FAQ – Afficher les heures planifiées et réelles d'une tournée

Mis à jour 4 novembre 2025

Q. Est-il possible de comparer les heures demandées par le client avec les heures planifiées et les heures réellement constatées, et d'établir un rapport sur ces détails ?
*R. Oui : il est possible d'exporter les horodatages **planifiés**, **estimés** et **réels** des arrêts et des tournées.* Cela permet de comparer ce qui était planifié avec ce qui s'est réellement passé, pour un meilleur suivi des performances et un meilleur reporting. **Analyser la performance des tournées** en exportant tous les horodatages clés ; ces exports servent ensuite à mesurer la précision de la planification et à identifier des axes d'amélioration dans les opérations.

📘 Terminologie

Terme	Définition
Horodatage planifié	Date et heure initialement prévues pour un arrêt ou une tournée.
Horodatage estimé	Prévision calculée du moment où un arrêt ou une tournée doit avoir lieu, souvent mise à jour selon l'avancement ou les conditions.
Horodatage réel	Date et heure réelles auxquelles un arrêt ou une tournée a eu lieu.
Export personnalisé	Export de données défini par l'utilisateur, qui comprend des champs sélectionnés et répond à des besoins de reporting spécifiques.

Cette fonctionnalité d'export permet de :

- **Exporter les horodatages** de chaque arrêt et de chaque tournée, notamment :
  - **Horodatages planifiés** – ce que l'exploitant avait prévu à l'origine
  - **Horodatages estimés** – prévisions calculées par le système à partir de données en temps réel ou mises à jour
  - **Horodatages réels** – ce qui s'est réellement passé pendant la tournée

---

🧪 Cas d'usage courants

- **Rapports de performance et KPI :**
  Comparer les heures de livraison ou d'enlèvement planifiées et réelles pour suivre la ponctualité.
- **Service client :**
  Fournir un historique précis des heures de livraison prévues et des heures effectives.
- **Amélioration continue :**
  Identifier les tendances de planification ou les retards, et utiliser les données pour optimiser la planification.

🔍 Limites

- Pour l'instant, cette fonctionnalité est **disponible uniquement pour les exports personnalisés**.
  Les exports standard ou intégrés ne comprennent pas encore ces champs d'horodatage.

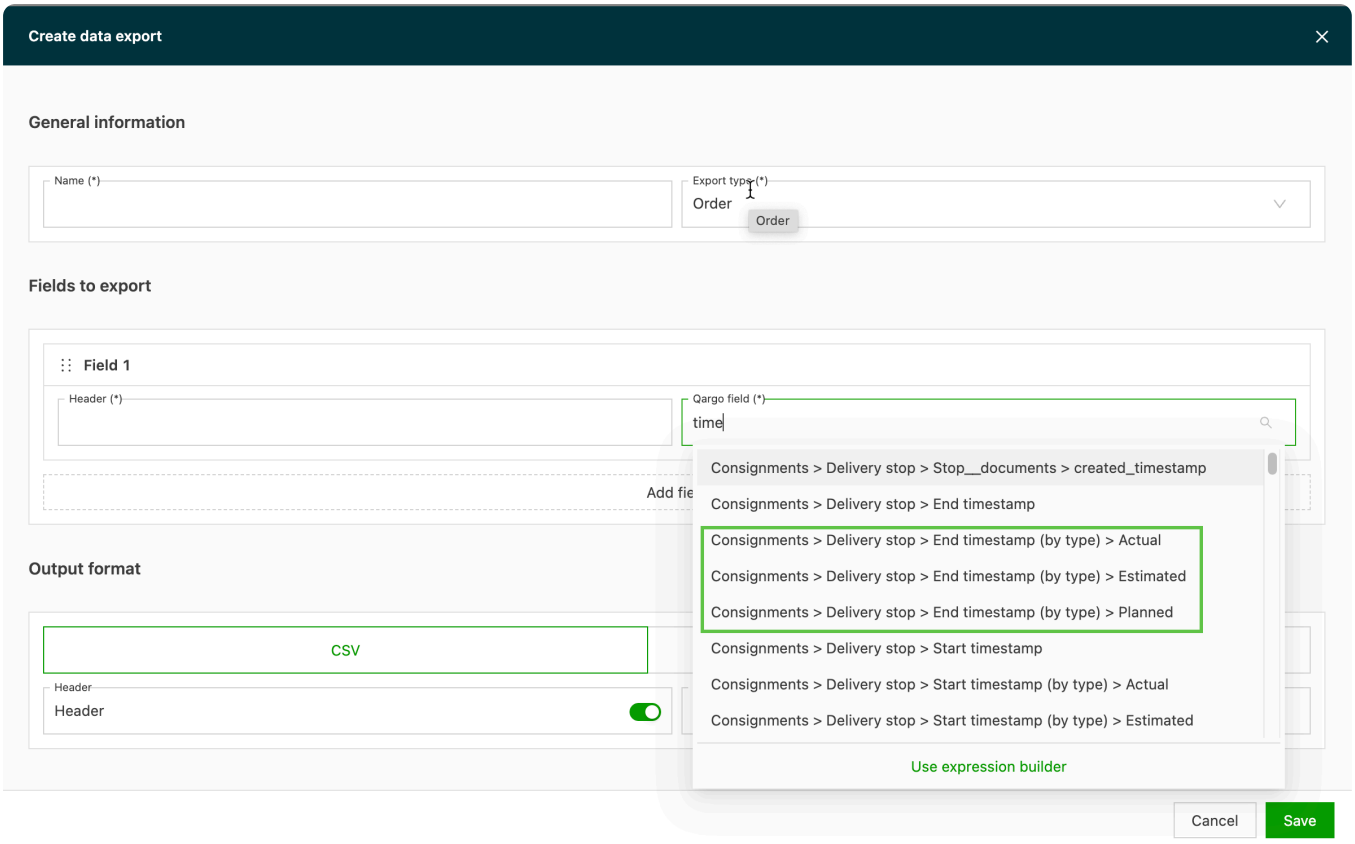
Créer un export pour afficher les horodatages

- Aller dans **Configuration > Modèles**
- Sélectionner **« Exports/téléchargements de fichiers »** dans le menu latéral

- Cliquer sur le bouton **« Créer un export »**
- Donner un nom à l'export et sélectionner le **« Type d'export »** correspondant aux données à récupérer

Ajouter les champs de l'export

- Dans **« Champ Qargo »**, sélectionner les données à inclure dans l'export
- Chaque option d'horodatage est disponible pour les **arrêts d'enlèvement et de livraison**



📚 Pour afficher toutes les options d'horodatage disponibles, saisir « *Timestamp* » dans le champ Qargo : les options disponibles s'affichent dans la liste déroulante.

