

Abonnements clients, prestations, passages et renouvellements

Dans KWISATZ, les abonnements et leurs prestations sont exploités uniquement dans les tickets de Vente directe. Le client doit être sélectionné avant l'appel de l'article technique ZABO. Les devis, commandes, factures, rendez-vous ou écritures financières ne créent pas et ne consomment pas directement les droits.

Fiche : CLIENT-ABO-001 **Modules :** Clients / Abonnements / Vente directe

Public : accueil, caisse, responsable de centre ou administration **Risque :** élevé

Catégorie : Fidélité, cartes, abonnements et campagnes clients **Mise à jour :** 6 août 2026

Réponse directe

Les abonnements KWISATZ fonctionnent uniquement dans les tickets de Vente directe. Sélectionnez le client avant d'appeler l'article technique ZABO pour créer ou recharger l'abonnement. Pour consommer une prestation, sélectionnez le client puis utilisez l'article technique associé ou la fonction 199 — Prestations disponibles, toujours depuis le ticket.

Ne tentez pas de créer, renouveler ou consommer un abonnement depuis un devis, une commande, une facture, le planning ou le financier client. Ces documents ne remplacent pas le ticket de Vente directe.

Conseil pour les paramètres et configurations

Conseil technicien : ne renommez pas les articles techniques ZABO et ne modifiez pas directement les dates ou compteurs. Vérifiez d'abord la formule, le client sélectionné, l'article exact appelé dans le ticket et la version installée.

Sommaire

1. **Licence et disponibilité**
2. **Distinguer abonnements et fidélité**
3. **Protection des données**
4. **Les abonnements s'utilisent uniquement dans les tickets**
5. **Comprendre le fonctionnement dans les tickets**
6. **Créer une formule d'abonnement**
7. **Articles d'abonnement et de prestation**
8. **Vendre ou recharger l'abonnement dans un ticket**
9. **Consommer une prestation dans un ticket**
10. **Fonction 199 dans le ticket**
11. **Passages, quotas et solde restant**
12. **Durée et date de validité**
13. **Renouveler ou recharger un abonnement**
14. **Suspension, gel, résiliation et changement de formule**
15. **Encaisser l'abonnement dans le ticket**
16. **Consulter l'historique du client**
17. **Planning et ticket d'abonnement**
18. **Annulations, retours et corrections**
19. **Synchronisation entre postes ou sites**
20. **Listes, statistiques et renouvellements à prévoir**
21. **Contrôle et recalcul des abonnements**
22. **Autorisations et prévention des abus**
23. **Recette avant mise en production**
24. **Diagnostic rapide**
25. **Actions à éviter**
26. **Liste de contrôle**

27. Évolutions KWISATZ documentées

28. Sources documentaires

1. Licence et disponibilité

La dépendance de licence mentionnée dans ce document provient des sources. Sa disponibilité peut varier selon la version, la sérialisation, le partenaire ou l'installation ; faites-la valider techniquement avant de modifier l'environnement.

Conseil technicien — Vérifiez la disponibilité selon la version, la sérialisation, le partenaire et l'installation. Relevez la licence actuelle et faites valider toute évolution avant déploiement.

2. Distinguer abonnements et fidélité

Les abonnements correspondent à des prestations disponibles et consommables dans les tickets lorsque le client est sélectionné. Ils ne doivent pas être confondus avec les points ou passages de fidélité. Un devis, une facture, un rendez-vous ou un mouvement financier ne constitue pas, à lui seul, une consommation d'abonnement.

Évitez le double avantage : ne cumulez pas correction du ticket, ajout manuel et recalcul de fidélité. Lors d'un oubli de carte, corrigez le rattachement du ticket sans créditer manuellement une seconde fois.

Conseil technicien — Sauvegardez, relevez les réglages existants et testez cette modification sur un dossier ou une caisse de recette. Ne changez qu'un paramètre à la fois et faites valider les réglages sensibles par un technicien KWISATZ.

3. Protection des données

Protection des données — Limitez les données exportées au strict nécessaire, protégez les fichiers et restreignez les accès. Supprimez les copies devenues inutiles, respectez les oppositions et désabonnements, et n'imprimez pas de données sensibles sans nécessité opérationnelle. Une carte, un code-barres ou un identifiant visible ne constitue pas à lui seul une preuve d'identité forte.

4. Les abonnements s'utilisent uniquement dans les tickets

Règle fondamentale : un abonnement ou une prestation d'abonnement ne peut être créé, rechargé ou consommé que dans un ticket de Vente directe. Un devis, une commande, une facture, un rendez-vous, un prélèvement ou une écriture de financier ne remplace pas le ticket.

1. Sélectionnez le client dans le ticket avant l'appel de l'article.
2. Pour vendre ou recharger l'abonnement, appelez l'article technique ZABO de la formule.
3. Totalisez, encaissez et validez le ticket.
4. Contrôlez ensuite l'onglet Abonnements de la fiche client.
5. Pour consommer une prestation, sélectionnez le client puis appelez son article technique ou utilisez la fonction 199.
6. Validez le ticket de prestation pour enregistrer la consommation.
7. N'utilisez pas une facture, une commande, un rendez-vous ou un mouvement financier pour remplacer cette procédure.

La fonction 199 fonctionne elle aussi dans le ticket : elle affiche les prestations disponibles du client sélectionné, mais elle ne vend ni ne recharge l'abonnement.

Conseil technicien — Sauvegardez, relevez les réglages existants et testez cette modification sur un dossier ou une caisse de recette. Ne changez qu'un paramètre à la fois et faites valider les réglages sensibles par un technicien KWISATZ.

5. Comprendre le fonctionnement dans les tickets

Conseil technicien : toute modification d'une formule, d'un code ZABO, d'un article de prestation, d'une durée, d'un quota, d'une touche ou d'un recalcul doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez et testez sur un dossier de recette.

Élément	Rôle
Formule d'abonnement	Définit la durée et les prestations utilisées dans les tickets.
Article principal	Article technique ZABO appelé dans un ticket pour créer ou recharger les droits.
Prestations 1 à 5	Articles techniques appelés dans un ticket pour consommer les droits.
Client	Doit être sélectionné dans le ticket avant l'article d'abonnement ou de prestation.
Validité	Période calculée en nombre de jours à partir de l'achat ou du rechargement.
Compteur	Nombre maximal et nombre restant pour chaque prestation limitée.
Ticket	Seul contexte documenté pour vendre, recharger et consommer l'abonnement.

Le « nombre de passages » d'un abonnement correspond à la consommation d'une prestation. Il ne faut pas le confondre avec **Fidélité — Nb passages**, qui est un compteur distinct utilisé pour déclencher un avantage de fidélité.

6. Créer une formule d'abonnement

Conseil technicien : toute modification d'une formule, d'un code ZABO, d'un article de prestation, d'une durée, d'un quota, d'une touche ou d'un recalcul doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez et testez sur un dossier de recette.

Accès documenté : **Outils > Abonnements**, parfois présenté dans les grilles annexes relatives aux articles selon la version.

Zone	Règle
Code	Nombre obligatoire de 1 à 99, unique et non modifiable après création.
Libellé	Libellé de la formule ; sa longueur disponible dépend de la version.
Type — Illimité	Les prestations prévues peuvent être utilisées sans plafond quantitatif pendant la validité.
Type — Limité en nombre d'utilisations	Chaque prestation reçoit un nombre maximal d'utilisations.
Valable pendant	Durée exprimée en jours, à vérifier sur un abonnement de recette.
Prestation 01 à 05	Jusqu'à cinq prestations associées, avec leur quota pour un abonnement limité.

Méthode de conception

1. Définissez la finalité commerciale de la formule.
2. Choisissez une durée explicite.
3. Décidez si les droits sont illimités ou contingentés.
4. Listez au maximum cinq prestations réellement distinctes.
5. Définissez le nombre de passages pour chacune.
6. Créez la formule dans un dossier de test.
7. Contrôlez les articles liés et leurs prix.
8. Testez la vente, les consommations et le renouvellement.
9. Imprimez le listing des abonnements pour validation.

Le code ne pouvant plus être modifié, ne réutilisez pas un ancien code pour une formule commercialement différente. Créez une nouvelle formule afin de préserver l'historique des clients.

7. Articles d'abonnement et de prestation

Conseil technicien : contrôlez la correspondance entre la formule et les codes ZABO. Une touche appelant un article ordinaire ne déclenche pas la gestion d'abonnement.

Convention historique

La conception d'origine lie la formule à des codes techniques :

Abonnement 1	: ZAB0001
Prestation 1	: ZAB0001001
Prestation 2	: ZAB0001002
Prestation 3	: ZAB0001003
Prestation 4	: ZAB0001004
Prestation 5	: ZAB0001005

Cette convention historique permet de reconnaître l'article principal et les prestations. Le code doit correspondre exactement à la formule appelée dans le ticket.

Contrôles des articles

- présence de l'article ZABO principal et des prestations associées ;
- correspondance entre le numéro de formule et le code article ;
- prix, TVA et touche appelant le bon article ;
- absence d'article ordinaire en doublon avec le même libellé ;
- impression et comptabilisation testées sur un ticket de recette.

La convention **ZABO** est un mécanisme technique historique. Vérifiez les articles créés par la version installée et ne les renommez, ne les supprimez ou ne les réaffectez pas sans test et sauvegarde.

Ne remplacez pas un article technique d'abonnement par un article ordinaire portant seulement le même libellé. KWISATZ ne mettrait pas nécessairement à jour les droits du client.

8. Vendre ou recharger l'abonnement dans un ticket

Conseil technicien : l'abonnement ne fonctionne que dans un ticket de Vente directe. Sélectionnez le client avant l'article ZABO et contrôlez la fiche après validation.

Préparation

1. Sélectionnez le client avec la fonction 086 avant l'article.
2. Contrôlez l'identité et l'absence de doublon client.
3. Vérifiez les droits existants avec la fonction 087 si nécessaire.
4. Revenez au ticket en conservant ce client actif.
5. Appelez l'article ZABO exact de la formule.

Première souscription

1. Appelez l'article principal de la formule.
2. Contrôlez le prix, la TVA et la durée annoncée.
3. Totalisez et encaissez.
4. Validez le ticket.
5. Rouvrez la fiche client et vérifiez la nouvelle ligne d'abonnement.
6. Contrôlez la date de fin et les quotas initiaux.
7. Remettez au client les conditions, le reçu ou la carte prévue.

Contrôles effectués par KWISATZ

- un client doit être rattaché au ticket ;
- la formule doit exister ;
- l'article principal est reconnu comme abonnement ;
- les droits client sont créés ou rechargés ;
- un même client ne possède pas plusieurs occurrences simultanées de la même formule.

Ne validez pas la vente avant d'avoir contrôlé la fiche sélectionnée. Un abonnement attribué au mauvais client affecte immédiatement la validité et les prestations de cette autre personne.

9. Consommer une prestation dans un ticket

Conseil technicien : la consommation doit être enregistrée dans un ticket avec le client sélectionné. Un rendez-vous ou une facture ne décrémente pas le quota.

Appel de l'article technique dans le ticket

1. Sélectionnez le client avant d'appeler la prestation.
2. Appelez l'article technique de prestation correspondant.
3. Contrôlez le message sur la validité ou le quota.
4. Validez le ticket seulement si la prestation a réellement été fournie.
5. Contrôlez ensuite le solde dans la fiche client ou l'impression disponible.

Quantité supérieure à un

Une quantité saisie sur une prestation consomme plusieurs passages lorsqu'elle est autorisée et cohérente avec le solde. Des correctifs historiques ont porté sur ce scénario : testez-le sur la version installée avant de l'utiliser en production.

Prestation offerte

Les fonctions Article offert ou Ticket offert peuvent modifier l'impact commercial tout en conservant la logique de l'abonnement. Les versions anciennes ont reçu un correctif pour actualiser correctement la fiche client dans ce cas.

Une prestation facturée à zéro n'est pas nécessairement sans consommation. Le droit peut être décrémenté même si le prix de la ligne est nul. Testez séparément prix, offert et compteur.

Ne créez pas une ligne manuelle négative ou positive pour ajuster un compteur sans comprendre son effet sur le ticket, la TVA et les droits d'abonnement.

10. Fonction 199 dans le ticket

Conseil technicien : la fonction 199 ne crée ni ne recharge un abonnement. Elle affiche uniquement les prestations disponibles d'un client sélectionné.

La fonction 199 est utilisable dans un ticket après la sélection du client.

Après sélection du client, la fonction 199 affiche les prestations disponibles de ses abonnements en cours de validité. Si la fenêtre est vide, contrôlez la fiche client, la validité, les quotas et les articles liés.

Usage conseillé

1. Sélectionnez le client.
2. Appuyez sur la touche 199.
3. Choisissez la prestation réellement demandée.
4. Contrôlez son abonnement, sa validité et son solde.
5. Validez la ligne puis le ticket.

Avantages

- évite de mémoriser tous les codes techniques ;
- limite l'appel d'une prestation non détenue ;
- présente uniquement les droits encore utilisables ;
- facilite le travail de l'accueil ;
- réduit les erreurs entre plusieurs formules du même client.

Si aucune prestation n'apparaît, cela ne signifie pas forcément que le client n'a jamais acheté d'abonnement : la formule peut être expirée, épuisée, affectée à un doublon client ou incohérente.

11. Passages, quotas et solde restant

Conseil technicien : toute modification d'une formule, d'un code ZABO, d'un article de prestation, d'une durée, d'un quota, d'une touche ou d'un recalcul doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez et testez sur un dossier de recette.

Formule illimitée

Le client peut utiliser les prestations définies sans quota quantitatif pendant la durée de validité.

Formule limitée

```
Solde d'une prestation  
= nombre maximal prévu  
- quantités consommées  
+ corrections ou annulations validées
```

Exemple

Prestation	Quota initial	Consommé	Reste
Entrée piscine	10	4	6
Coaching	2	1	1
Sauna	Illimité	Suivi historique	Illimité jusqu'à expiration

Impression après consommation

Depuis février 2018, le solde des prestations restantes peut être imprimé à la suite de chaque prestation appelée.

Contrôles

- la quantité consommée est positive ;
- le solde ne devient pas négatif ;
- la date du ticket correspond au passage réel ;
- le client est identique à celui de l'abonnement ;
- les annulations rétablissent les droits selon la procédure ;
- les tickets distants ont été intégrés avant de conclure au solde.

Ne modifiez pas directement les compteurs pour offrir un passage. Utilisez une opération commerciale et une procédure tracée.

12. Durée et date de validité

Conseil technicien : toute modification d'une formule, d'un code ZABO, d'un article de prestation, d'une durée, d'un quota, d'une touche ou d'un recalcul doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez et testez sur un dossier de recette.

La formule contient une durée exprimée en jours. La date enregistrée dépend de l'achat ou du rechargement et doit être vérifiée sur la version installée.

Points à définir commercialement

- le jour d'achat compte-t-il comme premier jour ?
- le renouvellement repart-il du jour du paiement ou prolonge-t-il la date actuelle ?
- les passages non utilisés sont-ils perdus ?
- une fermeture exceptionnelle prolonge-t-elle la validité ?
- une formule peut-elle commencer à une date future ?
- quelle preuve est remise au client ?

Les sources décrivent une durée à partir de la date d'achat, mais ne documentent pas un moteur complet de date différée, de gel ou de prorogation automatique. Testez la règle exacte de votre version avant de la promettre commercialement.

Abonnement expiré

KWISATZ refuse normalement la consommation d'une prestation lorsque la date de validité est dépassée. La fonction 199 ne présente que les abonnements en cours de validité.

13. Renouveler ou recharger un abonnement

Conseil technicien : toute modification d'une formule, d'un code ZABO, d'un article de prestation, d'une durée, d'un quota, d'une touche ou d'un recalcul doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez et testez sur un dossier de recette.

Le renouvellement ou rechargement s'effectue uniquement dans un ticket : sélectionnez le client puis appelez de nouveau le même article principal ZABO.

Procédure

1. Ouvrez la fiche client.
2. Contrôlez la formule existante, sa date et ses soldes.
3. Expliquez au client le nouveau prix, la durée et les droits.
4. Revenez en vente directe avec ce client sélectionné.
5. Appelez l'article principal de la même formule.
6. Contrôlez le message de rechargement.
7. Encaissez et validez.
8. Contrôlez la nouvelle date et les nouveaux quotas.
9. Conservez le ticket ou document de renouvellement.

Renouvellement anticipé

Testez le comportement avant de permettre un renouvellement alors que la formule est encore active :

- nouvelle date calculée depuis le jour de vente ;
- prolongation éventuelle de la date existante ;
- remise à zéro ou ajout des passages ;
- sort des passages encore disponibles.

Ne supposez pas que les passages non consommés sont automatiquement reportés. La documentation analysée ne garantit pas un cumul des reliquats lors d'un rechargement.

14. Suspension, gel, résiliation et changement de formule

Conseil technicien : toute modification d'une formule, d'un code ZABO, d'un article de prestation, d'une durée, d'un quota, d'une touche ou d'un recalcul doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez et testez sur un dossier de recette.

Aucune fonction standard autonome nommée Suspension, Gel, Résiliation ou Reconduction automatique n'est documentée dans les sources analysées.

Suspension temporaire

Lorsque l'entreprise accepte un gel pour maladie, fermeture ou autre motif, définissez une procédure :

1. recueillir le motif et la période selon la politique ;

2. faire autoriser l'opération ;
3. conserver une trace minimale dans un emplacement approprié ;
4. déterminer la nouvelle date de fin ;
5. faire appliquer la correction par la fonction prévue ou par le support ;
6. contrôler la fonction 199 et les passages ;
7. remettre une confirmation au client.

Résiliation

La résiliation commerciale peut nécessiter :

- l'arrêt des futurs prélèvements ;
- le traitement d'un remboursement ou avoir ;
- la conservation de l'historique ;
- le blocage de nouvelles consommations ;
- la mise à jour des outils externes ;
- une preuve de la date de fin.

Changement de formule

Un client ne pouvant détenir qu'une occurrence de chaque code, un changement vers une autre formule doit être traité avec un nouveau code d'abonnement, puis avec une règle claire pour les droits restants de l'ancienne formule.

Ne supprimez pas l'historique d'abonnement pour simuler une résiliation. La suppression peut empêcher d'expliquer les passages, remboursements et tickets antérieurs.

15. Encaisser l'abonnement dans le ticket

L'article principal doit être ajouté à un ticket de Vente directe rattaché au client. Le ticket est ensuite totalisé, encaissé et validé.

Une facture, une échéance, un mandat SEPA, un prélèvement ou une écriture de financier ne crée pas automatiquement l'abonnement et ne recharge pas ses droits.

Lorsqu'un paiement est traité en dehors de la Vente directe, créez ensuite le ticket d'abonnement selon la procédure validée. Ne modifiez jamais directement les droits ou les compteurs pour compenser l'absence de ticket.

Conseil technicien : un règlement ou prélèvement externe ne crée pas les droits. Le ticket d'abonnement reste nécessaire.

Ne confondez pas la présence d'un mandat SEPA avec un abonnement actif. Le paiement et le droit de consommer doivent être rapprochés explicitement.

16. Consulter l'historique du client

Conseil technicien : toute modification d'une formule, d'un code ZABO, d'un article de prestation, d'une durée, d'un quota, d'une touche ou d'un recalcul doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez et testez sur un dossier de recette.

L'onglet **Abonnements** de la fiche client, disponible en modification ou visualisation, présente l'historique des formules relatives à ce client.

À contrôler

- code et libellé de la formule ;
- date d'achat ou de début ;
- date de validité ;
- type limité ou illimité ;
- prestations incluses ;
- quantités initiales, consommées et restantes ;
- rechargements ;
- tickets de consommation ;
- anomalies ou corrections.

Historique utile au contrôle

- onglet Abonnements de la fiche client ;
- tickets de souscription, rechargement et consommation ;
- tickets annulés ou contre-passés ;
- journaux applicatifs disponibles dans la version.

Un ticket anonyme, un doublon client ou un ticket distant non intégré ne rejoindra pas correctement l'historique attendu.

17. Planning et ticket d'abonnement

Le planning peut préparer un rendez-vous, mais il ne crée pas et ne consomme pas directement un abonnement. La prestation doit être appelée et validée dans un ticket de Vente directe avec le client sélectionné.

La présence d'une prestation dans un rendez-vous ne décrémente aucun passage tant que le ticket correspondant n'a pas été validé.

18. Annulations, retours et corrections

Conseil technicien : toute modification d'une formule, d'un code ZABO, d'un article de prestation, d'une durée, d'un quota, d'une touche ou d'un recalcul doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez et testez sur un dossier de recette.

Annulation avant validation

Avant validation, supprimez la ligne du ticket. Après validation, utilisez une procédure applicative de retour ou de contre-passation du ticket et contrôlez les droits du client.

Ticket validé

Utilisez les procédures de retour ou de contre-passation en conservant le ticket d'origine. Testez les conséquences sur :

- la création ou le rechargement de l'abonnement ;
- la date de validité ;
- les passages restants ;
- le remboursement ;
- la fidélité ;
- la comptabilité.

Prestation annulée

Une annulation après consommation doit rendre le passage uniquement lorsque la séance n'a pas réellement été effectuée et que la politique le prévoit.

Offerts

Des correctifs historiques ont concerné les fonctions Article offert et Ticket offert sur les abonnements et prestations. Utilisez une version récente et testez chaque opération spéciale.

Ne recrédez pas manuellement un passage et ne remboursez pas séparément le ticket sans vérifier que les deux opérations ne rétablissent pas deux fois le même droit.

19. Synchronisation entre postes ou sites

Conseil technicien : toute modification d'une formule, d'un code ZABO, d'un article de prestation, d'une durée, d'un quota, d'une touche ou d'un recalcul doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez et testez sur un dossier de recette.

Dans une installation multi-sites, les droits sont actualisés à partir des tickets d'abonnement et de prestation transmis par les interfaces prévues.

Échanges documentés

- l'export des articles transporte les tarifs spéciaux article, tarifs à venir et opérations spéciales ;
- l'export des clients transporte les abonnements clients dans une table d'échange dédiée ;
- l'intégration d'un ticket contenant un article d'abonnement ou de prestation actualise la fiche client ;
- les caisses et le Back-Office doivent utiliser des versions compatibles.

Contrôles

1. Vérifiez le même code client sur tous les sites.
2. Vérifiez la présence de la formule et des articles.
3. Vérifiez le dernier ticket de souscription.
4. Vérifiez les tickets de prestations.
5. Contrôlez les journaux interface de communication et interface de communication.
6. Comparez date et soldes entre magasin et siège.
7. Corrigez l'échange avant de lancer un recalcul.

Un même client créé sous plusieurs codes peut disposer de deux historiques d'abonnement différents.
Ne fusionnez pas les tables manuellement.

20. Listes, statistiques et renouvellements à prévoir

Conseil technicien : toute modification d'une formule, d'un code ZABO, d'un article de prestation, d'une durée, d'un quota, d'une touche ou d'un recalcul doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez et testez sur un dossier de recette.

Listing des formules

La fenêtre Abonnements permet d'imprimer la liste des définitions avec conditions et tris.

Suivi client

L'onglet Abonnements de la fiche client fournit le suivi individuel. Pour une campagne globale, utilisez un état ou un export adapté.

21. Contrôle et recalcul des abonnements

Conseil technicien : toute modification d'une formule, d'un code ZABO, d'un article de prestation, d'une durée, d'un quota, d'une touche ou d'un recalcul doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez et testez sur un dossier de recette.

Dans les procédures de contrôle des fichiers, l'item **Abonnements** vérifie la cohérence et la validité des abonnements clients.

Avant de lancer

1. Effectuez une sauvegarde complète.
2. Fermez ou avertissez les autres utilisateurs.
3. Vérifiez les communications multi-sites.
4. Notez les clients et abonnements présentant une anomalie.
5. Lancez la procédure depuis le poste prévu.

Contraintes

- le traitement verrouille des fichiers ;
- il peut gêner l'utilisation en réseau ;
- une fois lancé, il n'est pas prévu pour être interrompu ;
- il recalcule la cohérence, mais ne remplace pas une analyse de la cause.

Ne lancez pas le recalcul pendant les encaissements ou pendant une intégration interfaces de communication.

22. Autorisations et prévention des abus

Conseil technicien : toute modification d'une formule, d'un code ZABO, d'un article de prestation, d'une durée, d'un quota, d'une touche ou d'un recalcul doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez et testez sur un dossier de recette.

- limiter la création et la modification des formules ;
- réserver les prix forcés et offerts aux vendeurs autorisés ;
- protéger les retours et contre-passations ;
- identifier chaque client avant consommation ;
- contrôler les homonymes et doublons ;
- ne pas partager les badges d'accès ;
- journaliser les corrections de passages ;
- rapprocher les prélèvements et droits actifs ;
- examiner les consommations inhabituelles ;
- protéger les exports contenant l'historique des clients.

Contrôle d'accès physique

KWISATZ peut confirmer des droits, mais la reconnaissance de la personne dépend de la procédure de l'établissement : carte client, code-barres, badge, photo justifiée ou contrôle nominatif.

Un code client connu ne doit pas suffire pour consommer les séances d'une autre personne lorsque l'abonnement est nominatif.

23. Recette avant mise en production

Conseil technicien : toute modification d'une formule, d'un code ZABO, d'un article de prestation, d'une durée, d'un quota, d'une touche ou d'un recalcul doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez et testez sur un dossier de recette.

1. Créer une formule simple et contrôler son code.
2. Vérifier l'article principal ZABO et une prestation associée.
3. Créer un client de recette.
4. Sélectionner le client avant l'article puis vendre la formule.
5. Contrôler la ligne du ticket et valider avec un règlement maîtrisé.
6. Vérifier la création de l'abonnement dans la fiche client.
7. Appeler la fonction 199 avec ce client.
8. Consommer une prestation et contrôler le quota.
9. Tester un article ordinaire portant le même libellé.
10. Tester le rechargement du même article principal.
11. Tester une annulation sur le dossier de recette.
12. Lancer le contrôle Abonnements uniquement sur une copie sauvegardée.

Le paramétrage est validé lorsque la souscription crée les bons droits, chaque prestation consomme le quota attendu, les dates bloquent les abonnements expirés, le rechargement produit le résultat commercial annoncé et tous les sites affichent le même solde.

24. Diagnostic rapide

Conseil technicien : relevez la version, le code de formule, le code ZABO, le client et le numéro du ticket avant toute intervention.

L'abonnement ne fonctionne pas dans le ticket

Vérifiez que l'opération est bien réalisée dans un ticket de Vente directe, que le client a été sélectionné avant l'article et que la touche appelle le code ZABO exact. Les devis, commandes, factures, rendez-vous et écritures financières ne déclenchent pas l'abonnement.

L'article d'abonnement est refusé en caisse

Contrôlez le client actif au moment de l'appel, la formule et le code ZABO exact. Vérifiez aussi que la touche n'appelle pas un article ordinaire portant le même libellé.

L'abonnement est vendu mais absent de la fiche client

Conservez le ticket validé et contrôlez le client, le code ZABO, la formule et la version. Ne recréez pas manuellement les droits.

KWISATZ annonce un rechargement alors qu'il s'agit d'une première vente

Le client possède probablement déjà une occurrence de cette formule, éventuellement ancienne ou expirée. Consultez tout l'onglet Abonnements et contrôlez les doublons clients.

La nouvelle souscription remplace des passages restants

Contrôlez le comportement standard du rechargement sur la version installée. Ne promettez pas le report des reliquats sans test. Créez au besoin une nouvelle formule commerciale distincte.

La fonction 199 n'affiche aucune prestation

La fonction 199 nécessite un client sélectionné et un abonnement valide. Contrôlez l'onglet Abonnements, la date, les quotas et les prestations liées.

La prestation est refusée alors qu'il reste des passages

Contrôlez la date, le bon code de prestation, le bon abonnement, les quantités déjà consommées et l'intégration des tickets distants.

La prestation est acceptée sans abonnement

Vérifiez que l'article appelé est bien l'article technique de prestation et non un article ordinaire portant le même libellé.

Une quantité de plusieurs séances ne décrémente qu'un passage

Utilisez une version récente. Un correctif historique a concerné les prestations vendues avec une quantité. Testez la quantité, le ticket et le compteur avant production.

Le solde restant n'est pas imprimé

Vérifiez la version, le modèle de ticket et les champs ou bandes associés aux abonnements. Le solde après prestation est documenté depuis février 2018.

Une prestation offerte ne met pas le compteur à jour

Mettez KWISATZ à jour et testez Article offert ou Ticket offert. Des anomalies anciennes ont été corrigées sur ce scénario.

Le ticket talon d'une prestation ne s'imprime pas

Contrôlez la version, l'article, l'imprimante et le modèle. Un correctif de janvier 2017 a concerné les talons des articles de type prestation d'abonnement.

La date de fin paraît incorrecte

Contrôlez la durée en jours, la date du ticket, le rechargement anticipé et la règle exacte de la version. Lancez le recalcul seulement après sauvegarde et analyse.

Le client est expiré mais la prestation reste disponible

Vérifiez l'horloge du poste, la validité enregistrée, les versions réseau et le résultat de la fonction 199. Utilisez la procédure de contrôle des abonnements.

Le passage est compté deux fois

Recherchez un ticket dupliqué, une réintégration interfaces de communication, deux lignes de prestation, un rappel de ticket ou une validation sur deux postes.

Le siège et le magasin affichent des soldes différents

Comparez le code client, les tickets, la date de dernière communication, les fichiers données d'abonnement client et les versions interfaces de communication.

Le prélèvement est accepté mais l'abonnement n'est pas renouvelé

C'est normal : le prélèvement ne recharge pas directement l'abonnement. Le renouvellement doit être enregistré par la vente de l'article ZABO dans un ticket rattaché au client.

L'abonnement est actif malgré un prélèvement rejeté

Le financier et l'abonnement sont deux circuits distincts. Le blocage ou la correction des droits doit suivre une procédure validée, sans modification directe des compteurs.

La procédure de recalcul semble bloquée

Le traitement verrouille les fichiers et n'est pas conçu pour être interrompu. Vérifiez l'activité réseau, laissez-le terminer et contactez le support avant toute fermeture forcée.

Impossible d'effacer une formule d'abonnement

Contrôlez les clients et historiques qui l'utilisent. Même si le bouton Effacer existe avec confirmation, ne supprimez pas une formule déjà commercialisée sans analyse de ses références.

Les renouvellements à venir sont introuvables

Aucun tableau standard autonome n'est documenté. Créez un état FastReport ou un export fondé sur la date de fin, le code formule et le client.

25. Actions à éviter

- tenter de créer, recharger ou consommer un abonnement hors d'un ticket de Vente directe ;
- vendre un abonnement sans client sélectionné ;
- réutiliser le code d'une ancienne formule ;
- supprimer ou détourner les articles techniques ZABO ;
- confondre passages d'abonnement et passages de fidélité ;
- promettre le report des reliquats sans test ;
- modifier directement les compteurs ou dates ;
- décrémenter une séance au seul rendez-vous créé ;
- recharger automatiquement après un prélèvement non rapproché ;
- supprimer l'historique lors d'une résiliation ;
- lancer le recalcul pendant les ventes ;
- fusionner manuellement les abonnements de doublons clients ;
- activer une campagne de renouvellement sans contrôle RGPD.

26. Liste de contrôle

Conseil technicien : toute modification d'une formule, d'un code ZABO, d'un article de prestation, d'une durée, d'un quota, d'une touche ou d'un recalcul doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez et testez sur un dossier de recette.

- Les abonnements sont vendus, rechargés et consommés uniquement dans les tickets.
- Chaque formule possède un code unique et durable.
- La durée commerciale est clairement définie.
- Le type limité ou illimité est correct.
- Les cinq prestations maximum sont configurées.
- Les quotas ont été testés.
- Les articles techniques, prix et TVA sont cohérents.
- Le client est obligatoire avant souscription et consommation.
- La fonction 199 est accessible à l'accueil.
- Le solde restant apparaît sur le ticket ou la fiche.
- Le rechargement anticipé a été testé.
- Le sort des reliquats est écrit dans les conditions.
- Les annulations et offerts rétablissent les droits attendus.
- Les paiements externes sont rapprochés, puis le ticket d'abonnement est créé selon la procédure.
- La suspension et la résiliation suivent une procédure.
- Les magasins et le siège affichent les mêmes droits.
- Un état des expirations est disponible.
- Le recalcul est lancé uniquement après sauvegarde.

27. Évolutions KWISATZ documentées

Conseil technicien : toute modification d'une formule, d'un code ZABO, d'un article de prestation, d'une durée, d'un quota, d'une touche ou d'un recalcul doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez et testez sur un dossier de recette.

Période	Évolution
Mai 2010	Création de la gestion des abonnements, des codes ZABO, des cinq prestations, de la validité en jours et des quotas.
Mars 2012	Correction du contrôle des prestations avec une quantité supérieure à une unité et retrait d'une ancienne dépendance de sérialisation caisse.
Avril 2016	Ajout de la fonction 199 — Prestations disponibles et corrections liées aux fonctions Article offert et Ticket offert.
Janvier 2017	Actualisation des droits lors de l'intégration de tickets d'abonnement ou de prestation entre installations compatibles.
Février 2018	Impression documentée du solde des prestations restantes après une prestation appelée.

28. Sources documentaires

- MENUS_KWISATZ — gestion des abonnements, codes, types, durée et cinq prestations.
- LesFonctionsDeCaisses — fonction 199, Prestations disponibles après sélection d'un client.
- Suivi de développement KWISATZ — codes ZABO, contrôle du client au moment de l'appel dans le ticket, création et rechargement des droits.
- Suivi de développement KWISATZ — quantités, offerts, tickets talons, impression des soldes et échanges entre installations.
- Documentation KWISATZ — fiche client, onglet Abonnements et procédure de contrôle.

Documentation KWISATZ. Les abonnements et prestations s'utilisent uniquement dans les tickets de Vente directe. Sélectionnez le client avant l'article ZABO. Les devis, commandes, factures, rendez-vous, prélèvements et écritures financières ne remplacent pas le ticket.

Catégorie : Fidélité, cartes, abonnements et campagnes clients · Mise à jour : 6 août 2026.