# FAQ: waarom werkt de e-mailadd-in van Qargo niet?

Als e-mailthreads niet worden bijgewerkt of niet werken zoals verwacht, behandelt dit artikel verbindingsproblemen met de e-mailintelligentie.

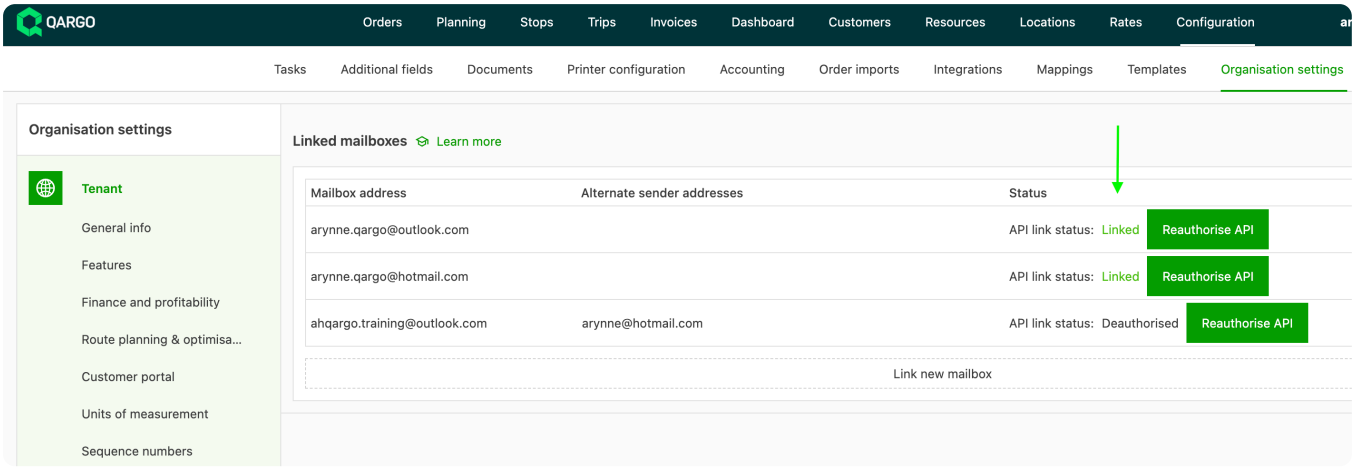
Bijgewerkt 5 november 2025

V. De Qargo-add-in wordt gebruikt via de Outlook-mailbox. Er zijn telkens problemen met het verzenden en ontvangen van e-mails via de plug-in. Soms duurt het even voordat e-mails in de plug-in worden bijgewerkt.

A. Als e-mailfuncties niet werken zoals verwacht, zoals vertragingen of fouten bij het verzenden of ontvangen van e-mails, kan het om een verbindingsprobleem gaan. De eerste stap is controleren of de Outlook-mailbox is toegevoegd en correct is geconfigureerd in de instellingen van de organisatie.

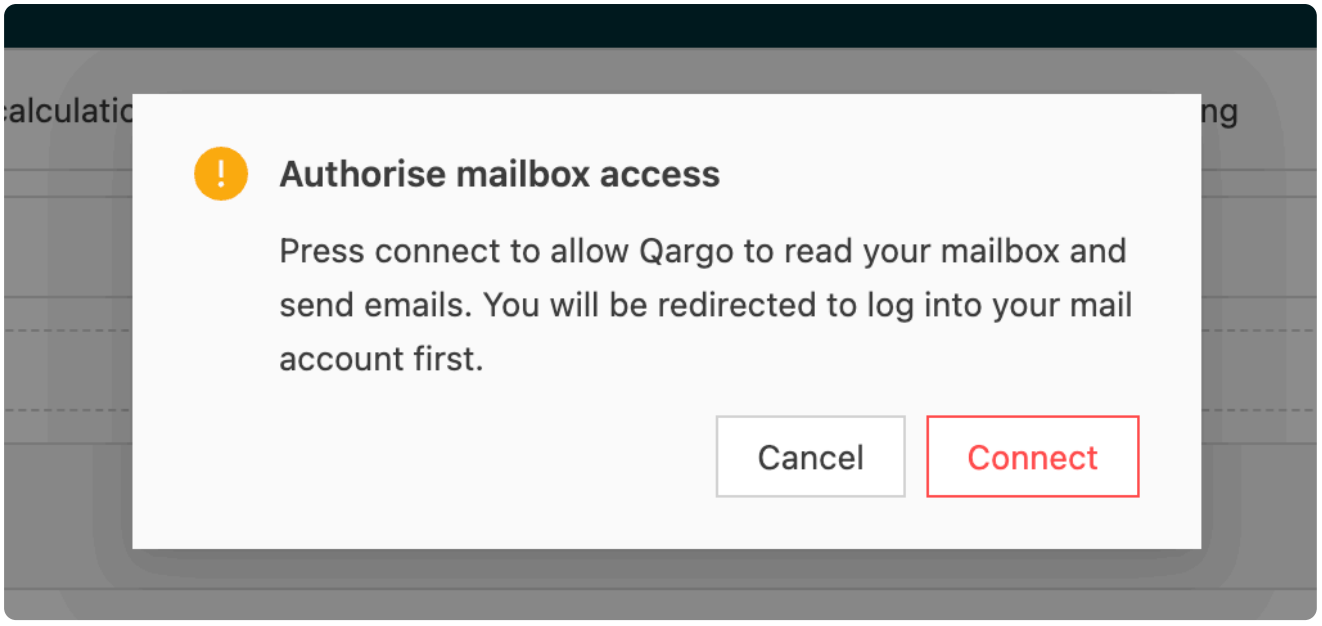
**Contact opnemen met de super admin van Qargo om de e-mailinstellingen te laten controleren.**

Vanuit **Configuratie** naar het tabblad **Instellingen organisatie** gaan.
Naar de sectie ***'Gekoppelde mailboxen'*** scrollen. Hier staat een lijst met de toegevoegde mailboxadressen.

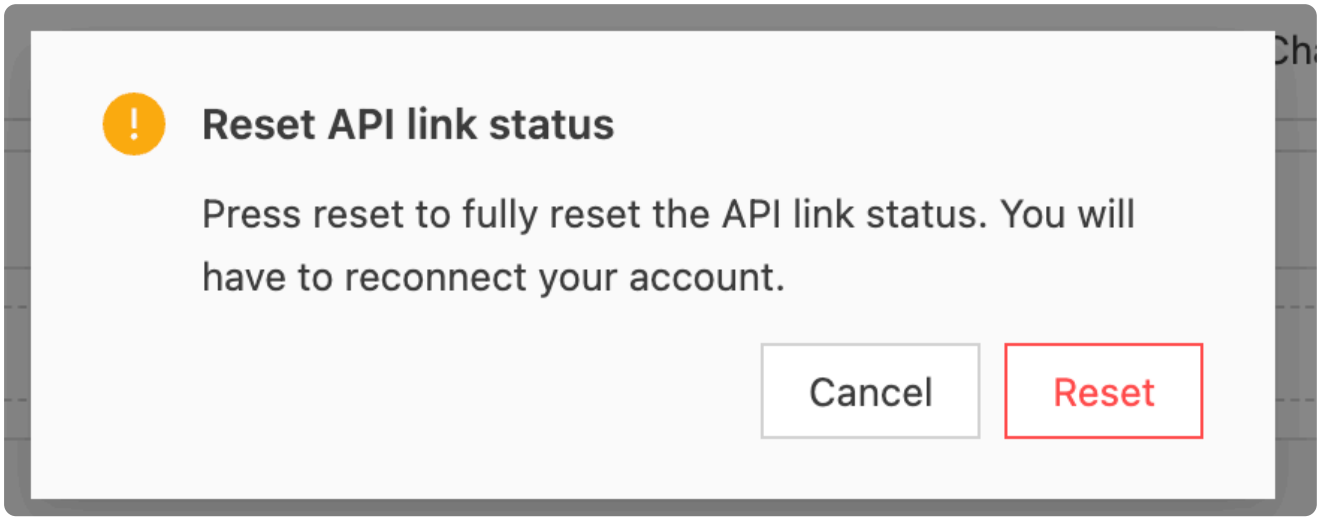



Status:

- *Gekoppeld:* het e-mailadres is gekoppeld en geautoriseerd. De Qargo-plug-in zou correct moeten werken.
- *Ontkoppeld:* het e-mailadres is niet gekoppeld. Op de knop ***'API autoriseren'*** klikken om de configuratie te starten. Een pop-up vraagt om verbinding te maken met de mailbox en stuurt door naar de inlogpagina van de e-mail. De instructies van de e-mailprovider volgen om Qargo Tech Ltd toegang te geven en de configuratie te voltooien.




- *Autorisatie in behandeling / API opnieuw autoriseren (groen):* de mailbox was eerder gekoppeld, maar moet opnieuw worden geautoriseerd. Klikken op ***'API opnieuw autoriseren'.*** Een pop-up vraagt om verbinding te maken met de mailbox en stuurt door naar de inlogpagina van de e-mail. De instructies van de e-mailprovider volgen om Qargo Tech Ltd toegang te geven en de configuratie te voltooien.
- *Autorisatie in behandeling / API-koppelingsstatus resetten (rood):* er was een probleem bij het koppelen van de mailbox en het proces is niet voltooid. De mailbox is niet gekoppeld en de status moet worden gereset. Op de knop ***'API-koppelingsstatus resetten'*** klikken. Een pop-up vraagt om de API-koppelingsstatus te resetten. Op 'Resetten' klikken om te bevestigen. De status wordt teruggezet naar de optie **Ontkoppeld / API autoriseren**. Erop klikken om het autorisatieproces te voltooien.




Als het e-mailadres als Gekoppeld wordt weergegeven zonder fouten, kan **'API opnieuw autoriseren'** toch worden geselecteerd. Hierbij wordt dezelfde autorisatieprocedure gevolgd: de gebruiker moet inloggen bij de e-mail en toestemming bevestigen. Door de koppeling opnieuw te autoriseren, worden de nieuwste verbindingsinstellingen toegepast.

Als de mailbox in de instellingen van de organisatie als gekoppeld en geautoriseerd wordt weergegeven, maar er toch nog serviceproblemen zijn, contact opnemen met het supportteam van Qargo via het berichtencentrum voor verdere hulp.