

Comment créer des familles, catégories et segmentations de clients ?

Les familles et catégories structurent le fichier clients sur deux niveaux. Elles facilitent les recherches, les listes, les traitements, les statistiques et la sélection des clients en caisse, à condition d'utiliser un plan de codification cohérent.

Fiche : CLI-SEG-001 **Public :** responsables, administrateurs et techniciens **Risque :** modéré à élevé

Catégorie : Clients, comptes et protection des données **Mise à jour :** 6 août 2026

Réponse directe

Créez les familles et catégories dans Outils > Gestion des grilles annexes > Clients & Fournisseurs. La famille constitue le premier niveau de classement et la catégorie le second. Affectez ensuite les codes dans les fiches clients ou, après sauvegarde, avec Clients > Procédures > Modification de zones en série. Testez les listes, traitements et la fonction 086 avec -PSFA ou -PSCA.

Conseil pour les référentiels et traitements de masse

Conseil technicien : définissez d'abord le rôle de la famille et de la catégorie, ainsi que la convention de codes. Ne créez pas des valeurs directement en production sans vérifier les listes, filtres de caisse, statistiques, imports et traitements qui les utilisent. Toute affectation en série nécessite une sauvegarde et un filtre contrôlé.

Sommaire

1. **Repères de version**
2. **Protection des données**
3. **Comprendre les niveaux de segmentation**
4. **Préparer le plan de classement**

5. **Exemple de plan cohérent**
6. **Créer une famille client**
7. **Créer une catégorie client**
8. **Règles sur les codes**
9. **Affecter la famille et la catégorie à un client**
10. **Rendre les champs obligatoires**
11. **Affecter une segmentation en série**
12. **Segmenter la sélection client en caisse**
13. **Utiliser la segmentation dans les traitements**
14. **Segmentation commerciale complémentaire**
15. **Bonnes pratiques de codification**
16. **Cas d'usage : distinguer comptoir et facturation**
17. **Importer des clients segmentés**
18. **Modifier ou supprimer un référentiel**
19. **Compatibilité documentée**
20. **Diagnostic rapide**
21. **Résultat attendu**
22. **Sources documentaires**

1. Repères de version

Les références de version ci-dessous sont conservées comme repères documentaires. Les menus, options et comportements doivent être contrôlés sur la version et la sérialisation réellement installées ; une évolution plus récente peut avoir modifié le fonctionnement.

2. 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.

3. Comprendre les niveaux de segmentation

Niveau	Rôle documenté	Exemples d'usage
Famille client	Premier niveau de classification	Particuliers, professionnels, associations, collectivités
Catégorie client	Second niveau de classification	Comptoir, facturation, VIP, revendeur, producteur
Commercial	Affectation commerciale complémentaire	Portefeuille, secteur ou responsable de compte
Tarif	Condition commerciale	Tarif public, professionnel ou spécifique
Statuts et options	Segmentation opérationnelle	En sommeil, compte bloqué, fidélité ou options de facturation selon le besoin.
Critères géographiques	Segmentation par données de fiche	Pays, code postal, ville ou zone de livraison

La famille et la catégorie sont deux référentiels distincts. La catégorie est le second niveau de classification, mais elle n'est pas techniquement rattachée à une famille : la cohérence dépend du plan défini.

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.

4. Préparer le plan de classement

Conseil technicien : validez le plan de codes avec les responsables métier avant de créer les référentiels.

Avant de créer des codes, définissez une règle claire et durable.

- Utilisez la **famille** pour les grands ensembles métier.
- Utilisez la **catégorie** pour une distinction plus opérationnelle.
- Évitez de dupliquer la même information dans les deux champs.
- Réservez des plages de codes pour les évolutions futures.
- Documentez le sens de chaque code et son responsable.
- Décidez quelles valeurs sont obligatoires lors de la création d'un client.

Une segmentation incohérente peut fausser les sélections, traitements, remises, fidélité ou statistiques. Validez les codes et usages avant toute affectation en masse.

5. Exemple de plan cohérent

Famille	Catégories possibles	Usage
1 — PARTICULIERS	1 Comptoir, 2 Fidélité, 3 VIP	Vente au détail et opérations marketing
2 — PROFESSIONNELS	10 Artisan, 11 Revendeur, 12 Grand compte	Tarifs, factures et suivi commercial
3 — COLLECTIVITÉS	20 Mairie, 21 École, 22 Association	Facturation et conditions administratives
4 — PRODUCTEURS	30 Compte personnel, 31 Compte de facturation	Distinguer les achats personnels et les flux producteur

Les codes et libellés de cet exemple sont uniquement pédagogiques. Ils ne constituent pas des valeurs standard KWISATZ.

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.

6. Créer une famille client

Conseil technicien : toute modification des familles, catégories, champs obligatoires, touches 086, paramètres -PSFA ou -PSCA, imports ou traitements de zones en série doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez le fichier clients, limitez le périmètre et contrôlez un échantillon avant la généralisation.

1. Ouvrez **Outils > Gestion des grilles annexes**.
2. Dans **Clients & Fournisseurs**, choisissez **Familles clients**.
3. Cliquez sur le bouton de création ou d'ajout.
4. Saisissez un **Code** numérique compris entre **1 et 9999**.
5. Saisissez un **Libellé** de 25 caractères maximum.
6. Validez l'enregistrement.
7. Vérifiez que la famille apparaît dans la liste.

Le code est défini à la création et n'est ensuite plus modifiable. En cas d'erreur, créez un nouveau code puis réaffectez les clients après sauvegarde et contrôle du périmètre.

7. Créer une catégorie client

Conseil technicien : toute modification des familles, catégories, champs obligatoires, touches 086, paramètres -PSFA ou -PSCA, imports ou traitements de zones en série doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez le fichier clients, limitez le périmètre et contrôlez un échantillon avant la généralisation.

1. Ouvrez **Outils > Gestion des grilles annexes > Clients & Fournisseurs**.
2. Choisissez **Catégories clients**.
3. Cliquez sur le bouton de création ou d'ajout.
4. Saisissez un **Code** numérique compris entre **1 et 9999**.
5. Saisissez un **Libellé** de 25 caractères maximum.
6. Validez puis contrôlez la liste.

La catégorie est le second niveau de classement. Elle reste indépendante de la famille au niveau du référentiel ; l'entreprise doit donc documenter les combinaisons autorisées.

8. Règles sur les codes

Conseil technicien : toute modification des familles, catégories, champs obligatoires, touches 086, paramètres -PSFA ou -PSCA, imports ou traitements de zones en série doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez le fichier clients, limitez le périmètre et contrôlez un échantillon avant la généralisation.

Champ	Règle
Code famille	Numérique, obligatoire, de 1 à 9999, unique et non modifiable après création
Code catégorie	Numérique, obligatoire, de 1 à 9999, unique et non modifiable après création
Libellé	Alphanumérique, 25 caractères
Code vide ou existant	KWISATZ affiche un message d'erreur
Suppression	Confirmation demandée avant effacement

Avant une suppression, recherchez les fiches, touches 086, filtres, états, imports et procédures qui utilisent encore le code.

9. Affecter la famille et la catégorie à un client

Conseil technicien : toute modification des familles, catégories, champs obligatoires, touches 086, paramètres -PSFA ou -PSCA, imports ou traitements de zones en série doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez le fichier clients, limitez le périmètre et contrôlez un échantillon avant la généralisation.

1. Ouvrez **Clients > Gestion du fichier**.

2. Créez une fiche ou ouvrez un client en modification.
3. Repérez les zones **Famille** et **Catégorie**.
4. Sélectionnez les codes correspondant au plan de segmentation.
5. Complétez si nécessaire le commercial, le tarif et les autres options métier.
6. Validez la fiche.
7. Contrôlez l'affichage des champs dans la liste clients.

Après l'affectation, contrôlez la famille et la catégorie dans la fiche et dans la liste clients utilisée par les opérateurs.

10. Rendre les champs obligatoires

Conseil technicien : toute modification des familles, catégories, champs obligatoires, touches 086, paramètres -PSFA ou -PSCA, imports ou traitements de zones en série doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez le fichier clients, limitez le périmètre et contrôlez un échantillon avant la généralisation.

Des options **Saisie obligatoire** sont documentées pour les familles et catégories clients.

1. Ouvrez **Outils > Préférences**.
2. Accédez à l'onglet **Infos client/fournisseur**.
3. Dans les réglages clients, activez la saisie obligatoire pour la famille et/ou la catégorie.
4. Validez les préférences.
5. Testez la création d'une nouvelle fiche client.

La saisie obligatoire documentée Dans les versions documentées à partir de 3.17r3 agit lors de la création des nouvelles fiches. Les fiches existantes vides doivent être identifiées et corrigées séparément.

11. Affecter une segmentation en série

Conseil technicien : effectuez une sauvegarde, définissez un filtre précis et contrôlez le nombre de clients sélectionnés avant de lancer la modification.

Pour un fichier clients déjà constitué, utilisez **Clients > Procédures > Modification de zones en série**.

1. Effectuez une sauvegarde du fichier clients.
2. Ouvrez la modification de zones en série.
3. Sélectionnez le champ **Famille** ou **Catégorie**.
4. Choisissez la nouvelle valeur.
5. Définissez un filtre précis sur les clients concernés.
6. Contrôlez le nombre de fiches sélectionnées.
7. Lancez le traitement après confirmation.
8. Contrôlez un échantillon puis la liste complète.

Sans filtre, la modification peut affecter l'ensemble du fichier clients. Effectuez une sauvegarde, contrôlez le nombre de fiches sélectionnées et vérifiez un échantillon avant tout traitement complémentaire.

12. Segmenter la sélection client en caisse

Conseil technicien : dupliquez et testez les touches 086. Vérifiez -PSFA, -PSCA et la propagation des claviers sur chaque caisse.

La fonction **086 — Sélection client** peut être paramétrée pour limiter les fiches proposées.

Paramètre	Effet documenté	Exemple
-PSFA[code]	Filtre la liste sur le code famille indiqué.	086 -PSFA2
-PSCA[code]	Filtre la liste sur le code catégorie indiqué.	086 -PSCA1
-MC	Recherche par mot-clé documentée dans certains contextes de support ; à vérifier sur la version installée.	086 -MC

Exemple : une touche de caisse configurée avec **-PSCA1** peut n'afficher que les clients appartenant à la catégorie 1.

Contrôlez toutes les touches 086 sur tous les claviers et postes. Une touche sans filtre ou avec un ancien code peut réafficher des clients exclus.

13. Utiliser la segmentation dans les traitements

Conseil technicien : toute modification des familles, catégories, champs obligatoires, touches 086, paramètres -PSFA ou -PSCA, imports ou traitements de zones en série doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez le fichier clients, limitez le périmètre et contrôlez un échantillon avant la généralisation.

Les familles et catégories peuvent servir de critères de présélection dans plusieurs fenêtres et éditions.

- Consultation et listing du fichier clients.
- Filtres des listes et états.
- Facturation des tickets de livraison.
- Sélections par famille, catégorie, commercial ou client.
- Statistiques et analyses selon les champs disponibles.
- Campagnes ou exports préparés à partir d'un filtre client.
- Contrôle des populations autorisées dans la caisse.

La disponibilité d'un critère dépend de la fonction, du modèle d'état et de la version. Vérifiez toujours la présélection avant une édition ou un traitement de masse.

14. Segmentation commerciale complémentaire

Conseil technicien : toute modification des familles, catégories, champs obligatoires, touches 086, paramètres -PSFA ou -PSCA, imports ou traitements de zones en série doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez le fichier clients, limitez le périmètre et contrôlez un échantillon avant la généralisation.

Critère	Usage conseillé	À ne pas confondre
Commercial	Responsable de portefeuille ou secteur	Ne remplace pas la famille métier
Tarif	Politique de prix	Ne décrit pas forcément le type de client
Remise ou matrice	Condition commerciale	Ne doit pas servir seule à une campagne marketing
Fidélité	Éligibilité et avantages	Peut avoir des impacts financiers
En sommeil	Statut opérationnel limitant la proposition du client selon les écrans.	Différent d'un compte bloqué
Compte bloqué	Contrôle de l'utilisation du compte client.	Ce n'est ni une famille ni une catégorie.
Facturation BL	Option fonctionnelle liée au flux de facturation concerné.	Option fonctionnelle et non segment générique

15. Bonnes pratiques de codification

Conseil technicien : toute modification des familles, catégories, champs obligatoires, touches 086, paramètres -PSFA ou -PSCA, imports ou traitements de zones en série doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez le fichier clients, limitez le périmètre et contrôlez un échantillon avant la généralisation.

- Conserver des codes simples et compréhensibles.
- Ne pas réutiliser un ancien code pour une nouvelle signification.
- Éviter les libellés ambigus comme « Divers » sans règle précise.
- Limiter le nombre de catégories à celles réellement utilisées.
- Documenter les valeurs autorisées dans une procédure interne.
- Prévoir une catégorie temporaire pour les fiches à qualifier, si nécessaire.
- Contrôler régulièrement les fiches sans famille ou sans catégorie.
- Diffuser les grilles et les clients mis à jour vers les caisses dans une installation distribuée.

16. Cas d'usage : distinguer comptoir et facturation

Dans un magasin de producteurs, une même personne peut disposer d'un compte personnel pour ses achats et d'un compte destiné à la facturation producteur.

1. Créez des catégories distinctes, par exemple **Comptoir** et **Facturation producteur**.
2. Affectez les fiches de caisse à la catégorie Comptoir.
3. Affectez les comptes de facturation à la catégorie dédiée.
4. Configurez la fonction 086 avec `-PSCA[code comptoir]`.
5. Diffusez les modifications aux caisses.
6. Contrôlez la fidélité et les remises afin qu'elles ne soient pas appliquées au mauvais compte.

La segmentation n'est pas rétroactive sur les points de fidélité ou remises déjà accordés. Les anomalies historiques doivent être analysées séparément.

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. Importer des clients segmentés

Conseil technicien : faites valider le profil d'import, le format des codes et l'échantillon de recette avant le traitement complet.

Lorsqu'un profil d'import prévoit les champs famille et catégorie, les valeurs fournies doivent correspondre à des codes existants dans le dossier.

- Créez les référentiels avant l'import.
- Conservez les codes en texte dans le fichier source lorsque des zéros doivent être préservés.
- Vérifiez le mapping des colonnes.
- Testez quelques fiches avant l'import complet.
- Contrôlez les codes, libellés, tarifs et statuts après traitement.

Ne lancez pas d'import massif en production sans sauvegarde, profil validé, test sur quelques fiches et contrôle du résultat.

18. Modifier ou supprimer un référentiel

Conseil technicien : recherchez toutes les dépendances avant une suppression. Le code d'un référentiel ne se corrige pas par modification directe.

Modifier le libellé

Ouvrez la famille ou la catégorie, corrigez uniquement le libellé puis enregistrez.

Modifier le code

Le code ne peut pas être modifié après création. Créez une nouvelle valeur, réaffectez les clients puis contrôlez les usages de l'ancien code.

Supprimer

Supprimez uniquement après avoir vérifié qu'aucune fiche, touche, liste, import, filtre ou traitement n'utilise encore la valeur.

Avant suppression, recherchez toutes les fiches et procédures utilisant le code. Une suppression non préparée peut laisser des sélections incohérentes ou rendre certains filtres inutilisables.

19. Compatibilité documentée

Conseil technicien : toute modification des familles, catégories, champs obligatoires, touches 086, paramètres -PSFA ou -PSCA, imports ou traitements de zones en série doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez le fichier clients, limitez le périmètre et contrôlez un échantillon avant la généralisation.

Fonction	Disponibilité	Condition connue
Familles clients	Fonction standard	Premier niveau de classification
Catégories clients	Fonction standard	Second niveau de classification
Codes 1 à 9999 et libellés de 25 caractères	Fonction standard documentée	Code non modifiable après création
Saisie obligatoire des familles et catégories	Documentée Dans les versions documentées à partir de 3.17r3.	Contrôle appliqué lors de la création de nouvelles fiches.
Modification de zones en série	Fonction standard	Sauvegarde, filtre et contrôle du nombre de fiches indispensables.
Filtres caisse - PSFA et - PSCA	Documentés pour la fonction 086	Code famille ou catégorie à préciser sur chaque touche concernée.

20. Diagnostic rapide

Conseil technicien : relevez la version, le code, la fiche client, la touche 086 et le traitement concerné avant toute correction.

Le code saisi est refusé

Vérifiez qu'il est numérique, compris entre 1 et 9999, non vide et non déjà utilisé.

Je dois modifier le code existant

Créez une nouvelle valeur puis réaffectez les fiches après sauvegarde. Contrôlez ensuite les touches et traitements utilisant l'ancien code.

Des fiches sont encore sans famille ou catégorie

Activez la saisie obligatoire pour les nouvelles fiches, puis corrigez les anciennes avec une liste filtrée ou une modification en série.

La modification en série a affecté trop de clients

Arrêtez les traitements et restaurez la sauvegarde si nécessaire. Ne lancez pas une seconde correction globale sans filtre vérifié.

Des clients indésirables apparaissent encore en caisse

Contrôlez la catégorie des fiches, la diffusion des clients vers la caisse et les paramètres -PSCA ou -PSFA de chaque touche 086.

La catégorie ne s'applique pas aux anciennes ventes

L'affectation classe la fiche client et les futures sélections. Elle ne modifie pas automatiquement tous les historiques ni les avantages déjà générés.

Une famille a été supprimée par erreur

Avant de la recréer, confirmez le code attendu et l'état des fiches. Si des traitements ont déjà été exécutés, faites analyser le dossier.

Les statistiques ne correspondent pas au segment attendu

Vérifiez la période, le champ utilisé, les fiches non classées et la différence entre famille, catégorie, tarif et commercial.

21. Résultat attendu

Les clients sont classés selon un plan cohérent : la famille représente le premier niveau, la catégorie le second, et les critères complémentaires servent aux besoins commerciaux et opérationnels. Les listes, traitements et sélections caisse utilisent les bons codes sans inclure de fiches indésirables.

22. Sources documentaires

- MENUS_KWISATZ — familles et catégories clients, codes, libellés, modification et suppression.
- WKW_Suivi_Développement — saisie obligatoire des familles et catégories, version 3.17r3.

- Fonction 086 — paramètres -PSFA et -PSCA pour filtrer la sélection client.
 - Base support téléphonique — séparation des comptes comptoir et facturation producteur.
 - Documentation KWISATZ — modification de zones en série et sécurisation des traitements de masse.
 - Tutoriels KWISATZ — présélections par famille, catégorie, commercial et client.
-

Documentation KWISATZ. Catégorie : Clients / Segmentation et référentiels. Cette fiche a été mise à jour au 5 août 2026. Validez le plan de segmentation, sauvegardez le fichier clients et contrôlez les filtres avant toute affectation, suppression ou import en masse.

Catégorie : Clients, comptes et protection des données · Mise à jour : 6 août 2026.