

Commandes Web, Click & Collect, livraisons et tickets en attente

KWISATZ peut recevoir des commandes de sites e-commerce, les convertir en tickets en attente, imprimer les informations de préparation, gérer le retrait en magasin ou la livraison à domicile, puis reprendre la commande en caisse pour son encaissement final.

Fiche : ECOM-CLICK-001 **Modules :** MCOMM / Vente directe / Tickets en attente

Public : vendeur, préparateur, livreur ou administrateur e-commerce **Risque :** élevé

Catégorie : Interfaces, e-commerce et multi-sites **Mise à jour :** 6 août 2026

Réponse directe

Activez **Gestion des ECommandes** dans **Outils > Préférences > Divers > Vente directe**, configurez le chemin d'échange ou la méthode MCOMM, puis placez la fonction **169 — Lecture commande Web** sur le clavier. La fonction récupère une commande dans le ticket. La fonction **202** peut automatiser sa mise en attente. Utilisez ensuite **121** pour la rappeler et **168** pour contrôler les informations de livraison.

Avant toute nouvelle lecture, recherchez le numéro de e-commande dans les tickets en attente et les ventes. Une commande relue ou un fichier XML réinjecté peut créer un doublon de vente, de préparation, de stock et de paiement.

Conseil technicien général

Conseil technicien — Avant toute modification, créez une sauvegarde exploitable, relevez les réglages existants et testez sur un dossier ou une caisse de recette. Modifiez un seul réglage à la fois, consignez le résultat et faites valider les changements sensibles par un technicien KWISATZ.

Sommaire

1. **Nature des fonctions KWISATZ citées**
2. **Licence et disponibilité**
3. **Distinguer KWISATZ des opérations externes**
4. **Protection des données**
5. **Comprendre l'architecture**
6. **Prérequis**
7. **Configurer la réception dans WKW_MCOMM**
8. **Configurer KWISATZ pour les ECommandes**
9. **Fonction 169 — Lecture commande Web**
10. **Fonction 202 — Mode automatique**
11. **Comprendre les tickets en attente**
12. **Fonction 121 — Rappel ticket en attente**
13. **Fonction 122 — Mettre un ticket en attente**
14. **Fonction 168 — Informations de livraison**
15. **Préparer la commande**
16. **Commandes prépayées et reste à payer**
17. **Frais de livraison et TVA**
18. **Finaliser un retrait en magasin**
19. **Finaliser une livraison à domicile**
20. **Annuler, modifier ou rembourser une commande Web**
21. **Prévenir les doubles intégrations**
22. **Données techniques utiles au diagnostic**
23. **Sécurité, données clients et disponibilité**
24. **Suivi opérationnel conseillé**
25. **Recette avant mise en production**
26. **Diagnostic rapide**

- 27. **Actions à éviter**
- 28. **Liste de contrôle**
- 29. **Évolutions KWISATZ documentées**
- 30. **Sources documentaires**

1. Nature des fonctions KWISATZ citées

Une fonction de consultation, de correction, financière, de périphérique ou de sélection n'a pas le même effet. Les fonctions citées ci-dessous restent limitées au comportement documenté.

Fonction	Nature	Effet documenté et limite
121	Fonction de gestion des tickets	Concerne les tickets en attente ; son effet exact doit rester celui décrit dans la procédure.
122	Fonction de gestion des tickets	Concerne les tickets en attente ; son effet exact doit rester celui décrit dans la procédure.

Conseil technicien — Relevez le modèle, le raccordement et les réglages actuels. Testez le périphérique sur une caisse de recette, un changement à la fois, puis faites valider le retour en production.

2. 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.

3. Distinguer KWISATZ des opérations externes

Un enregistrement dans KWISATZ ne prouve pas automatiquement qu'une opération a été exécutée dans un système externe : débit ou remboursement TPE, mouvement physique d'espèces, envoi de SMS ou d'e-mail, ou action réalisée sur une plateforme.

Conseil technicien — Ne présentez pas une interface comme instantanée si ce comportement n'est pas documenté. Une base métier partagée ne signifie pas nécessairement que les tickets temporaires ou les fichiers locaux sont partagés.

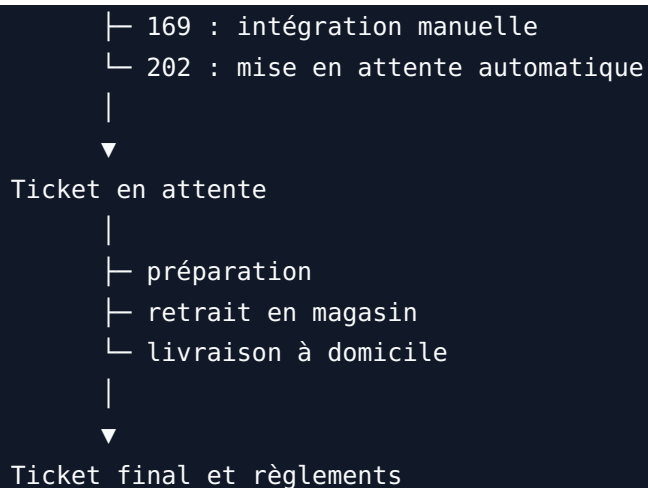
Conseil technicien — Relevez le modèle, le raccordement et les réglages actuels. Testez le périphérique sur une caisse de recette, un changement à la fois, puis faites valider le retour en production.

4. 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.

5. Comprendre l'architecture

```
Site e-commerce
|
▼
WKW_MCOMM
|
├─ Webservice natif
├─ Fichiers XML locaux
├─ Fichiers XML distants via FTP/SFTP
|
▼
Dossier d'échange / données de commande
|
▼
Vente directe KWISATZ
|
```



Trois méthodes documentées

Méthode	Principe	Point d'attention
Webservice natif	MCOMM appelle l'interface propre à la plateforme et récupère les commandes.	Contrôler URL, authentification, statuts et journaux de l'interface.
Fichiers XML locaux	MCOMM ou un tiers dépose des fichiers XML au format générique dans un répertoire local ou réseau.	Format XML, droits Windows, unicité des fichiers et archivage.
FTP ou SFTP	MCOMM récupère les fichiers d'un emplacement distant puis les recopie dans le dossier local.	Privilégier SFTP, protéger les identifiants et surveiller les reprises après coupure.

Selon la méthode et la configuration MCOMM, une commande peut être intégrée sous forme de bon de commande, de facture ou de fichier Click & Collect destiné à la caisse. Vérifiez le choix **Intégrer sous forme de**.

Ne faites pas fonctionner simultanément deux méthodes récupérant les mêmes commandes sans règle d'unicité.

Conseil technicien — Sauvegardez et relevez les chemins, droits, identifiants techniques et fréquences existants. Testez les échanges sur un périmètre limité et faites valider les changements d'interface par un technicien KWISATZ.

6. Prérequis

- WKW_MCOMM est installé et correctement sérialisé ;
- la plateforme e-commerce est configurée ;
- la méthode de lecture des commandes est définie ;
- le dossier XML ou le webservice est accessible ;
- les articles Web correspondent à des articles KWISATZ ;
- les TVA, prix et unités sont cohérents ;
- les frais de livraison disposent d'un traitement défini ;
- les clients peuvent être identifiés ou créés selon la procédure ;
- les fonctions 121, 122, 168 et 169 sont accessibles ;
- la fonction 202 est utilisée seulement après recette ;
- les imprimantes de ticket, production ou cuisine sont testées ;
- une procédure d'annulation et de remboursement existe ;
- les sauvegardes et journaux sont disponibles.

Les développements initiaux du Click & Collect ont été associés au Pack caisse (fonctions avancées) dans certaines versions historiques. Vérifiez la licence réellement installée et les modules inclus.

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.

7. Configurer la réception dans WKW_MCOMM

Méthode de lecture

Dans la section relative aux bons de commande ou commandes, sélectionnez la méthode utilisée :

1. webservice natif ;
2. lecture de fichiers XML locaux ;
3. lecture de fichiers XML distants via FTP ou SFTP.

Fichiers XML locaux

- utiliser le format XML attendu par l'interface générique ;
- définir un répertoire exclusivement réservé aux commandes ;

- accorder les droits en lecture, écriture, renommage et suppression ;
- éviter les dossiers synchronisés par plusieurs services concurrents ;
- contrôler l'encodage et les caractères spéciaux XML ;
- archiver les fichiers rejetés hors du dossier actif.

FTP / SFTP

Les zones documentées comprennent notamment : adresse, utilisateur, mot de passe, mode passif, chemin racine et utilisation de SSH/SFTP.

N'exposez pas un serveur FTP non chiffré sur Internet si SFTP ou un transport sécurisé est disponible.
Ne placez jamais les identifiants dans un document public ou un ticket.

Intégrer sous forme de

Choix	Résultat
Bon de commande	Création d'un document de gestion commerciale.
Facture	Création d'une facture selon l'interface et les règles configurées.
Fichier XML Click & Collect	Dépôt d'une commande destinée à être récupérée par la vente directe.

Cette fiche concerne principalement le troisième circuit. Un bon de commande ou une facture importée suit le cycle des documents commerciaux et ne doit pas être réintégré en caisse comme une deuxième commande Click & Collect.

Conseil technicien — Sauvegardez avant le traitement, conservez les paramètres et le fichier source, puis testez un échantillon sur un dossier de recette. Contrôlez les résultats avant de traiter l'ensemble.

8. Configurer KWISATZ pour les ECommandes

Accès : Outils > Préférences > Divers > Vente directe > Gestion des ECommandes.

Option	Effet
Activée	Autorise la vente directe à détecter les nouvelles commandes Web.
Emplacement des fichiers XML	Répertoire dans lequel les commandes destinées à la caisse sont déposées.

Détection

Les versions historiques surveillaient le dossier à intervalles réguliers, signalaient l'arrivée d'une commande par un son et mettaient à jour le compteur de la fonction 169.

Son d'arrivée

Le fichier `Son_Commande_Web.Wav` a été utilisé dans les développements documentés. Vérifiez sa présence et la sortie audio du poste si le compteur augmente sans alerte sonore.

Le chemin doit pointer vers le dossier du bon établissement. Une caisse raccordée au dossier d'un autre magasin peut intégrer des commandes qui ne lui sont pas destinées.

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.

9. Fonction 169 — Lecture commande Web

La fonction **169** :

- affiche sur son bouton le nombre de commandes Web en attente ;
- récupère une commande dans le ticket en cours ;
- traite les commandes une par une ;
- reprend généralement la plus ancienne commande disponible ;
- alimente les articles et informations associées ;
- permet ensuite la mise en attente ou la finalisation.

Procédure manuelle

1. Vérifiez que le ticket en cours est vide.

2. Notez le compteur affiché sur la touche 169.
3. Appuyez une seule fois sur la touche.
4. Attendez le chargement complet.
5. Contrôlez le numéro Web et le client.
6. Contrôlez les lignes, commentaires et options.
7. Contrôlez la livraison et le paiement.
8. Mettez le ticket en attente pour préparation ou finalisez-le.
9. Vérifiez que le compteur diminue.

N'appellez pas la fonction 169 dans un ticket contenant déjà des ventes sans procédure de cumul explicitement testée.

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.

10. Fonction 202 — Mode automatique

202 — Lecture commande Web, mode automatique (On/Off) fonctionne comme une bascule.

État	Comportement
Désactivé	L'opérateur utilise la fonction 169 pour intégrer les commandes une par une.
Activé	Les commandes reçues sont automatiquement transformées en tickets en attente.

Avantages

- aucune intervention nécessaire à chaque arrivée ;
- préparation plus rapide ;
- commandes disponibles dans la liste des tickets en attente ;
- réduction du risque d'oubli lorsque l'activité est forte.

Risques

- commandes intégrées avant correction d'un mauvais paramétrage ;
- multiplication rapide des doublons ;

- impressions de préparation inutiles ;
- erreurs de prix ou TVA propagées sans contrôle ;
- tickets en attente difficiles à identifier si les commentaires sont insuffisants.

Le fonctionnement général du mode automatique a été corrigé en mars 2022 afin qu'il fonctionne dans le Click & Collect classique, sans dépendre d'anciennes balises spécifiques. Utilisez une version récente.

Activez le mode automatique seulement après avoir validé plusieurs commandes manuelles de bout en bout.

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.

11. Comprendre les tickets en attente

Un ticket en attente conserve les ventes sans produire encore le ticket de caisse définitif. Il peut être préparé puis rappelé.

Mode simple ou multiple

Réglage	Comportement
Plusieurs tickets non autorisés	La fonction 122 gère un ticket en attente unique ; un nouvel appui le rappelle.
Plusieurs tickets autorisés	Chaque ticket est mémorisé séparément ; la fonction 121 affiche la liste de rappel.

Compteur

Depuis les versions documentées de 2023, le bouton associé à la fonction 121 peut afficher le nombre de tickets en attente. Sur un réseau, les tickets des autres postes sont actualisés périodiquement.

Insertion dans un ticket déjà ouvert

Le centre d'encaissement peut proposer :

- Jamais ;
- Toujours avec demande de confirmation ;

Réaffectation au vendeur actif

Le centre peut également proposer :

- Jamais ;
- Toujours avec avertissement ;
- Toujours sans avertissement.

Pour le Click & Collect, le réglage sans confirmation peut accélérer le travail mais augmente le risque de cumuler deux commandes clients différentes. Réservez-le à un processus maîtrisé.

Conseil technicien — Sauvegardez et relevez les chemins, droits, identifiants techniques et fréquences existants. Testez les échanges sur un périmètre limité et faites valider les changements d'interface par un technicien KWISATZ.

12. Fonction 121 — Rappel ticket en attente

La fonction **121** affiche la liste des tickets en attente.

Paramètre livreur

```
121 -LI[CODE_LIVREUR]
```

Le paramètre **-LI** limite la liste aux tickets affectés au livreur indiqué.

Méthodes de sélection

- choix dans la liste ;
- recherche par commentaire ou colonne visible ;
- filtre livreur ;
- lecture d'un code-barres de rappel selon la configuration ;
- numéro de caisse et de ticket pour les environnements multi-postes.

Contrôles avant rappel

1. Comparer le numéro Web.
2. Comparer le nom du client.
3. Comparer le mode retrait ou livraison.
4. Comparer la date et l'heure prévues.
5. Comparer le montant total.
6. Vérifier le statut prépayé.
7. Vérifier que la commande n'a pas déjà été remise.

Lorsqu'un code-barres incorrect est lu dans la liste, utilisez une version récente qui empêche le retour chariot de sélectionner accidentellement la ligne courante.

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.

13. Fonction 122 — Mettre un ticket en attente

Paramètre	Effet
- IT	Imprime le ticket lors de la mise en attente.
- SC	Ne présente pas la fenêtre de confirmation.
- VD [CODE]	Force l'affectation au vendeur indiqué.
- ST	Ajoute automatiquement une ligne de sous-total.
- C0	Demande ou reprend un commentaire lors de la mise en attente.

Commentaire recommandé

Utilisez un format court et stable :

N'inscrivez pas de mot de passe, numéro de carte ou information inutile dans ce commentaire.

Impression

L'impression à la mise en attente peut servir de bon de préparation. Contrôlez toutefois que les cuisines, ateliers ou rayons ne reçoivent pas plusieurs impressions lors des rappels et corrections.

Le paramètre **-SC** retire une confirmation. Ne l'utilisez pas tant que les opérateurs ne maîtrisent pas l'identification des commandes.

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.

14. Fonction 168 — Informations de livraison

La fonction **168** — **Saisie des informations de livraison** ouvre une fenêtre contenant notamment :

- le livreur ;
- le client ;
- la date prévue ;
- l'heure prévue ;
- le mode de retrait ou livraison.

Modes documentés

Mode	Usage
Sur place	Consommation ou remise immédiate dans l'établissement selon l'activité.
Retrait en magasin	Le client vient chercher la commande.
Livraison à domicile	La commande est confiée à un livreur et remise à l'adresse prévue.

Indicateur technique

Le champ documenté `TICKET_ENTETE.RESA_LIVRAISON` distingue notamment :

- `0` : retrait en magasin, valeur par défaut ;
- `1` : livraison à domicile.

Ces champs sont utiles au diagnostic et aux modèles d'impression. Ne les modifiez pas directement en base.

Livreurs

Les livreurs sont gérés dans la table des vendeurs avec l'indicateur **Livreur**. Le ticket mémorise le code du livreur affecté.

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.

15. Préparer la commande

Bon de préparation

Le ticket en attente ou les tickets de production peuvent présenter :

- le numéro de e-commande ;
- le client ;
- la date et l'heure ;
- le type de retrait ;
- le livreur ;
- les articles et quantités ;
- les composants de menus ;
- les suppléments et commentaires ;
- le statut déjà payé ou non réglé ;
- les frais de livraison.

Imprimantes

Les articles peuvent être dirigés vers des imprimantes de production ou de cuisine. Testez particulièrement :

- les articles de type menu ;
- les composants ;
- les suppléments payants ;
- les commentaires ;
- les quantités négatives ou annulations ;
- les reprises après coupure.

Organisation physique

1. Attribuez un numéro ou un emplacement de préparation.
2. Associez le ticket imprimé au colis.
3. Vérifiez les produits sensibles, frais ou pesés.
4. Marquez la commande prête dans le processus interne.
5. Rangez-la dans une zone contrôlée.
6. Ne validez pas fiscalement le ticket avant le moment prévu par la procédure.

KWISATZ gère le ticket et ses informations, mais les états « reçue », « en préparation », « prête » ou « remise » doivent être clairement organisés par l'entreprise lorsqu'aucun workflow externe ne les porte.

16. Commandes prépayées et reste à payer

Les versions récentes renseignent dans le ticket des informations spécifiques à la commande Web :

Information	Utilisation
Commande Web	Indique que le ticket provient du canal e-commerce.
Numéro Web	Identifiant de rapprochement avec la plateforme.
Prépayée	Indique qu'un paiement a déjà été effectué en ligne.
Type de paiement	Libellé ou nature du paiement transmis.
Montant déjà payé	Somme à déduire du montant à encaisser sur place.

Contrôle

```

Reste à encaisser
= Total KWISATZ validé
- Montant Web déjà payé
- Autres règlements ou acomptes repris

```

Cas usuels

- commande entièrement payée : ne pas redemander le total ;
- commande partiellement payée : encaisser uniquement le reste ;
- paiement annoncé mais non confirmé : vérifier la plateforme avant validation ;
- prix modifié en magasin : appliquer la procédure d'écart ou remboursement ;
- commande annulée après paiement : traiter le remboursement sur la plateforme et dans KWISATZ de façon cohérente.

Le texte « payé » dans un commentaire ne constitue pas une preuve. Contrôlez le statut et le montant transmis, ainsi que le back-office du prestataire en cas de doute.

Conseil technicien — Sauvegardez et relevez les chemins, droits, identifiants techniques et fréquences existants. Testez les échanges sur un périmètre limité et faites valider les changements d'interface par un technicien KWISATZ.

17. Frais de livraison et TVA

Le format Click & Collect documenté peut transmettre :

Balise	Contenu
<code>DeliveryTaxAmount</code>	Montant TTC des frais de livraison.
<code>DeliveryTaxAmountTE</code>	Montant HT des frais de livraison.
<code>DeliveryTaxIDTax</code>	Code TVA à appliquer aux frais.
<code>DeliveryTaxID</code>	Code produit à utiliser pour matérialiser les frais, lorsqu'il est renseigné.

Contrôles

- le total transmis correspond au site ;
- le produit de frais existe et est vendable ;
- le code TVA est valide ;
- le HT, la TVA et le TTC sont cohérents ;
- les frais ne sont pas ajoutés deux fois ;
- le remboursement d'une commande traite aussi les frais selon la politique applicable.

Ne créez pas un article de livraison générique avec une TVA arbitraire. Faites valider la règle fiscale et testez les commandes comportant plusieurs taux de TVA.

18. Finaliser un retrait en magasin

1. Demandez le numéro de commande ou l'identité du client.
2. Utilisez la fonction 121 ou scannez le code de rappel.
3. Comparez le numéro Web et le nom.
4. Vérifiez que le colis correspond au ticket.
5. Contrôlez le statut prépayé et le reste dû.
6. Ajoutez les modifications autorisées si nécessaire.
7. Encaissez uniquement le solde.
8. Validez et imprimez le ticket final.

9. Remettez la commande.
10. Classez ou détruisez le bon de préparation selon la procédure.

Pièce d'identité

Ne demandez une pièce d'identité que si la procédure, la valeur ou la nature du retrait le justifie. Ne copiez pas le document sans nécessité et base légale.

Lorsque plusieurs personnes peuvent retirer la commande, prévoyez un code, un nom autorisé ou une procédure explicite plutôt qu'une simple reconnaissance orale.

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.

19. Finaliser une livraison à domicile

Avant départ

- adresse et téléphone contrôlés ;
- date et créneau confirmés ;
- livreur affecté ;
- commande complète ;
- statut payé ou montant à encaisser connu ;
- moyen de paiement mobile disponible si nécessaire ;
- produits frais ou réglementés préparés selon la procédure.

Fonction 121 filtrée

Une touche `121 -LI[CODE_LIVREUR]` peut afficher uniquement les tickets affectés à un livreur.

À la remise

1. Vérifiez le destinataire.
2. Remettez les produits.
3. Encaissez le solde réel si nécessaire.
4. Conservez la preuve de livraison prévue par l'entreprise.
5. Finalisez le ticket selon l'organisation du site.

6. Signalez immédiatement un refus, une absence ou un paiement impossible.

Ne marquez pas une livraison comme terminée uniquement parce que le livreur a quitté le magasin.

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.

20. Annuler, modifier ou rembourser une commande Web

Avant intégration en caisse

Annulez ou corrigez de préférence dans la plateforme, puis vérifiez que la commande ne sera pas transmise.

Après mise en attente

1. Retrouvez le ticket exact.
2. Vérifiez s'il est prépayé.
3. Annulez le ticket en attente selon la procédure.
4. Rangez le fichier ou statut Web en cohérence.
5. Remboursez le paiement en ligne si nécessaire.
6. Annulez les impressions ou la préparation.
7. Contrôlez les stocks réservés ou préparés.

Après validation du ticket final

Utilisez les procédures normales de retour, remboursement ou contre-passation. Ne supprimez pas le ticket validé.

Historique des fichiers

Certaines interfaces historiques renommaient temporairement un XML en `.SAV`, l'effaçaient après solde ou le déplaçaient dans un dossier Annulation. Le comportement actuel doit être vérifié dans l'interface installée.

Annuler seulement sur le site ou seulement dans KWISATZ laisse les deux systèmes incohérents.

Conseil technicien — Sauvegardez et relevez les chemins, droits, identifiants techniques et fréquences existants. Testez les échanges sur un périmètre limité et faites valider les changements d'interface par un technicien KWISATZ.

21. Prévenir les doubles intégrations

Clé de contrôle

Utilisez en priorité le numéro de e-commande, complété par la plateforme, le magasin et la date.

Avant une relance manuelle

1. Rechercher le numéro dans les tickets en attente.
2. Rechercher le numéro dans les tickets validés.
3. Rechercher un bon de commande ou une facture importée.
4. Contrôler le journal MCOMM.
5. Contrôler le statut sur la plateforme.
6. Conserver une copie du fichier avant toute manipulation.

Balise de débogage

La balise non documentée `WKW_MCOMM_COMMANDES_FORCER_LECTURE=1` force la lecture des commandes sans tenir compte du statut `KWISATZ_OK` et ne modifie pas ce statut après lecture.

Cette balise peut provoquer des relectures répétées. Elle doit être utilisée uniquement par le support, sur une période courte, avec contrôle des numéros et retour à zéro.

Autres causes de doublon

- deux instances MCOMM sur le même compte ;
- webservice et XML actifs simultanément ;
- fichier recopié dans le dossier actif après traitement ;
- restauration d'une sauvegarde sans nettoyage du dossier d'échange ;
- commande intégrée en document puis en ticket ;
- statut plateforme non mis à jour après coupure ;
- lecture automatique laissée active pendant les tests.

Conseil technicien — Sauvegardez avant le traitement, conservez les paramètres et le fichier source, puis testez un échantillon sur un dossier de recette. Contrôlez les résultats avant de traiter l'ensemble.

22. Données techniques utiles au diagnostic

Champ ou table	Rôle documenté
TICKET_ENTETE.WEB_COMMANDE	Identifie un ticket issu d'une commande Web.
WEB_COMMANDE_NUMERO	Numéro de la commande e-commerce.
WEB_COMMANDE_PREPAYEE	Indicateur de paiement déjà effectué.
WEB_COMMANDE_PAIEMENT_TYPE	Type de paiement Web transmis.
WEB_COMMANDE_PAIEMENT_MONTANT	Montant déjà payé transmis à la caisse.
RESA_LIVRAISON	Retrait en magasin ou livraison à domicile.
CODE_LIVREUR	Livreur affecté au ticket.
TICKET_ATTENTE_ENTETE	Table d'entête utilisée par certaines files d'attente récentes.
TICKET_ATTENTE_DETAIL	Lignes de vente associées aux tickets de la file d'attente.

Les noms sont fournis pour lire les journaux, construire un état ou dialoguer avec le support. Ils ne constituent pas une invitation à modifier les données.

Ne changez jamais manuellement le statut de lecture, le numéro Web, le paiement ou les lignes d'attente dans la base.

23. Sécurité, données clients et disponibilité

- limiter les droits du compte MCOMM ;
- utiliser HTTPS, SFTP ou VPN selon l'architecture ;

- protéger les identifiants d'API et de transfert ;
- restreindre les droits NTFS du dossier XML ;
- ne pas exposer le partage Windows sur Internet ;
- journaliser les récupérations et erreurs ;
- séparer les dossiers Production et Test ;
- protéger les exports contenant les coordonnées clients ;
- prévoir une procédure lors d'une panne Internet ;
- sauvegarder les données et conserver temporairement les fichiers rejetés.

Données personnelles

Une commande peut contenir nom, adresse, email, téléphone, commentaire de livraison et historique d'achat. N'imprimez et ne transmettez que les informations nécessaires.

Ne laissez pas les bons de livraison ou de préparation contenant des coordonnées clients accessibles au public.

Conseil technicien — Sauvegardez avant le traitement, conservez les paramètres et le fichier source, puis testez un échantillon sur un dossier de recette. Contrôlez les résultats avant de traiter l'ensemble.

24. Suivi opérationnel conseillé

Indicateur	Contrôle
Commandes Web détectées	Compteur de la fonction 169 et journal MCOMM.
Tickets en attente	Compteur de la fonction 121 et liste détaillée.
Commandes anciennes	Date de création, date prévue et commentaire.
Commandes prépayées	Montant déjà payé, reste et rapprochement plateforme.
Livraisons	Livraison prévue, livreur, état interne et preuve de remise.
Annulations	Statut site, ticket, remboursement et préparation.
Erreurs XML	Fichier, encodage, caractère interdit, article ou TVA inconnue.
Doublons	Numéro Web présent dans plusieurs tickets ou documents.

Revue quotidienne

1. Comparer les commandes du site et les commandes reçues.
2. Examiner les tickets en attente anciens.
3. Contrôler les commandes prépayées non finalisées.
4. Contrôler les livraisons non remises.
5. Traiter les fichiers rejetés.
6. Rapprocher les paiements Web.
7. Archiver les anomalies et décisions.

Conseil technicien — Sauvegardez et relevez les chemins, droits, identifiants techniques et fréquences existants. Testez les échanges sur un périmètre limité et faites valider les changements d'interface par un technicien KWISATZ.

25. Recette avant mise en production

1. Créer une commande simple d'un article.
2. Créer une commande de plusieurs lignes.

3. Tester un menu avec composants et suppléments.
4. Tester un commentaire article et un commentaire de commande.
5. Tester un client existant.
6. Tester un nouveau client.
7. Tester le retrait en magasin.
8. Tester la livraison à domicile.
9. Tester l'affectation d'un livreur.
10. Tester une commande non payée.
11. Tester une commande entièrement prépayée.
12. Tester une commande partiellement payée.
13. Tester les frais de livraison et leur TVA.
14. Intégrer manuellement avec la fonction 169.
15. Vérifier le compteur avant et après lecture.
16. Mettre en attente avec commentaire.
17. Rappeler avec la fonction 121.
18. Rappeler avec un filtre livreur.
19. Tester le code-barres de rappel.
20. Tester le mode automatique 202.
21. Tester l'insertion dans un ticket déjà ouvert.
22. Tester la réaffectation au vendeur actif.
23. Annuler avant intégration.
24. Annuler après mise en attente.
25. Retourner une commande déjà finalisée.
26. Simuler une coupure Internet ou FTP.
27. Remettre le même XML et vérifier l'anti-doublon.
28. Comparer stocks, TVA, règlements et plateforme.

Le circuit est validé lorsque chaque commande est reçue une seule fois, reprise sous le bon numéro, préparée avec les bonnes informations, encaissée uniquement pour le reste dû et clôturée de façon cohérente dans KWISATZ, la plateforme et la comptabilité.

Conseil technicien — Sauvegardez et relevez les chemins, droits, identifiants techniques et fréquences existants. Testez les échanges sur un périmètre limité et faites valider les changements d'interface par un technicien KWISATZ.

26. Diagnostic rapide

Le compteur de la fonction 169 reste à zéro

Vérifiez que Gestion des ECommandes est activée, que le chemin XML est correct, que MCOMM a récupéré la commande, que le fichier est lisible et que le bouton appelle bien la fonction 169.

Le fichier XML est présent mais la commande n'est pas lue

Contrôlez le format générique, l'encodage, les caractères XML interdits, les droits du dossier, le statut de la commande et les journaux MCOMM.

La commande est intégrée deux fois

Recherchez deux méthodes de lecture actives, une balise de lecture forcée, une copie du fichier, deux instances MCOMM ou un statut Web non mis à jour.

La fonction 202 ne met rien en attente

Vérifiez que la bascule est active, que la fonction 169 fonctionne manuellement et utilisez une version récente intégrant le correctif de mars 2022.

La touche 121 n'affiche pas le bon compteur

Vérifiez la version, le mode spécial de la caisse, la fréquence de rafraîchissement et le délai réseau. Sur les postes réseau, la mise à jour peut être périodique.

La commande n'apparaît pas dans la liste des tickets en attente

Vérifiez le vendeur, le filtre livreur, la caisse, le dossier TICKETS, le poste d'origine et les options de liste.

Le ticket rappelé est affecté au mauvais vendeur

Contrôlez le paramètre **-VD** de la fonction 122 et le réglage de réaffectation au vendeur actif dans le centre.

Deux commandes sont cumulées dans le même ticket

Vérifiez l'option d'insertion dans le ticket en cours. Choisissez Jamais ou une confirmation tant que le processus n'exige pas explicitement le cumul.

Le commentaire n'apparaît pas dans la liste

Ajoutez `-C0` à la fonction 122, saisissez le commentaire avant la mise en attente et affichez la colonne Commentaire dans la liste.

Le code-barres de rappel sélectionne un mauvais ticket

Vérifiez le radical, le type, la caisse et le numéro. Utilisez une version récente qui n'interprète pas le retour chariot lorsque le code lu est incorrect.

Le numéro de e-commande n'est pas imprimé

Ajoutez le champ ou la balise prévue au modèle, notamment la balise historique `[NUEC]` dans l'entête du ticket de production lorsque disponible.

Les menus ou suppléments manquent sur le bon de préparation

Mettez KWISATZ à jour, contrôlez le modèle, les imprimantes de production, les composants et les commentaires importés depuis le XML.

Les prix de la commande sont à zéro

Contrôlez les prix transmis, le format XML, la région fiscale, les articles et la version. Des correctifs historiques ont concerné les commandes WooCommerce et certains contextes fiscaux.

Le coût PRHT est incohérent

Vérifiez la version et la méthode de valorisation du dossier : dernier prix de revient, prix moyen ou PRMP. Les anciennes intégrations Web ont fait l'objet d'un correctif.

La TVA ou les taxes sont fausses

Contrôlez le code TVA de chaque article, les balises de frais de livraison, le type de région et les règles de la plateforme.

Les frais de livraison sont absents

Vérifiez `DeliveryTaxAmount` , `DeliveryTaxAmountTE` , `DeliveryTaxIDTax` et le code produit de frais.

Les frais de livraison sont doublés

Vérifiez si la plateforme les a déjà inclus dans une ligne produit et si MCOMM ajoute également le produit de livraison.

La commande prépayée demande à nouveau le total

Vérifiez les champs de prépaiement, le type et le montant, le modèle de ticket et la logique de règlement utilisée. Ne créez pas un paiement manuel avant rapprochement.

Le montant Web payé est supérieur au total KWISATZ

Contrôlez les remises, substitutions, articles indisponibles, frais, arrondis et remboursement dû. Ne forcez pas un règlement supérieur au ticket final.

La livraison est enregistrée comme retrait magasin

Ouvrez la fonction 168 et vérifiez le mode. Contrôlez le champ de livraison et le mapping XML.

Le livreur ne voit pas ses commandes

Vérifiez que sa fiche vendeur porte l'indicateur Livreur, que le code est affecté au ticket et que la touche 121 utilise le bon paramètre `-LI` .

Une commande annulée revient dans la file

Contrôlez le statut plateforme, le fichier XML actif, la lecture forcée, les reprises FTP et le traitement d'annulation.

La caisse ne peut plus lire le dossier réseau

Vérifiez le partage, les droits du compte Windows, la disponibilité du serveur, le chemin UNC et les verrous. Ne basculez pas vers un dossier local sans traiter les commandes restantes.

Les commandes ne reviennent plus après une coupure FTP

Vérifiez le mode passif, SFTP, les identifiants, le chemin distant, les fichiers partiellement copiés et le journal de reprise MCOMM.

La caisse ralentit lors du rafraîchissement

Vérifiez la fréquence de rafraîchissement automatique des touches, le volume de tickets en attente et la version. Les développements 2023 ont limité certaines actualisations pour réduire les ralentissements.

Le ticket a été remis mais reste dans la liste

Vérifiez que le ticket final a été validé, qu'aucun fichier d'attente résiduel n'existe et que les autres postes ont rafraîchi leur liste.

27. Actions à éviter

- activer le mode automatique avant la recette manuelle ;
- utiliser deux méthodes de lecture pour les mêmes commandes ;
- forcer la lecture sans rechercher les numéros déjà intégrés ;
- relire un XML copié depuis les archives ;
- intégrer une commande dans un ticket non vide ;
- réencaisser une commande Web prépayée ;
- corriger le statut directement en base ;
- laisser FTP non chiffré ou un partage Windows exposé ;
- mettre les identifiants API dans un commentaire ;
- annuler seulement dans un des deux systèmes ;
- valider une commande livrée avant la preuve réelle de remise ;
- supprimer les fichiers rejetés avant analyse.

28. Liste de contrôle

- La plateforme et le magasin cible sont identifiés.
- Une seule méthode récupère chaque commande.
- Le dossier XML ou webservice est opérationnel.
- La fonction 169 affiche un compteur cohérent.
- Le mode 202 a été testé avant activation.
- Les commandes sont identifiées par leur numéro Web.

- Les tickets en attente portent un commentaire utile.
- L'insertion et la réaffectation vendeur sont maîtrisées.
- Le retrait et la livraison sont distingués.
- Le livreur, la date et l'heure sont renseignés.
- Les menus, suppléments et commentaires sont imprimés.
- Les frais de livraison et TVA sont contrôlés.
- Le statut prépayé et le montant payé sont contrôlés.
- Le client ne règle que le reste dû.
- Les annulations sont répercutées dans les deux systèmes.
- Les doublons sont recherchés avant toute relecture.
- Les journaux et fichiers rejetés sont conservés temporairement.
- Les données clients et identifiants techniques sont protégés.

29. Évolutions KWISATZ documentées

Période	Évolution
Octobre 2010	Ajout de la fonction 168, du statut Livreur dans la fiche vendeur et du code livreur dans l'entête du ticket.
2011	Premières intégrations de commandes Web en caisse, impression des menus, ingrédients, suppléments et signal sonore.
Décembre 2019	Ajout de Gestion des ECommandes, du dossier XML, du compteur de la fonction 169 et de la détection régulière des commandes.
Mai-juin 2020	Ajout des méthodes webservice, XML local et FTP/SFTP ; format Click & Collect ; distinction retrait magasin et livraison domicile.
Août 2020	Ajout de la fonction 202 pour la mise en attente automatique et de la balise d'impression du numéro de e-commande.
2021	Correctifs de valorisation, taxes, WooCommerce, frais de livraison et commandes Click & Collect.
Décembre 2021	Ajout des informations de prépaiement, type de paiement, montant payé, livraison, livreur et numéro Web dans les tickets.
Mars 2022	Généralisation du fonctionnement de la fonction 202 au Click & Collect classique et ajout du commentaire -C0 à la fonction 122.
Juillet-octobre 2023	Compteur des tickets en attente, options d'insertion et de réaffectation vendeur, réglages de rafraîchissement réseau.
Novembre-décembre 2023	Amélioration des codes-barres de rappel, sécurité de la sélection et prise en charge de tickets issus de bornes de commandes.
Mars 2026	Correctif de ressources lors de l'actualisation silencieuse de la liste des commandes Web en caisse.

Conseil technicien — Sauvegardez et relevez les chemins, droits, identifiants techniques et fréquences existants. Testez les échanges sur un périmètre limité et faites valider les changements d'interface par un technicien KWISATZ.

30. Sources documentaires

- MENUS_KWISATZ — fonctions 121, 122, 168, 169 et 202.
 - MENUS_KWISATZ — préférences Vente directe, Gestion des ECommandes.
 - LesFonctionsDeCaisses — paramètres des tickets en attente, livreurs et commandes Web.
 - Tutoriels KWISATZ — configuration Click & Collect et gestion des informations de livraison.
 - Suivi de développement KWISATZ — méthodes MCOMM, XML, FTP/SFTP, prépaiements, frais, compteurs, codes-barres et corrections.
 - Base de connaissance support — diagnostic des interfaces MCOMM, fichiers et communications.
-

Documentation KWISATZ. Cette fiche consolide les fonctions et évolutions présentes dans la base fournie. Les formats XML, capacités de la plateforme, options de licence, statuts et méthodes de paiement dépendent de la version et de l'interface installées. Toute activation du mode automatique ou lecture forcée doit être précédée d'une sauvegarde, d'un test et d'un contrôle des doublons.
Catégorie : Interfaces, e-commerce et multi-sites · Mise à jour : 6 août 2026.