FAQ – Palletforce : résoudre les problèmes courants

Réponses et solutions de contournement pour les problèmes Palletforce courants dans Qargo : erreurs de dispatch, comportement des suppléments, affectation des dépôts et problèmes d'ID de suivi importés.

Mis à jour 17 mars 2026

1. Pourquoi est-il impossible de retirer la ressource Palletforce (export) d'une commande déjà expédiée ?

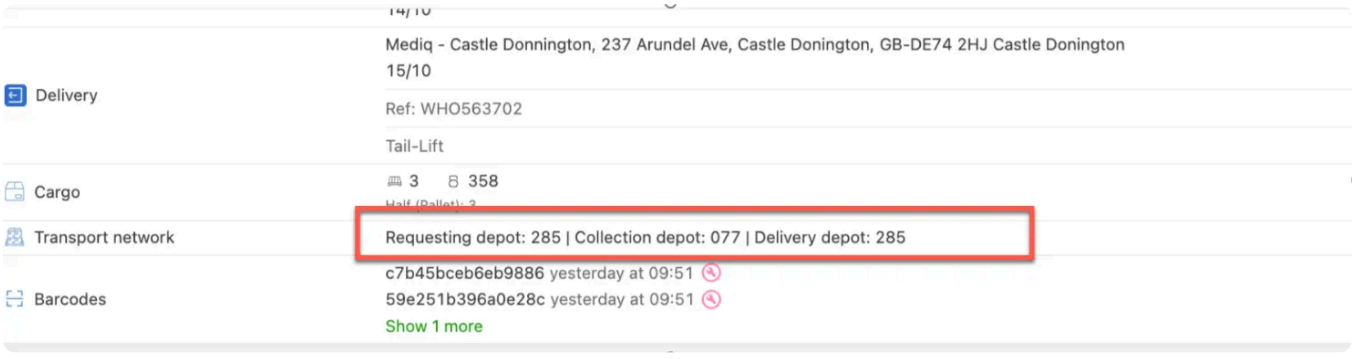
- Le retrait est impossible dans les cas suivants :
  - Un code de suivi existe et l'expédition est verrouillée au dépôt.
  - Un code de suivi existe et la date du manifeste est dépassée.
- Raison : une fois qu'une commande est dispatchée à Palletforce et verrouillée dans son système, les modifications sont limitées. Les modifications des commandes Palletforce importées doivent être effectuées dans le portail Palletforce.
- Solution de contournement dans Qargo : affecter un chauffeur et un véhicule comme ressource supplémentaire, puis dispatcher au chauffeur pour poursuivre l'exploitation sans retirer la ressource Palletforce.

2. Pourquoi le supplément SA n'est-il pas ajouté automatiquement lors de l'importation de commande ?

- Résumé : Saturday AM (SA) est un supplément Palletforce que Qargo applique automatiquement lorsqu'une livraison est planifiée un samedi. Il n'est pas nécessaire d'ajouter une plage horaire pour SA.
- Autres plages horaires : les options comme AM ou Booked Window sont des plages horaires standard. Si elles figurent dans l'importation ou sont sélectionnées sur la commande, les frais correspondants sont ajoutés.
- Que faire : pour une livraison à horaire précis un autre jour que le samedi, ajouter la plage horaire appropriée (par ex. AM ou Booked Window) à la commande ou l'inclure dans l'importation.
- Statut : comportement attendu. Qargo continue de travailler avec Palletforce à l'amélioration du mappage.

3. Pourquoi un dépôt différent de celui attendu est-il affecté à la commande ?

- Détermination du dépôt par tronçon : le dépôt du tronçon affecté à Palletforce est déterminé par Palletforce. Si PF est affecté uniquement à l'enlèvement, PF détermine le dépôt d'enlèvement, et non le dépôt de livraison.
- L'affectation des tronçons et des ressources compte : si les utilisateurs affectent PF à un autre tronçon que prévu, le dépôt déterminé peut varier en conséquence.
- Dans la zone ou hors zone : lorsque la livraison se situe hors de la zone locale d'un client, PF peut la traiter comme une livraison tierce ou choisir un dépôt différent de celui prévu par l'utilisateur.
- Valeurs par défaut et réalité du réseau : les valeurs par défaut internes ou celles du service de transport peuvent pré-renseigner un dépôt ou une étiquette avant le dispatch, que PF remplace après l'export. Les codes de dépôt renvoyés par PF font foi.
- Après le dispatch : les changements de dépôt constatés après le dispatch proviennent généralement des processus de PF, et non d'une mise à jour des codes par Qargo après l'export.



4.)Pourquoi le dispatch a-t-il échoué avec une erreur de numéro de suivi en double ?

- Ce problème survient généralement lorsqu'un ***Numéro de suivi Palletforce*** est renseigné sur une commande et que ce même numéro de suivi a déjà été utilisé sur une commande dispatchée précédemment
- La cause la plus fréquente est la **copie de commande**. Lorsqu'une commande est dupliquée dans Qargo, tous les champs sont copiés, y compris le ***Numéro de suivi Palletforce***.
- Si la commande copiée est dispatchée à Palletforce sans retirer ni remplacer le numéro de suivi, Palletforce rejette le dispatch, car le numéro est déjà enregistré.

Que faire : avant de dispatcher une commande copiée, ouvrir la commande et effacer le champ ***Numéro de suivi Palletforce*** ou le remplacer par un nouveau numéro de suivi unique.

5. Pourquoi aucun code-barres n'est-il disponible sur la commande alors qu'elle a été importée avant le dispatch ?

- Les codes-barres ne sont enregistrés dans Qargo qu'une fois la tâche de dispatch terminée et les informations de suivi renvoyées par Palletforce.

Si une commande a été créée et n'a toujours pas de code-barres à l'importation, vérifier que :

- La commande passe par un service de transport Palletforce.
- Le dépôt de livraison et le niveau de service sont correctement renseignés (ils sont nécessaires pour générer le code-barres).
- La tâche de dispatch n'a pas été bloquée ou ignorée d'une manière qui aurait empêché la création de l'expédition.

6. Pourquoi le code-barres de l'étiquette physique ne correspond-il pas à celui affiché par Palletforce ?

- Après l'export (dispatch) d'une commande, Palletforce peut affecter un numéro de suivi ou un dépôt différent de celui généré initialement, par ex. lorsque Palletforce réachemine l'expédition selon la logique de son propre réseau.
- Dans ce cas, le code-barres imprimé sur l'étiquette générée avant le dispatch diffère de celui enregistré par Palletforce.
    - **Réimprimer l'étiquette** une fois la tâche de dispatch terminée et les données de suivi confirmées renvoyées par Palletforce, afin que le code-barres physique corresponde au système Palletforce.