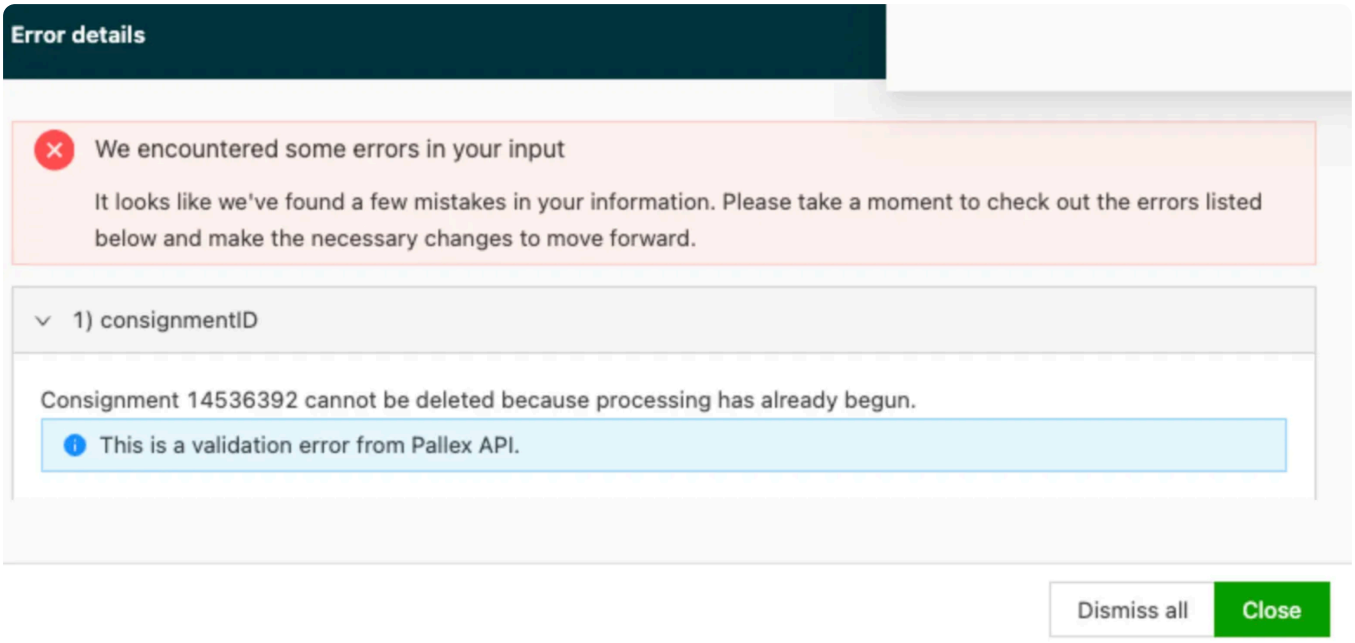
PN - PALL-EX/Fortec - Dépannage

Problèmes courants et solutions pour l'intégration PALL-EX/Fortec, notamment les erreurs de dispatch, les problèmes de date d'enlèvement, les problèmes d'étiquettes et la synchronisation des statuts.

Mis à jour 17 mars 2026

Q : Pourquoi est-il impossible de retirer la ressource Pallex (export) d'une commande déjà expédiée dans Qargo?
R : Plusieurs raisons sont possibles, selon le statut de l'expédition.

- Si l'expédition a été annulée dans Pallex/Nexus, rappeler ou actualiser le dispatch dans Qargo. Qargo vérifie désormais le statut et retire automatiquement l'affectation de la ressource Pallex. La commande peut ensuite être affectée à un chauffeur de l'entreprise.
- Si l'expédition est toujours active ou déjà acceptée en aval, le retrait reste bloqué. Dans ce cas, ajouter le chauffeur et le véhicule de l'entreprise comme ressource supplémentaire et dispatcher vers le chauffeur comme solution de contournement.



Erreur de date d'enlèvement : date hors de la plage autorisée

Q : Lors du dispatch d'une expédition, l'erreur suivante est renvoyée : `The date is outside the allowed range for ServiceID (SpecificDay)`. De quoi s'agit-il et comment la corriger ?
R : La date d'enlèvement de l'expédition enfreint l'une des règles suivantes :

- L'export a été soumis après l'heure limite de 12 h pour la date d'enlèvement sélectionnée
- La date d'enlèvement se situe à plus de 6 jours dans le futur
- La date d'enlèvement tombe un samedi (les enlèvements ne sont pas acceptés le samedi)
- L'export a été soumis pendant un week-end pour un enlèvement le lundi, une fois l'heure limite passée

Résolution :

Scénario	Action
Après l'heure limite de 12 h pour un enlèvement le jour même	Reporter la date d'enlèvement au jour ouvré valide suivant
Enlèvement demandé un samedi	Pallex n'accepte pas les enlèvements le samedi : changer la date pour le lundi suivant
Date d'enlèvement à plus de 6 jours	Ramener la date d'enlèvement dans la fenêtre de 6 jours
Soumission le week-end pour un lundi avant l'heure limite	Vérifier que la date d'enlèvement est bien fixée au lundi ; en cas d'échec persistant, la reporter au mardi

📚 Qargo sélectionne automatiquement le niveau de service d'enlèvement (`PREMIUM` ou `SPECIFIC_DAY`) en fonction de l'heure d'export. Si l'heure limite est passée pour la date souhaitée, le système renvoie une erreur au lieu de modifier la date sans avertissement. La date doit être ajustée manuellement.

Mises à jour de statut absentes dans Qargo

Q : Les expéditions dispatchées vers PALL-EX/Fortec ne reçoivent pas de mises à jour de statut (par ex. arrivée au hub, scan d'entrée au dépôt de livraison) dans Qargo. Pourquoi et comment corriger ce problème ?
R : Les itinéraires C&D (enlèvement et livraison) n'ont peut-être pas été créés dans Nexus pour la journée en cours. L'export des statuts de Qargo vers Nexus nécessite des itinéraires C&D actifs dans Nexus.

Résolution :
1. **Se connecter** au portail Nexus.
2. **Accéder** à la section des itinéraires C&D.
3. **Créer** les itinéraires C&D du jour à l'aide du bouton de création automatique.
4. Patienter quelques minutes, le temps que le prochain cycle d'interrogation récupère les mises à jour de statut.

📚 Les itinéraires C&D doivent être créés chaque jour dans Nexus pour que l'export des statuts fonctionne. Si cette opération n'est pas effectuée systématiquement, contacter l'équipe d'assistance Nexus au sujet de l'automatisation de la création quotidienne des itinéraires.

Dimensions des palettes hors gabarit non mises à jour

Q : Les expéditions de palettes hors gabarit sont envoyées à Nexus avec des dimensions fixes de 510×240×220 cm, même lorsque le type d'emballage dans Qargo a été modifié avec d'autres dimensions. Pourquoi et comment corriger ce problème ?
R : L'API Nexus utilise des dimensions fixes, codées en dur, pour le type de palette Oversize (palletTypeID 6).
Qargo envoie le bon ID de type de palette, mais les dimensions sont déterminées par Nexus en fonction du type, et non à partir des dimensions saisies dans Qargo.

Résolution :
Il n'existe aucune solution de contournement au niveau de l'API : l'API Nexus n'accepte pas de dimensions personnalisées pour le type de palette Oversize. Si l'expédition diffère physiquement de ces dimensions, il convient d'en informer directement le dépôt destinataire via les canaux habituels du réseau de palettes.

Code dépôt non reconnu / modifié

Q : L'intégration renvoie des erreurs ou ne traite pas les commandes après un changement de code dépôt. Des codes dépôt qui fonctionnaient auparavant avec le préfixe `PGD` ont été remplacés par un code avec le préfixe `UK`.
R : PALL-EX attribue périodiquement des codes dépôt mis à jour à ses membres. Les dépôts qui avaient auparavant un code avec le préfixe `PGD` ont peut-être été migrés vers un code avec le préfixe `UK`.

Résolution : l'intervention d'un Qargo admin est nécessaire.
1. Obtenir le nouveau code dépôt auprès de PALL-EX.
2. Accéder à **Configuration > Intégrations** dans Qargo (accès restreint aux Qargo admin)
3. Remplacer la valeur du champ de code dépôt de l'intégration PALL-EX/Fortec par le nouveau code.
4. Enregistrer et vérifier que l'export des commandes reprend correctement.

🧰 Si le dépôt est membre des deux réseaux, vérifier si les codes dépôt PALL-EX et Fortec doivent tous deux être mis à jour.

💬 Contacter le responsable de compte Qargo ou l'assistance Qargo pour obtenir de l'aide sur la mise à jour des intégrations.