Agent de chat Qargo Intelligence : présentation et cas d'utilisation

Le lanceur de chat de Qargo donne accès à trois options d'assistance, chacune adaptée à un type de question différent. Cet article explique le rôle de chaque option et quand l'utiliser.

Mis à jour 1 avril 2026

🎥 Cliquer sur le lien ci-dessous pour regarder une présentation rapide

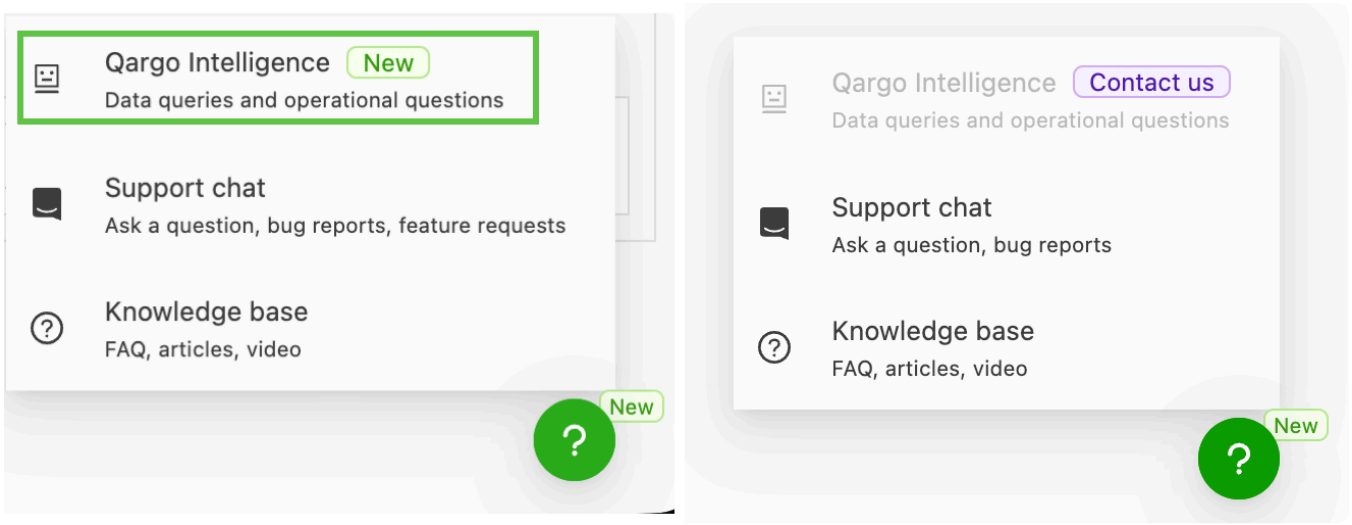
▶ https://watchclueso.com/embed/kdc7i9onwiefu8ly

Introduction

Quoi ?
Un nouveau lanceur de chat remplace l'ancien bouton d'assistance dans Qargo. Trois options s'affichent désormais : **l'agent Qargo Intelligence, le chat d'assistance et la base de connaissances Qargo**.

Pourquoi ?
Les utilisateurs obtiennent désormais des réponses instantanées aux questions courantes et peuvent consulter les données opérationnelles sans attendre un agent d'assistance.

Comment ?
Cliquer sur l'icône de chat dans le coin inférieur de l'écran pour ouvrir le lanceur, puis choisir l'option adaptée à la question. Si Qargo Intelligence n'est pas activé, cette option n'est pas disponible.

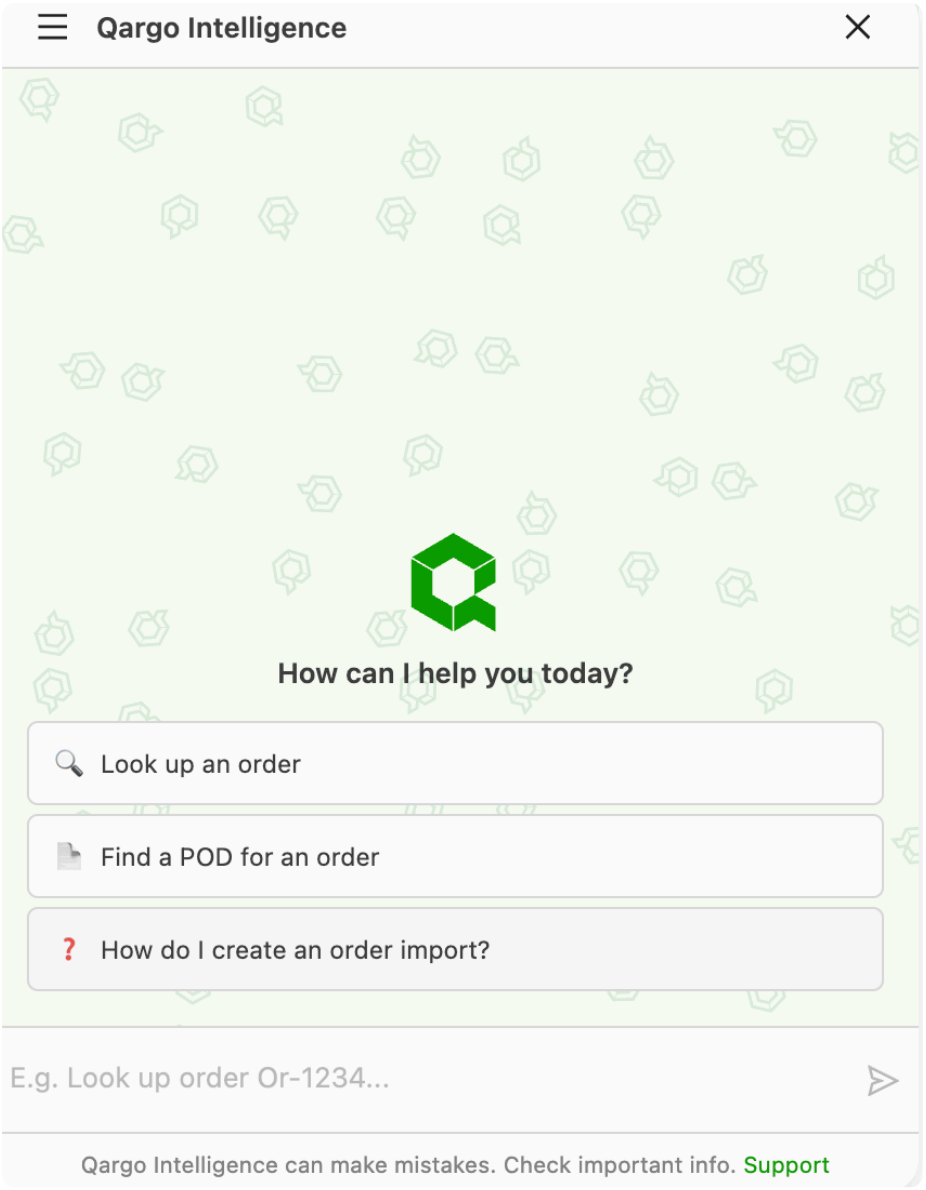


Les trois options en un coup d'œil

Option	Idéal pour
Agent Qargo Intelligence\	
(Nécessite l'activation de Qargo Intelligence)	Rechercher un enregistrement spécifique, demander comment fonctionne une fonction, analyser une importation en échec.
Chat d'assistance	Signaler un bug ou faire remonter un problème que l'IA n'a pas pu résoudre.
Base de connaissances	Parcourir la documentation, lire des guides pas à pas ou découvrir une fonctionnalité à son rythme.

Agent Qargo Intelligence

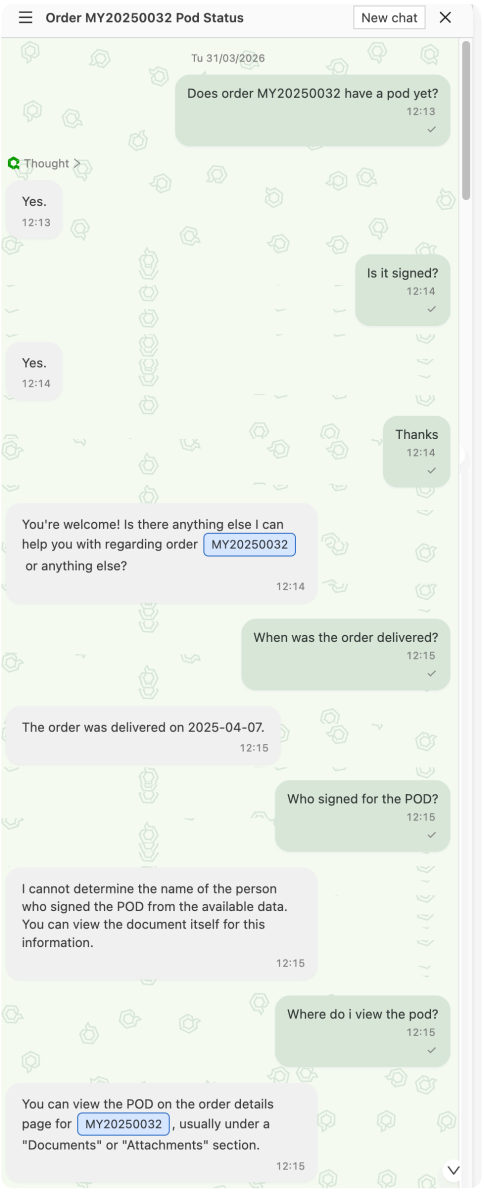
(Activation de la fonctionnalité Qargo Intelligence requise)
L'**agent de chat Qargo Intelligence** est un assistant basé sur l'IA qui a accès aux données opérationnelles et à la documentation de Qargo. Il répond instantanément et constitue le moyen le plus rapide d'obtenir une réponse sur les opérations au quotidien.



Quand l'utiliser

Rechercher un enregistrement spécifique
L'agent peut récupérer le détail des commandes, expéditions, tournées, factures et avoirs : il suffit de fournir un numéro de référence.

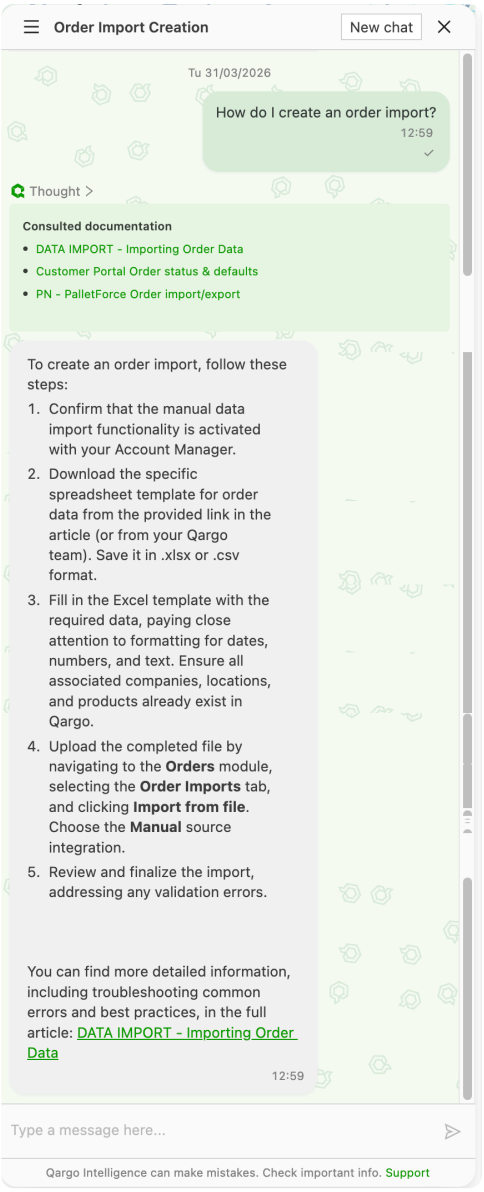
- Quel est le statut de la commande 12345 ?
- Afficher le détail de la facture INV-2026-001.
- Où se trouve l'expédition SHP-9876 ?



Demander comment fonctionne une fonction

L'agent a accès à la documentation d'aide de Qargo et peut détailler les tâches courantes étape par étape.

- Comment créer une commande récurrente ?
- Comment ajouter un sous-traitant à une tournée ?
- Où configurer les modèles de facture ?



Analyser une importation de commande en échec
Lorsqu'une importation de commande échoue, l'agent peut expliquer le problème et sa cause.

- Pourquoi l'importation de commande a-t-elle échoué ?
- Que signifie cette erreur d'importation ?

> ‼️ Pour analyser une importation de commande, un numéro de référence doit être fourni afin que l'agent puisse traiter la demande.

Ce que l'agent IA ne peut pas faire

L'agent fonctionne **en lecture seule** : il ne peut pas créer, modifier ni supprimer d'enregistrements. Il ne peut pas non plus répondre aux requêtes portant sur des listes ni aux comparaisons complexes :

❌ Quelles commandes sont planifiées pour aujourd'hui ?
❌ Afficher toutes les factures du mois dernier.
❌ Quelles livraisons étaient en retard cette semaine ?

Pour ces cas d'utilisation, utiliser directement les vues et les filtres intégrés de Qargo.

🧰 L'agent n'a accès qu'aux données de l'environnement Qargo actuel. ***Qargo Intelligence*** doit être activé pour utiliser cette fonctionnalité de chat. Contacter le responsable de compte si cette fonctionnalité n'est pas activée.

Chat d'assistance

Le ***chat d'assistance*** donne un accès direct au canal d'assistance Qargo existant, sans modification des fonctions actuelles. ***Si la fonctionnalité Qargo Intelligence n'est pas activée, utiliser le canal du chat d'assistance.***

Quand l'utiliser

- Une fonction de Qargo ne marche pas ou se comporte de manière inattendue
- Une question concerne la configuration du compte, la facturation ou les autorisations
- L'agent de chat Qargo Intelligence a donné une réponse peu claire ou incorrecte et une analyse plus approfondie est nécessaire
- Une situation complexe ou inhabituelle nécessite l'accompagnement de l'équipe d'assistance

---

Base de connaissances

La ***base de connaissances*** ouvre le centre de connaissances complet de Qargo (help.qargo.com). Elle permet de consulter la documentation en toute autonomie.

Quand l'utiliser

- Pour trouver un guide complet, étape par étape, sur une fonctionnalité
- Pour comprendre un sujet en profondeur avant de commencer
- Pour rechercher dans tous les articles disponibles sur un module ou un processus spécifique

---

Dépannage

Problème	Solution
L'agent de chat Qargo Intelligence ne reconnaît pas un numéro de référence	Vérifier le format de la référence et réessayer. Si l'enregistrement est très récent, patienter quelques instants et réessayer.
La réponse de l'agent de chat Qargo Intelligence semble incorrecte	Utiliser l'option ***Chat d'assistance*** pour assurer le suivi avec l'équipe d'assistance.
L'agent Qargo Intelligence n'est pas disponible et apparaît « grisé ».	L'agent Qargo Intelligence nécessite l'activation de la fonctionnalité *Qargo Intelligence*. Contacter le responsable de compte Qargo de l'organisation.