

Contrôler les ventes annulées, offertes et remises par vendeur

KWISATZ permet de filtrer les statistiques par vendeur, puis de rapprocher les totaux d'annulation, les remises et les offerts avec les tickets détaillés et les fonctions de caisse utilisées.

Fiche : CAI-AUD-001 **Public :** responsables de magasin, contrôle interne et direction **Risque :** élevé
Catégorie : Vente directe — Vendeurs, sécurité et contrôle **Mise à jour :** 6 août 2026

Réponse directe

Dans les statistiques KWISATZ, sélectionnez la période et le **vendeur spécifique**, puis affichez les colonnes **Total annulation**, **Nombre de remises** et **Total remise**. Pour les articles offerts, utilisez la statistique **Pertes / Offerts** lorsqu'elle est disponible. Terminez par un contrôle détaillé dans la **Liste des tickets**, la **Liste des ventes** et les journaux afin de distinguer annulation de ligne, ticket abandonné, contre-passation, Offert 1/2 et remise classique.

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. Protection des données
4. Ne pas mélanger les opérations
5. Prérequis

6. Ouvrir l'analyse statistique
7. Sources de données
8. Afficher les indicateurs utiles
9. Contrôler les ventes offertes
10. Utilisation des fonctions Offert 1 et Offert 2
11. Contrôler les remises
12. Remises existantes et remise sur total
13. Contrôler les annulations
14. Reconnaître les tickets contre-passés
15. Vendeur du ticket ou vendeur de ligne
16. Correction du vendeur — fonction 155
17. Analyser la marge par vendeur
18. Indicateurs de pilotage conseillés
19. Contrôle par exception
20. Exporter les résultats
21. Personnaliser les listes de contrôle
22. Contrôler les droits
23. Checklist de contrôle vendeur
24. Compatibilité documentée
25. Diagnostic rapide
26. Résultat attendu
27. 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
155	Fonction de correction administrative	Peut corriger le rattachement administratif d'un ticket selon la procédure documentée.

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. 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. Ne pas mélanger les opérations

Opération	Fonction ou principe	Lecture de contrôle
Annulation de ligne avant validation	Fonction 030 — Annule ligne	Ligne supprimée ou contre-passée si le traçage des annulations est activé.
Abandon du ticket en cours	Fonction 031 — Abandonne ticket	Ticket non finalisé à distinguer d'une vente validée puis annulée.
Annulation d'un ticket validé	Fonction 157 — Contre-passation ticket	Création d'un ticket négatif lié au ticket d'origine.
Article ou ticket offert	Fonctions 010 / 011 — Offert 1 / Offert 2	Mode de vente dédié à analyser dans Pertes / Offerts.
Remise en pourcentage	Fonctions 020 à 023	Réduction fixe ou taux saisi.
Rabais en montant	Fonction 024	Réduction monétaire saisie.
Promotion automatique	Tarif, promotion ou opération spéciale	Peut produire une remise sans intervention manuelle du vendeur.

Un article offert et une remise de 100 % peuvent produire un prix nul, mais leur origine et leur classement statistique peuvent être différents.

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. Prérequis

- Les vendeurs doivent être créés et correctement identifiés.
- Le vendeur doit être affecté au ticket ou aux lignes selon le fonctionnement du magasin.
- La période et le magasin doivent être définis.
- Les utilisateurs doivent connaître la différence entre vendeur du ticket et vendeur de ligne.

- Le traçage des annulations doit être vérifié dans les préférences.
- Les droits sur les offres, remises, annulations et contre-passations doivent être maîtrisés.
- Les statistiques doivent utiliser la bonne source : tickets, factures ou les deux.

6. Ouvrir l'analyse statistique

Dans le module intranet ou Webstat documenté, une analyse **Statistiques > Par magasin** permet de sélectionner un vendeur et d'obtenir des indicateurs de contrôle.

1. Ouvrez la statistique.
2. Choisissez la source de données.
3. Sélectionnez la période.
4. Choisissez le centre et la caisse si nécessaire.
5. Décidez si les tickets de livraison doivent être exclus.
6. Dans **Sélection vendeur**, choisissez **Tickets d'un vendeur spécifique**.
7. Sélectionnez le vendeur.
8. Lancez le calcul.

Les libellés exacts dépendent du module de statistiques installé. La fiche documente le fonctionnement du module intranet fourni dans la base.

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.

7. Sources de données

Choix	Contenu	Vigilance
Tickets de caisse uniquement	Ventes réalisées en Vente directe.	Les factures de gestion ne sont pas incluses.
Factures uniquement	Documents de gestion commerciale.	Ne correspond pas au seul périmètre caisse.
Tickets de caisse et factures	Cumul des deux sources.	Éviter les doublons de flux transformés ou les comparaisons avec un décompte.

Pour contrôler les gestes effectués en caisse, commencez généralement par **Tickets de caisse uniquement**.

8. Afficher les indicateurs utiles

La fenêtre de résultat documentée peut afficher :

Indicateur	Interprétation
CA TTC Net	Chiffre d'affaires net sur le périmètre.
Nombre de tickets	Volume de tickets inclus.
Quantité d'articles	Nombre d'articles vendus.
Total annulation	Montant total des ventes annulées selon le calcul de l'état.
Nombre de remises	Nombre de remises appliquées.
Total remise	Montant total des remises accordées.

Utilisez le bouton **Configurer** pour ajouter les colonnes absentes.

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. Contrôler les ventes offertes

Le module de statistiques peut proposer un menu **Statistiques par pertes/offerts**. Les libellés **Perte 1**, **Perte 2**, **Offert 1** et **Offert 2** peuvent être personnalisés ou activés dans les paramètres du module.

- Choisissez la même période que l'analyse des remises.
- Filtrez par vendeur lorsque le critère est disponible.
- Distinguez Offert 1 et Offert 2.
- Contrôlez les quantités et leur valeur standard.
- Rapprochez les lignes des tickets détaillés.

La documentation confirme l'existence de l'analyse Pertes / Offerts, mais sa ventilation exacte par vendeur dépend du module et du modèle installés. En l'absence de filtre vendeur, exportez les lignes détaillées et rapprochez-les avec les tickets.

10. Utilisation des fonctions Offert 1 et Offert 2

Les fonctions **010** et **011** peuvent être utilisées de trois manières :

- appuyer avant l'appel du produit afin d'offrir le prochain article ;
- sélectionner une ligne existante puis la basculer en offert ;
- après le total, confirmer l'offre de toutes les lignes du ticket.

Le texte imprimé peut être personnalisé dans les préférences.

Offert 2 possède le même rôle opérationnel qu'Offert 1. Les deux codes permettent toutefois de séparer deux motifs ou traitements statistiques selon la configuration.

11. Contrôler les remises

Fonction	Traitement
020 à 022 — Remise fixe	Taux défini dans le paramètre de la touche.
023 — Remise saisie %	Taux saisi par l'opérateur.
024 — Rabais saisi	Montant monétaire saisi.
Remise ticket	Peut s'appliquer à toutes les lignes selon la touche et les préférences.
Opération spéciale	Remise calculée automatiquement, parfois jusqu'à 100 %.
Tarif client ou promotion	Baisse de prix pouvant ne pas représenter une décision manuelle du vendeur.

Pour évaluer le comportement d'un vendeur, séparez les remises manuelles des promotions automatiques et des tarifs contractuels.

12. Remises existantes et remise sur total

Une préférence documentée permet de ne pas écraser les remises déjà présentes lors de l'application d'une remise sur la totalité du ticket.

Remise/Total — Ne pas écraser les remises existantes

Selon les options, des remises successives peuvent être additionnées ou appliquées en cascade.

Exemple : 20 % puis 10 % en cascade donnent une remise globale de 28 %, et non 30 %.

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. Contrôler les annulations

Annulation d'une ligne

La fonction **030** supprime la ligne sélectionnée. Lorsque **Tracer les annulations** est activé, une ligne négative de contre-passation est générée.

Abandon du ticket

La fonction **031** abandonne le ticket en cours et réinitialise le module de vente.

Contre-passation d'un ticket validé

La fonction **157** génère un nouveau ticket négatif à la date, à l'heure et au numéro du moment de l'annulation.

Le montant « Total annulation » d'une statistique doit être rapproché du détail, car il peut agréger des mécanismes différents selon la requête et le modèle.

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. Reconnaître les tickets contre-passés

État	Valeur documentée
Ticket d'origine contre-passé	<code>STATUS_TICKET = 1</code>
Ticket négatif créé par la contre-passation	<code>STATUS_TICKET = 2</code>

Repère de diagnostic : `STATUS_TICKET` . Ce repère interne ne doit pas être modifié directement. Faites analyser et valider le réglage par un technicien KWISATZ après sauvegarde et relevé de la configuration.

La date du ticket négatif est celle de l'annulation, pas celle de la vente initiale. Une analyse limitée à une journée peut donc séparer les deux tickets.

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. Vendeur du ticket ou vendeur de ligne

KWISATZ peut porter un vendeur à plusieurs niveaux.

Niveau	Usage
Vendeur d'entête	Vendeur général associé au ticket.
Vendeur de ligne	Vendeur affecté à une prestation ou un article particulier.
Vendeur courant de caisse	Opérateur sélectionné dans le module de vente.

La fonction **108 — Sélection vendeur vente** affecte le vendeur à la prochaine vente ou à la ligne sélectionnée.

Un rapport basé sur l'entête et un rapport basé sur les lignes peuvent produire des totaux différents par vendeur.

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.

16. Correction du vendeur — fonction 155

La fonction **155 — Correction des données administratives** permet de modifier le code vendeur associé à l'entête d'un ticket.

Cette correction ne garantit pas la modification des vendeurs déjà affectés aux lignes. Contrôlez le champ utilisé par l'état avant de corriger l'historique.

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.

17. Analyser la marge par vendeur

L'historique des ventes ou les statistiques comparatives peuvent analyser le CA, les quantités et la marge par vendeur.

Un filtre sur le code magasin peut exclure des ventes lorsque la commande est créée dans un magasin mais livrée ou facturée depuis un dépôt central. Pour une analyse vendeur complète, testez le filtre vendeur seul, puis rapprochez les magasins séparément.

18. Indicateurs de pilotage conseillés

Les ratios suivants sont des indicateurs de gestion à calculer à partir des résultats exportés. Ils ne sont pas tous confirmés comme champs standard KWISATZ.

Indicateur	Formule de gestion
Taux de remise	$\text{Total remise} / \text{CA TTC brut} \times 100$
Remise moyenne	$\text{Total remise} / \text{Nombre de remises}$
Taux d'annulation	$\text{Total annulation} / \text{CA TTC brut} \times 100$
Fréquence des remises	$\text{Nombre de remises} / \text{Nombre de tickets} \times 100$
Taux d'offert en quantité	$\text{Quantités offertes} / \text{Quantités totales} \times 100$

Comparez des vendeurs exerçant dans des conditions similaires. Un responsable des réclamations ou des dégustations peut légitimement enregistrer davantage de remises ou d'offerts.

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.

19. Contrôle par exception

Recherchez en priorité :

- un taux nettement supérieur à la moyenne du magasin ;
- des remises répétées juste sous le seuil d'autorisation ;
- des offres ou annulations en fin de service ;
- des tickets contre-passés sans justification ;
- des remises suivies d'un changement de vendeur ;
- des annulations dont le ticket d'origine est sur une autre journée ;
- des opérations sur les propres achats du vendeur ou de proches ;
- des motifs absents ou incohérents.

Une anomalie statistique est un signal de contrôle, pas une preuve de fraude. Vérifiez toujours le ticket, les droits, le contexte commercial et le justificatif.

20. Exporter les résultats

Le module intranet documenté permet d'exporter les tableaux en :

- Excel ;
- CSV ;
- PDF.

1. Conservez le périmètre et la date d'extraction.
2. Exportez une ligne ou un fichier par vendeur.
3. Ajoutez les tickets détaillés correspondant aux montants importants.
4. Protégez les exports contenant des données nominatives.

21. Personnaliser les listes de contrôle

Dans les listes d'écran, le bouton **Configurer** ou le clic droit permet d'ajouter des colonnes, d'activer le tri et le filtrage et, selon la licence, des styles conditionnels.

Exemples de mise en évidence :

- `TOTAL_TTC < 0` pour les tickets négatifs ;
- `STATUS_TICKET <> 0` pour les tickets particuliers ;
- montant de remise supérieur à un seuil interne, si le champ est disponible.

La syntaxe et les champs disponibles dépendent de la liste. Testez les conditions sur une copie de présentation.

22. Contrôler les droits

Limitez les fonctions sensibles selon les responsabilités :

- Offert 1 et Offert 2 ;
- remise saisie et rabais en montant ;
- annulation de ligne et abandon de ticket ;
- correction du vendeur ;
- contre-passation d'un ticket validé.

La nomenclature exacte des droits dépend de la configuration. Ne partagez pas un code superviseur collectif pour contourner les contrôles.

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.

23. Checklist de contrôle vendeur

Contrôle	Question
Périmètre	Période, caisse, magasin et source sont-ils identiques ?
Vendeur	L'état utilise-t-il l'entête ou les lignes ?
Annulations	Ligne, abandon ou contre-passation sont-ils distingués ?
Offerts	Offert 1, Offert 2 et remises à 100 % sont-ils séparés ?
Remises	Manuelles, automatiques et contractuelles sont-elles distinguées ?
Justificatifs	Les opérations sensibles ont-elles un motif ?
Comparaison	Le vendeur est-il comparé à une activité équivalente ?
Export	Les critères et la date d'extraction sont-ils conservés ?

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. Compatibilité documentée

Fonction	Repère	Condition connue
Statistiques par vendeur	Sélection vendeur dans les critères	Contenu selon module et source
Total annulation / remises	Statistique Par magasin documentée	Colonnes configurables
Statistiques Pertes / Offerts	Menu du module intranet	Activation dans les paramètres
Offert 1 / Offert 2	Fonctions 010 et 011	Ligne suivante, sélection ou ticket complet
Annulation de ligne	Fonction 030	Traçage selon préférence
Contre-passation	Fonction 157	STATUS_TICKET 1 et 2
Correction vendeur	Fonction 155	Vendeur d'entête du ticket

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.

25. Diagnostic rapide

Les remises d'un vendeur sont à zéro

Vérifiez le filtre vendeur, la source de données, les colonnes configurées et si les réductions proviennent de promotions ou tarifs plutôt que de remises.

Les offerts apparaissent dans les remises

Une opération spéciale peut appliquer 100 % de remise. Contrôlez le type de ligne dans le ticket et l'analyse Pertes / Offerts.

Le total annulation ne correspond pas aux tickets négatifs

Le calcul peut inclure les annulations de ligne ou utiliser une période différente. Contrôlez le modèle et le détail des ventes.

Le ticket d'origine et son annulation sont sur deux jours

C'est possible avec la fonction 157 : le ticket négatif porte la date et l'heure de la contre-passation.

Un vendeur affiche des ventes sans les avoir encaissées

L'état peut utiliser le vendeur de ligne, tandis que l'encaissement a été réalisé par un autre opérateur.

La correction du vendeur ne change pas la statistique

Le rapport utilise peut-être le vendeur des lignes. La fonction 155 corrige l'entête du ticket.

Une analyse vendeur exclut des ventes du dépôt central

Retirez temporairement le filtre magasin et filtrez seulement le vendeur, puis contrôlez les origines BCV, BLV ou FAV.

Les tickets abandonnés ne sont pas visibles

Vérifiez le traçage, le champ STATUS_TICKET, la liste utilisée et les critères de l'état. Un abandon avant validation diffère d'une contre-passation.

Le filtre ou le tri de la liste ne fonctionne plus

Réactivez Autoriser tri colonne et Autoriser filtrage colonne dans la configuration avancée de la liste.

26. Résultat attendu

Chaque vendeur est analysé sur un périmètre constant. Les annulations, abandons, contre-passations, offerts et remises sont séparés. Les montants inhabituels peuvent être rapprochés d'un ticket, d'une fonction de caisse, d'un motif et d'une autorisation.

27. Sources documentaires

- Tutoriels KWISATZ — statistiques par magasin, sélection vendeur, Total annulation, Nombre de remises et Total remise.
 - Tutoriels KWISATZ — module intranet, menu Statistiques par pertes/offerts et libellés Offert 1 / Offert 2.
 - Fonctions de caisse — fonctions 010, 011, 020 à 024, 030, 031, 108, 155 et 157.
 - Fonctions de caisse — valeurs `STATUS_TICKET` des contre-passations.
 - Base support — analyse de marge par vendeur et risque d'un filtre magasin trop restrictif.
 - Manuel KWISATZ — listes des tickets, ventes, règlements et journaux.
-

Documentation KWISATZ. Une statistique inhabituelle déclenche un contrôle documenté ; elle ne constitue pas à elle seule une preuve d'abus.

Catégorie : Vente directe — Vendeurs, sécurité et contrôle · Mise à jour : 6 août 2026.