Suivi des expéditions : quoi, pourquoi et comment

Partager avec les destinataires une URL de suivi unique et limitée dans le temps pour chaque expédition, sans compte portail. Comprend une carte en direct, le détail de la cargaison et des champs configurables.

Mis à jour 17 avril 2026

🎥 Une vidéo présente cette nouvelle fonctionnalité.

▶ https://watchclueso.com/embed/mp2iwk6dhv5bzrrf

Résumé

Qu'est-ce que la fonctionnalité de lien de suivi ?

- Chaque expédition dispose automatiquement de sa propre page de suivi. Il s'agit d'une URL partageable que chacun peut ouvrir sans compte Qargo ni connexion.
- Les destinataires du lien obtiennent une visibilité complète sur la livraison dès qu'ils cliquent dessus. Il peut s'agir de destinataires de la marchandise, de contacts d'entrepôt ou d'adresses de livraison ponctuelles.
- La page affiche toutes les informations utiles : statut de l'expédition, emplacements des arrêts, horaires estimés, détail de la cargaison, historique des scans de palettes et une carte en direct avec la position du chauffeur lorsqu'il est en route.

Pourquoi utiliser les liens de suivi ?

- Les destinataires et les contacts de livraison veulent savoir où se trouve leur expédition. Leur demander de créer un compte Qargo n'est pas réaliste. Les liens de suivi leur donnent un accès direct à leur livraison, sans compte.
- Moins d'appels et d'e-mails du type « Où est ma livraison ? » signifie moins de temps passé à relancer pour obtenir des mises à jour.
- La fonctionnalité convient à tout destinataire : clients réguliers, contacts de livraison ponctuels, entrepôts tiers, etc.

Comment cela fonctionne-t-il ?

- Un *super admin* configure un *modèle de lien de suivi* pour définir les champs d'information affichés sur la page.
- À la création d'une expédition, un lien de suivi est généré automatiquement.
- Le lien est envoyé aux destinataires par le système de *tâches* (tâches d'expédition ou tâches d'arrêt), grâce à la variable **Expédition > Lien de suivi** dans les modèles d'e-mail.
- Les liens restent actifs 30 jours après la dernière mise à jour de l'expédition. Ils peuvent être révoqués manuellement à tout moment.

Terminologie

Terme	Définition
Lien de suivi	URL unique et limitée dans le temps qui donne à un destinataire un accès en lecture seule à la page de suivi d'une expédition, sans connexion à Qargo.
Page de suivi	Page web publique que le destinataire voit en ouvrant un lien de suivi. Elle affiche le statut, les emplacements, le détail de la cargaison et une carte en direct.
Modèle de lien de suivi	Configuration définie par un super admin qui détermine les sections et les champs d'information affichés sur la page de suivi. Elle s'applique à tout le tenant.
Tâche de contact	E-mail ou notification automatique qui peut être envoyé à un contact à un statut d'expédition défini. Elle sert ici à transmettre le lien de suivi au destinataire.
Révoquer	Désactiver manuellement un lien de suivi pour qu'il ne soit plus accessible. L'action se fait depuis la vue détaillée de l'expédition.

Cas d'utilisation

Les liens de suivi s'intègrent naturellement dans de nombreux processus de transport. Voici quelques scénarios courants dans lesquels les équipes les utilisent.

Notification standard du destinataire

C'est l'utilisation la plus courante : envoyer automatiquement par e-mail son lien de suivi au destinataire lorsqu'une expédition est planifiée ou enlevée. Le destinataire suit sa livraison en direct, sans compte Qargo ni intervention manuelle de l'exploitant.

Expéditions 3PL et multipartites

Dans les configurations 3PL, le transport est organisé pour une partie mais facturé à une autre. C'est le cas, par exemple, d'un enlèvement chez un vendeur avec livraison dans une plateforme logistique. Le lien de suivi permet alors au vendeur de suivre son expédition en temps réel, sans accès au portail Qargo complet. Chaque partie ne voit que ce dont elle a besoin.

Partage des ETA avec les lieux de livraison

Les entrepôts, les terminaux de ferry et les autres points de livraison fixes ont souvent besoin de connaître l'heure d'arrivée d'un véhicule. Envoyer un lien de suivi au contact de l'emplacement lui permet de suivre directement l'heure d'arrivée estimée (ETA), sans appeler l'exploitant. Les appels entrants diminuent et les remises de marchandise se déroulent sans accroc.

Remplacement du track and trace d'un ancien TMS

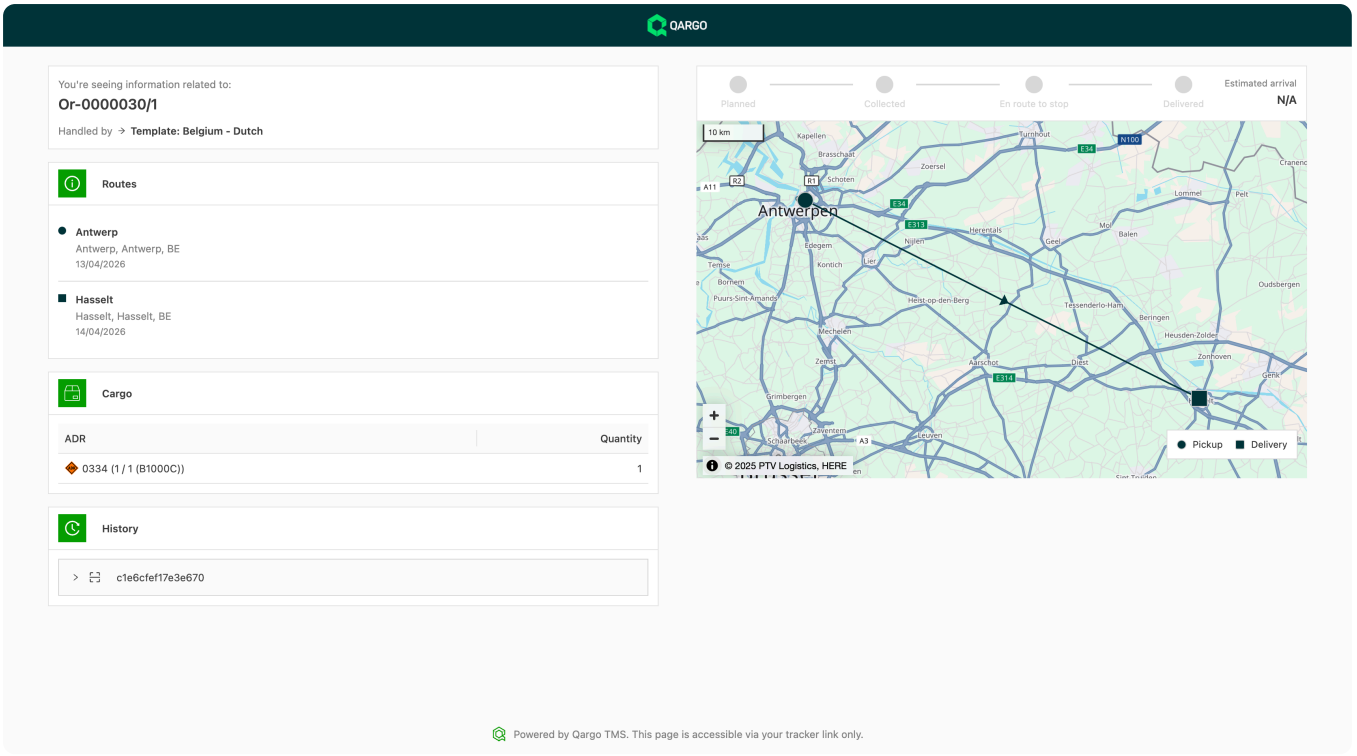
Pour les équipes qui migrent vers Qargo, les liens de suivi restaurent la visibilité sur les expéditions dont disposaient les clients et les destinataires dans leur ancien système. Les contacts habitués à recevoir des mises à jour de suivi n'ont pas à changer leurs habitudes : ils reçoivent simplement un lien à la place.

Ce que voient les destinataires

En ouvrant un lien de suivi, les destinataires accèdent directement à une vue d'ensemble claire de la livraison, sans connexion ni contrainte. La page comprend :

- **Statut de l'expédition** : le statut d'exécution actuel de l'expédition (par ex. **Planifié**, **En cours**, **Livré**).

- **Détail des arrêts** : les emplacements d'enlèvement et de livraison avec leurs références, ainsi que les heures d'arrivée estimées.
- **Détail de la cargaison** : la description de la cargaison, les quantités, les types d'emballage et l'historique des scans de palettes.
- **Carte** : affiche les emplacements d'enlèvement et de livraison sur une carte. Lorsque le chauffeur est en route vers l'arrêt de livraison, sa position en direct apparaît aussi sur la carte.



D'autres sections d'information (référence client, n° du conteneur, service de transport, champs personnalisés et champs supplémentaires, par exemple) peuvent être affichées en configurant le *modèle de lien de suivi* : voir **Configurer le modèle de lien de suivi** ci-dessous.
La page de suivi est entièrement responsive et fonctionne sur les navigateurs d'ordinateur comme de mobile.

> 📚 Les pages de suivi sont disponibles en anglais uniquement et ne permettent pas de personnaliser l'image de marque. Chaque lien de suivi couvre une seule expédition. Si une commande comporte plusieurs expéditions, chacune reçoit son propre lien.

Mise en place et configuration

Prérequis

La mise en place des liens de suivi se fait en trois étapes : **une pour un Qargo admin**, deux pour un super admin :

1. **Qargo admin :** activer l'intégration *Lien de suivi* pour le tenant.
2. **Super admin :** configurer un *modèle de lien de suivi* pour définir les informations affichées sur la page.
3. **Super admin :** configurer des *tâches de contact* (au niveau de l'expédition ou de l'arrêt) pour envoyer le lien de suivi aux destinataires par e-mail.

Étape 1 : activer l'intégration de lien de suivi (Qargo admin)

L'intégration *Lien de suivi* doit être activée sur le tenant avant toute autre opération.
Une fois l'intégration active, des liens de suivi sont générés automatiquement pour chaque nouvelle expédition. Aucune

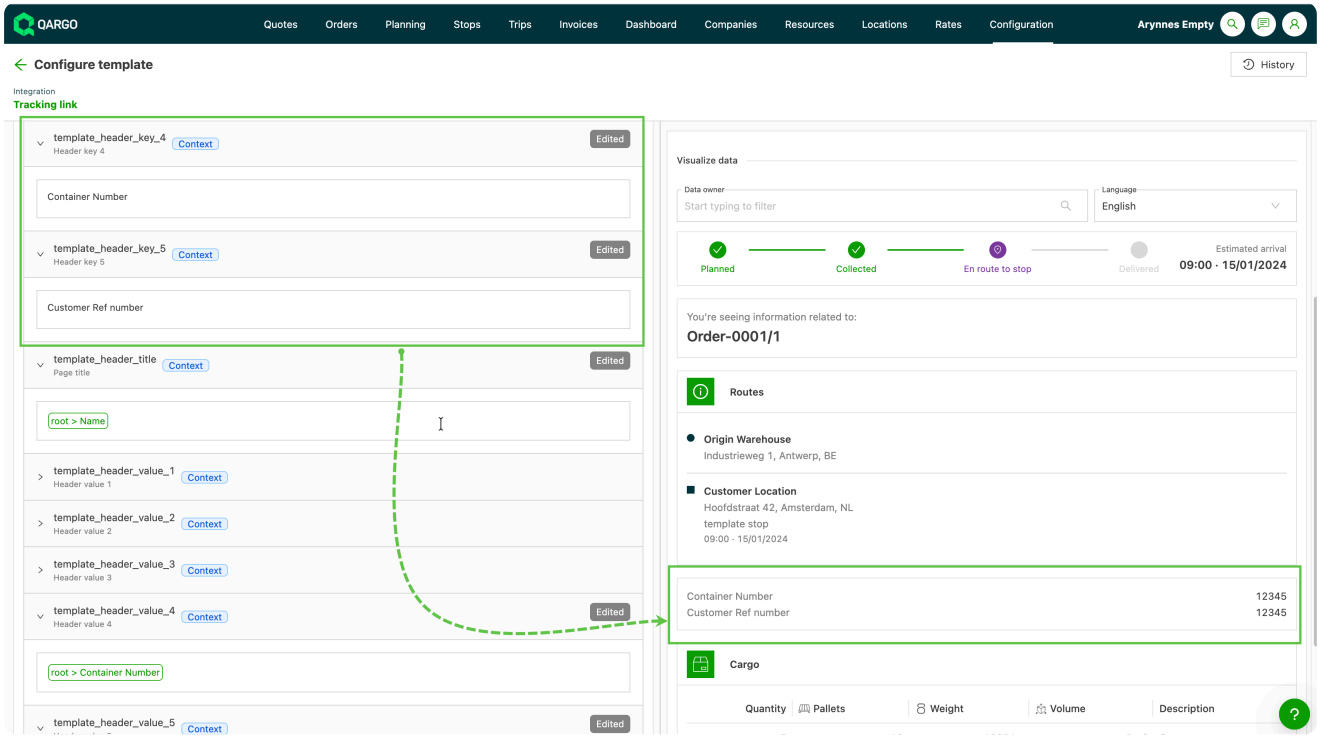
autre action n'est nécessaire à ce stade.

> 💬 **Contacter** l'équipe Qargo pour ajouter et activer l'intégration *Lien de suivi*.

Étape 2 : configurer le modèle de lien de suivi (super admin)

Le *modèle de lien de suivi* détermine ce que les destinataires voient réellement sur leur page de suivi. Un seul modèle s'applique à toutes les pages de suivi du tenant : il vaut donc la peine de prendre le temps de bien le configurer.

1. **Accéder** à **Configuration > Modèles > Modèles d'intégration**.
2. **Sélectionner** le type de modèle **Lien de suivi**.
3. **(Facultatif) Configurer** les champs supplémentaires à ajouter au format de modèle par défaut.
   Les options disponibles sont les suivantes :
   - Statut de l'expédition
   - Références des arrêts
   - Horaires estimés
   - Détail de la cargaison et historique des scans de palettes
   - Référence client
   - N° du conteneur
   - Service de transport
   - Champs personnalisés
   - Champs supplémentaires



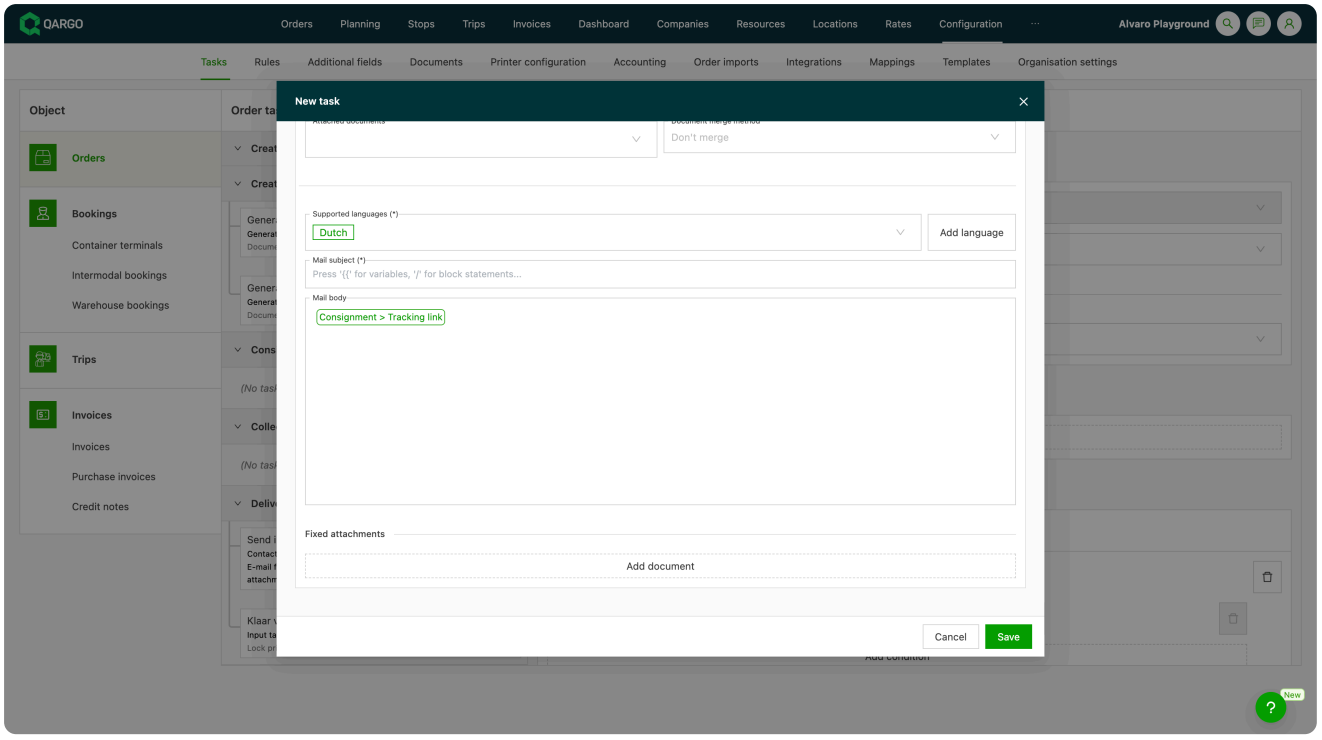
4. **Enregistrer** la configuration du modèle.

> 🧰 Le modèle s'applique à tout le tenant : tous les destinataires voient la même mise en page et la même sélection de champs. Les modèles par client ou par service de transport ne sont pas disponibles pour le moment.

Étape 3 : envoyer les liens de suivi par les tâches (super admin)

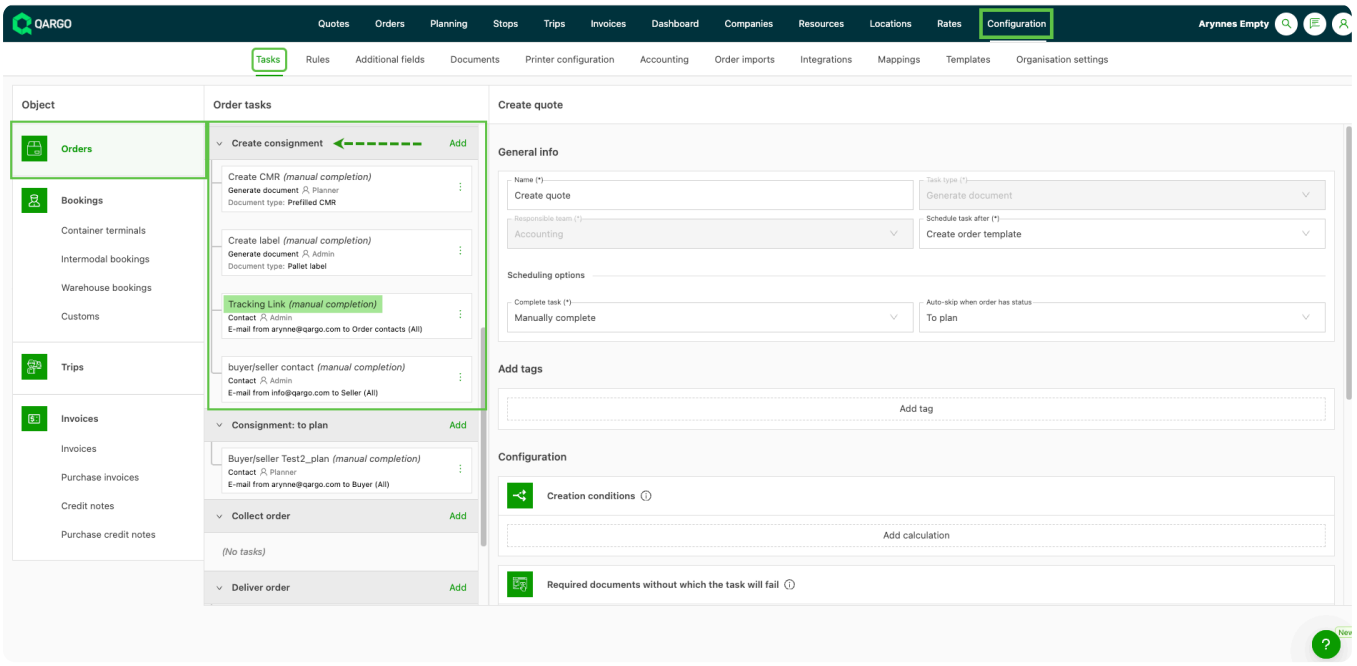
Le lien de suivi parvient aux destinataires par le système de *tâches*. Il suffit d'ajouter la variable `tracking link` à un **modèle d'e-mail de tâche d'expédition ou de tâche d'arrêt** : Qargo se charge du reste et chaque destinataire reçoit automatiquement son propre lien unique.

1. **Accéder** à **Configuration > Tâches**.
2. **Sélectionner** ou créer une *tâche de contact* au niveau de l'expédition.
3. **Dans le corps de l'e-mail**, saisir `#{{` ou cliquer sur le bouton des variables dans l'éditeur, rechercher **Expédition > Lien de suivi**, puis le sélectionner dans la liste. À l'envoi de la tâche, Qargo le remplace par le lien de suivi unique de chaque destinataire.

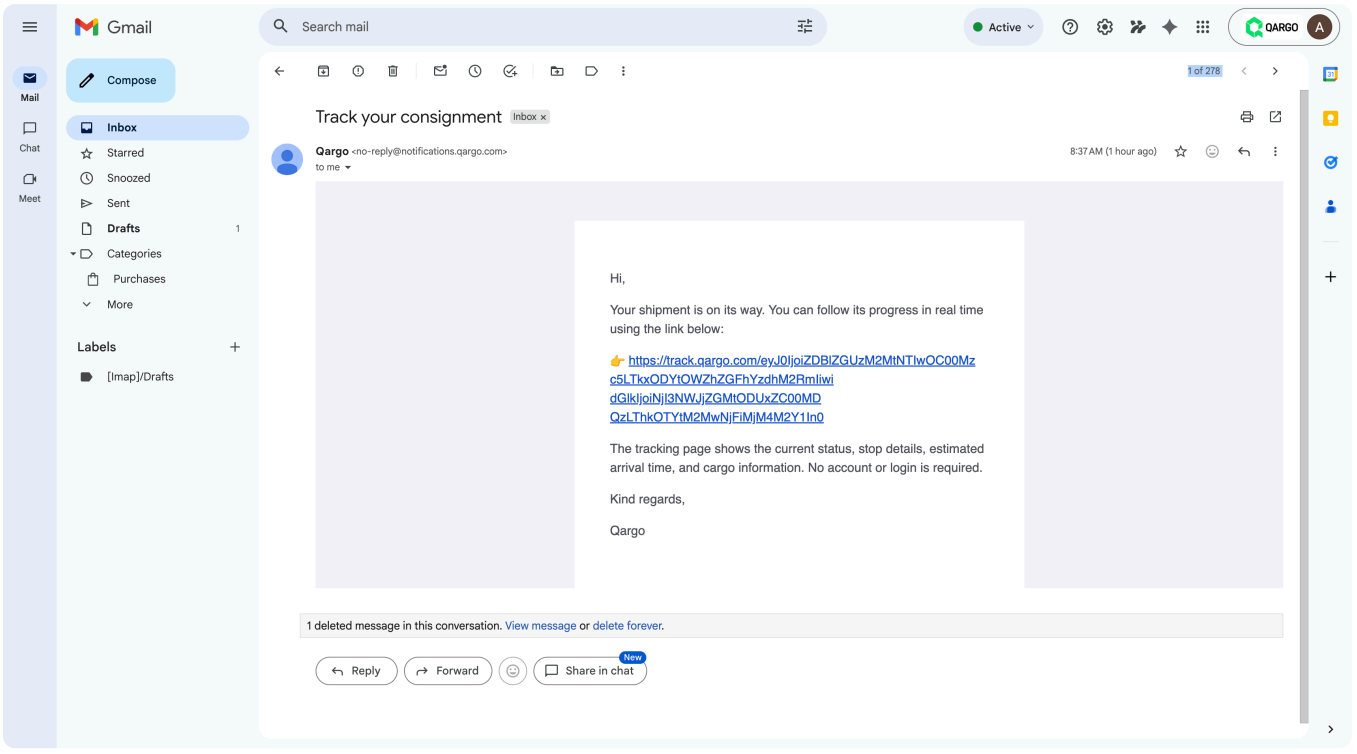


4. **Configurer** le destinataire, en général le contact de livraison ou le contact de l'emplacement lié à l'arrêt.
5. **Enregistrer** la configuration de la tâche.

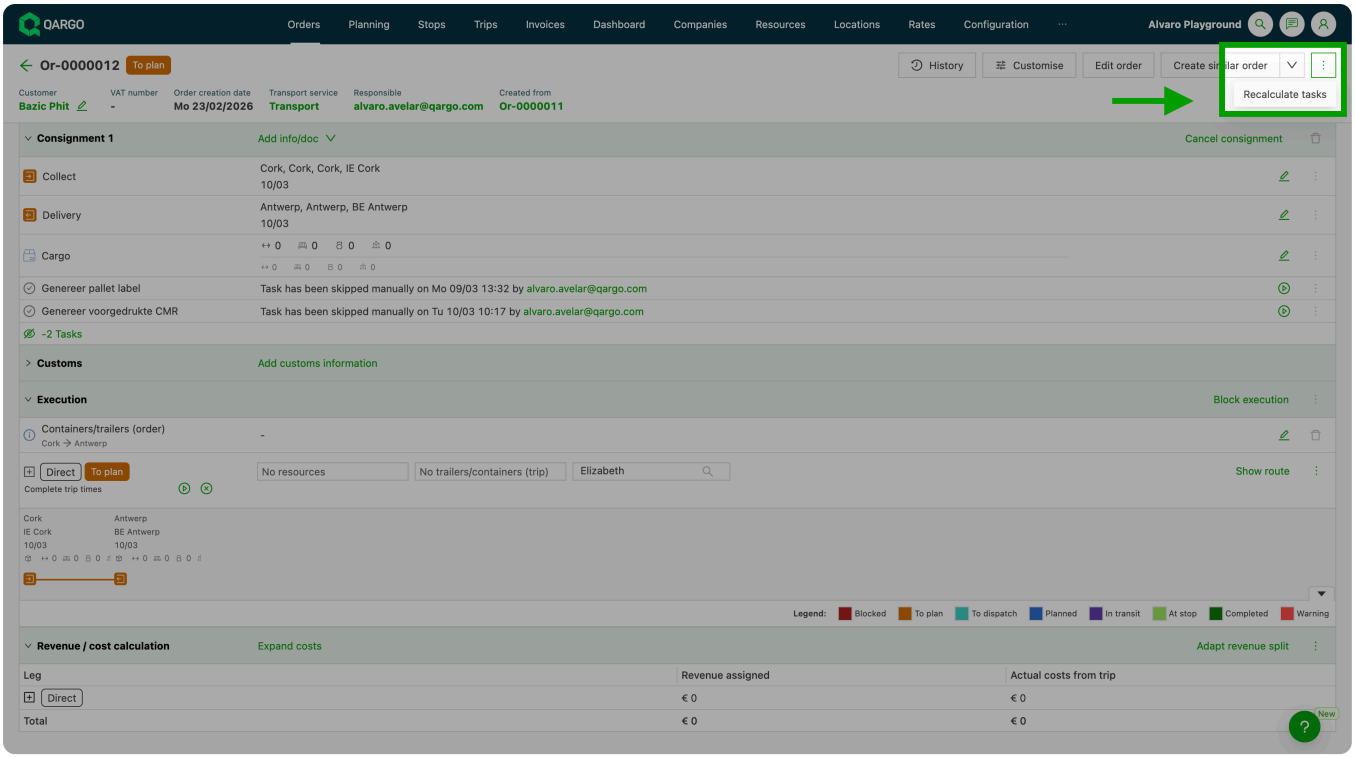
> 🧰 Les tâches de suivi doivent être configurées **au niveau de l'expédition (« Créer une expédition » et « Expédition : à planifier »), dans les tâches de commande.**



- Au déclenchement de la tâche, le destinataire reçoit automatiquement un e-mail contenant son lien de suivi personnel.



📚 Les liens de suivi ne sont générés que pour les expéditions créées après la mise en place de l'intégration. Pour générer des liens de suivi pour des expéditions existantes, utiliser **Recalculer les tâches** depuis la page de liste des commandes.



Gérer les liens de suivi

Expiration des liens

Les liens de suivi restent actifs **30 jours après la dernière mise à jour** de l'expédition, puis expirent automatiquement. Les destinataires qui tentent d'ouvrir un lien expiré voient un message d'expiration clair.

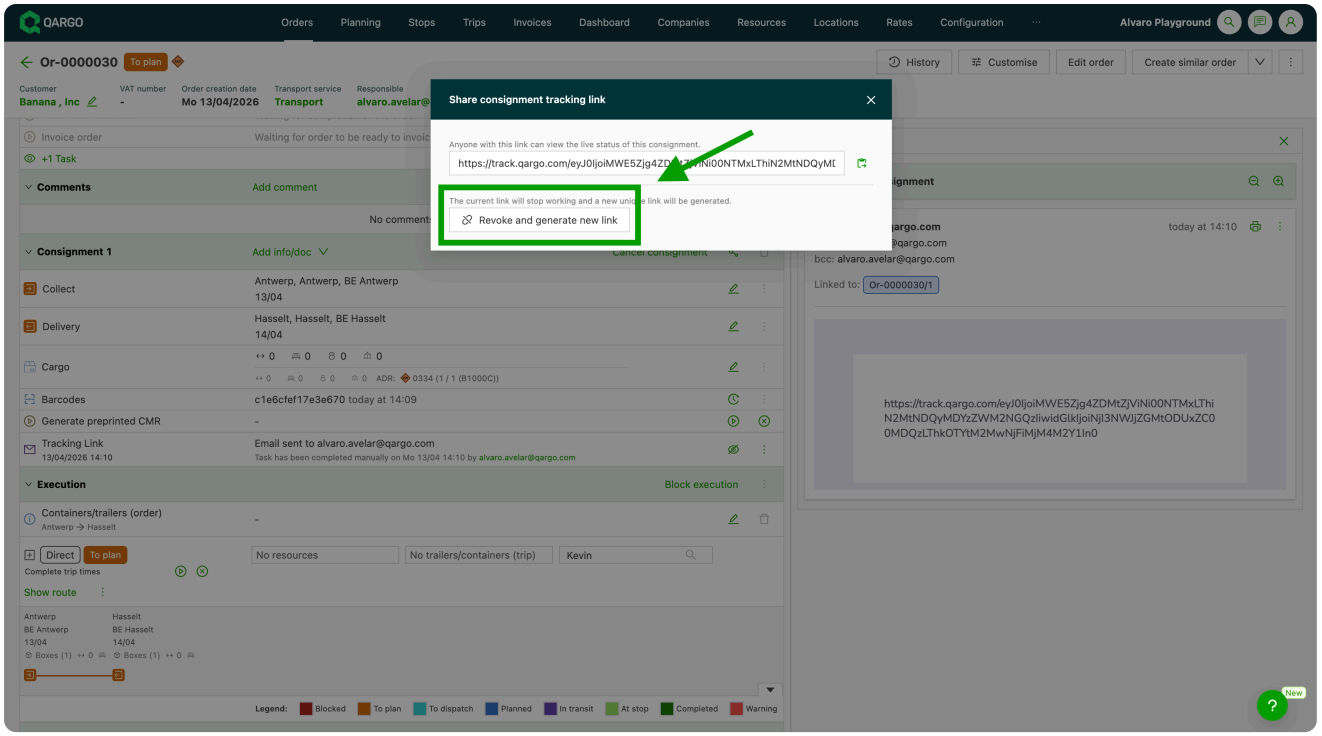
Révoquer un lien

Si un lien doit être désactivé plus tôt (par exemple s'il a été envoyé au mauvais contact), il peut être révoqué à tout moment depuis la vue détaillée de l'expédition.

1. **Accéder** à la commande et faire défiler jusqu'à la section de l'expédition.
2. **Repérer** l'icône de partage.



3. **Sélectionner Révoquer et générer un nouveau lien**.



Une fois révoqué, le lien est immédiatement désactivé. Le destinataire voit un message d'erreur ou d'expiration s'il tente d'accéder à la page.

> ‼️ La révocation est définitive : le lien ne peut pas être réactivé. Un nouveau lien n'est pas généré automatiquement ; il faut le générer manuellement en suivant les mêmes étapes.

Dépannage

Problème	Cause probable	Solution
Aucun lien de suivi n'est généré pour les nouvelles expéditions	L'intégration *Lien de suivi* n'est pas activée sur le tenant	Contacter un Qargo admin pour activer l'intégration
La variable de lien de suivi n'est pas disponible dans l'éditeur de modèle de tâche	L'intégration n'est pas activée pour le tenant ou la tâche n'est pas créée au niveau de l'expédition ou de l'arrêt.	Vérifier que la tâche est créée au niveau de l'expédition ou de l'arrêt. Si le problème persiste, contacter un Qargo admin
Le lien du destinataire affiche un message d'erreur ou « expiré »	Le lien a été révoqué manuellement ou 30 jours se sont écoulés depuis la dernière mise à jour de l'expédition	La révocation est irréversible. Vérifier l'activité de l'expédition et informer le destinataire en conséquence
La position en direct du chauffeur n'apparaît pas sur la carte	Le chauffeur n'est pas encore en route vers l'arrêt de livraison ou le partage de position n'est pas actif sur son appareil	La position en direct n'apparaît que lorsque le chauffeur est en route vers la livraison
Le lien de suivi ne couvre qu'une expédition alors que la commande en compte plusieurs	Comportement attendu : chaque expédition génère son propre lien de suivi unique	Envoyer à chaque destinataire le lien de l'expédition concernée, ou configurer les tâches au niveau de l'arrêt pour un envoi plus ciblé