FAQ – ticketportaal

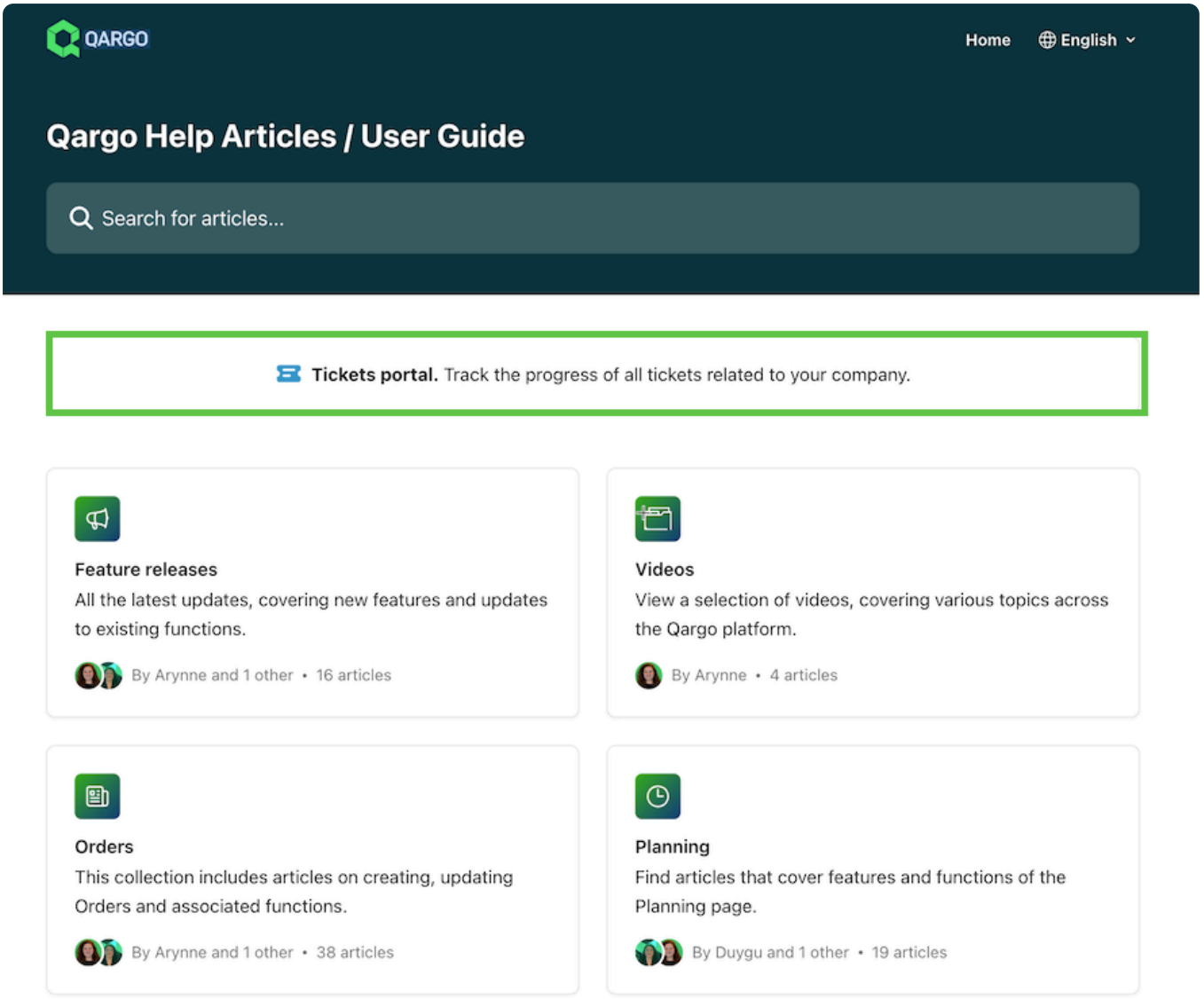
Super admins kunnen functieaanvragen opvolgen via het ticketportaal, dat status en prioriteit enkel ter inzage toont. Nieuwe aanvragen worden via de supportchat ingediend.

Bijgewerkt 12 augustus 2026

V. Waarvoor dient het ticketportaal op de helppagina? Hoe wordt het gebruikt?

A. In het ticketportaal staan de aanvragen die het bedrijf heeft ingediend voor nieuwe functies of integraties.

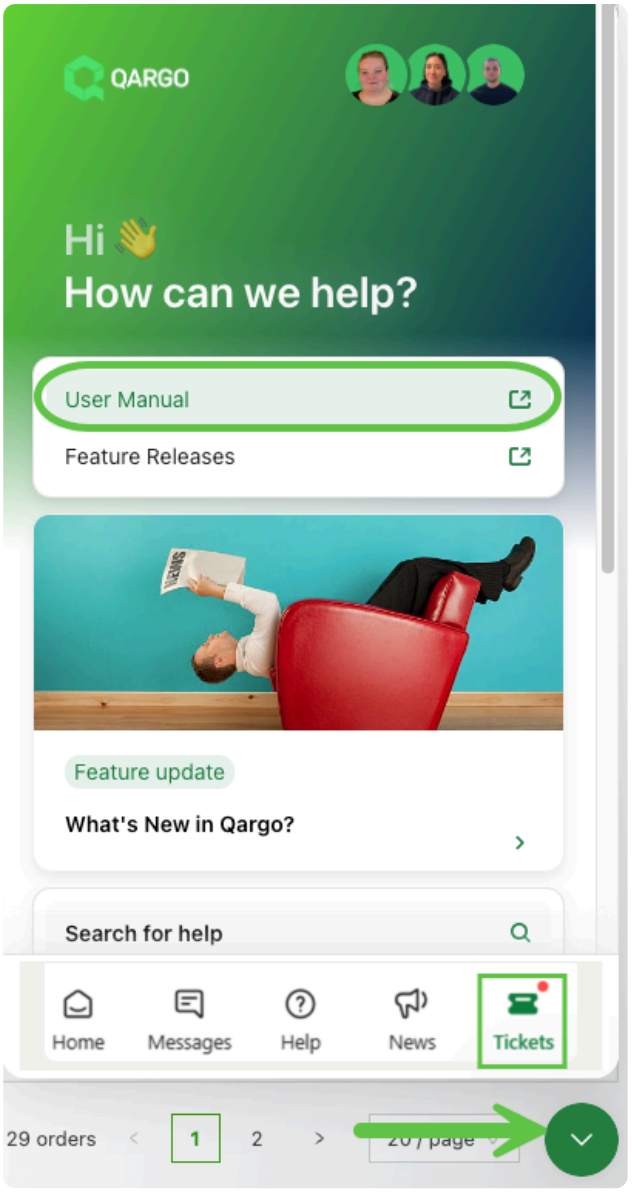
Dit portaal dient enkel om aanvragen in te zien en op te volgen. Hier kunnen geen aanvragen worden ingediend.



Let op: het proces voor functieaanvragen is **gewijzigd**.
Adminrol + andere rollen: voor functieaanvragen is het aangewezen om contact op te nemen met de **super admins** van het bedrijf.
Zij kunnen vervolgens contact opnemen met de **Qargo accountmanager**, zodat de aanvraag correct wordt bekeken en beoordeeld.

Super admins: kunnen rechtstreeks contact opnemen met de **accountmanager** via **success@qargo.com**.
De **accountmanagers** bekijken de aanvraag en beoordelen of die op een geschikt moment in het systeem van Qargo kan worden geregistreerd.

- De toegang tot het portaal is beperkt tot de ***gebruiker met de rol super admin*** of de aangewezen hoofdcontactpersoon voor het account. Wie een aanvraag heeft ingediend maar de details niet ziet, neemt eerst intern contact op.
- Het portaal is te vinden in de gebruikershandleiding, die toegankelijk is via het supportcentrum.



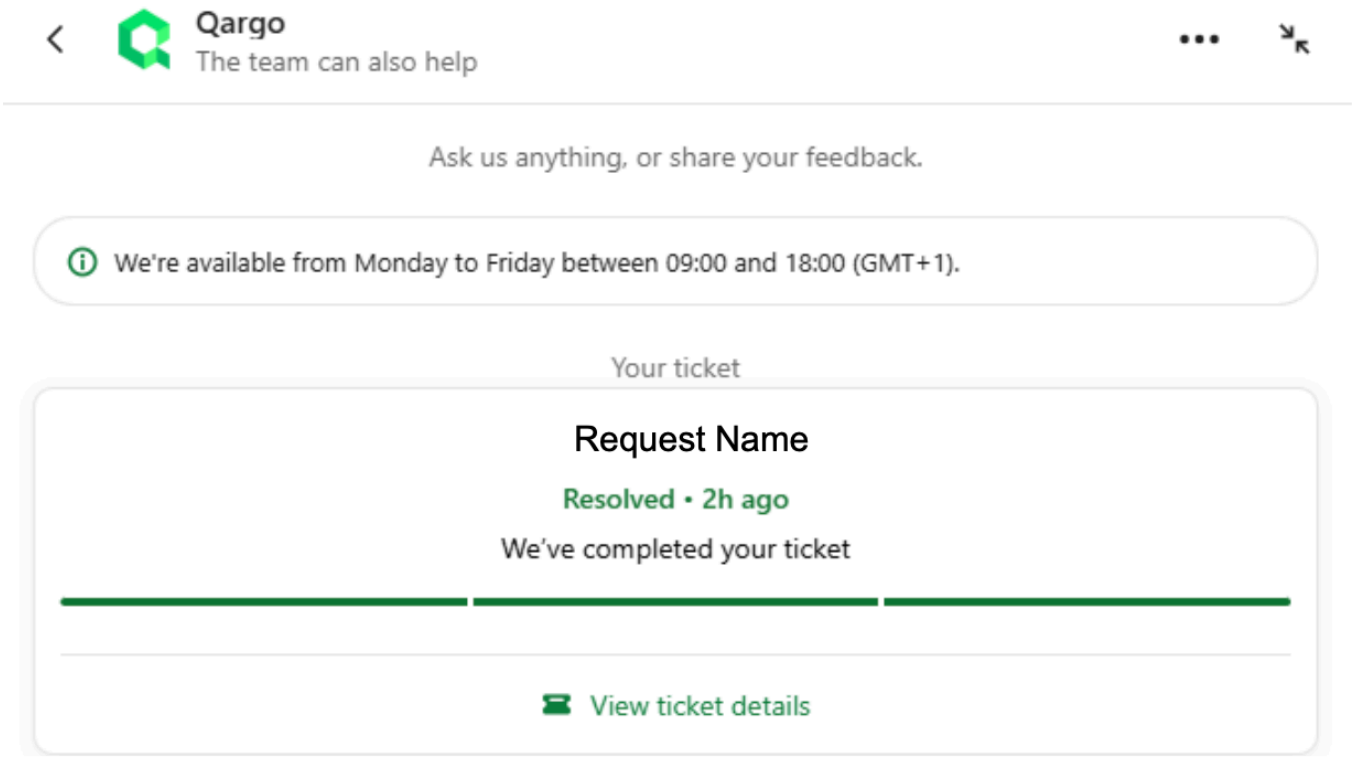
- Super admins kunnen het portaal ook rechtstreeks openen via:
  - help.qargo.com
  - help.qargo.com/en/tickets-portal

Ticketstatussen

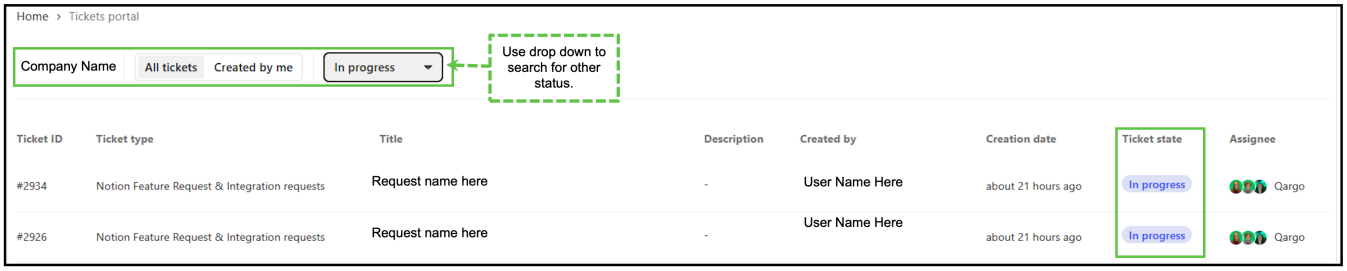
Op het ticket wordt een voortgangsstatus weergegeven, zodat zichtbaar is in welke fase van het proces de aanvraag zich bevindt. De statussen zijn:

- **Ingediend.** De aanvraag is ingediend, maar nog niet gestart.
- **In behandeling.** De aanvraag is bekeken en het werk aan de aanvraag is begonnen.
- **Voltooid.** De aanvraag is voltooid.

Bij statuswijzigingen wordt een melding verstuurd.



Er kan op deze statussen worden gefilterd, zodat openstaande aanvragen eenvoudig te zien zijn.

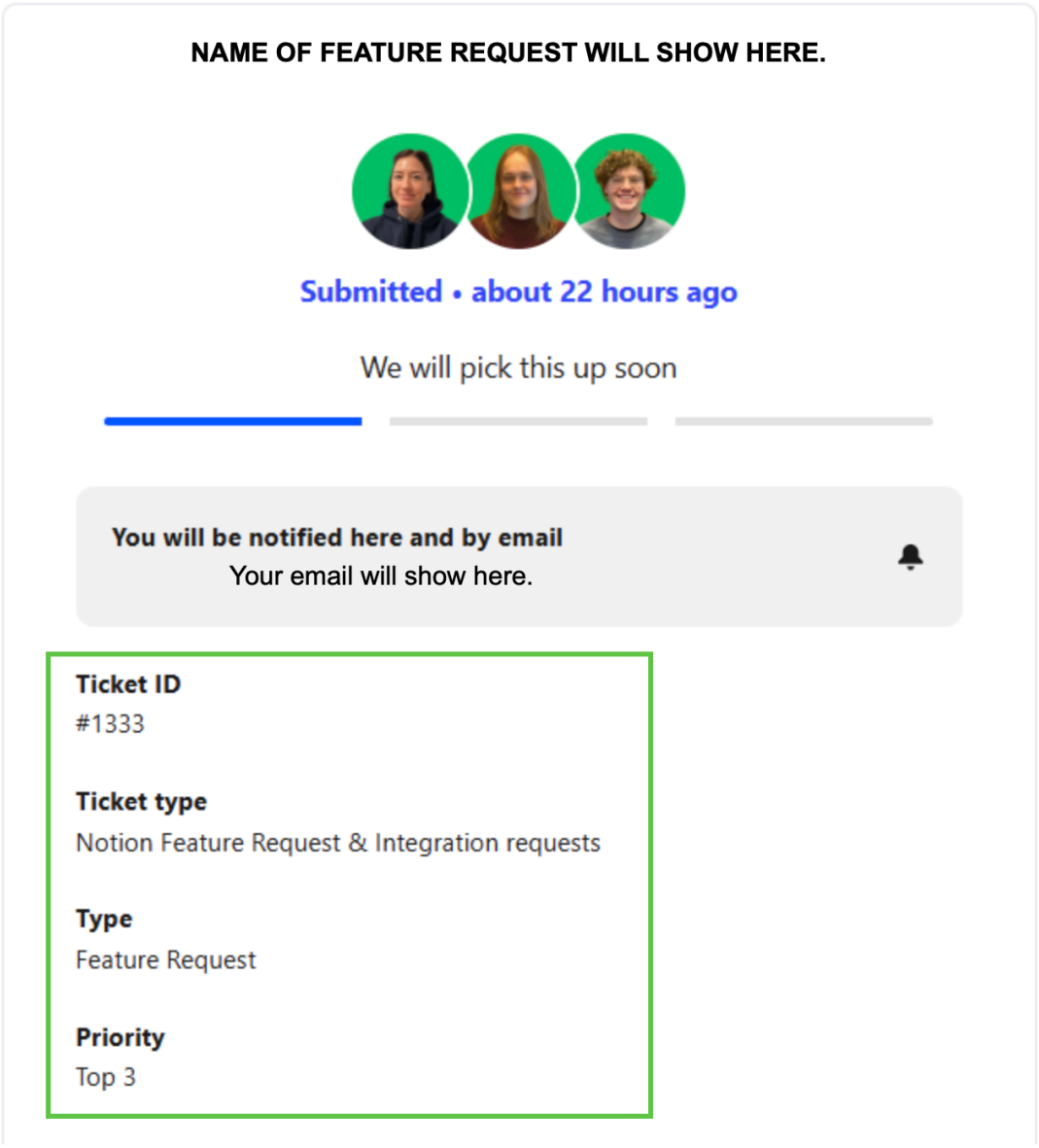




Ticketdetails

Tickets dienen enkel ter inzage en tonen de volgende details:

- Naam van de functieaanvraag
- Status van de aanvraag (Ingediend / In behandeling / Voltooid)
- E-mailadres van de gebruiker die een melding krijgt
- Ticket-ID: unieke identificatie van de aanvraag in het systeem van Qargo.
- Type aanvraag: functie / integratie
- Prioriteit



Opmerking: de optie ***"Stuur ons een bericht"*** en het vragen naar statusupdates van openstaande aanvragen via het ticket **worden niet ondersteund in het portaal.** Bij vragen over een aanvraag contact opnemen met de **account- of onboardingmanager**.