Qargo Mobile app – crossdockscanning: vragenpaden en incidentregistratie

Crossdockscanning ondersteunt nu het melden van incidenten rechtstreeks vanuit de mobiele app. Incidenten die tijdens het scannen worden gemeld, worden automatisch met het TMS gesynchroniseerd en verschijnen naast bestaande incidenten op stop-, order- en ladingniveau.

Bijgewerkt 9 juni 2026

‼️ Versie **1.18.13** of hoger van de *Qargo Mobile app* is vereist op alle toestellen voor crossdockscanning.

Samenvatting

- **Wat:** Mogelijkheid om incidenten te melden in de module voor crossdockscanning (*Qargo Mobile app*)
  - Configureerbare *vragenpaden* kunnen tijdens het lossen, het laden of het vrij scannen worden gestart om afwijkingen en incidenten te registreren.
- **Waarom:** Magazijnmedewerkers konden geen incidenten melden vanuit de scanapp. Voor problemen zoals beschadigde goederen, ontbrekende pallets of verschillen in hoeveelheid waren telefoontjes of manuele invoer in het TMS nodig. Daardoor ging de traceerbaarheid verloren.
- **Hoe:** De relevante *stopincidenten* en *vragenpaden* worden in het TMS geconfigureerd.
  - Daarna worden de incidenten ingeschakeld in de **Integratie-instellingen**.
  - Medewerkers krijgen het vragenpad tijdens het scannen in de mobiele app te zien en dienen incidenten in, eventueel met foto's en documenten.
  - Incidenten worden automatisch naar het TMS doorgestuurd.

Vereisten

- **Qargo admin:** De **relevante incidenttypes** inschakelen in **Configuratie > Integratie > Mobiele app > Crossdockincidenten**
- **Super admin:** *Stopincidenten* aanmaken en aan elk incidenttype in het TMS *vragenpaden* toewijzen

Gebruiksscenario's

- Een medewerker in een depot scant inkomende pallets en ontdekt beschadigde goederen. Via het vragenpad kunnen de schade worden geregistreerd, een foto worden toegevoegd en de palletgegevens worden bijgewerkt. Dat gebeurt volledig binnen het scanproces, zonder terug te keren naar de webapp van het TMS.
- Een magazijnteam stelt een verschil in het aantal pallets vast (minder pallets dan verwacht). Vanuit het proces *Vrij scannen* wordt een incident gemeld. Het incident verschijnt bij de betreffende order in het TMS, zodat planners het meteen zien.
- Een medewerker die laadt, merkt een onverwachte pallet op die niet bij de uitgaande trip hoort. Een vragenpad legt de afwijking vast en maakt in het TMS een crossdockincident aan, dat met een zichtbare indicator naast de order verschijnt.

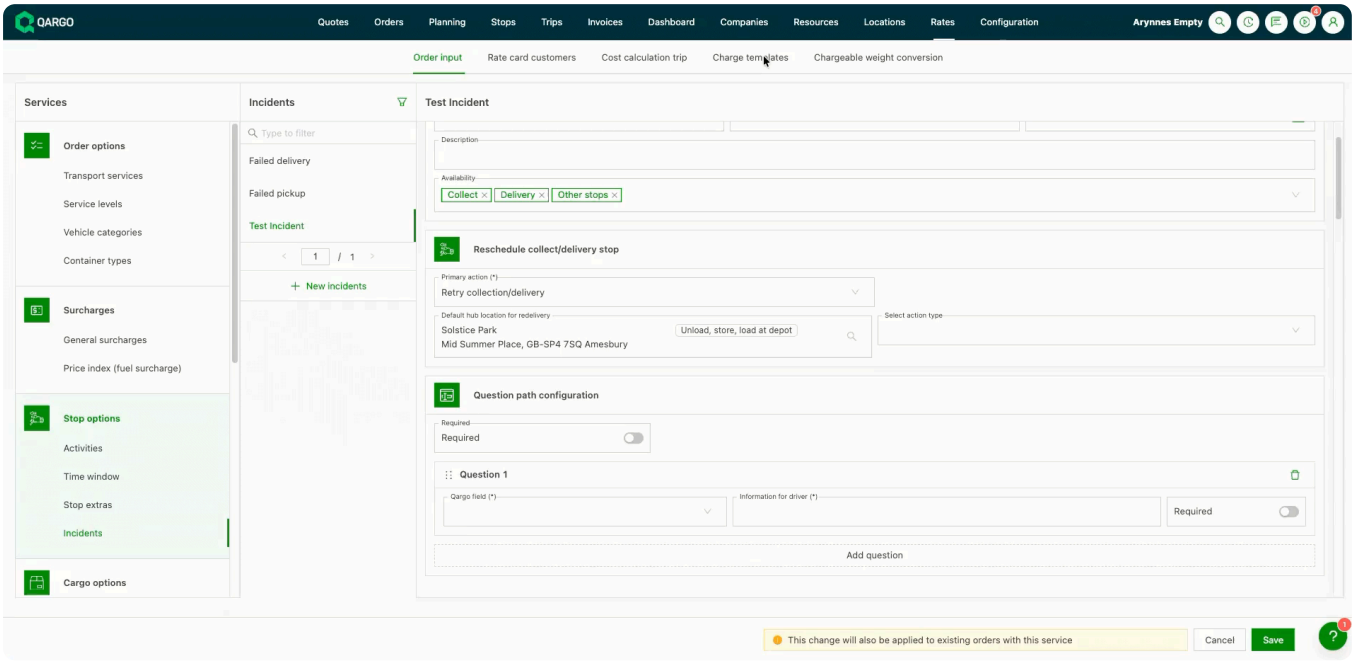
Terminologie

Term	Definitie
Vragenpad	Een gestructureerde reeks vragen en antwoorden (bv. keuzes in een keuzelijst, vragen om een foto) die aan een incidenttype kan worden gekoppeld. Medewerkers volgen het pad om gestructureerde gegevens over een afwijking in te geven.
Stopincident	Een incidenttype dat in het TMS op stopniveau is gedefinieerd. Crossdockincidenten gebruiken stopincidenten als basistype.
Crossdockincident	Een afwijking of probleem dat tijdens crossdockscanning wordt geregistreerd (bv. beschadigde goederen, ontbrekende pallets, onverwachte pallets). Wordt automatisch vanuit de mobiele app naar het TMS doorgestuurd.
Palletgeschiedenis	Een overzicht van alle scanevenementen van pallets in het TMS. Crossdockincidenten die tijdens het scannen worden gemeld, zijn zichtbaar in de palletgeschiedenis.

Configuratie

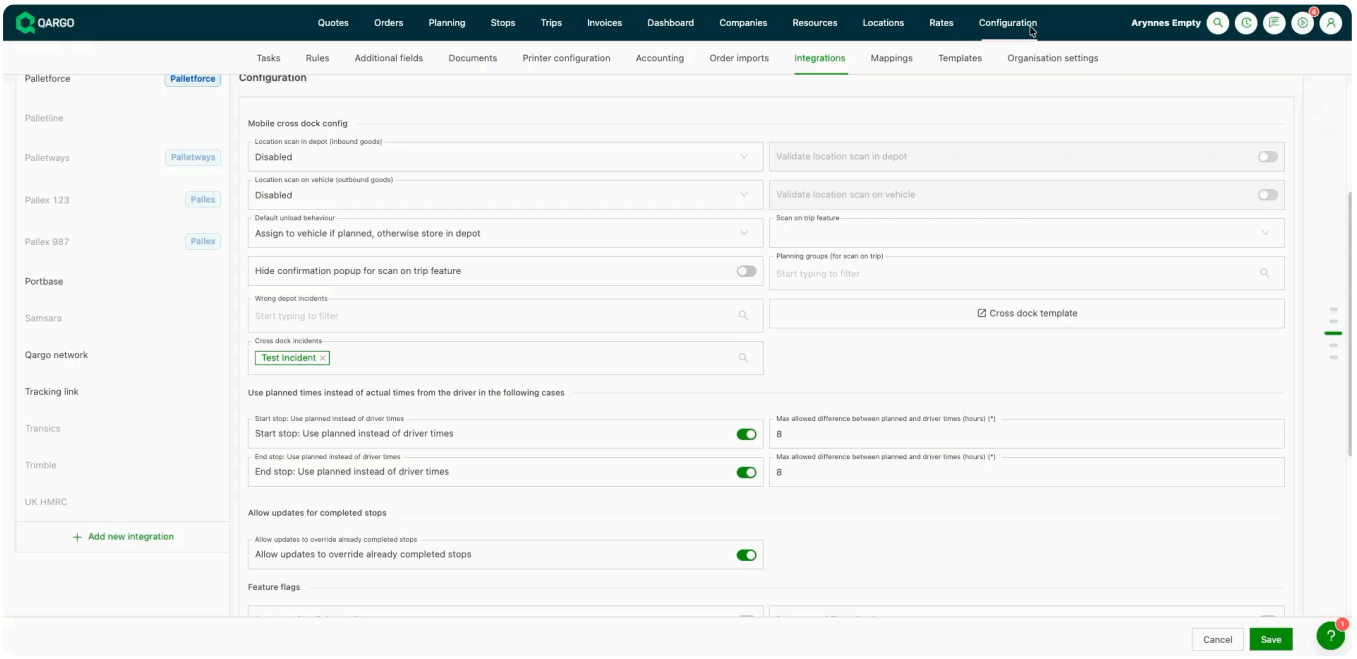
Stap 1: stopincidenten en vragenpaden aanmaken in het TMS (super admin)

- **Navigeren** naar **Tarieven > Stopincidenten > Incidenten**.
- **De relevante incidenttypes aanmaken** (bv. *Beschadigde goederen*, *Ontbrekende pallets*, *Verschil in hoeveelheid*).
- **Een *vragenpad* toewijzen** aan elk incidenttype. Vragenpaden bepalen welke gestructureerde velden de medewerker invult bij het melden van het incident (bv. een foto uploaden, een veld voor de hoeveelheid, een keuzelijst met redenen).



Stap 2: incidenten inschakelen in de integratie-instellingen van de mobiele app (Qargo admin)

- **Navigeren** naar **Configuratie > Integraties > Mobiele app > Crossdockincidenten**.
- **De incidenttypes selecteren** die in de scanapp voor crossdock beschikbaar moeten zijn. Alleen de geselecteerde incidenten worden tijdens het scannen aan medewerkers getoond.
- **De configuratie opslaan**.



💬 Zodra de incidenten in de orderinvoer zijn aangemaakt, contact opnemen met de Qargo admin of de accountmanager om de incidenten in de integratie-instellingen van de Qargo Mobile app te laten inschakelen.

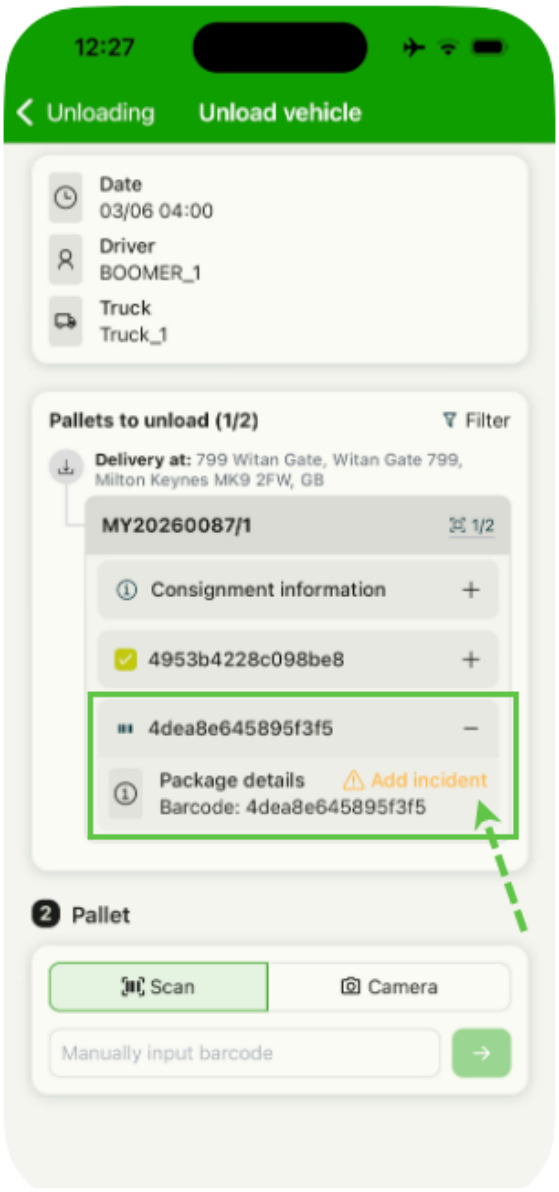
Vragenpaden gebruiken tijdens crossdockscanning

Vragenpaden zijn beschikbaar in de volgende processen voor crossdockscanning:

- *Voertuig lossen*
- *Voertuig laden*
- *Vrij scannen*

Een incident melden

- **De module voor crossdockscanning openen** in de *Qargo Mobile app*
- **Pallets scannen** zoals gewoonlijk in een van de ondersteunde scanprocessen
- **De incidentoptie selecteren** wanneer een afwijking wordt vastgesteld. De beschikbare incidenttypes (zoals geconfigureerd in stap 1) worden als lijst weergegeven



- **Het *vragenpad* voltooien** voor het geselecteerde incidenttype. Afhankelijk van de configuratie kan dat het selecteren van een reden, het ingeven van een hoeveelheid of het toevoegen van een foto of document omvatten.
- **Het incident indienen**. Het incident wordt naar het TMS gestuurd en verschijnt bij de betreffende order, stop en palletgeschiedenis.

Incidenten bekijken in het TMS

- **Navigeren** naar de betreffende order of stop in het TMS.
- **Het incidentenpaneel bekijken**. Crossdockincidenten die vanuit de mobiele app zijn gemeld, verschijnen naast bestaande incidenten op stop- en ladingniveau. Een zichtbare indicator bij de order geeft aan dat er open crossdockincidenten zijn.

▶ https://www.loom.com/embed/c17c4c70d8b94de1acde35ddc2697e3f

Probleemoplossing

Probleem	Waarschijnlijke oorzaak	Oplossing
Er verschijnen geen incidenttypes in de scanapp	Incidenten niet ingeschakeld in de **Integratie-instellingen**, of verouderde versie van de mobiele app.	Incidenten inschakelen in **Configuratie > Integratie-instellingen > Mobiele app > Crossdockincidenten**; de mobiele app bijwerken naar versie 1.18.13 of hoger. Als de bijgewerkte versie al wordt gebruikt, moet de gebruiker zich afmelden en opnieuw aanmelden om de gegevens bij te werken.
Het *vragenpad* verschijnt niet na het selecteren van een incident	Geen vragenpad geconfigureerd voor dat incidenttype	Een vragenpad aan het incidenttype toevoegen in **Configuratie > Incidenten > Stopincidenten**
Incident niet zichtbaar in het TMS na het indienen	Verbindingsprobleem van de app tijdens het indienen	De verbinding van de mobiele app controleren; indien nodig opnieuw indienen
Incidenten uit een vorige sessie zijn niet zichtbaar in de mobiele app	Verwacht gedrag: de mobiele app toont alleen incidenten uit de huidige scansessie	Eerdere incidenten bekijken in de webapp van het TMS
Bepaalde velden in het *vragenpad* kunnen niet worden geselecteerd	Alleen velden op zendings- en orderniveau worden in vragenpaden ondersteund (v1)	Velden die niet in vragenpaden beschikbaar zijn, bijwerken via de webapp van het TMS
Crossdockincidenten worden niet gesynchroniseerd met het portaal van het palletnetwerk	Synchronisatie met het portaal van het palletnetwerk is niet inbegrepen in v1	Updates in het portaal van het palletnetwerk afzonderlijk beheren