Configuration – Commentaires et notes : quoi, pourquoi, comment

Ajouter des commentaires aux commandes, tournées, factures, avoirs, clients, sous-traitants, chauffeurs et véhicules, affecter un utilisateur, définir une catégorie et une date d'échéance, et suivre le traitement grâce à un historique d'audit horodaté.

Mis à jour 30 octobre 2026

Introduction

La fonctionnalité Commentaires et notes permet d'ajouter des commentaires classés par catégorie aux commandes, tournées, factures, avoirs, clients, sous-traitants, chauffeurs et véhicules. Chaque commentaire a un responsable affecté, une date d'échéance facultative et un historique horodaté.

Cliquer sur l'image ci-dessous pour voir un tutoriel vidéo sur Commentaires et notes.

▶ https://watchclueso.com/embed/xtk89lsvz50qkfon

Résumé

Qu'est-ce que Commentaires et notes ?

- Une fonctionnalité qui centralise la communication interne et l'audit dans Qargo.
- Les utilisateurs ajoutent des commentaires et des notes aux commandes, tournées, factures et avoirs.
- Chaque commentaire a une catégorie et peut être affecté à un membre de l'équipe.

Pourquoi utiliser Commentaires et notes ?

- Responsabilité claire : chaque commentaire désigne l'utilisateur chargé du suivi, ce qui renforce la responsabilisation.
- Résolution plus rapide : la communication et le contexte sont centralisés sur l'enregistrement.
- Historique d'audit : le système conserve un historique horodaté et consultable des décisions et des exceptions.

Comment cela fonctionne-t-il ?

- Un utilisateur ajoute un commentaire à un enregistrement, choisit une catégorie et affecte un utilisateur.
- L'utilisateur affecté résout le commentaire une fois la tâche ou la question traitée. Qargo affiche alors l'horodatage et le nom de la personne qui l'a résolu.
- L'icône Commentaires, en haut à droite, liste tous les commentaires créés par l'utilisateur ou qui lui sont affectés.
- Les catégories se gèrent dans le module Configuration.

Terminologie

Terme	Définition
Commentaires et notes	Une fonctionnalité permettant d'ajouter des commentaires et des notes aux commandes, tournées, factures et avoirs.
Catégorie	Une étiquette sur un commentaire ou une note qui aide à filtrer et à suivre son objet.
Utilisateur affecté	Le membre de l'équipe chargé du suivi d'un commentaire ou d'une note.

Cas d'usage

Question financière sur une commande

Un utilisateur du service financier a besoin de précisions sur un coût de livraison. Il ajoute à la commande un commentaire avec la catégorie *question financière* et l'affecte à un exploitant. Qargo conserve un historique complet et horodaté à des fins d'audit.

Suivi des questions sur les factures

Une équipe financière suit et traite les questions sur les factures grâce aux commentaires sur les factures et les avoirs.

Questions et réclamations des clients

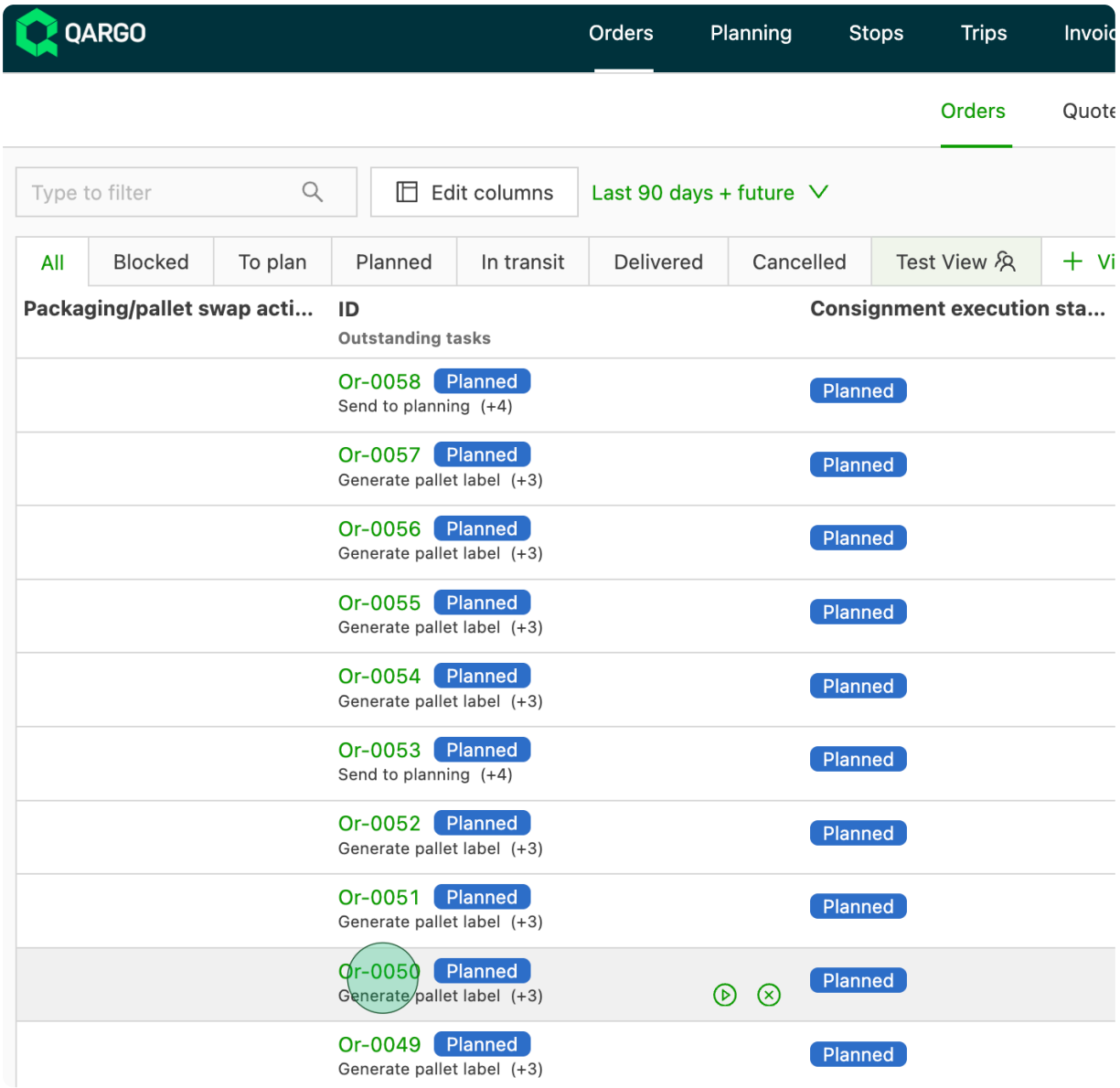
Une équipe du service client gère les questions et les réclamations des clients avec les commentaires et les notes.

Ajouter et résoudre des commentaires

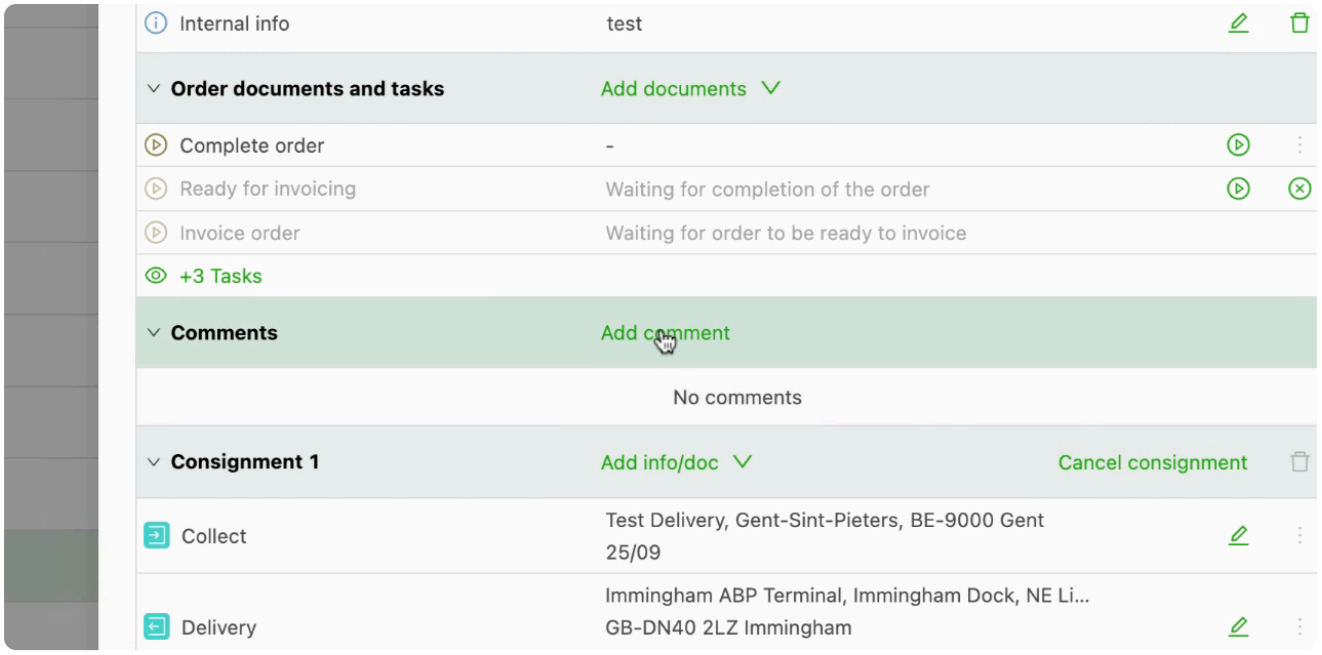
Les commentaires fonctionnent de la même manière sur les commandes, les tournées, les factures et les avoirs. Les étapes ci-dessous prennent l'exemple d'une commande.

Ajouter un commentaire

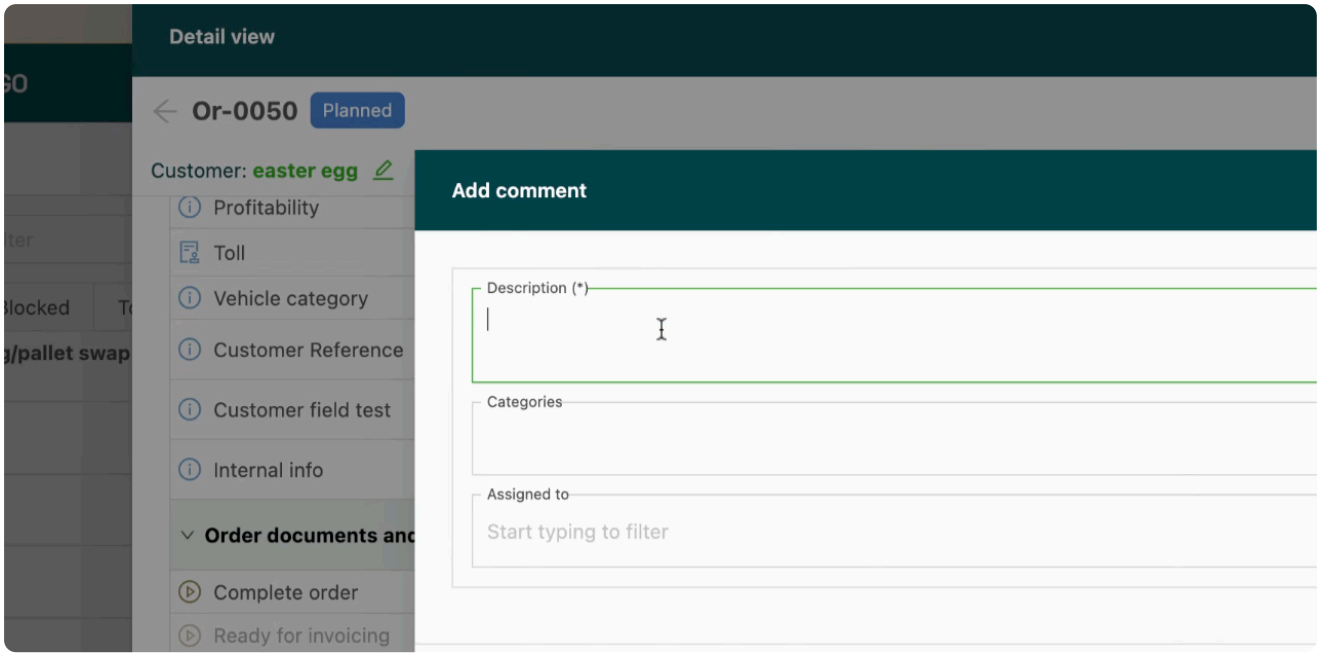
1. **Ouvrir** la vue liste **Commandes** et cliquer sur une commande.



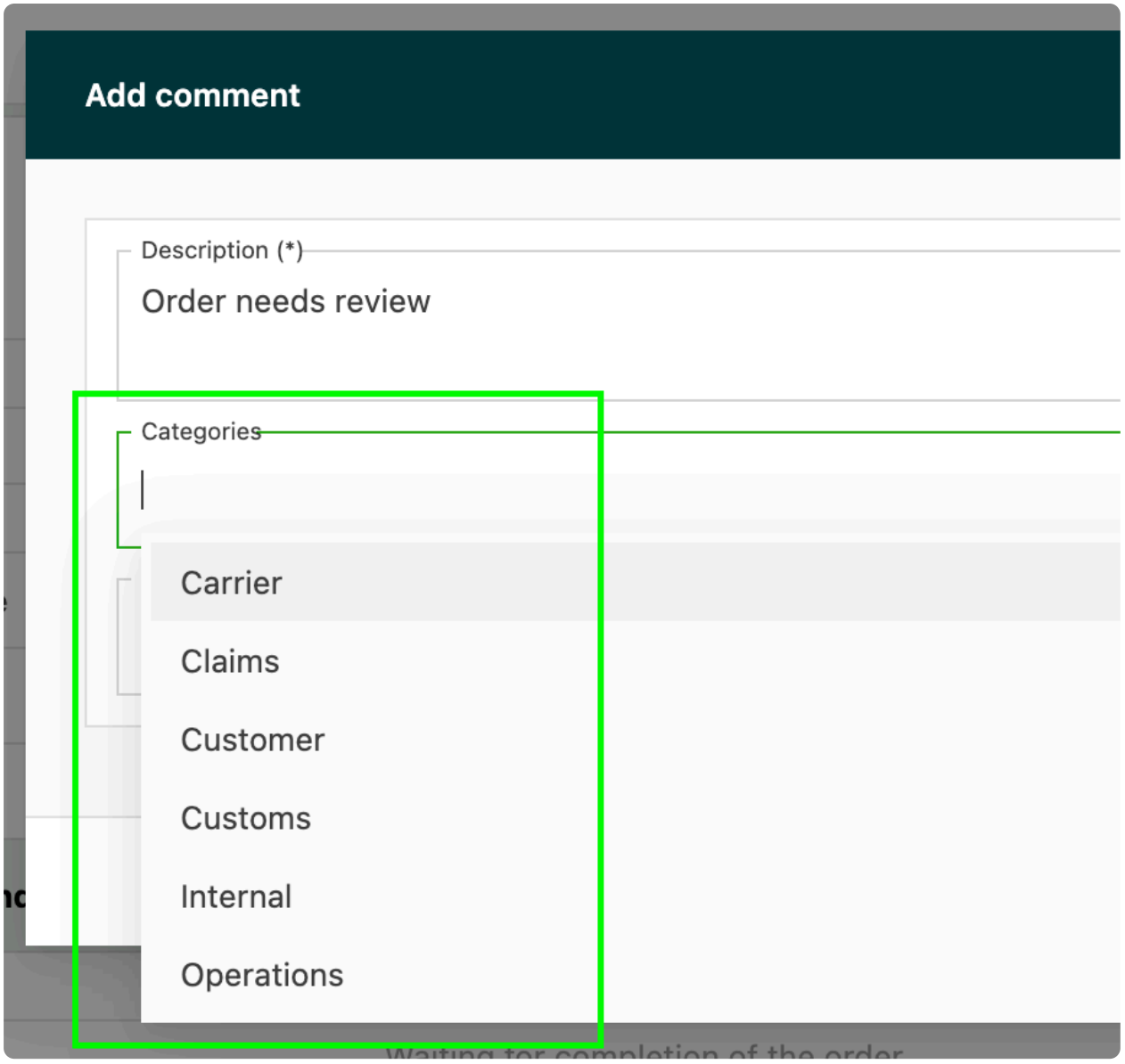
2. **Faire défiler** jusqu'à la section **Commentaire** et **cliquer** sur **Ajouter un commentaire**.



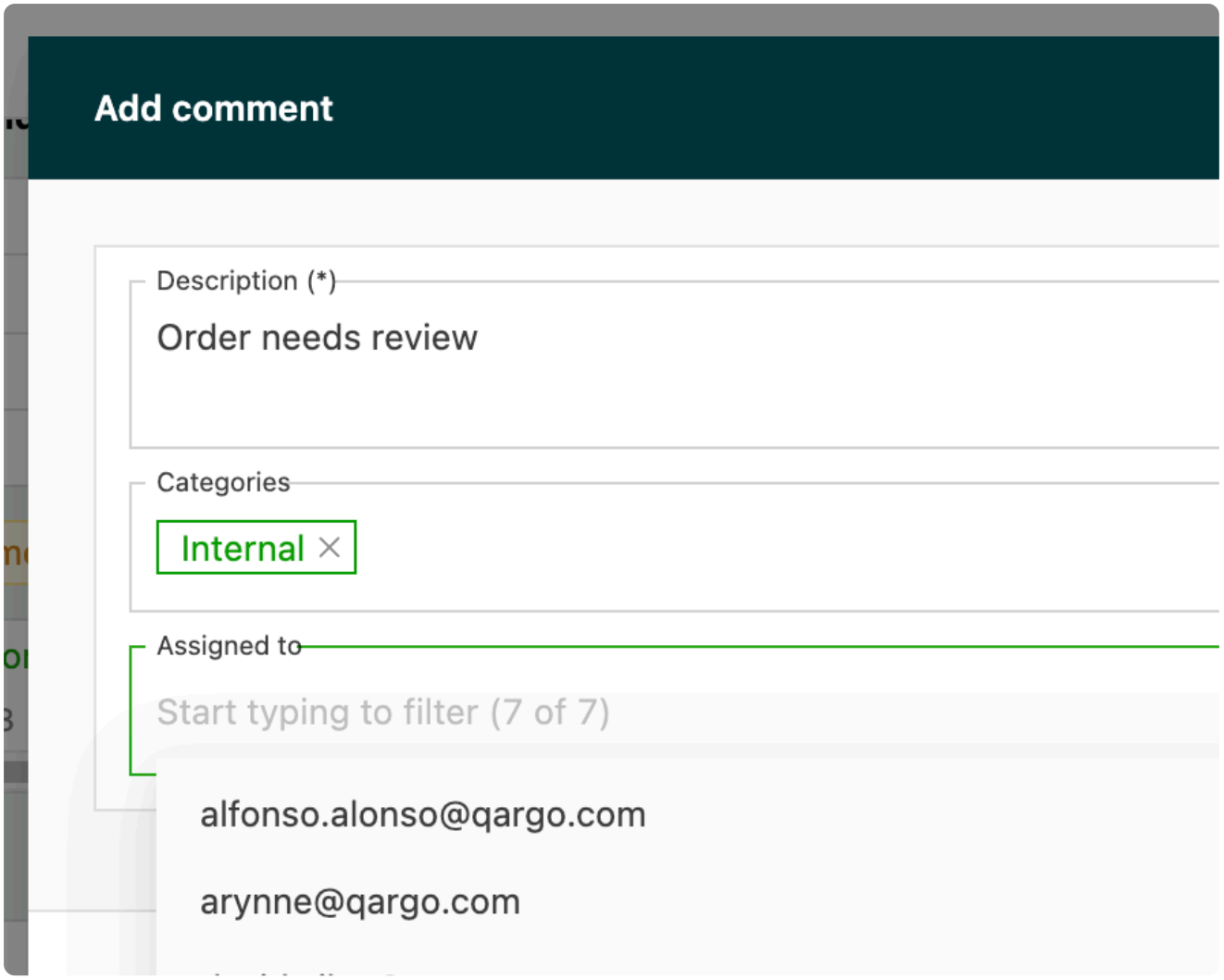
3. **Saisir** le commentaire dans le champ de description.



4. **Sélectionner** une catégorie pour le commentaire.

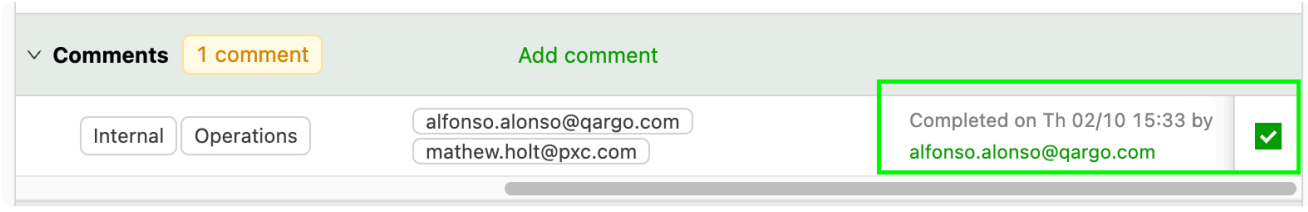


5. **Sélectionner** l'utilisateur auquel affecter le commentaire, puis **cliquer** sur **Enregistrer**.



Résoudre un commentaire

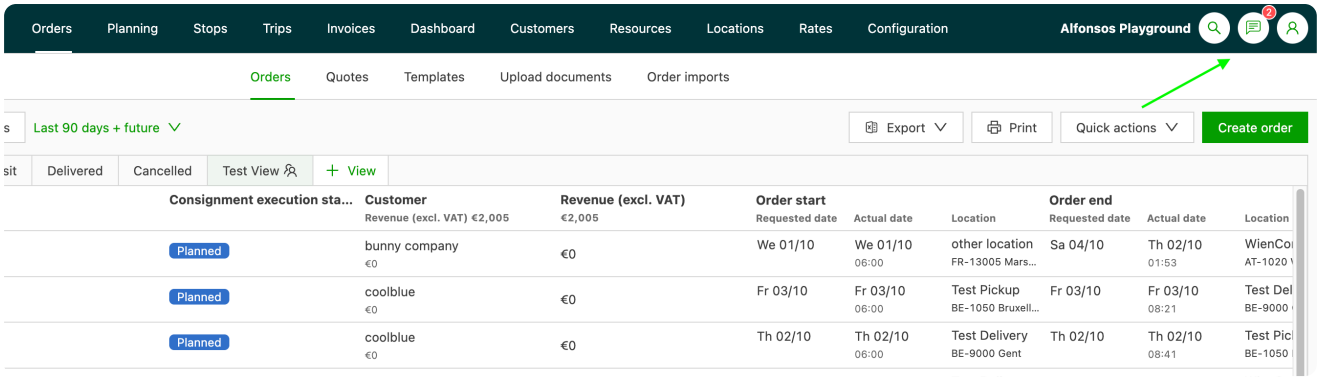
1. **Cocher** la case à droite du commentaire une fois la tâche ou la question résolue. Le commentaire affiche alors un horodatage et le nom de la personne qui l'a résolu.



Suivre le traitement

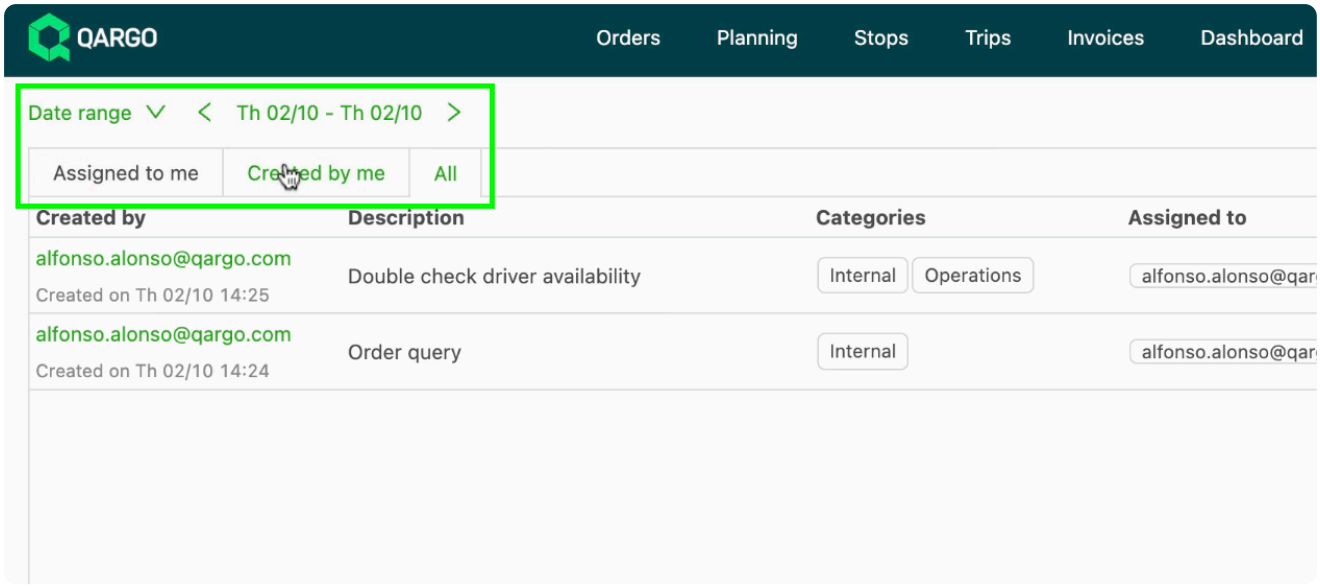
Trouver les commentaires créés par l'utilisateur ou qui lui sont affectés

1. **Cliquer** sur l'icône Commentaires en haut à droite de l'écran. La liste affiche tous les commentaires créés par l'utilisateur ou qui lui sont affectés.



2. **Sélectionner** un filtre pour affiner la liste :

   - Affectés à l'utilisateur : commentaires affectés à l'utilisateur connecté
   - Créés par l'utilisateur : commentaires créés par l'utilisateur connecté
   - Catégorie : commentaires d'une catégorie donnée
   - Date de résolution : commentaires résolus à une date donnée



Commentaires sur les clients, sous-traitants, chauffeurs et véhicules

Les commentaires fonctionnent aussi sur les clients, les sous-traitants, les chauffeurs et les véhicules. Chaque commentaire peut comporter une date d'échéance facultative et des documents, ce qui convient aux suivis qui s'étendent sur plusieurs semaines.

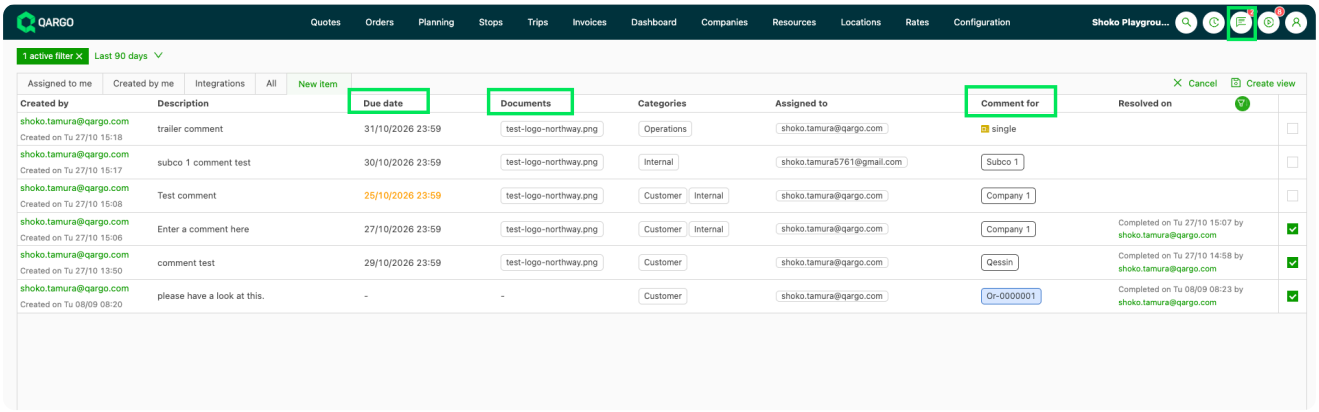
Où les commentaires sont disponibles

- Clients : **Entreprises > Clients**
- Sous-traitants : **Entreprises > Sous-traitants** et **Ressources > Sous-traitants**
- Chauffeurs : **Ressources > Chauffeurs**
- Véhicules : **Ressources > Véhicules**, remorques comprises

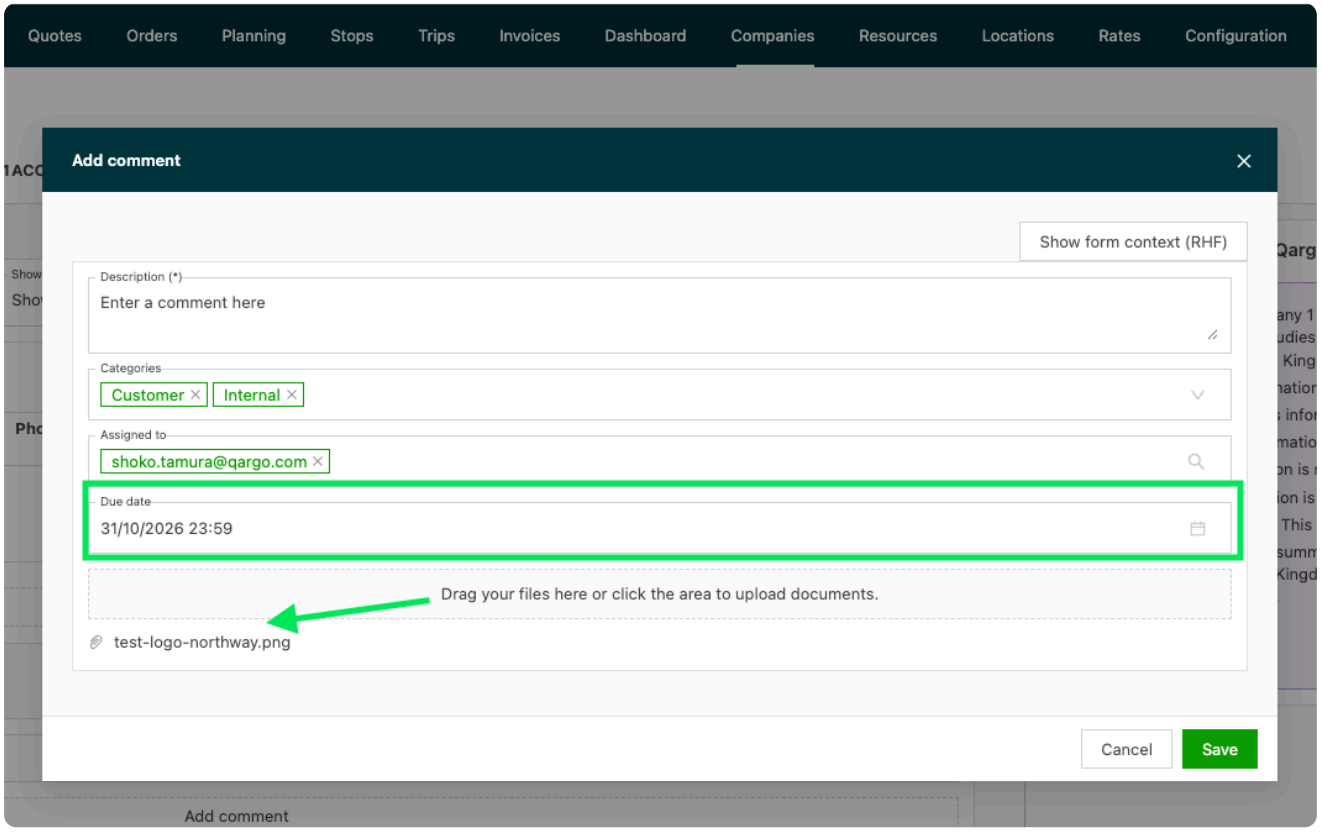
📚 Le tableau de planification n'affiche pas les commentaires sur les chauffeurs et les véhicules. La liste des clients ne comporte pas de colonne pour le dernier commentaire ouvert ou la date de suivi.

Ajouter un commentaire avec une date d'échéance et des documents

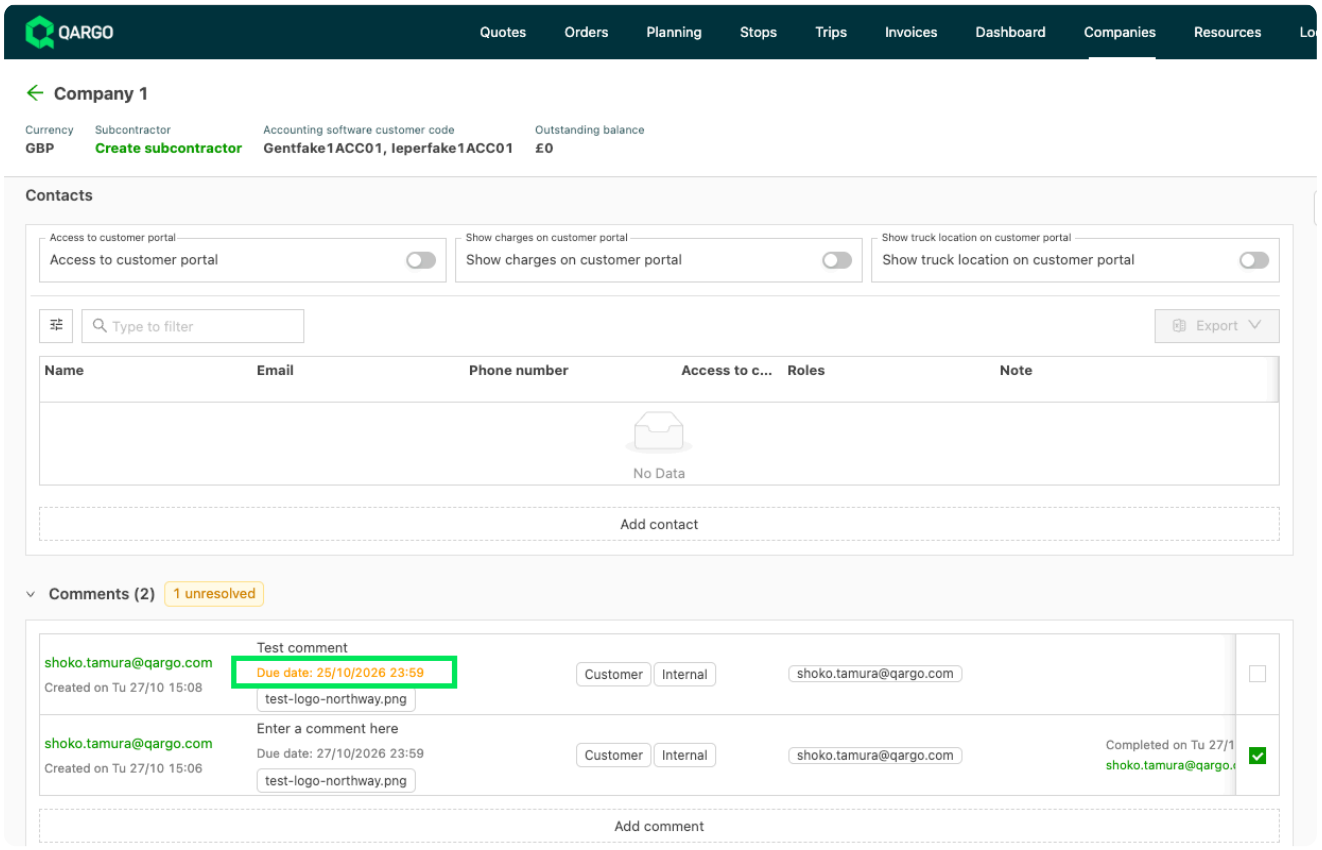
1. **Ouvrir** le client, le sous-traitant, le chauffeur ou le véhicule, puis faire défiler jusqu'à la section **Commentaires**.



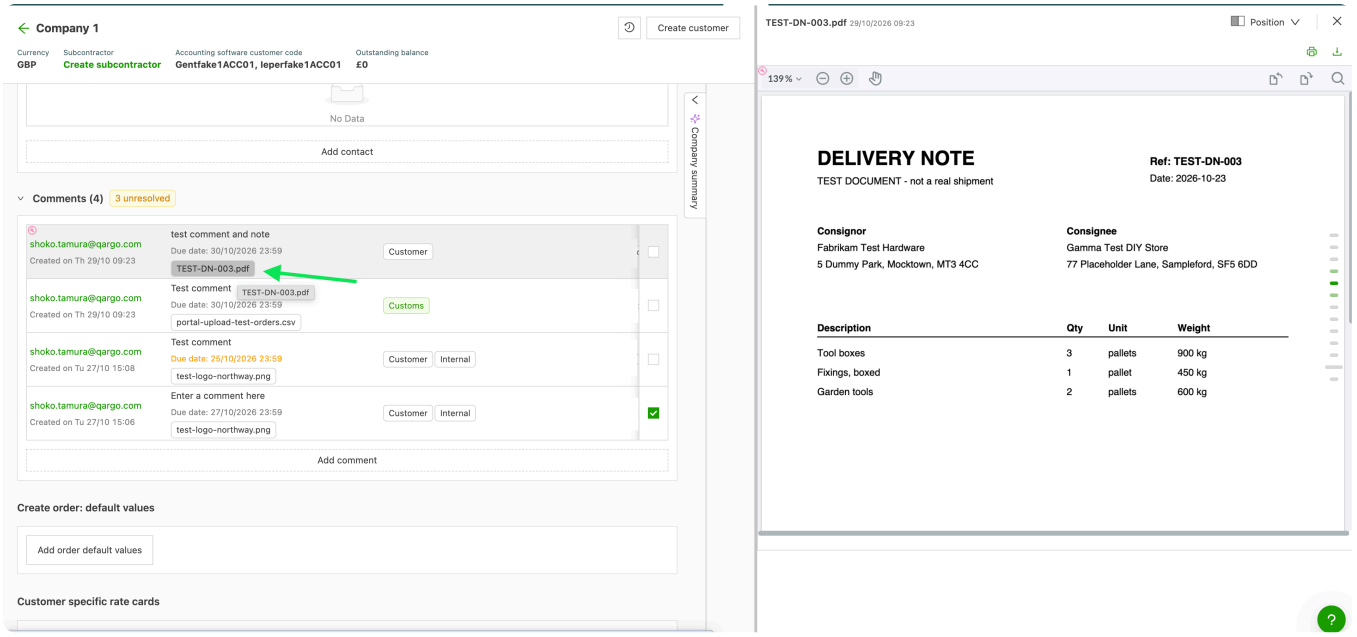
2. **Cliquer** sur **Ajouter un commentaire**.
3. **Saisir** le commentaire dans le champ de description.
4. **Sélectionner** une catégorie et un utilisateur affecté, comme pour tout autre commentaire.
5. **Saisir** une **Date d'échéance** si le suivi doit être effectué avant une date limite.
6. **Téléverser** les documents liés au commentaire.



7. **Cliquer** sur **Enregistrer**. Le commentaire enregistré affiche sa date d'échéance sous la description. Une date d'échéance dépassée s'affiche en orange.



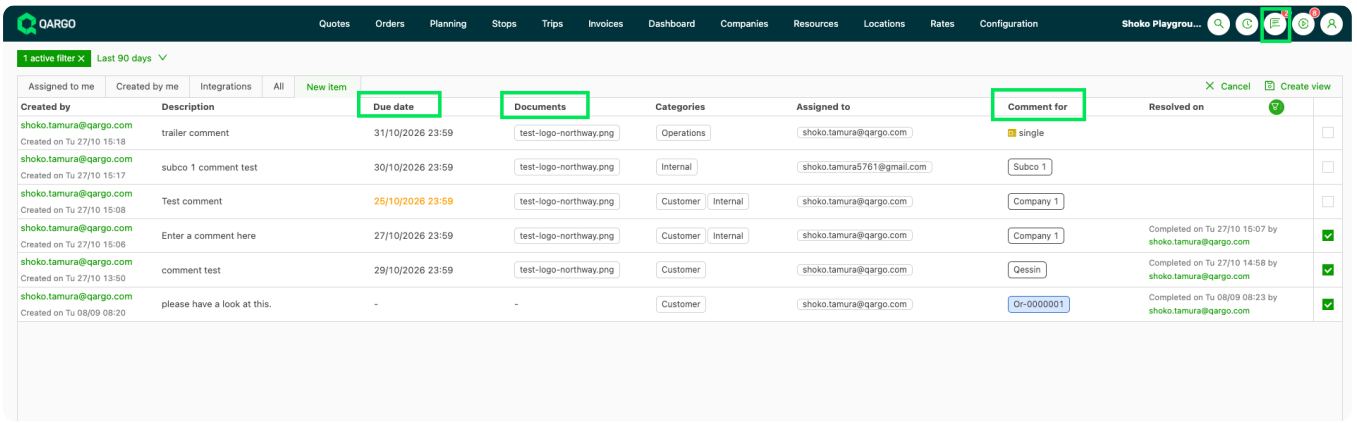
Les documents sont listés par nom. Un clic sur un document l'ouvre dans le panneau latéral.



Suivre les dates d'échéance et les documents dans la vue d'ensemble des commentaires

La vue d'ensemble des commentaires comporte trois colonnes consacrées aux dates d'échéance, aux documents et à l'enregistrement auquel appartient un commentaire.

Champ	Affiche
Date d'échéance	La date d'échéance du commentaire. Une date d'échéance dépassée s'affiche en orange, et un commentaire sans date d'échéance affiche un tiret. La colonne se filtre et se trie comme les autres colonnes.
Documents	Le nom des deux premiers documents. Les autres documents sont regroupés derrière une étiquette « +x autres » ; le survol de cette étiquette les affiche.
Commentaire pour	L'enregistrement auquel appartient le commentaire : un client, un sous-traitant, un chauffeur ou un véhicule.



Comportement des commentaires sur ces enregistrements

- **Documents :** un document ajouté à un commentaire appartient uniquement à ce commentaire. Il n'apparaît pas dans la section Documents du client, du sous-traitant, du chauffeur ou du véhicule.
- **Portails :** les commentaires sur les clients et les sous-traitants sont uniquement internes. Le portail client et le portail des sous-traitants ne les affichent pas.
- **Sous-traitants :** un sous-traitant a un seul fil de commentaires, qu'il soit ouvert depuis Entreprises ou depuis Ressources.
- **Remorques :** les remorques sont prises en charge via la page du véhicule.
- **Champs existants :** la date **Prochain suivi** sur les clients et le champ **Note** sur les chauffeurs et les véhicules restent inchangés. Ils ne sont pas convertis en commentaires.

> ‼️ Rien n'est envoyé lorsqu'une date d'échéance est dépassée. Il n'y a ni e-mail de rappel ni notification. La date est seulement affichée, colorée et filtrable.

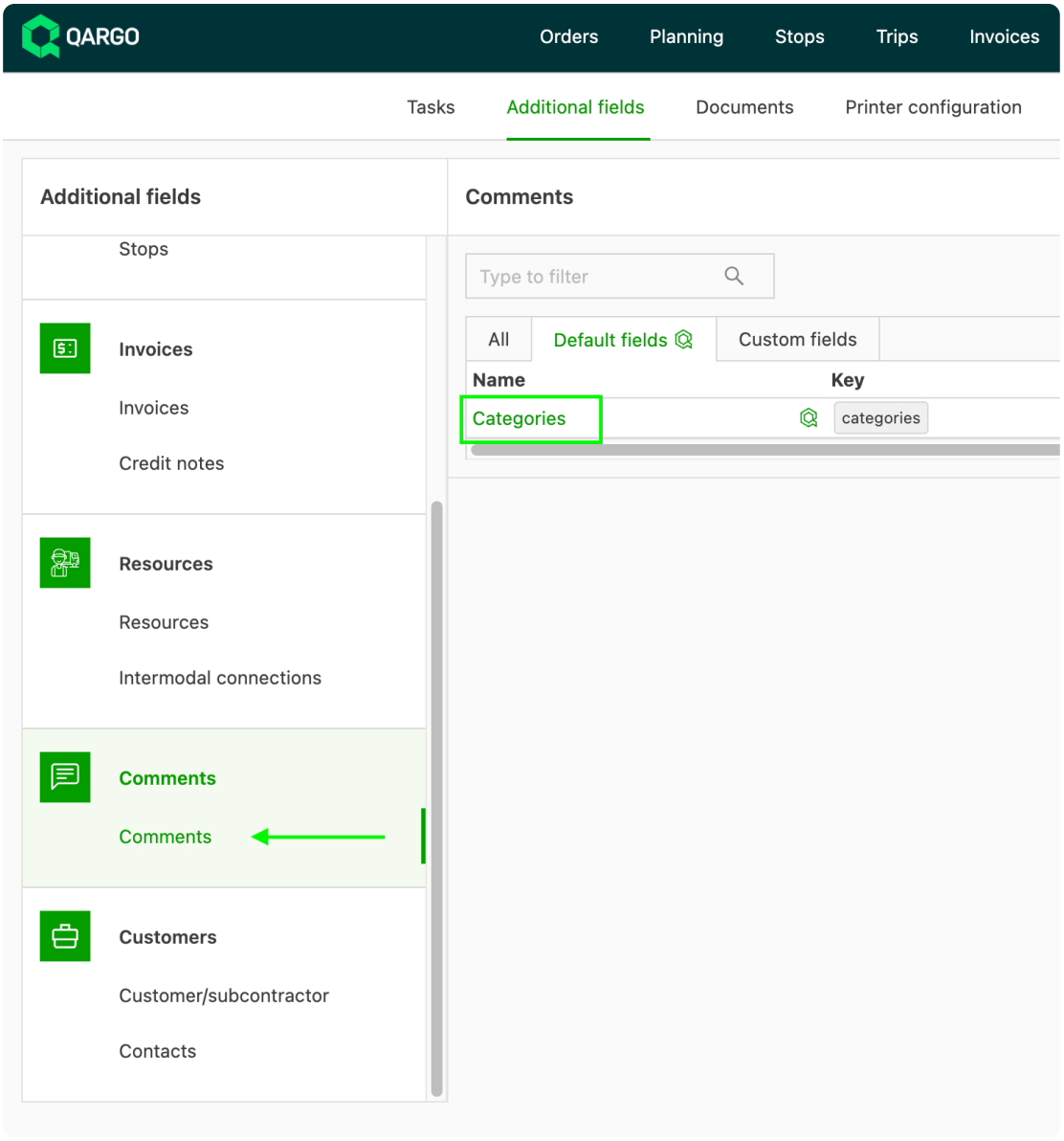
Configurer les catégories de commentaires

Les catégories peuvent être adaptées aux besoins opérationnels.

> 🧰 Les super admins ou les admins peuvent configurer cette fonctionnalité.

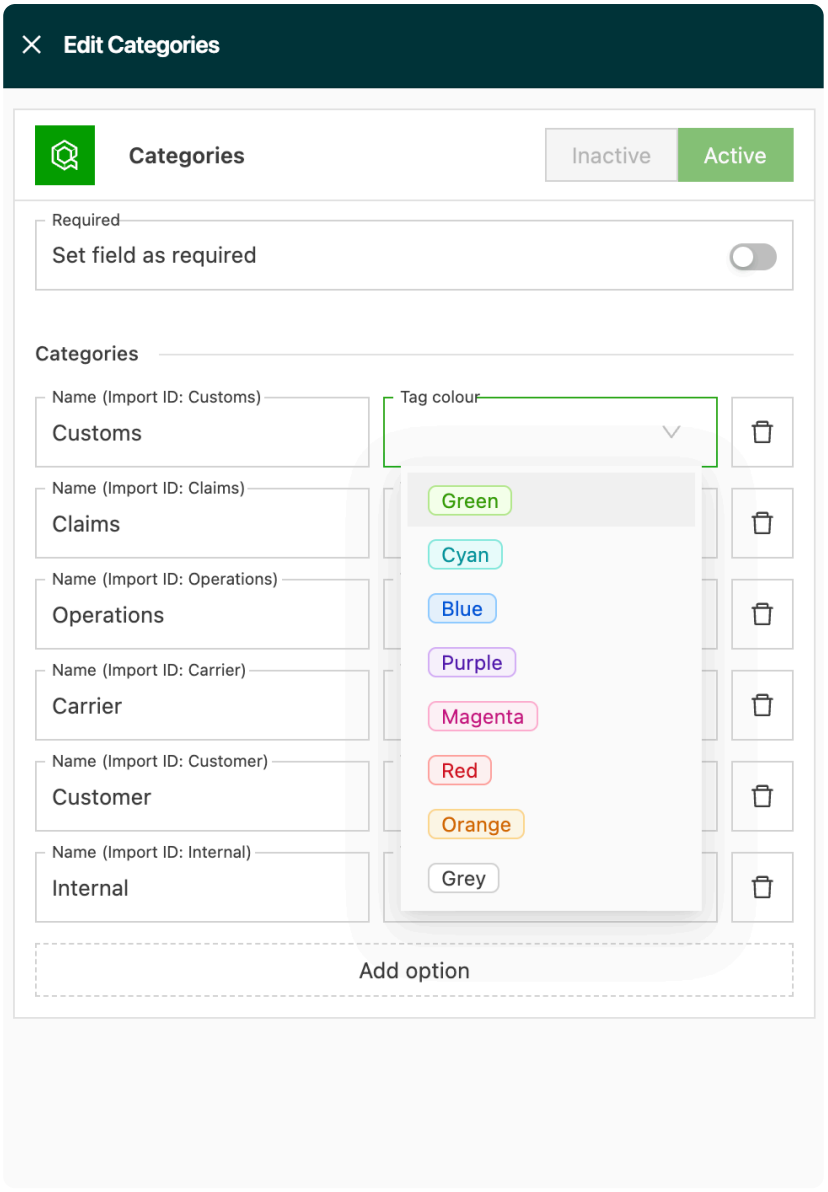
Ouvrir les paramètres des catégories

1. **Ouvrir** le module **Configuration**.
2. **Sélectionner** l'onglet **Champs supplémentaires**.
3. **Trouver** la section **Commentaires** et **cliquer** sur **Catégories**.



Créer, supprimer et colorer des catégories

1. **Supprimer** des catégories existantes ou en **créer** de nouvelles.
2. **Sélectionner** une couleur avec le sélecteur de couleur pour marquer une catégorie et l'identifier rapidement sur toute la plateforme.


Edit Categories
Categories
Inactive
Active
Required
Set field as required
Categories
Name (Import ID: Customs)
Customs
Tag colour
Name (Import ID: Claims)
Claims
Name (Import ID: Operations)
Operations
Name (Import ID: Carrier)
Carrier
Name (Import ID: Customer)
Customer
Name (Import ID: Internal)
Internal
Green
Cyan
Blue
Purple
Magenta
Red
Orange
Grey
Add option