Rondleiding door het klantenportaal

Overzicht van het klantenportaal voor klanten, met een videorondleiding.

Bijgewerkt 13 augustus 2026

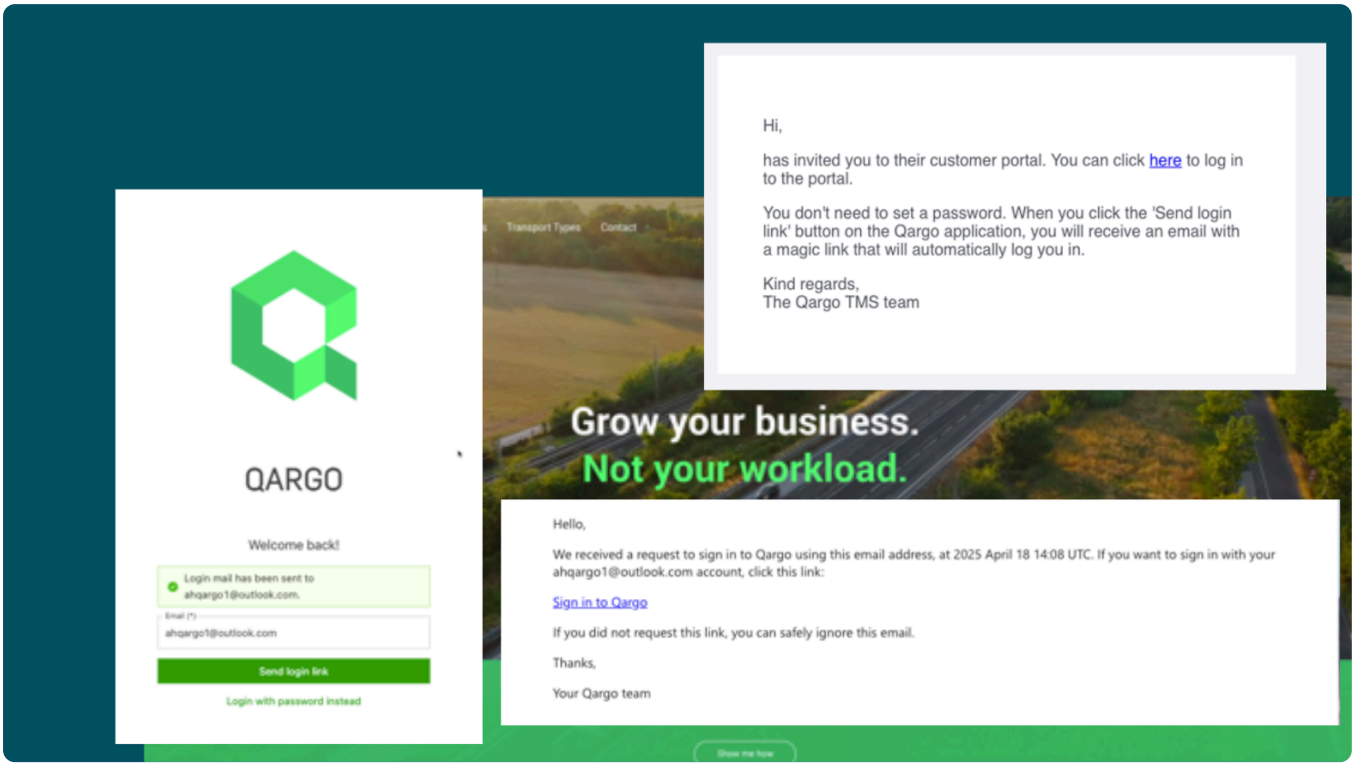
Het Qargo-klantenportaal is een gepersonaliseerde tool voor efficiënt orderbeheer en efficiënte tracking. Dankzij de naadloze orderintegratie en de bijgewerkte orderstatus is de voortgang van de trip duidelijk zichtbaar.

De trainingsvideo toont hoe het meeste uit deze tool te halen is.

▶ https://www.youtube.com/embed/zgCWytqSaVo?rel=0

Toegang tot het portaal

- Zodra een vervoerder het portaal heeft geactiveerd, wordt eenmalig een e-mail verstuurd met een link naar de inlogpagina van Qargo.
- Het e-mailadres invullen en klikken op **Login-link versturen**. De gebruiker ontvangt een e-mail met een beveiligde link om in te loggen.
    - Inloggen met een wachtwoord is ook mogelijk.

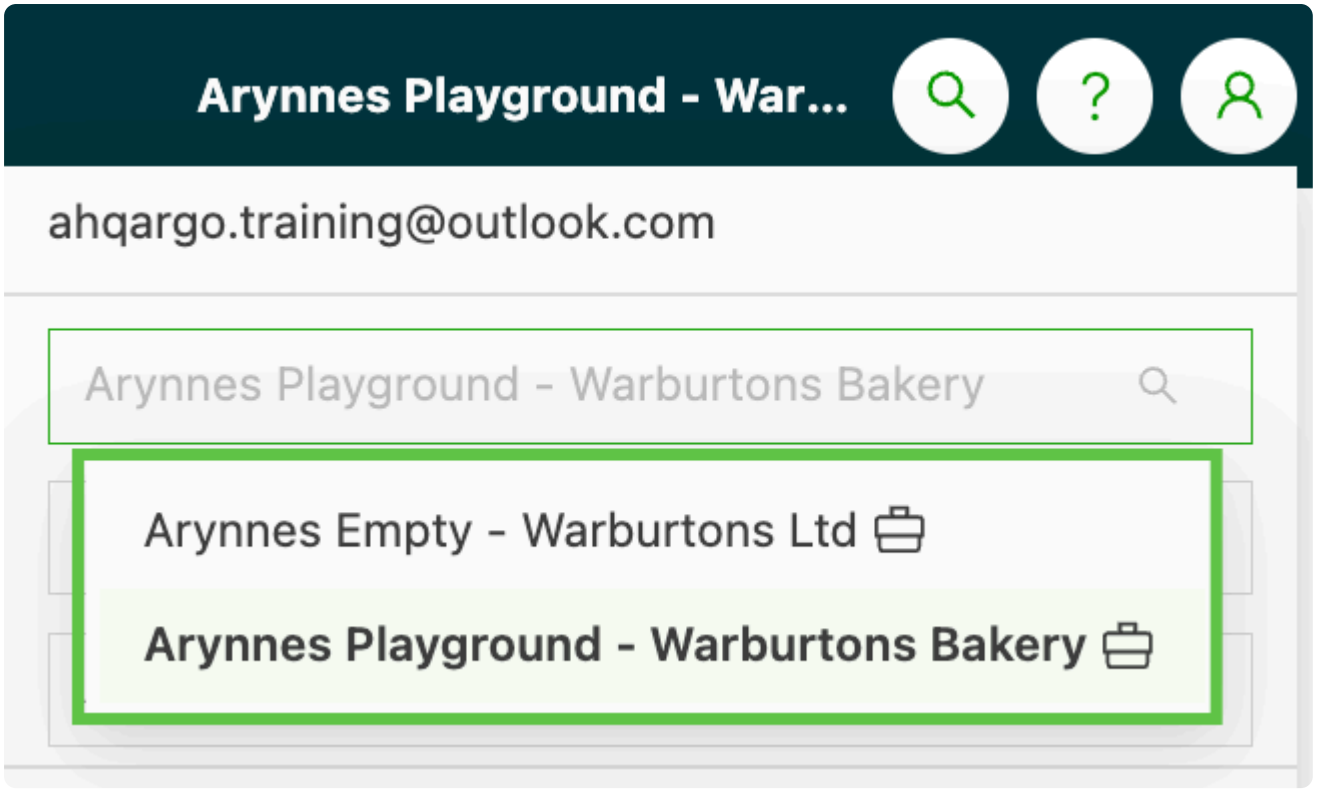


Heeft een klant toegang tot meerdere Qargo-portalen, bijvoorbeeld omdat de klant met meer dan één Qargo-vervoerder werkt, dan kan de klant naadloos tussen de portalen wisselen.

Hoe wisselen tussen portalen?

Via de **tenantwisselaar** rechtsboven in het portaal. Die toont de naam van de actieve vervoerder naast de bedrijfsnaam van de klant.

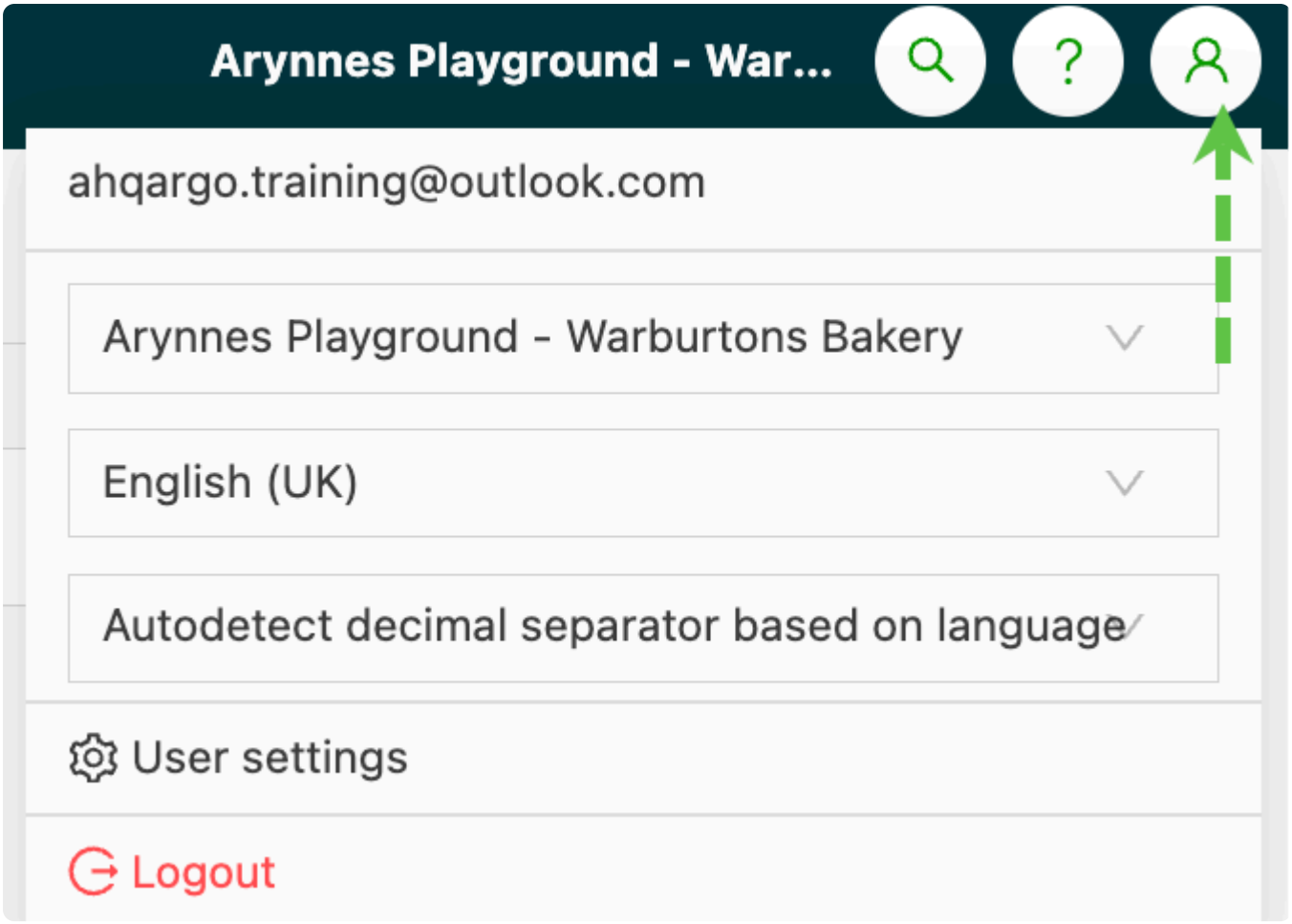
- **Klikken** op de wisselaar om alle portalen te zien die beschikbaar zijn voor het ingelogde e-mailadres.
- **Selecteren** van de gewenste vervoerder.



- Het portaal wordt opnieuw geladen onder het account van de geselecteerde vervoerder.
- Uitloggen is niet nodig. Wisselen kan op elk moment vanuit het portaal.

Waar staat de tenantwisselaar precies?

De tenantwisselaar staat in de **rechterbovenhoek** van het portaal. Die toont de tenantnaam van de actieve vervoerder en de bedrijfsnaam van de klant in dit formaat: *[Naam vervoerder] [Naam klant]*.

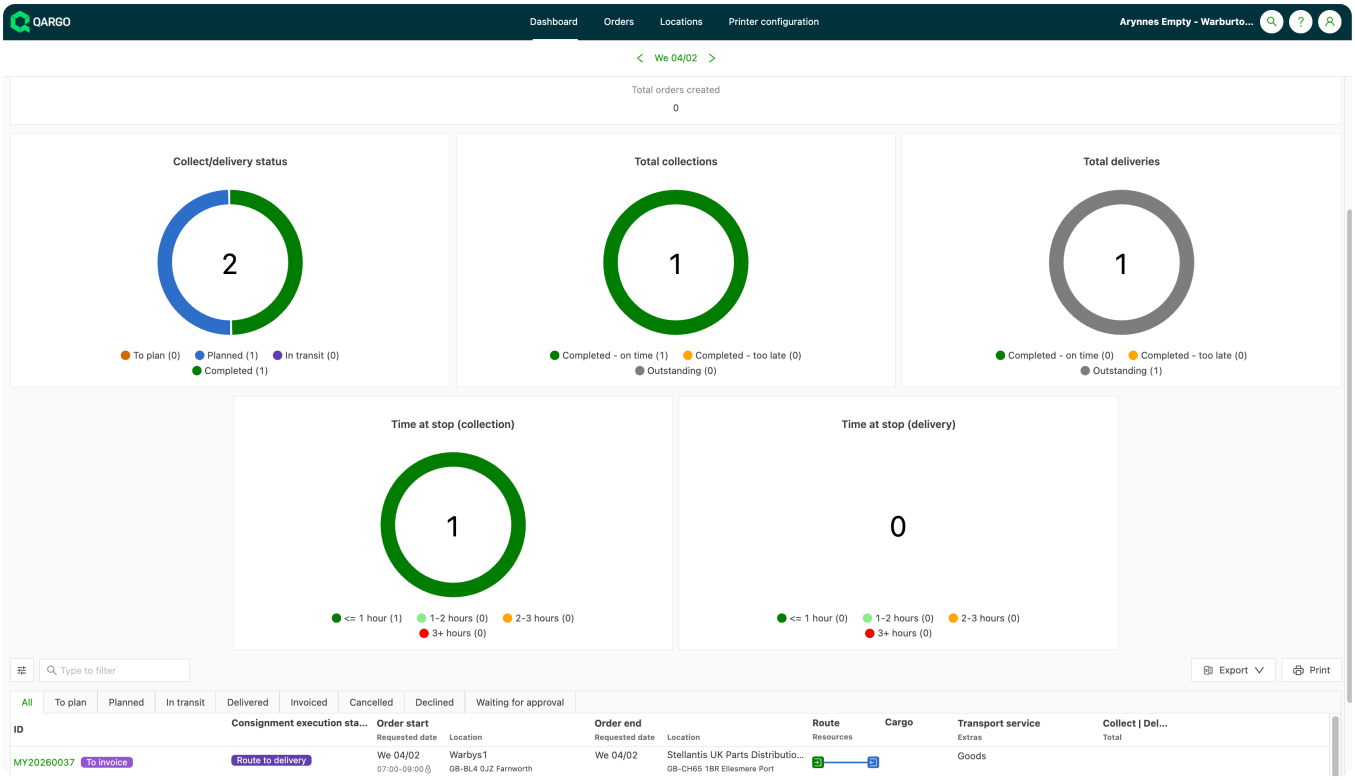


Navigeren in het portaal

Na het inloggen zijn er 3 tabbladen:

- Dashboards (het eerste tabblad dat gebruikers zien)
- Orders
- Locaties

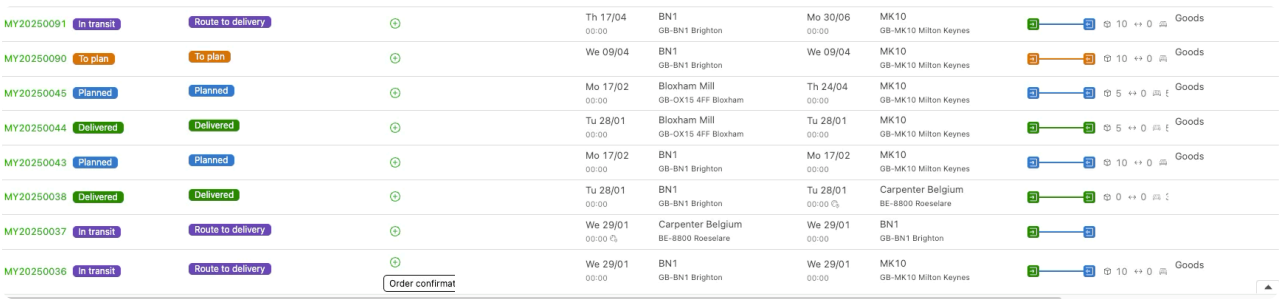
Dashboards



- De dashboardfunctie geeft per dag een snel overzicht van orderstatussen, leveringsaantallen en prestatiemetrieken.
- Visuele hulpmiddelen en filters zijn beschikbaar om leverings- en ophaalstatussen, de tijd per stop en andere operationele inzichten te analyseren.
- Een orderpaneel toont alle orders van de dag met hun huidige status.

Orders

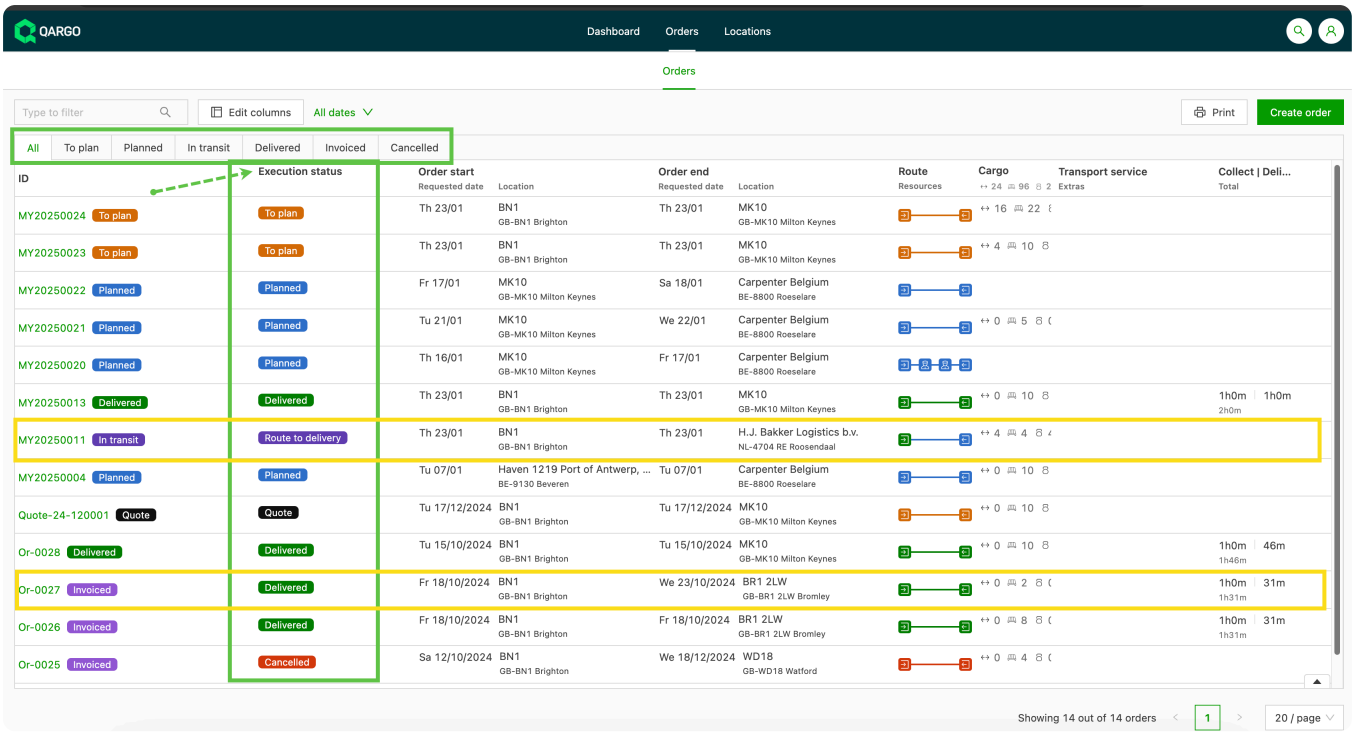
- Op de pagina met de orderlijst zijn alle orders te zien, of gegroepeerd per status.
- Tabbladen sorteren orders op basis van hun orderstatus, waaronder:
  - Te plannen
  - Ingepland
  - In transit
  - Geleverd
  - Gefactureerd
  - Geannuleerd.



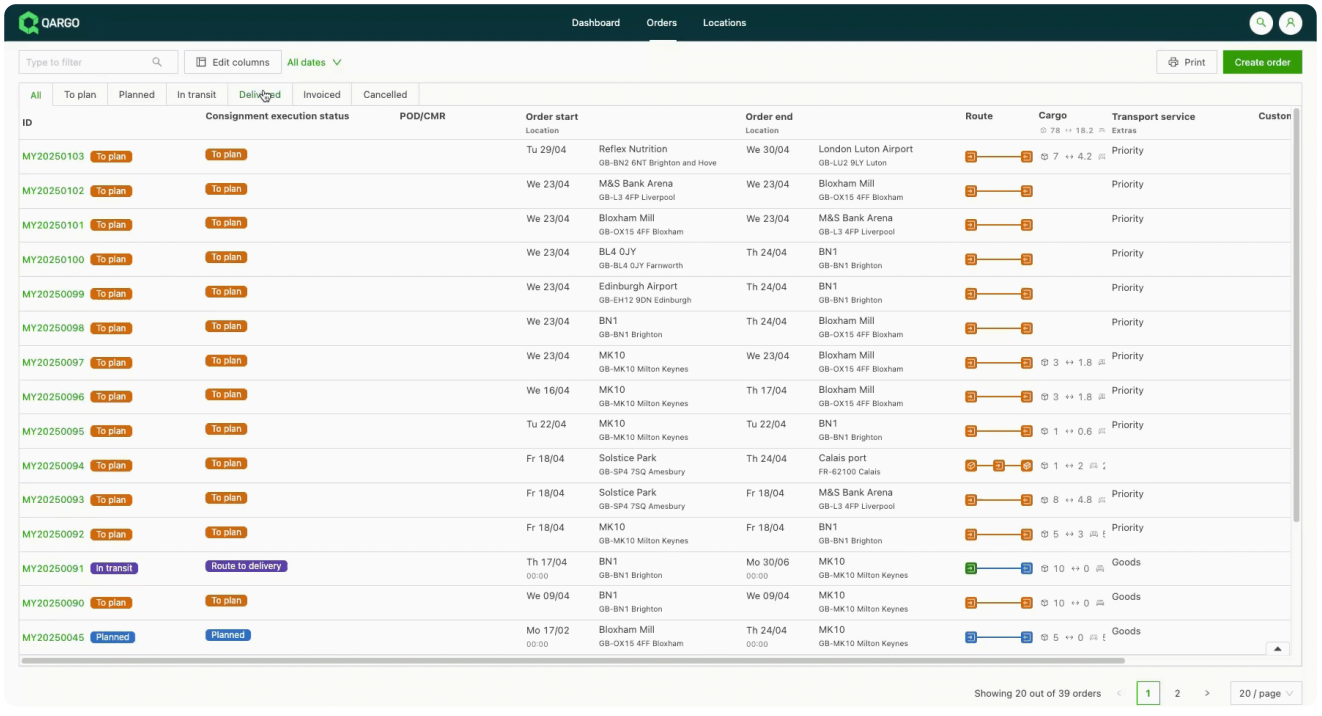
- De kolom ***Uitvoeringsstatus*** toont de status van de meest recente zending op de trip.

- Weergave op stopniveau (bv.: onderweg naar levering)
- Toont hier ook details van de factuurstatus naarmate de order wordt verwerkt.

Geannuleerde orders worden standaard niet getoond in het tabblad **Alle**. Ze staan in een apart tabblad **Geannuleerd**. Zo zijn geannuleerde orders makkelijk te vinden zonder dat de hoofdlijst met orders onoverzichtelijk wordt.

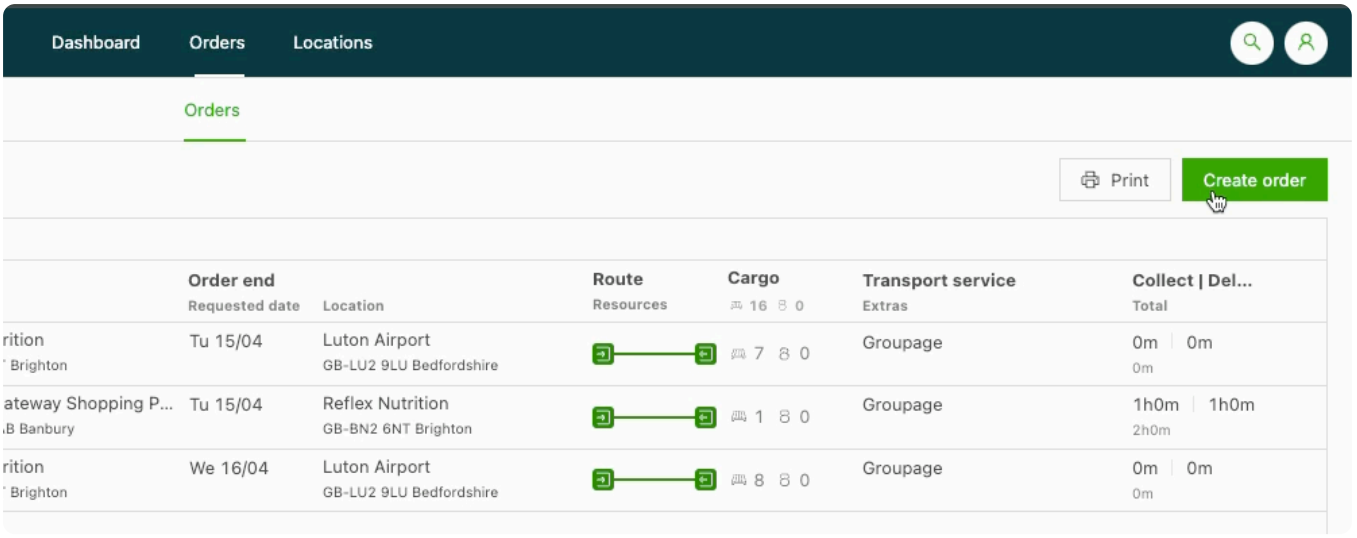


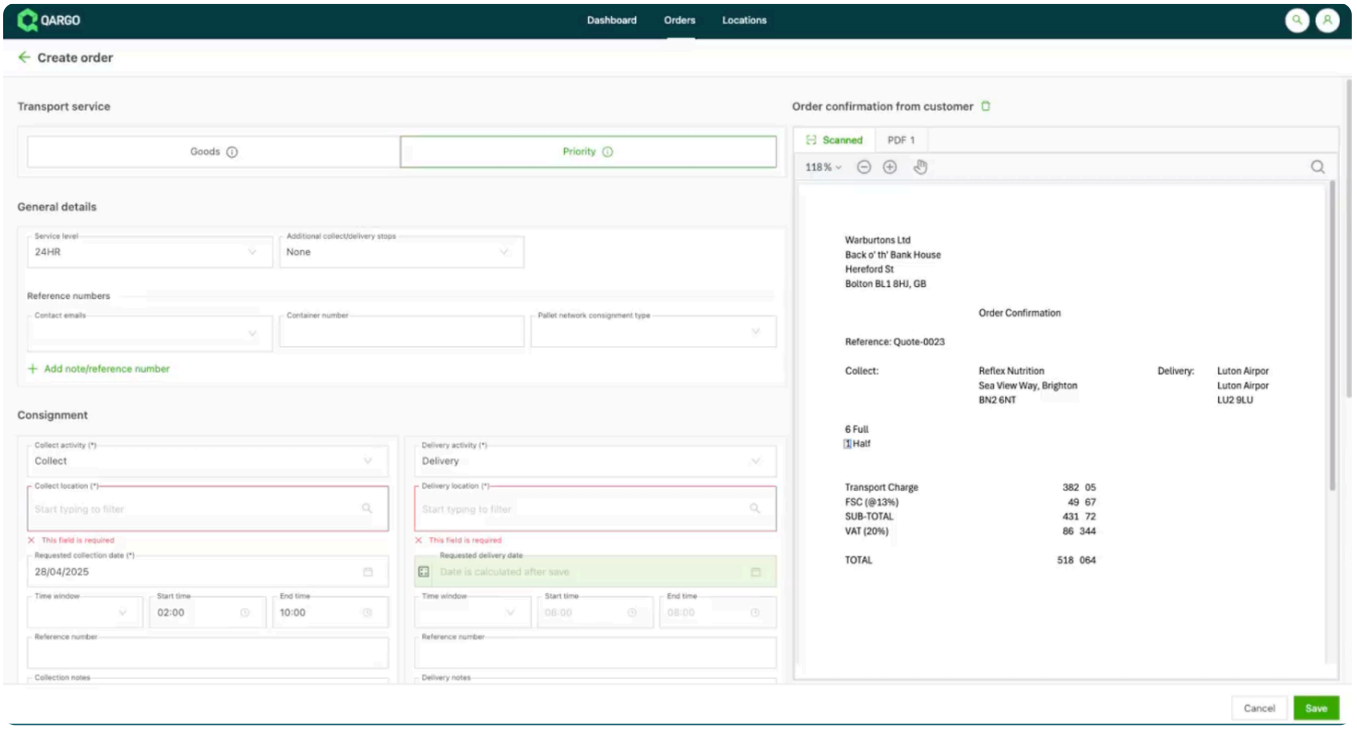
- Orders filteren en sorteren op status, ordernummer en andere criteria voor een gepersonaliseerde weergave.
- Personaliseerbare weergaveopties om specifieke orderdetails te tonen of te verbergen.
- Orders filteren op datum of ID voor gerichte informatie.
- De zichtbare kolommen aanpassen en de interface afstemmen op de voorkeuren van de gebruiker via de optie **Kolommen bewerken**.



Een order aanmaken

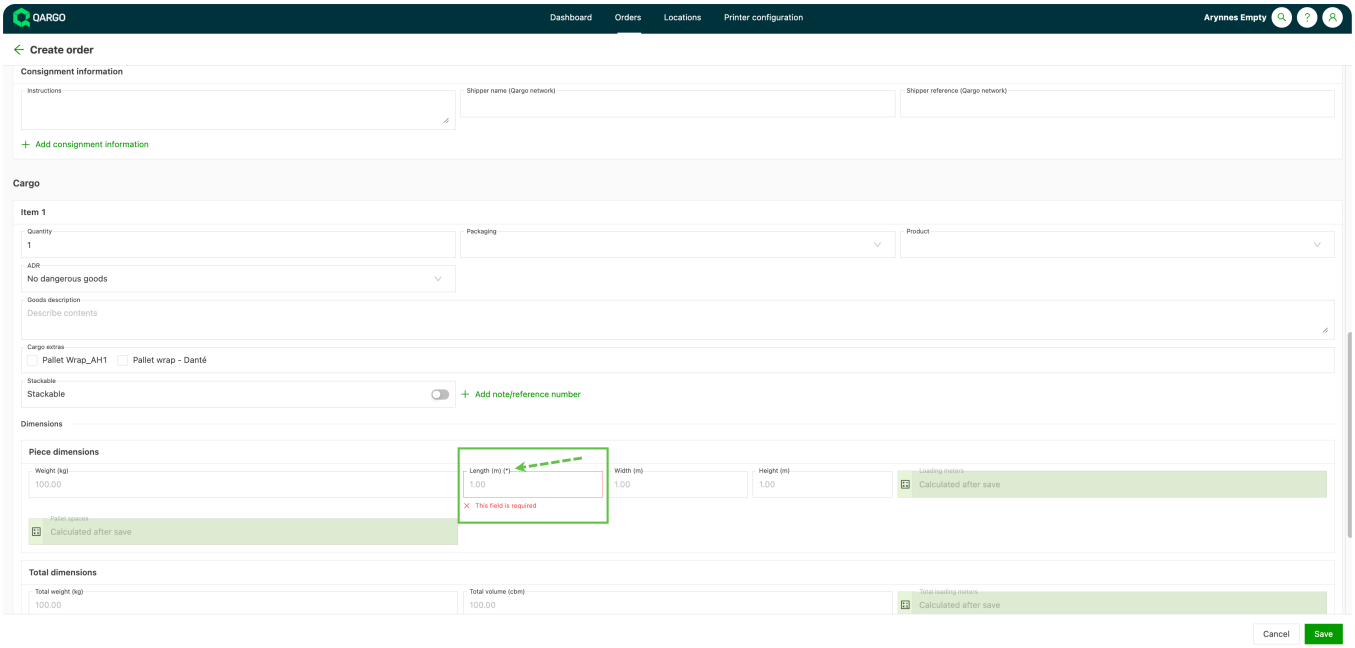
- Een eenvoudig proces voor het aanmaken van orders zorgt voor een naadloze integratie. Extra stappen om orderdetails door te sturen en dubbele gegevensinvoer zijn niet meer nodig.
    - Met één klik een order aanmaken en de vereiste informatie invullen.
    - Een order bevestiging toevoegen en de geïntegreerde scanfunctie gebruiken om orderdetails nog sneller toe te voegen.





Tip: De vervoerder kan standaardwaarden voor orders aanmaken als de ordergegevens altijd dezelfde zijn, bv.: de ophaal- of leveringslocaties zijn altijd dezelfde. Deze informatie wordt dan automatisch ingevuld bij het aanmaken van een nieuwe order.

Bij het toevoegen van ladinggegevens kunnen sommige velden verplicht zijn, bijvoorbeeld lengte, breedte en hoogte. Verplichte velden zijn gemarkeerd met *. Ontbreken er gegevens, dan wordt het veld gemarkeerd bij het opslaan van de order.



Een order aanmaken vanuit een sjabloon

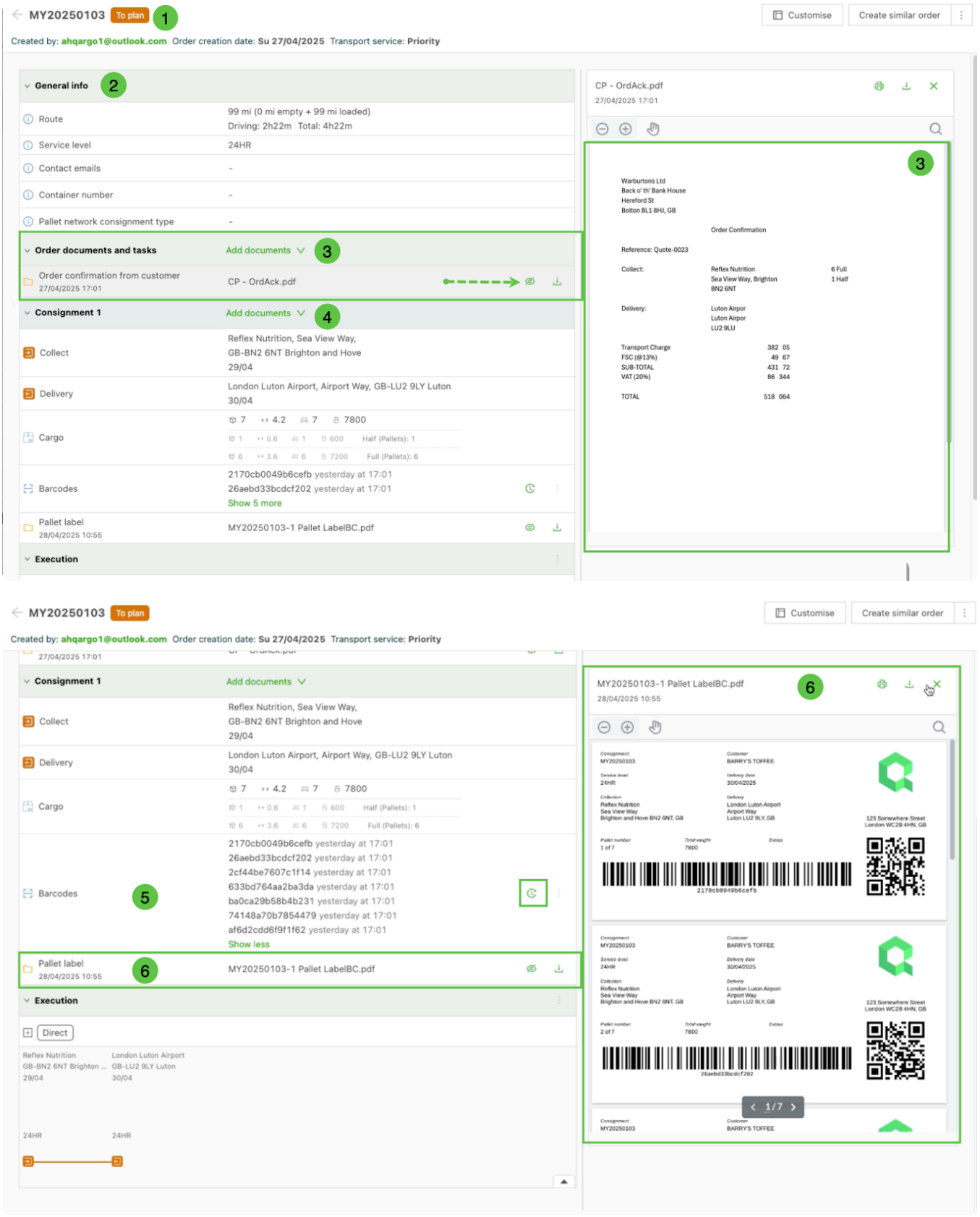
Naast het handmatig aanmaken van orders is het ook mogelijk om ordersjablonen in te stellen voor gebruikers van het klantenportaal. Dat is vooral handig voor terugkerende routes. Om dit in te stellen:

1. Een super admin moet de toggle *Ordersjablonen tonen in klantenportaal* inschakelen.
2. Een gebruiker van het klantenportaal selecteert het subtabblad Sjablonen.
    1. Dit opent een lijst met de beschikbare sjablonen voor deze klant.
3. Een gebruiker van het klantenportaal kan daarna *Order aanmaken vanuit sjabloon* kiezen.
    1. Het formulier voor het aanmaken van een order opent, vooraf ingevuld met de gegevens van het sjabloon.

Deze video legt het volledige proces uit, van de configuratie van het sjabloon tot het aanmaken van de order:

▶ https://watchclueso.com/embed/fusypiwhvqcjnxs3

Orderdetails uitgelegd

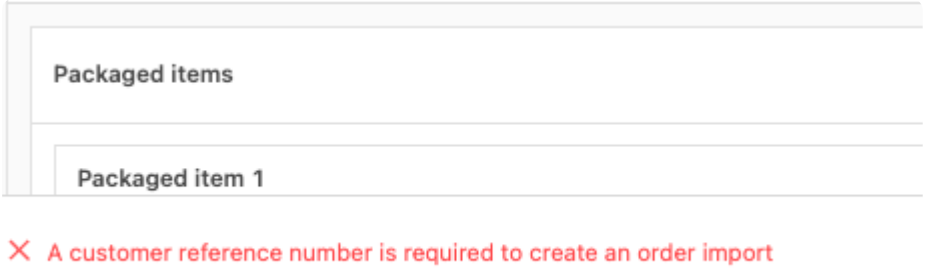


1. Ordernummer en orderstatus met kleurcode. Deze wordt bijgewerkt naarmate de order vordert.
2. Algemene informatie. Die kan verschillen afhankelijk van de transportdiensten. Zijn er gegevens verplicht, dan kan een rode omlijning verschijnen met een waarschuwing dat de order niet kan worden opgeslagen zolang die gegevens niet zijn ingevuld.

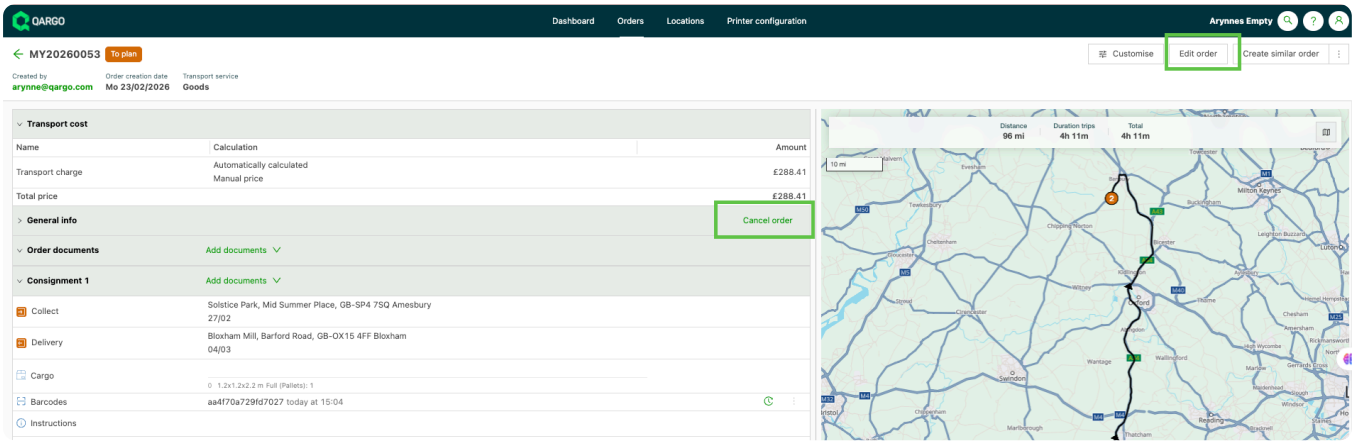
3. Indien beschikbaar kunnen orderdocumenten worden toegevoegd. Het juiste documenttype in de keuzelijst selecteren en uploaden.
    1. Geüploade documenten zijn te bekijken in preview via het oogpictogram.
    2. Documenten downloaden via het downloadpictogram.
4. De zendinggegevens bevatten stopdetails (ophaling / levering) en ladinginformatie, inclusief afmetingen, hoeveelheden en verpakkingstypes.
5. Barcodes worden getoond (indien beschikbaar) op basis van het gegenereerde nummer.
    1. Op het klokpictogram klikken om de trackinggeschiedenis van de pallet te bekijken. Naarmate de pallet de trip doorloopt, verschijnt elke update in het geschiedenispaneel van die specifieke barcode.
6. Palletlabels (indien beschikbaar) kunnen vanaf de previewpagina worden geprint.
    1. Op het oogpictogram klikken om het bestand te bekijken.
    2. Op het downloadpictogram klikken om het bestand te downloaden.

Orders bewerken en annuleren (activatie vereist)

- Om een nieuwe order in te dienen, moeten portaalklanten **een unieke klantreferentie gebruiken**. Anders krijgt de gebruiker een foutmelding te zien.
    - Dit referentienummer koppelt de portaalorder aan de order in het TMS.



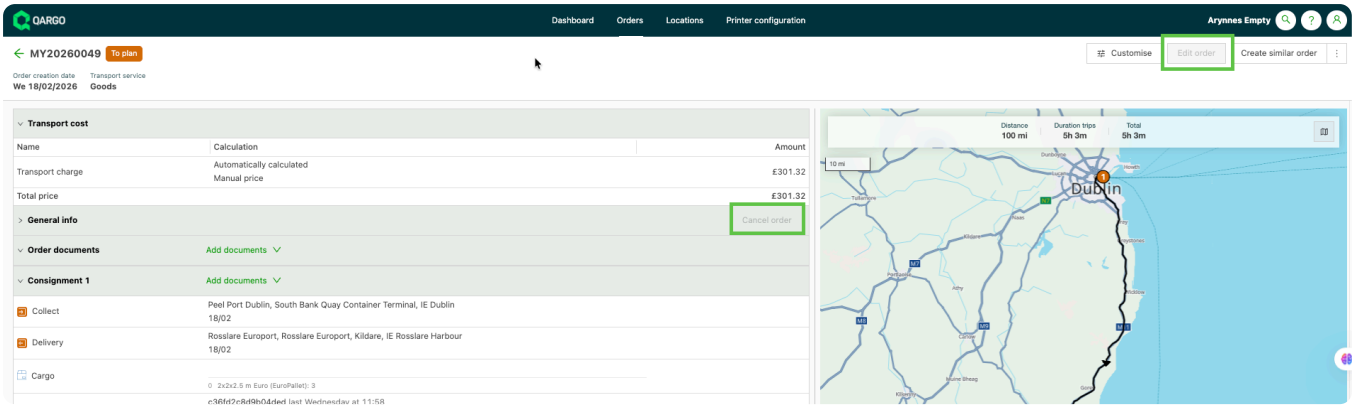
- Portaalklanten zien **de opties Bewerken en Annuleren bij orders die daarvoor in aanmerking komen.**



- Ingediende wijzigingen kunnen de order in het TMS automatisch bijwerken (na te vragen bij de vervoerder).
    - Portaalgebruikers zien het label *Update wacht op goedkeuring* tot de order wordt geopend in het account van de vervoerder, waarmee de update wordt 'goedgekeurd'.
- Zijn automatische updates **niet ingeschakeld**, dan kunnen klanten de order toch bewerken en ziet de vervoerder het label **Update** bij de order verschijnen.

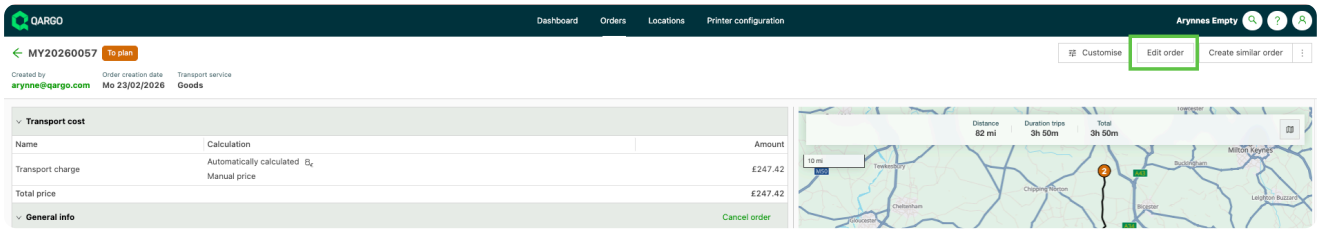
📚 Of een order na het indienen nog kan worden bewerkt of geannuleerd, hangt af van hoe de vervoerder het portaal heeft geconfigureerd. Is deze functie niet ingeschakeld, dan zijn orders *na het indienen alleen-lezen*. Nieuwe orders die via een integratie van derden worden ingediend, **kunnen ook niet worden bewerkt of geannuleerd**; deze opties zijn dan grijs weergegeven.

- Zijn bewerkingen via het portaal niet toegestaan, dan moeten klanten contact opnemen met het interne team om wijzigingen aan te vragen.
- Bewerken en annuleren is alleen mogelijk tot de order is opgehaald. Na de ophaling zijn geen wijzigingen meer mogelijk.
- Beheerders kunnen een uiterste tijdstip configureren om last-minute bewerkingen te voorkomen, zodat wijzigingen binnen een redelijke termijn vóór de verwerking gebeuren.

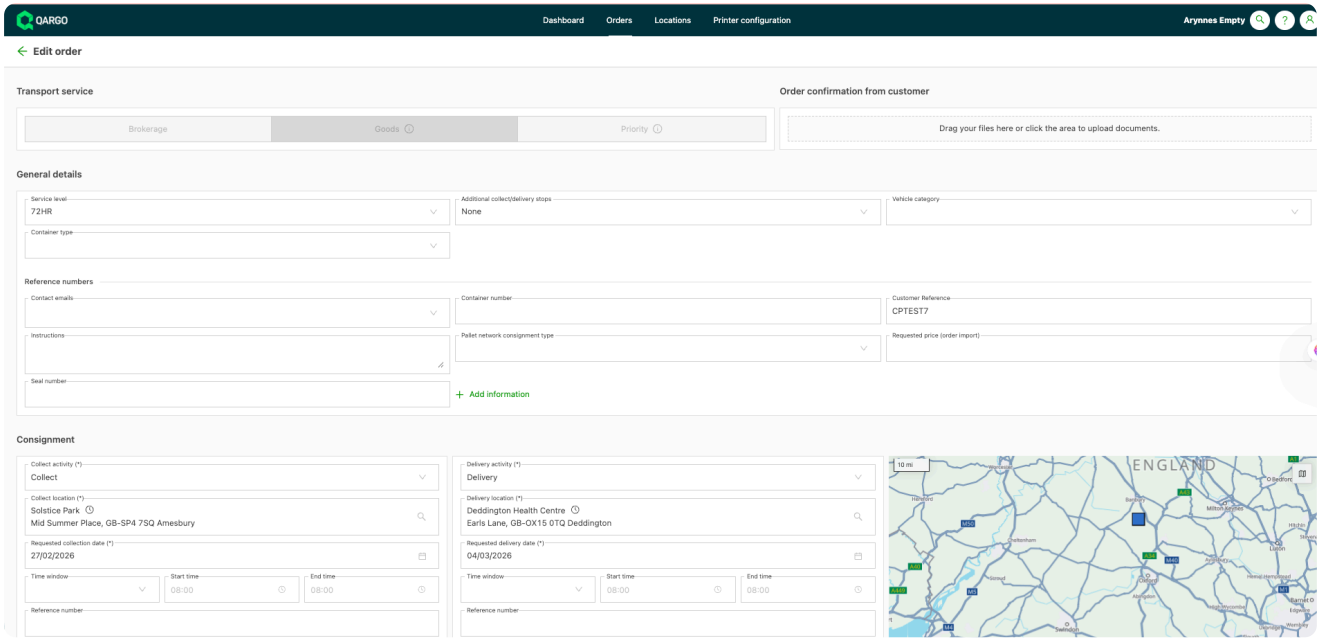


Een bewerking indienen

- Om een order te bewerken, de order openen en ***Order bewerken*** selecteren.



- De betreffende velden bijwerken en de wijzigingen bevestigen.



  - Zolang een bewerking op goedkeuring wacht, **zijn er geen verdere wijzigingen mogelijk** aan die order.

Een order annuleren

- Om een order te annuleren, de order openen en ***Order annuleren*** selecteren.
- Ja/Nee bevestigen in het pop-upvenster om de annulering te voltooien.

Geannuleerde orders bekijken

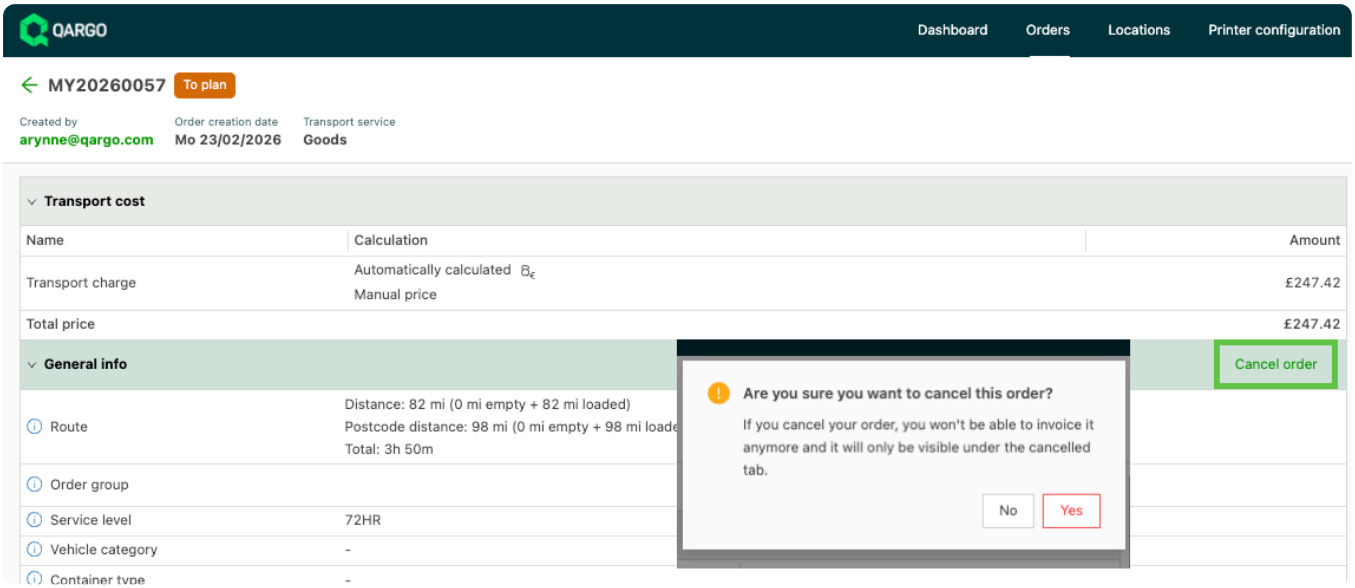
Om geannuleerde orders in Qargo te bekijken:

1. Naar de sectie **Orders** in de applicatie gaan.
2. Het tabblad **Geannuleerd** selecteren om alle geannuleerde orders te zien.
3. Om geannuleerde orders samen met andere orders te zien, kan een aangepaste weergave worden aangemaakt. Bijvoorbeeld:
    - De filteropties gebruiken om geannuleerde orders in de zoekresultaten op te nemen.
    - De filter opslaan als aangepaste weergave voor snelle toegang later. Zo is de weergave van orders af te stemmen op het werkproces.

Nagaan wie een order heeft geannuleerd

Om na te gaan wie een bepaalde order heeft geannuleerd:

1. De orderpagina van de geannuleerde order openen.
2. Klikken op de knop **Geschiedenis** rechtsboven op de pagina.
3. De recente updates in het geschiedenislogboek bekijken. Dit logboek toont wie de order heeft geannuleerd en wanneer de annulering plaatsvond. Deze functie zorgt voor transparantie en verantwoording in het orderbeheer.

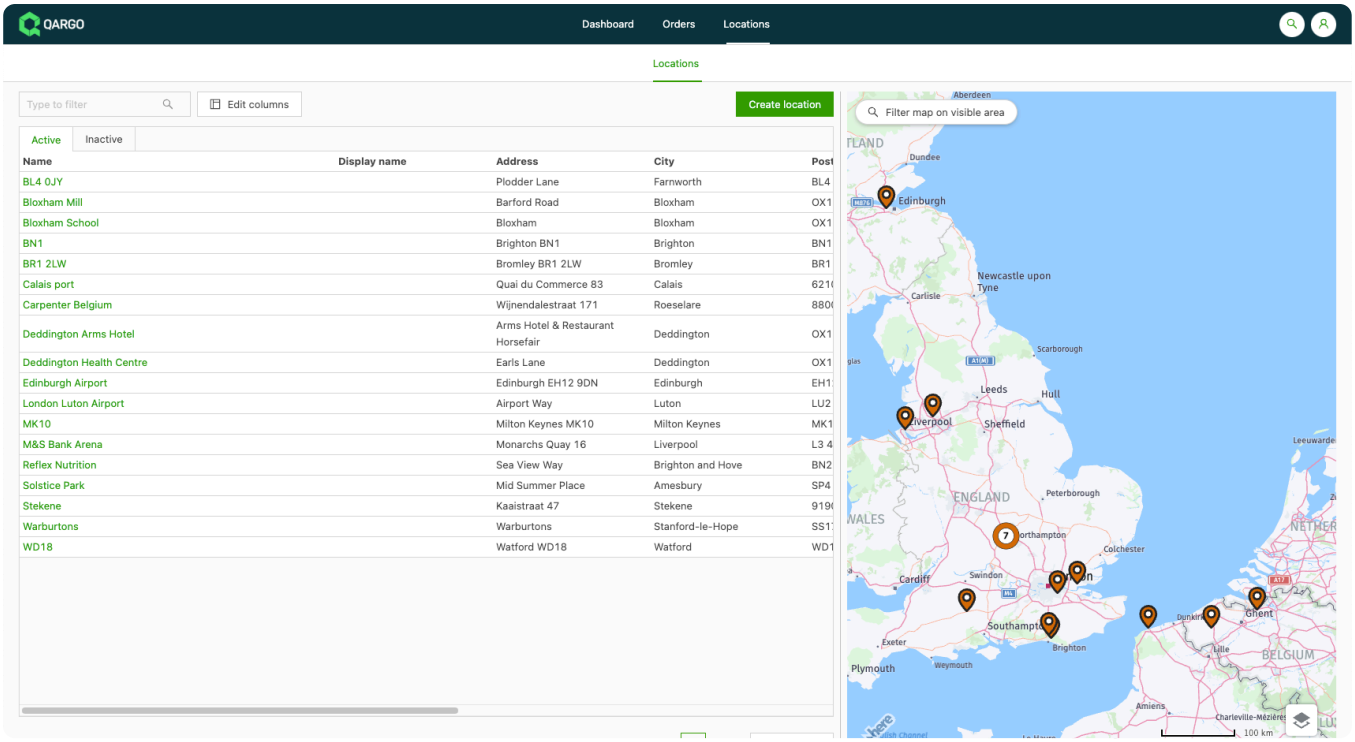


De video hieronder👇 toont hoe een ingediende order te bewerken of te annuleren is.

▶ https://watchclueso.com/embed/safgar6wxlp1hevv

Locaties

- Stoplocaties zijn op één plek samengebracht. Ze zijn indien nodig makkelijk rechtstreeks vanuit de orderinvoer toe te voegen, en via Google-zoekopdrachten gaat het toevoegen snel en efficiënt.



- Klikken op **Locatie aanmaken** om nieuwe stopgegevens toe te voegen.
- Locatiegegevens omvatten:
  - Aanpasbare locatie op de kaart
  - Openingsuren
  - Vooraf ingevulde gegevens per stop
  - Orders gekoppeld aan de locatie

Trackinglink voor zendingen

Wanneer een zending wordt aangemaakt, genereert Qargo automatisch een trackinglink die per e-mail naar ontvangers, magazijncontacten of andere ontvangers van de levering kan worden verstuurd.

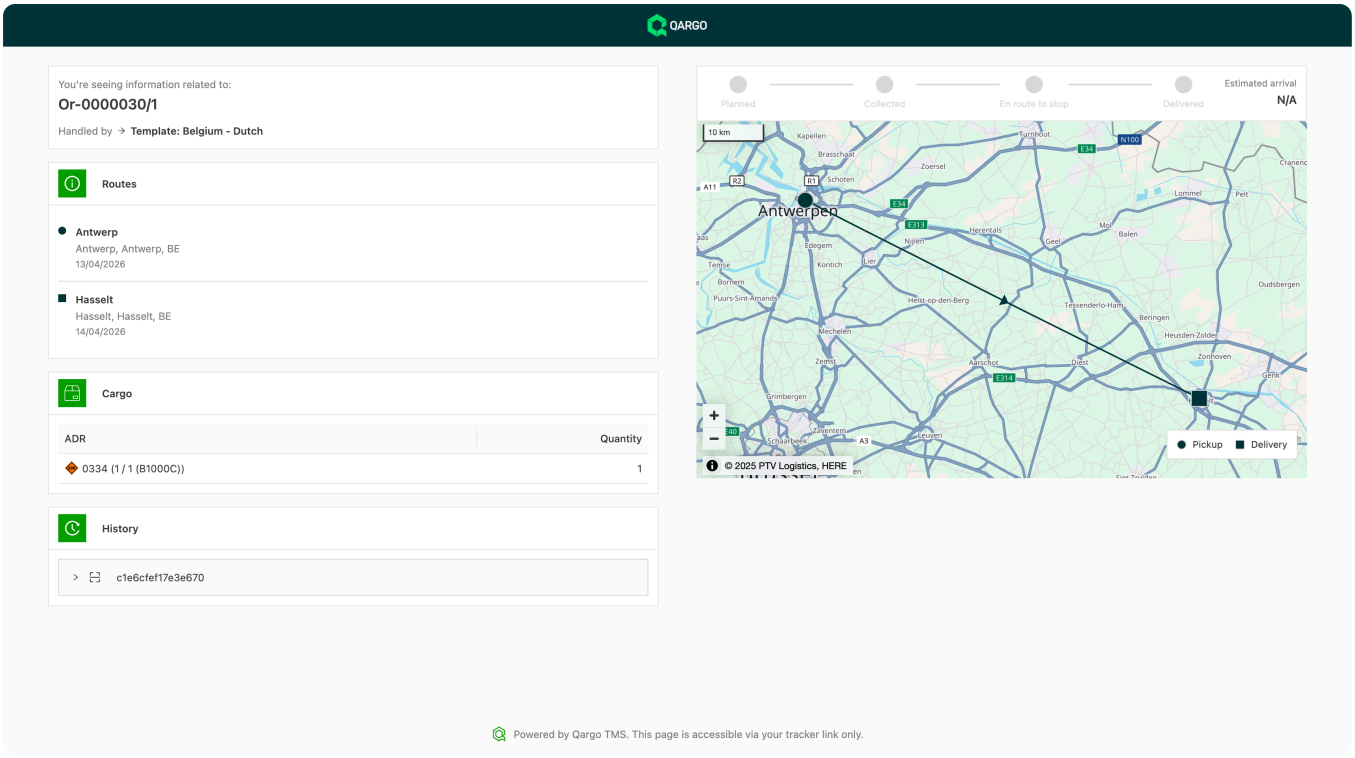
🎥 Een kort overzicht van het volgen van zendingen via een eenmalige link

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

Wat ontvangers zien

Een trackinglink brengt ontvangers rechtstreeks naar een overzichtelijk leveringsoverzicht, zonder in te loggen en zonder gedoe. De pagina bevat:

- **Zendingstatus**: de huidige uitvoeringsstatus van de zending (bv. *Ingepland*, *In transit*, *Geleverd*).
- **Stopdetails**: ophaal- en leveringslocaties met referenties en geschatte aankomsttijden.
- **Ladingdetails**: beschrijving van de lading, hoeveelheden, verpakkingstypes en scangeschiedenis van de pallets.
- **Kaart**: toont de ophaal- en leveringslocaties op een kaart. Wanneer de chauffeur onderweg is naar de leveringsstop, verschijnt ook de live positie van de chauffeur op de kaart.



Extra informatiesecties (zoals klantreferentie, containernr., transportdienst, aangepaste velden en extra velden) kunnen zichtbaar worden gemaakt door het *Sjabloon trackinglink* te configureren. De trackingpagina is volledig responsive en werkt in browsers op zowel desktop als mobiel.

📚 Heeft een order meerdere zendingen, dan krijgt elke zending een eigen link.

Facturen en creditnota's tonen in het klantenportaal: rondleiding.

Klanten kunnen hun facturen en creditnota's rechtstreeks in het klantenportaal bekijken en downloaden, inclusief een overzicht van de kosten en de PDF van de factuur, zodra een vervoerder de betreffende toggles per klant inschakelt.

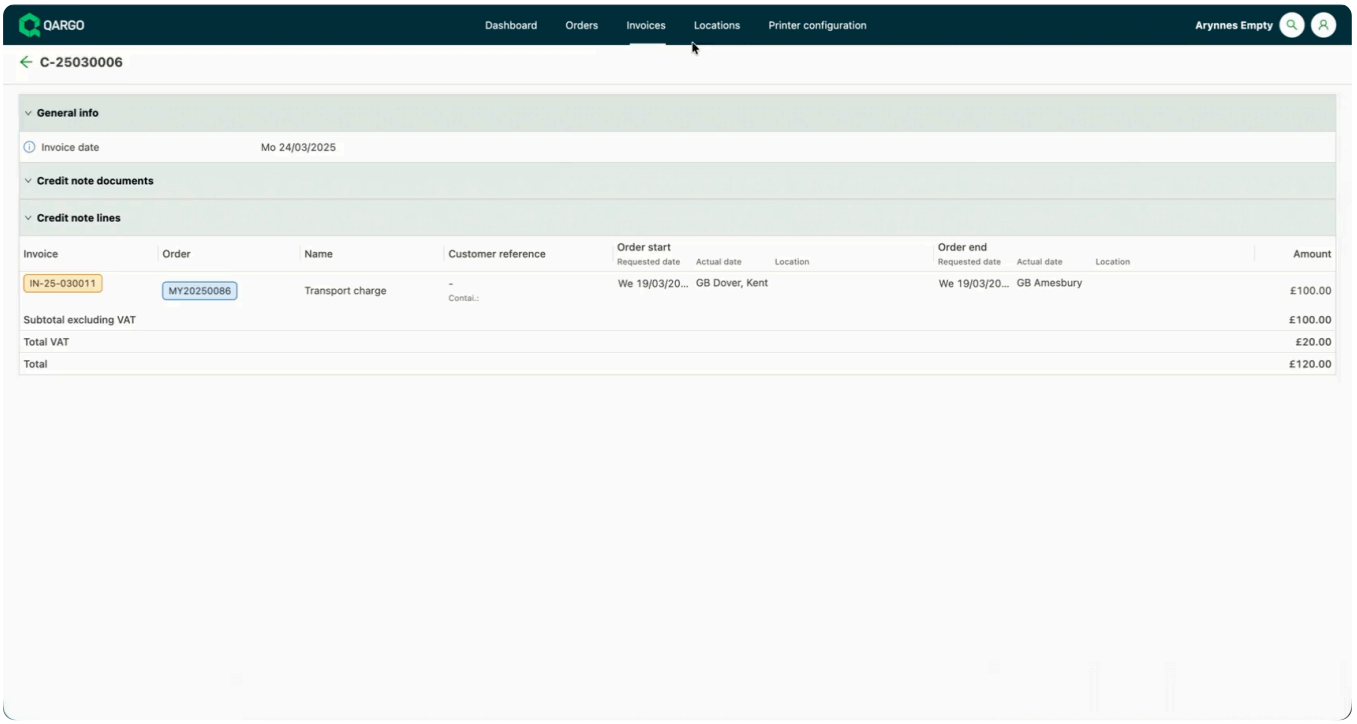
Facturen bekijken in het klantenportaal

1. Het klantenportaal **openen** en het tabblad Facturen selecteren, dat na Orders staat. Dit tabblad verschijnt alleen als Facturen tonen in klantenportaal voor de klant is ingeschakeld.
2. De lijst met facturen en creditnota's **bekijken**. Elke rij toont het factuurnummer, de factuur- en vervaldatum en het totale bedrag excl. btw. Ontwerpfacturen worden nooit getoond.
3. Op een rij **klikken** om de detailweergave van de factuur te openen.
4. De factuurkop en de afzonderlijke kostenregels in de detailweergave **bekijken**.
5. Op Downloaden **klikken** om de PDF van de factuur en eventuele bijgevoegde documenten op te slaan.

▶ https://watchclueso.com/embed/aeirleooc043xn3g

Het orderbedrag bekijken in het klantenportaal

- Wanneer Kosten tonen in klantenportaal is ingeschakeld, toont de orderlijst in het portaal een kolom Bedrag (excl. btw) met de totale kosten per order.



Toegang verlenen tot het klantenportaal

🎥 Hoe toegang verlenen tot het klantenportaal en enkele van de functies ervan? Deze video legt het uit:

▶ https://watchclueso.com/embed/jxzf2fbdu0fbw2qu

Probleemoplossing

Probleem	Oplossing
Het tabblad Facturen verschijnt niet in het portaal	Controleren of ***Facturen tonen in klantenportaal*** is ingeschakeld in de klantfiche. Hiervoor moet ***Kosten tonen in klantenportaal*** aan staan.
De PDF van een factuur kan niet worden gedownload	Controleren of de documenttypes ***Factuur en creditnota*** voor die klant beschikbaar zijn gesteld in ***Configuratie > Documentconfiguratie.***
Een factuur verschijnt niet in de lijst	Controleren of de factuur de conceptstatus heeft verlaten. Ontwerpfacturen worden nooit in het portaal getoond.