FAQ - Comment gérer les livraisons et les arrêts en échec dans Qargo ?

Mis à jour 17 mars 2026

Comment gérer les livraisons et les arrêts en échec dans Qargo

Une bonne gestion des livraisons et des arrêts en échec est essentielle pour conserver des données de tournée exactes et assurer la continuité des opérations. Ce guide décrit, étape par étape, comment traiter les cas courants de livraisons et d'arrêts en échec dans l'application Qargo.

Gérer les livraisons en échec

Scénario 1 : enlèvement en échec, mais les données d'enlèvement doivent rester sur la même tournée

Si un enlèvement échoue mais que les données d'enlèvement doivent être conservées sur la même tournée, suivre ces étapes :

1. Ouvrir la commande dans l'application Qargo.
2. Accéder à la section **Expéditions**.
3. Identifier l'expédition associée à la livraison en échec.
4. Sélectionner l'expédition et choisir l'option **Annuler l'expédition**.

Effet : l'expédition annulée reste visible avec le statut « Annulé ». Ses arrêts associés sont retirés de l'itinéraire, mais les données d'enlèvement restent sur la tournée, ce qui préserve l'intégrité de la tournée.

Scénario 2 : livraison en échec nécessitant un stockage au dépôt et une poursuite sur une seconde tournée

Pour modéliser une livraison en échec qui nécessite un stockage temporaire dans un dépôt et une poursuite sur une seconde tournée, suivre ces étapes :

1. Ajouter un **incident** à l'expédition pour la livraison en échec et sélectionner l'option **Replanifier**. Activer le paramètre permettant de faire passer les marchandises en cross-docking dans un dépôt.
2. Retirer l'arrêt dépôt d'origine de la commande. Cette étape est nécessaire, car l'arrêt dépôt d'origine ne s'applique qu'à une seule expédition et peut empêcher une division correcte.
3. Insérer un **arrêt dépôt de déchargement/chargement** après l'incident. Cette action regroupe les expéditions concernées au dépôt et les divise correctement pour le second tronçon de tournée.
4. Planifier le second tronçon de tournée, du dépôt vers les destinations suivantes, selon les besoins.

Effet : cette procédure garantit que le transfert via le dépôt est représenté fidèlement et que les expéditions sont correctement divisées entre les tronçons de tournée.

Conserver des données de tournée exactes

Les procédures ci-dessus permettent de garantir que :

- Les livraisons en échec sont correctement documentées.
- Les arrêts et les expéditions sont gérés avec précision dans l'application Qargo.
- Les données de tournée restent cohérentes et fiables pour le reporting et les besoins opérationnels.

Sujets associés

- Gérer les expéditions dans Qargo
- Utiliser la fonction Replanifier pour les livraisons en échec
- Cross-docking et gestion des dépôts