Comment diagnostiquer et résoudre les problèmes de calcul du supplément carburant dans Qargo ?

Mis à jour 2 avril 2026

Comment diagnostiquer et résoudre les problèmes de calcul du supplément carburant dans Qargo

Le calcul du supplément carburant dans Qargo peut parfois donner des résultats inattendus : un supplément de 0 €, un montant de supplément incorrect ou une erreur de calcul. Cet article présente les problèmes les plus courants, leurs causes et les actions à mener pour les résoudre.

Principe du calcul du supplément carburant dans Qargo

Dans Qargo, le supplément carburant est calculé à partir de la configuration des grilles tarifaires, des paramètres d'indexation et des dates applicables. Une mauvaise configuration ou une incohérence entre ces paramètres peut entraîner des erreurs de calcul ou des résultats inattendus. Comprendre les principes du calcul des suppléments permet d'identifier et de résoudre efficacement ces problèmes.

Problèmes courants et leurs causes

1. Le supplément carburant est calculé à 0 €

- **Cause :** si le supplément est configuré comme une indexation appliquée aux frais de transport, il est calculé à 0 € lorsque les frais de transport sont de 0 €. Cela peut se produire si les arrêts de l'itinéraire ne sont pas configurés dans le tableau des prix correspondant au service ou à l'itinéraire sélectionné (par ex. un arrêt précis non configuré sous Enlèvement, 1er arrêt et Livraison).

2. Le supplément est ajouté alors que la date « Valable à partir du » est postérieure à la date d'enlèvement

- **Cause :** si le paramètre de supplément « Toujours ajouter à la commande » est activé, Qargo crée la ligne de supplément, que l'indice ait ou non un taux pour cette date. De plus, une logique de repli peut utiliser la valeur d'indice antérieure la plus récente s'il n'existe aucune valeur d'indice pour la date concernée.

3. Le supplément s'affiche mais n'est pas calculé

- **Cause :** cela se produit lorsque la condition de la grille tarifaire est trop restrictive. Par exemple, si la condition exige que la ressource soit à la fois Ressource A ET Ressource B, elle ne sera jamais remplie lorsqu'une tournée ne comporte qu'une seule ressource.

4. Erreur de calcul pour les commandes antérieures à la date de début du supplément

- **Cause :** Qargo tente de calculer le supplément pour chaque commande. S'il n'existe aucune entrée d'indice de supplément valable pour la date de la commande, le système ne trouve pas de calcul valable et affiche une erreur.

Étapes de résolution

1. Résoudre les suppléments calculés à 0 €

- Vérifier que les frais de transport sont bien calculés, en s'assurant que l'itinéraire est couvert par le tableau des prix.

2. Corriger un supplément ajouté malgré la date « Valable à partir du »

- Vérifier si l'option « Toujours ajouter à la commande » est activée pour le supplément et la désactiver si nécessaire.
- Vérifier la date utilisée par l'indexation (par ex. la première date d'enlèvement demandée) et contrôler la date de la commande.
- S'assurer que l'indice dispose d'un taux défini pour la date concernée si un montant non nul est attendu.

3. Corriger un supplément affiché mais non calculé

- Modifier la condition de la grille tarifaire pour le supplément carburant.
- Remplacer la condition logique ET par OU entre les ressources concernées (par ex. « Ressource A OU Ressource B »).

- Enregistrer la grille tarifaire et actualiser les données de la tournée ou de la ressource (par ex. réaffecter la ressource si nécessaire).

4. Traiter les erreurs de calcul pour les commandes antérieures à la date de début du supplément

- Ajouter une entrée à 0 % dans l'indice de supplément gazole (carburant), avec une date « Valable à partir du » antérieure aux commandes concernées.
- Étapes : - Ouvrir l'indice de supplément gazole/carburant (composant de la grille tarifaire). - Ajouter une nouvelle ligne avec un pourcentage de 0 %. - Définir « Valable à partir du » sur une date antérieure aux premières commandes concernées. - Enregistrer et recalculer les prix des commandes concernées.

Bonnes pratiques de configuration des suppléments carburant

- Vérifier et mettre à jour régulièrement la configuration des grilles tarifaires pour qu'elle corresponde aux besoins opérationnels.
- Utiliser des conditions logiques adaptées (par ex. OU plutôt que ET) pour éviter des configurations trop restrictives.
- Tenir à jour un indice de supplément complet, avec des entrées valables pour toutes les dates concernées, afin d'éviter les erreurs de calcul.
- Tester les modifications dans un environnement contrôlé avant de les appliquer aux commandes réelles.

FAQ et ressources complémentaires

- Pour des instructions détaillées sur l'utilisation de l'interface de Qargo, consulter la documentation du système ou contacter l'assistance.
- Si les problèmes persistent, contacter l'équipe d'assistance technique de Qargo pour obtenir de l'aide.