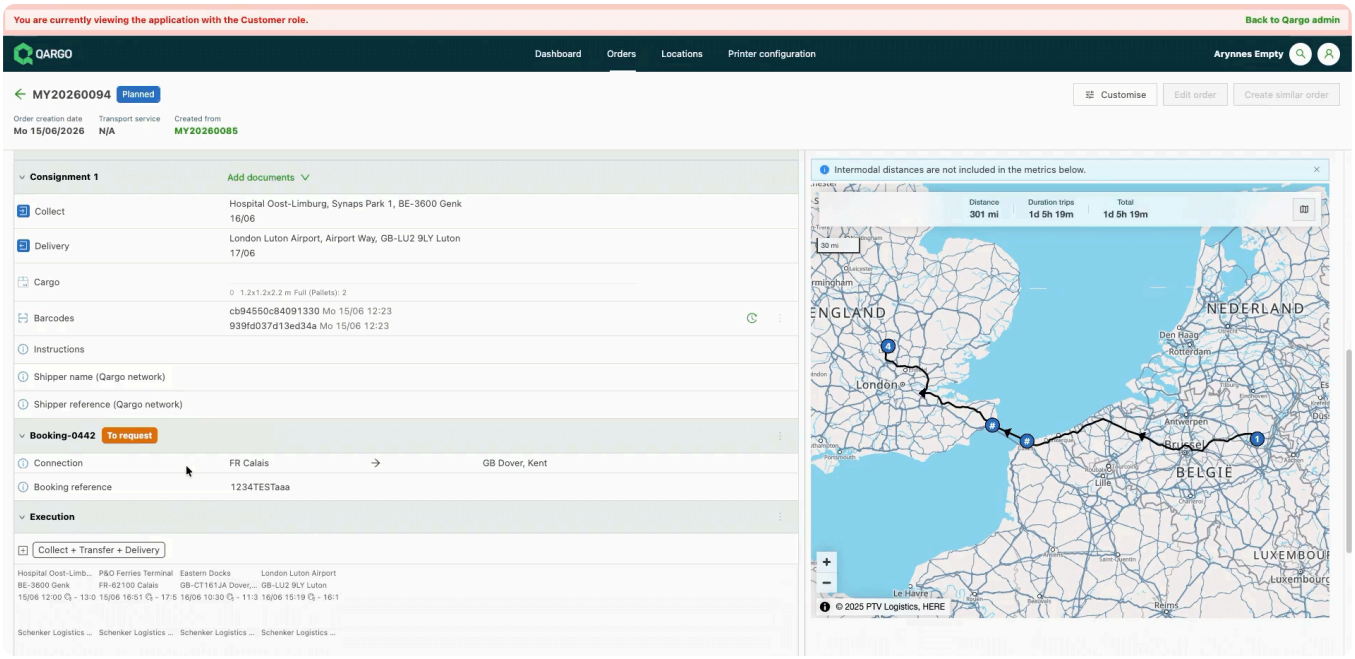
Lorsque le toggle est activé, une section **Réservation** en lecture seule apparaît sur la page de détail de la commande dans le portail client, pour les commandes ayant une réservation intermodale active. La section affiche :

- **Nom de la réservation**
- **Statut de la réservation** (par ex. Demandée, Réservée)
- **Référence de réservation** : le numéro de référence attribué par le transporteur
- Les emplacements des arrêts de départ et d'arrivée de la liaison intermodale

La section est automatiquement masquée lorsque :

- le toggle est désactivé ;
- la commande n'a aucune réservation intermodale active ;
- la réservation est annulée.

Les clients finaux ne peuvent modifier aucun champ de réservation depuis le portail.



Limites

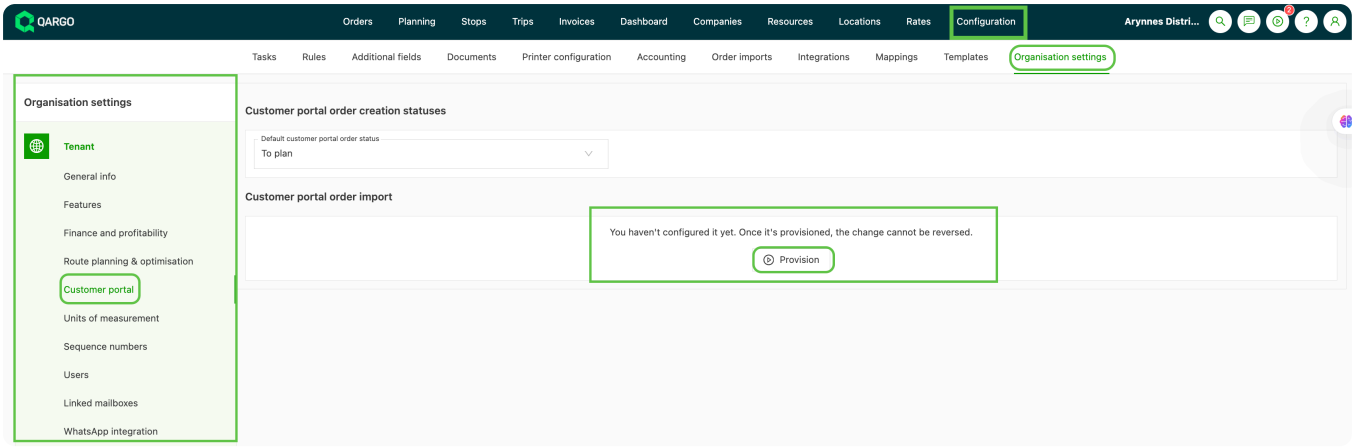
- Le statut d'exécution (par ex. Enregistré, À bord, Parti) n'est pas affiché ; les exploitants peuvent le consulter dans **Planification > Intermodal**
- Les heures de départ et d'arrivée ne sont pas affichées, seuls les emplacements des arrêts de départ et d'arrivée le sont
- Le paramètre s'applique à l'ensemble du tenant et ne peut pas être activé par client final
- Seules les réservations intermodales sont visibles ; les réservations d'entrepôt et les pré-notifications douanières sont exclues
- Les champs affichés ne sont pas configurables

Dépannage

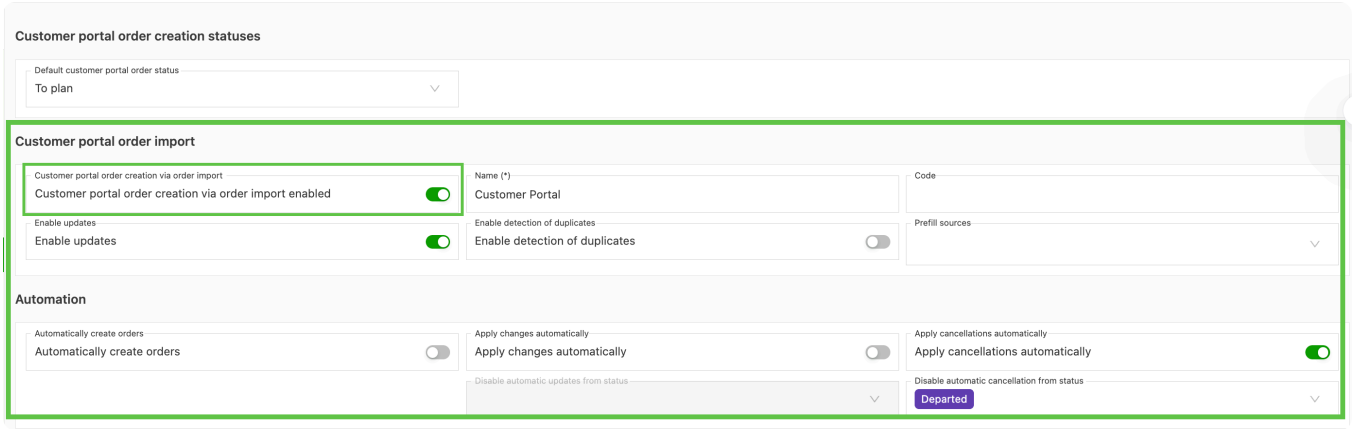
Problème	Cause probable et solution
Section **Réservation** non visible sur le portail	Le toggle est désactivé.\
Activer le toggle **Afficher la réservation intermodale sur le portail client** sous **Paramètres de l'organisation > Paramètres du portail client**	
Section **Réservation** non visible alors que le toggle est activé	Aucune réservation intermodale active sur la commande, ou réservation annulée.\
Vérifier qu'une réservation intermodale active et non annulée existe sur la commande dans **Planification > Intermodal**	
Réservations d'entrepôt ou pré-notifications douanières non affichées	Seules les réservations intermodales sont exposées.\
Les réservations d'entrepôt et les pré-notifications douanières sont exclues dans cette version	

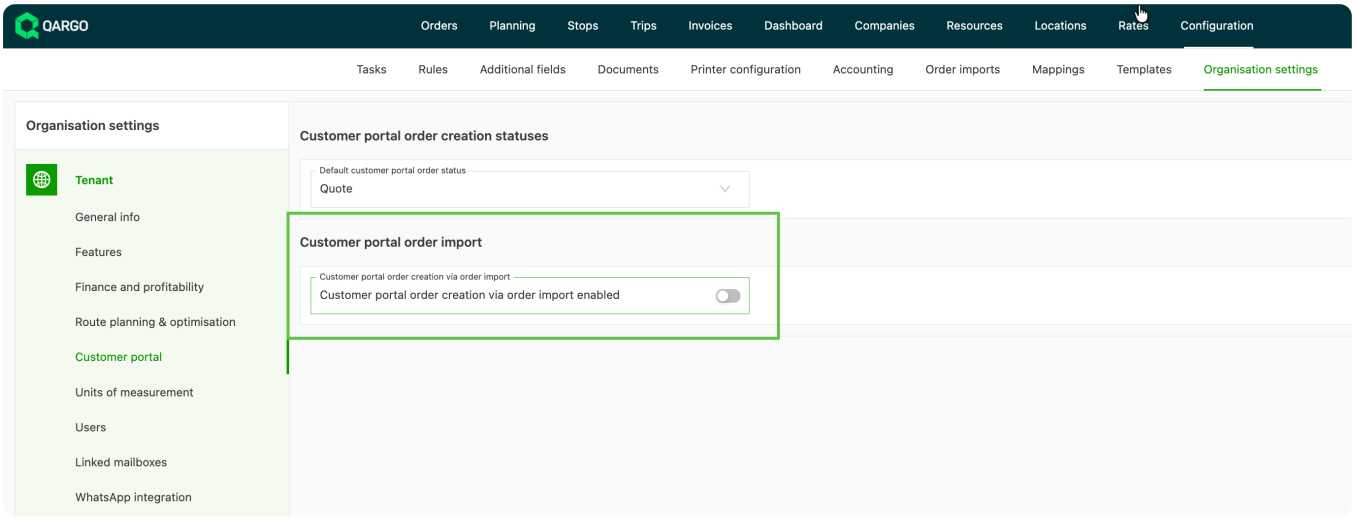
Provisionner les fonctionnalités d'importation de commande (Qargo et super admin uniquement)

- Sélectionner :
  - **Importation de commande du portail client > Provisionner**



‼️ Une fois la fonctionnalité **« provisionnée »**, les champs de configuration des fonctions d'importation de commande s'affichent.
Désactiver **Création de commandes du portail client via l'importation de commande activée** pour revenir au comportement précédent des commandes.





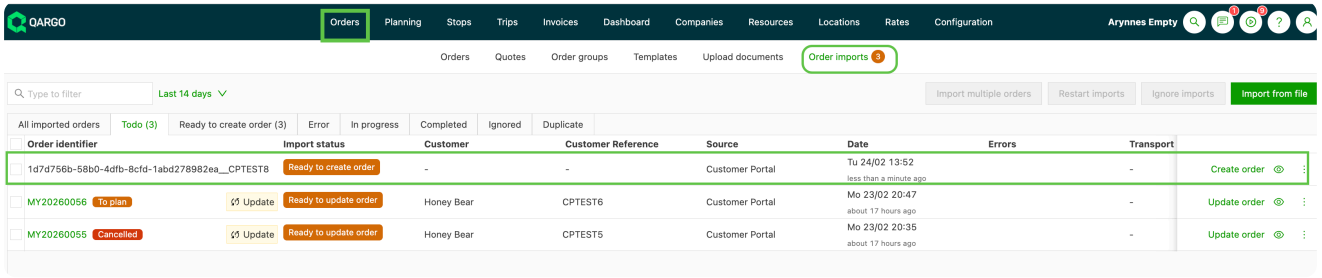
🧰 Il n'est pas possible de configurer cette fonctionnalité par client. Une fois activée, elle est disponible pour tous les utilisateurs du portail client.

Activer la modification et l'annulation des commandes

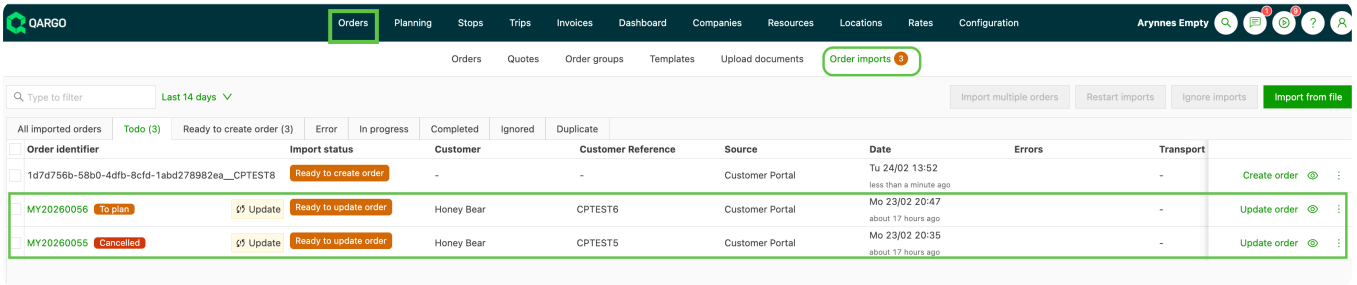
📚 Pour former les clients à ces nouvelles fonctionnalités, partager l'article de présentation Présentation du portail client.

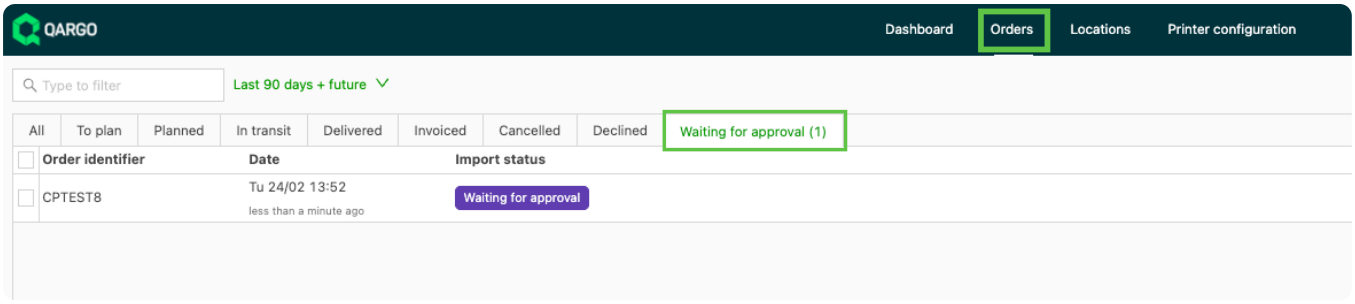
Une fois activée, cette fonctionnalité permet aux **clients du portail de modifier ou d'annuler les commandes qu'ils ont déjà soumises**.

- Sous **Importation de commande du portail client**, les utilisateurs peuvent définir le workflow d'importation de commande souhaité.
- Pour permettre aux clients de mettre à jour les commandes soumises, **activer le toggle Activer les mises à jour**.
- Le panneau **Automatisation** propose trois nouveaux toggles :
  - **Créer automatiquement les commandes :** les commandes du portail sont automatiquement créées comme commandes de transport
    - Lorsque ce toggle est désactivé, les utilisateurs doivent approuver manuellement les commandes soumises par les clients depuis la page **Importations de commandes**
    - Cliquer sur **Créer une commande** pour vérifier et enregistrer la commande

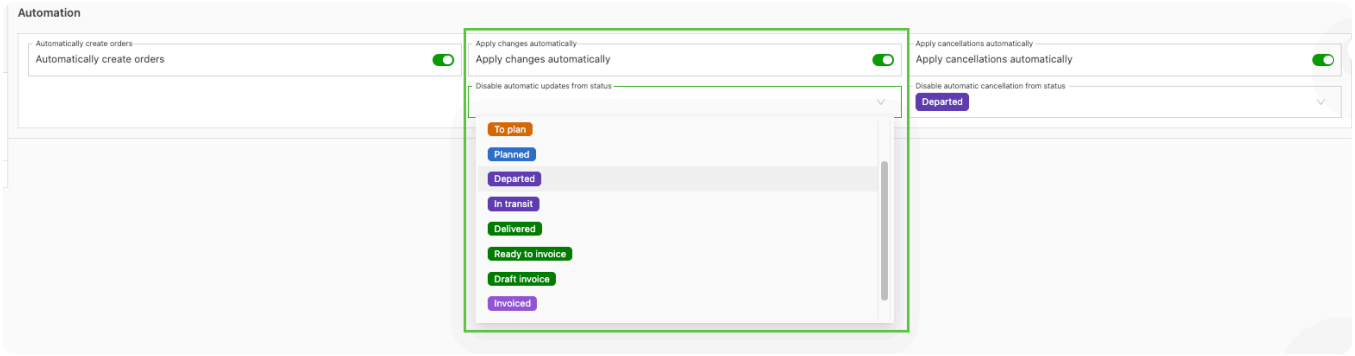


  - **Appliquer automatiquement les modifications :** les clients du portail peuvent modifier les détails d'une commande soumise, à condition que l'enlèvement n'ait pas encore eu lieu
    - Disponible uniquement si **Activer les mises à jour** est activé.
    - Lorsque les mises à jour ne sont pas acceptées automatiquement, les utilisateurs doivent les approuver dans la page **Importations de commandes**
    - Les utilisateurs du portail client voient les demandes de mise à jour avec le statut **Mise à jour en attente d'approbation** et sous l'onglet **En attente d'approbation**

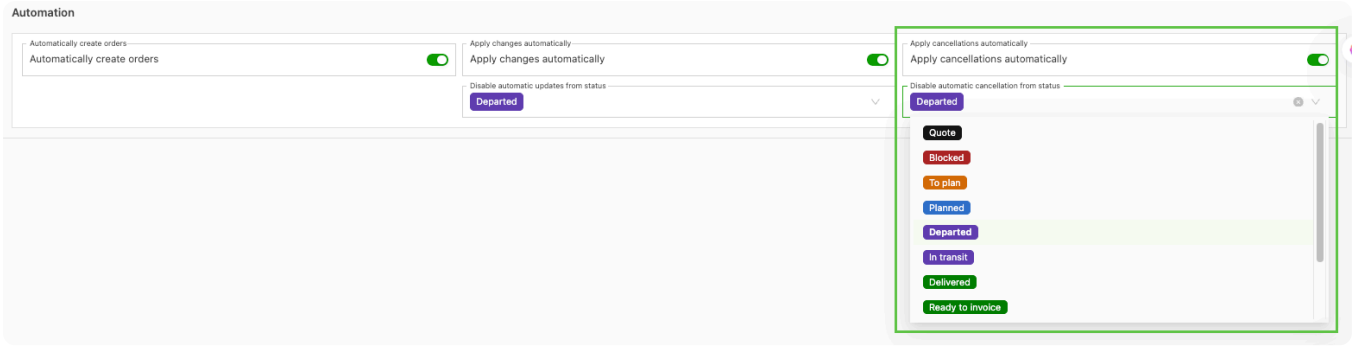




- Définir un statut pour bloquer les mises à jour au-delà d'une étape donnée du workflow :

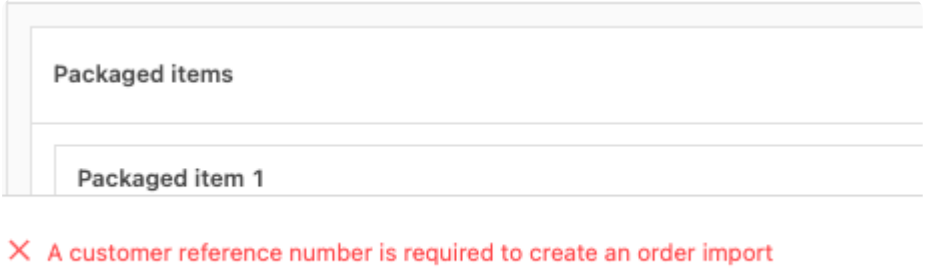


- **Appliquer automatiquement les annulations :** les clients du portail peuvent annuler une commande soumise, à condition que l'enlèvement n'ait pas encore eu lieu.
  - Définir un statut pour bloquer les mises à jour au-delà d'une étape donnée du workflow :



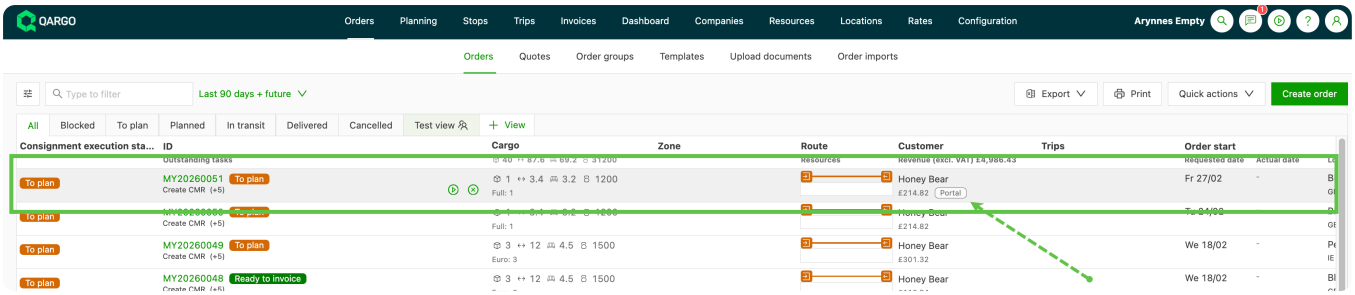
Fonctionnement

- Pour soumettre une nouvelle commande, les clients du portail **doivent utiliser une référence client unique** ; sinon, une erreur s'affiche
  - Ce numéro de référence sert à relier la commande du portail à la commande du TMS.

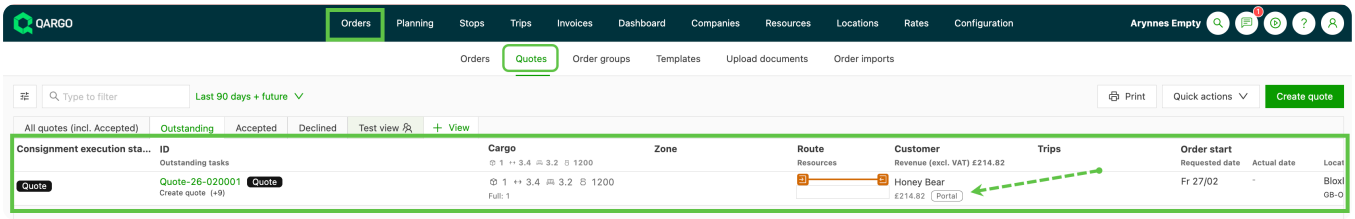


📚 Définir le champ du numéro de référence client sur **Toujours afficher** dans le formulaire de commande pour aider les utilisateurs du portail client à compléter les informations nécessaires.

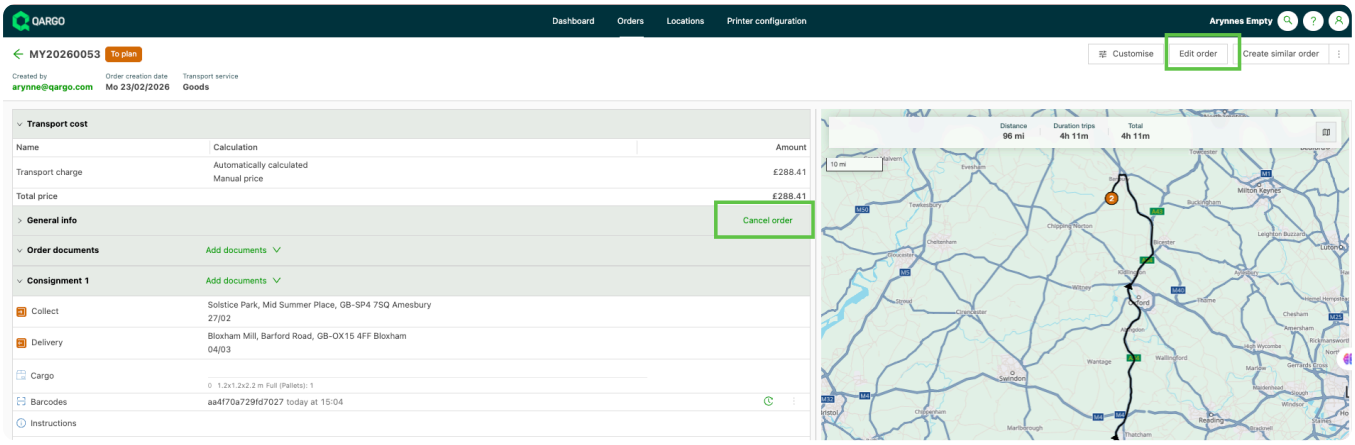
- Une fois soumise, la commande apparaît dans la vue de la liste des commandes, avec l'étiquette **Portail**.
    - Si **Créer automatiquement les commandes n'est pas défini**, toutes les commandes doivent être mises à jour manuellement dans l'onglet **Importation de commande**



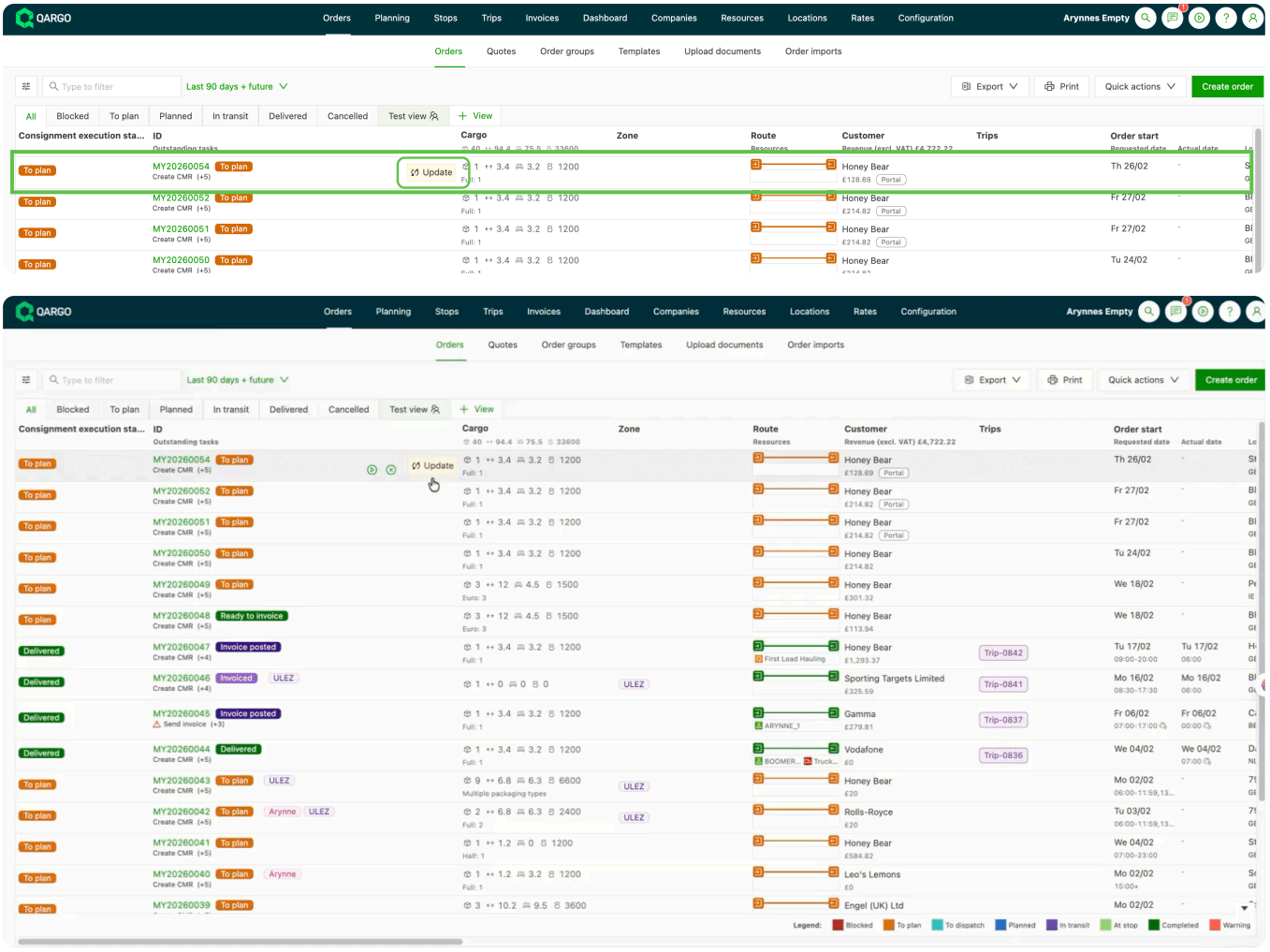
- Si les commandes soumises par les clients génèrent d'abord un devis, celui-ci apparaît dans l'onglet **Devis**, avec l'étiquette **Portail**.

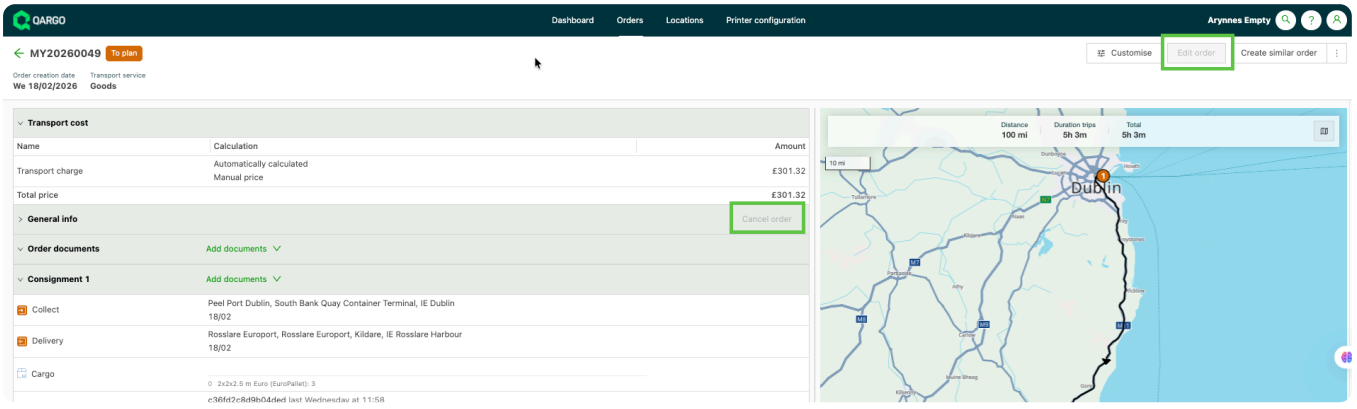


- Les clients du portail voient les **options Modifier et Annuler sur les commandes éligibles.**



- Lorsque cette option est activée, les modifications soumises par le client mettent automatiquement à jour la commande dans le TMS.
    - Les utilisateurs du portail voient l'étiquette **Mise à jour en attente d'approbation** jusqu'à ce que la commande soit ouverte 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 une étiquette **Mise à jour** sur la commande
    - Cliquer sur la mise à jour pour ouvrir la commande révisée.
    - Valider et enregistrer la mise à jour.

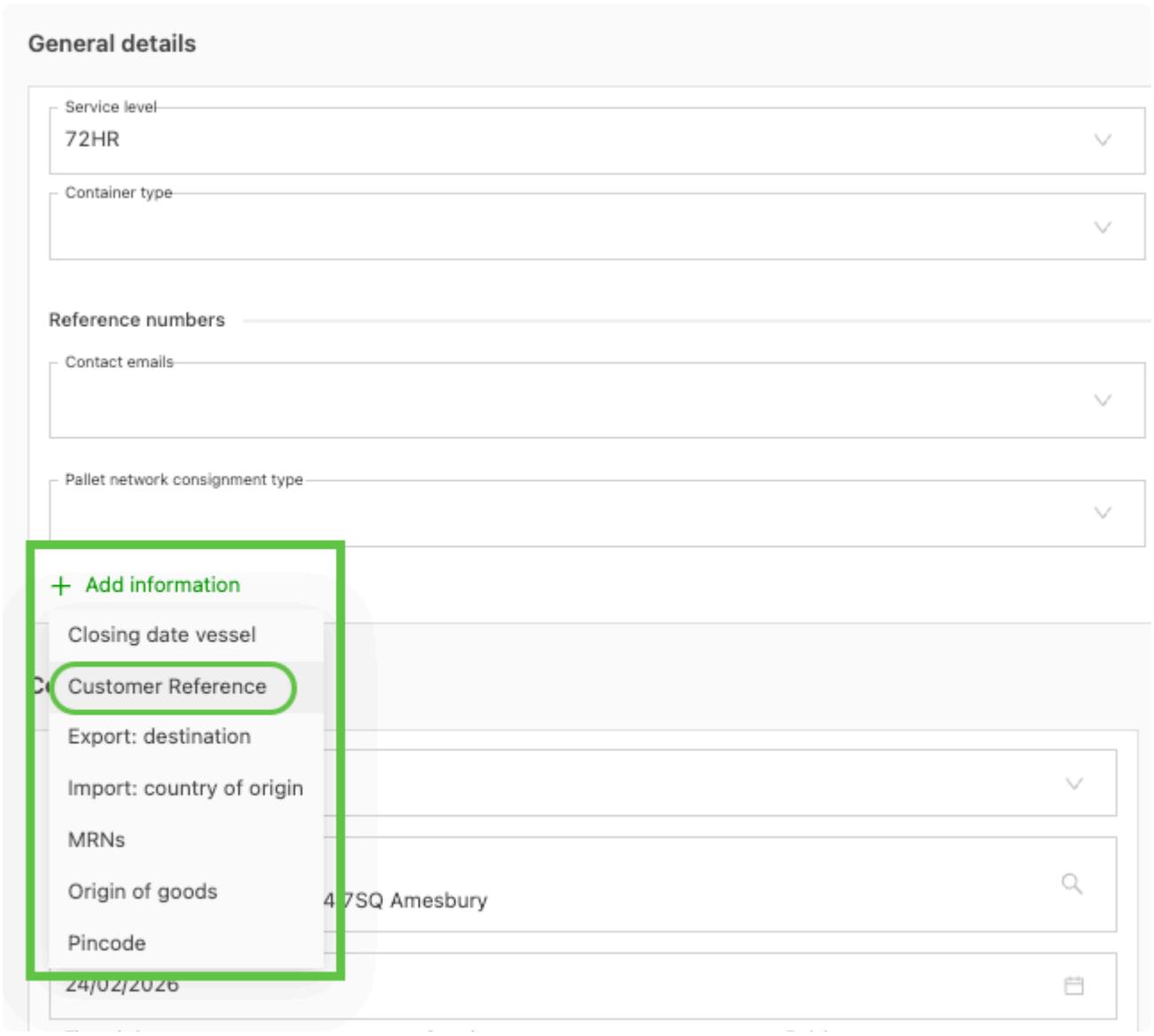


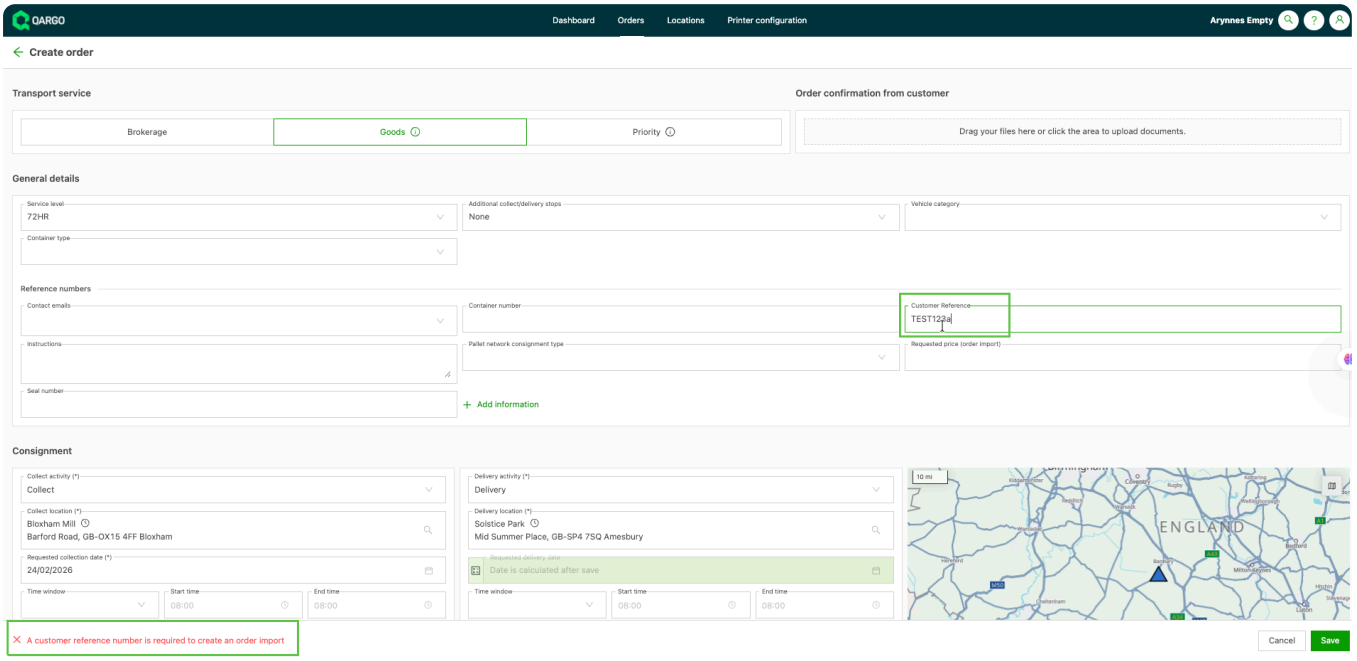


📚 Seules les commandes créées via le nouveau flux d'importation de commande peuvent être modifiées ou annulées de cette façon ; les commandes créées via l'ancien flux du portail restent non modifiables. Les nouvelles commandes soumises via une intégration tierce **ne peuvent pas non plus être modifiées ni annulées** par l'utilisateur du portail. Ces options apparaissent grisées.

Dépannage de l'importation de commande

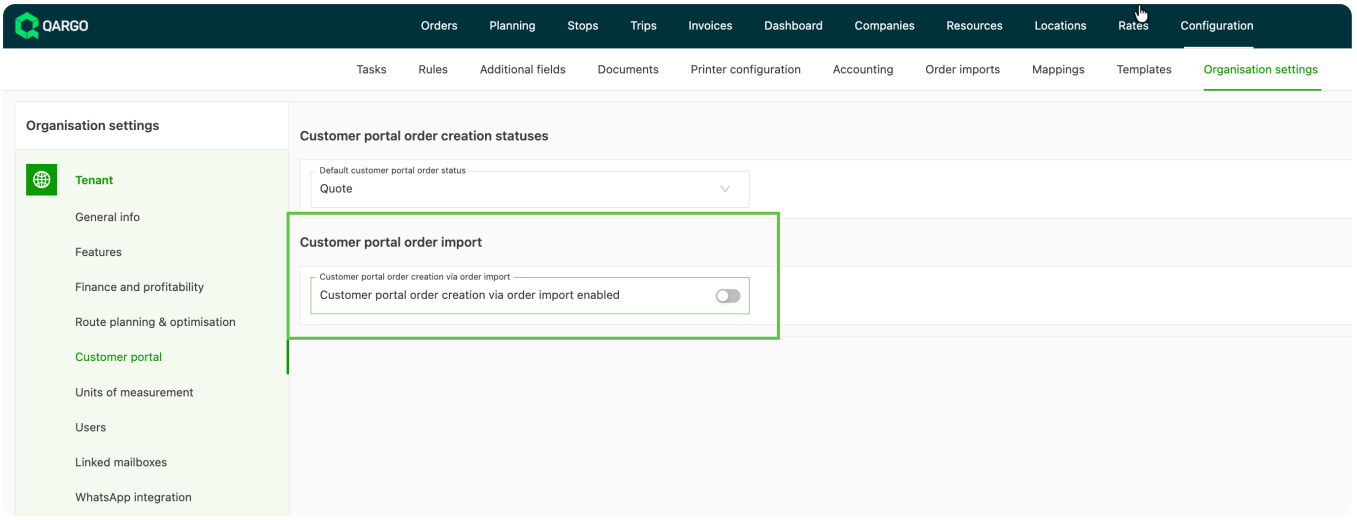
Erreur de référence client, mais impossible de trouver où saisir le numéro de référence.
Si le champ n'est pas défini sur **Toujours afficher**, le champ de référence client se trouve sous le **lien + Ajouter des informations** dans les détails généraux du formulaire de commande. Il est recommandé de définir ce champ sur **Toujours afficher** : il apparaît alors comme champ dans le formulaire de commande.


General details
Service level
72HR
Container type
Reference numbers
Contact emails
Pallet network consignment type
+ Add information
Closing date vessel
Customer Reference
Export: destination
Import: country of origin
MRNs
Origin of goods
Pincode
24/02/2026


QARGO
Dashboard
Orders
Locations
Printer configuration
Arynnes Empty
Create order
Transport service
Brokerage
Goods
Priority
Order confirmation from customer
Drag your files here or click the area to upload documents.
General details
Service level
72HR
Additional collect/delivery stops
None
Vehicle category
Container type
Reference numbers
Contact emails
Container number
Customer Reference
TEST123a
Instructions
Pallet network consignment type
Requested price (order import)
Seal number
+ Add information
Consignment
Collect activity (*)
Collect
Collect location (*)
Bloxham Mill
Barford Road, GB-OX15 4FF Bloxham
Requested collection date (*)
24/02/2026
Time window
Start time
08:00
End time
08:00
Delivery activity (*)
Delivery
Delivery location (*)
Solstice Park
Mid Summer Place, GB-SP4 7SQ Amesbury
Requested delivery date
Date is calculated after save
Time window
Start time
08:00
End time
08:00
ENGLAND
A customer reference number is required to create an order import
Cancel
Save

Les clients ne peuvent plus imprimer automatiquement les étiquettes après la création d'une commande sur le portail client. Cela fonctionnait auparavant : pourquoi n'est-ce plus le cas ?

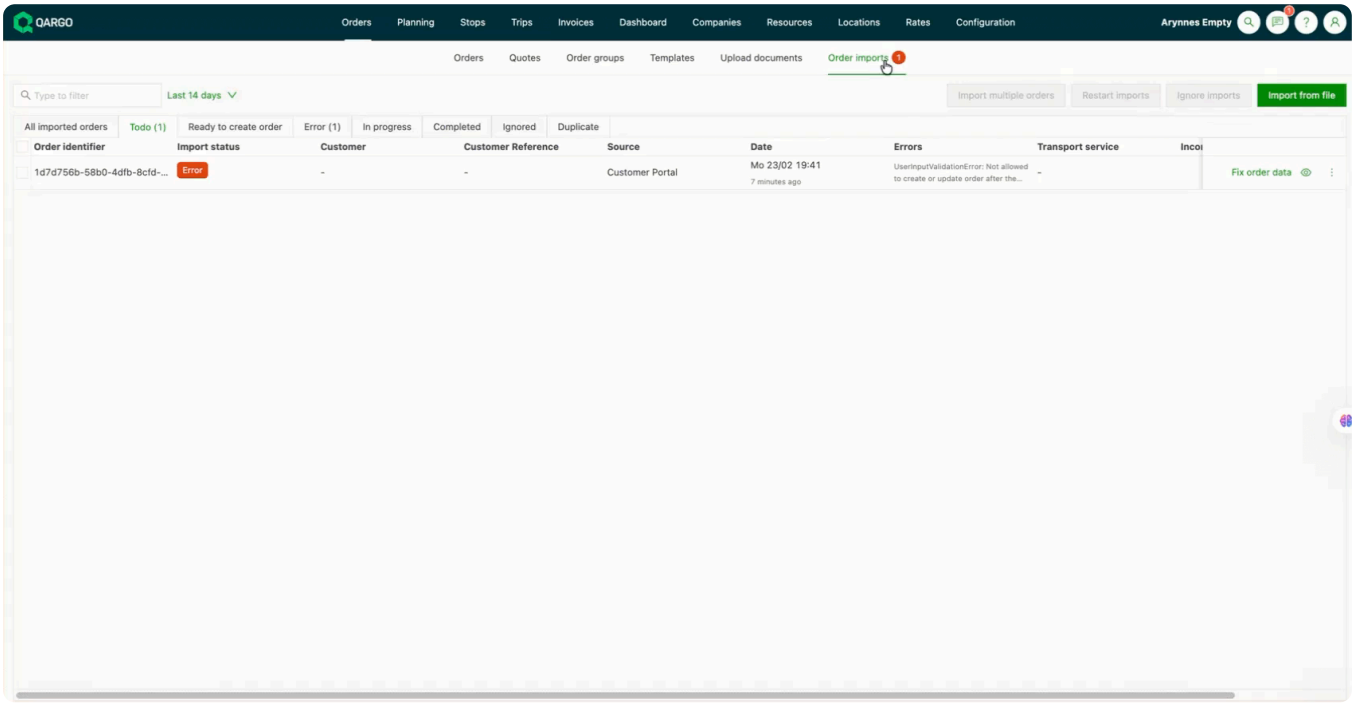
Lorsque le workflow d'importation de commande est activé et qu'un client soumet une commande depuis le portail, la commande n'est pas immédiatement créée dans le portail client, en raison des approbations. Le workflow d'importation de commande automatise l'approbation de la commande, ce qui peut entraîner un délai. Une fois la commande approuvée, l'utilisateur du portail client peut télécharger l'étiquette manuellement. Si cela perturbe l'impression automatique et que le client souhaite revenir au fonctionnement précédent, **désactiver Création de commandes du portail client via l'importation de commande activée.** Le comportement des commandes est alors rétabli, y compris l'impression automatique. Toutefois, le client **ne pourra pas modifier ni annuler de commandes.**



L'importation de commande affiche l'erreur « Création ou mise à jour de la commande non autorisée après l'heure limite ». Comment la corriger ?

Cette erreur survient lorsqu'un délai de prévenance s'applique au service de transport ou au niveau de service sélectionné sur la commande. Cette erreur n'est pas visible pour le client qui soumet la commande ; elle permet aux utilisateurs de décider si le délai de prévenance peut être ignoré.

Cliquer sur l'option **Corriger l'erreur**. La page de saisie de commande s'ouvre : l'utilisateur peut alors corriger les données et enregistrer la commande.



Un client a soumis sa commande, puis a apporté une modification à approuver manuellement. Cette modification place l'emplacement hors de la zone de livraison : la commande ne peut donc pas être prise en charge. La commande a été annulée, mais comment le client en est-il informé ?

Lorsque le portail client n'est pas configuré pour accepter la création automatique des commandes, les commandes arrivent dans l'onglet **En attente d'approbation**. Si le transporteur décide ensuite de ne pas exécuter la commande, celle-ci passe dans l'onglet **Annulé**.

Lorsque le client annule une commande qui se trouve dans l'onglet **En attente d'approbation**, elle apparaît également dans l'onglet **Annulé**.

Partager les heures prévues et réelles des tournées via un indicateur de tâche

L'activation d'un indicateur de tâche permet de contrôler quelles tournées partagent leurs heures prévues et réelles sur le portail client. Les estimations et les heures confirmées n'apparaissent ainsi que lorsqu'elles sont fiables.

🎥 Cette vidéo explique comment partager les heures des tournées, mais aussi comment donner accès au portail client et comment activer les exports pour les utilisateurs du portail client :

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

Prérequis

- Une tâche de tournée d'affectation des ressources doit exister sous **Configuration > Tâches > Tournées**.
- Les droits super admin sont nécessaires pour modifier les tâches dans **Configuration**.

Cas d'usage

- Un transporteur souhaite que les clients finaux ne voient une heure de livraison confirmée qu'après vérification de la tournée par un exploitant, afin d'éviter les appels suscités par des estimations de planification approximatives.
- Une équipe logistique partage les heures réelles de fin des tournées livrées : les clients disposent ainsi d'un historique exact, sans exposer d'estimations non confirmées.

Activer le partage des heures sur une tâche de tournée

1. **Accéder** à **Configuration > Tâches > Tournées**.
2. **Ouvrir** la tâche d'affectation des ressources exécutée lorsqu'une tournée est planifiée, ou en créer une.
3. **Activer** le toggle **Partager les heures prévues/réelles de la tournée avec le portail client/l'API**, affiché à côté de **Redispatcher automatiquement si la tournée change**.
4. **Enregistrer** la configuration de la tâche.

> Une fois activé, ce toggle affiche les heures prévues complètes pour chaque tronçon, soit la date et l'heure ensemble. Il n'est pas possible pour l'instant de les séparer pour n'afficher que la date.

Partager les heures d'une tournée précise

1. **Planifier** la tournée et affecter les ressources comme d'habitude.
2. **Terminer** la tâche de tournée qui porte l'indicateur **Partager les heures prévues/réelles de la tournée avec le portail client/l'API**. La fin de cette tâche déclenche le partage des heures de cette tournée avec le client.
3. **Vérifier** la liste des commandes du portail client, qui affiche désormais la date et l'heure prévues de la tournée.

Ce que voit le client sur le portail

Par défaut, le portail n'affiche aucune heure estimée : seule l'heure demandée est visible pour le client. Une fois une tâche de tournée avec indicateur terminée, le portail affiche les heures partagées :

- Dans la liste des commandes, la date et l'heure prévues de la tournée sont affichées.
- Dans le détail de la commande, tant que la tournée est planifiée mais pas encore confirmée, seule la date est affichée, avec un tag **à confirmer**.
- Si la tâche avec indicateur a été exécutée mais que la tournée n'est pas encore terminée, la date et l'heure réelles sont affichées.
- Une fois un arrêt terminé, l'heure exacte de fin est affichée. Une tournée terminée affiche toujours les heures de fin, même si la tâche avec indicateur n'a pas été exécutée.

📚 Cette fonction partage les heures prévues et réelles dont Qargo dispose déjà. Elle n'ajoute pas d'ETA actualisée en temps réel : une heure prévue partagée est celle définie lors de la planification et n'est pas mise à jour pendant la tournée.