

Comment détecter et traiter les doublons dans le fichier clients ?

KWISATZ empêche les doublons de code client, mais plusieurs fiches peuvent représenter la même personne ou la même société. La correction nécessite de comparer les données, de choisir une fiche de référence et de traiter les historiques sans perdre d'informations utiles.

Fiche : CLI-DBL-001 **Public :** responsables, administrateurs et techniciens **Risque :** élevé

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

Réponse directe

Ouvrez Clients > Gestion du fichier et comparez les fiches proches par nom, téléphone, e-mail, adresse et, pour une société, SIRET ou SIREN. Choisissez une fiche de référence. Aucune fusion générale automatique de toutes les fiches et de tous les historiques n'est documentée. Réaffectez uniquement les tickets identifiés avec Corrige données administratives, puis neutralisez ou supprimez la fiche en trop seulement après contrôle complet.

Une suppression prématurée peut rendre des tickets, règlements, avantages ou liaisons externes difficiles à expliquer. Sauvegardez avant toute intervention.

Conseil pour les corrections et suppressions

Conseil technicien : ne supprimez pas une fiche dès qu'un doublon paraît probable. Comparez l'identité, les historiques, le financier, la fidélité, les documents et les interfaces externes. Choisissez une fiche de référence et conservez une trace des opérations réalisées.

Sommaire

1. **Ce que KWISATZ contrôle automatiquement**

2. **Absence de fusion automatique**
3. **Critères de détection**
4. **Détection depuis la liste clients**
5. **Normaliser avant de comparer**
6. **Confirmer le doublon**
7. **Choisir et documenter la fiche de référence**
8. **Réaffecter les tickets**
9. **Contrôler la fidélité**
10. **Documents et règlements**
11. **Interfaces externes**
12. **Neutraliser la fiche en trop**
13. **Prévenir la création de nouveaux doublons**
14. **Compatibilité documentée**
15. **Diagnostic rapide**
16. **Résultat attendu**
17. **Sources documentaires**

1. Ce que KWISATZ contrôle automatiquement

Le **code client** est l'identifiant unique utilisé pour rattacher les tickets, devis, commandes, livraisons, factures et règlements.

- Un code client vide est refusé.
- Un code déjà utilisé provoque un message d'erreur.
- Deux fiches différentes peuvent néanmoins avoir le même nom, téléphone, e-mail ou adresse.

L'unicité du code client garantit seulement l'unicité technique du code. Elle ne garantit pas qu'une même personne ou société n'existe pas sous plusieurs codes.

2. Absence de fusion automatique

Aucune fonction générale de fusion automatique de deux fiches et de tous leurs historiques n'est documentée dans les sources fournies.

1. Identifier les doublons probables.
2. Confirmer qu'il s'agit bien du même client.
3. Choisir la fiche à conserver.
4. Réaffecter les éléments qui peuvent l'être.
5. Contrôler les éléments non transférables automatiquement.
6. Neutraliser la fiche en trop.

3. Critères de détection

Critère	Utilité	Point de vigilance
Nom ou raison sociale	Premier rapprochement	Variantes, fautes, accents, nom marital ou enseigne différente
Téléphone	Très utile pour les particuliers	Normaliser espaces, points, indicatif pays et zéro initial
E-mail	Bon indicateur	Adresses partagées, fautes ou changement d'adresse
Adresse	Confirme le rapprochement	Déménagement ou foyer commun
SIRET	Critère fort pour un établissement	Un même SIREN peut avoir plusieurs établissements légitimes
SIREN	Critère fort pour l'entreprise	Ne distingue pas toujours les établissements
N° TVA	Contrôle professionnel complémentaire	À vérifier avant facturation
Compte auxiliaire	Repère les doublons comptables	Toute modification peut affecter les exports comptables ; faites contrôler le dossier par la personne habilitée.
Identifiant externe	Indispensable pour fidélité ou e-commerce	Doit rester associé à la fiche de référence ; ne le modifiez pas directement.

Un seul critère identique ne suffit pas toujours. Le téléphone n'est pas une clé unique et un même SIREN peut regrouper plusieurs établissements.

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.

4. Détection depuis la liste clients

Conseil technicien : exportez uniquement les colonnes nécessaires, protégez le fichier et travaillez sur une copie de contrôle.

1. Ouvrez **Clients > Gestion du fichier**.
2. Configurez les colonnes pour afficher le code, le nom, les téléphones, les e-mails, l'adresse, le code postal et le SIRET.
3. Triez successivement la liste par nom, téléphone, e-mail et SIRET.
4. Utilisez les filtres pour isoler les valeurs identiques ou proches.
5. Notez les codes des fiches suspectes.
6. Ouvrez chaque fiche et comparez ses informations et ses historiques.

Pour un contrôle volumineux, exportez la liste et recherchez les valeurs répétées. L'export sert à l'audit ; toute correction doit être réalisée dans KWISATZ.

5. Normaliser avant de comparer

Conseil technicien : utilisez la normalisation pour la détection, jamais pour une modification automatique des fiches.

- Mettre les noms dans une casse identique.
- Retirer les espaces, points et tirets des téléphones.
- Mettre les e-mails en minuscules.
- Retirer les espaces des SIRET, SIREN et numéros de TVA.
- Uniformiser les abréviations d'adresse.
- Comparer les dates de création et de dernière activité.

La normalisation sert uniquement à détecter des candidats. Elle ne doit déclencher ni fusion, ni suppression, ni modification automatique.

6. Confirmer le doublon

Conseil technicien : comparez les historiques et le financier avant de conclure qu'il s'agit du même client.

Conseil données clients : limitez l'accès aux exports et aux données comparées. La détection de doublons ne dispense pas d'appliquer la procédure de protection et de conservation des données de l'entreprise.

Avant toute correction, contrôlez :

- l'identité complète et les coordonnées ;
- les adresses de facturation et de livraison ;
- les tickets et documents commerciaux ;
- le solde, les échéances et les règlements ;
- la fidélité et les avantages ;
- les commandes web ou liaisons CRM ;
- les consentements RGPD ;
- les identifiants externes.

Ne regroupez pas deux personnes ou établissements sur un seul critère. Confirmez l'identité et les usages avant toute correction.

7. Choisir et documenter la fiche de référence

Conseil technicien : documentez la fiche conservée, les critères retenus et les éléments restant à traiter.

Élément à privilégier	Pourquoi
Historique commercial principal	Réduit les corrections
Solde et règlements cohérents	Limite le risque financier
Fidélité active	Évite pertes ou doubles avantages
SIRET et coordonnées vérifiés	Sécurise les documents professionnels
Identifiant externe valide	Évite la recreation du doublon
Consentement RGPD documenté	Préserve la traçabilité

8. Réaffecter les tickets

Conseil technicien : sauvegardez, corrigez un ticket à la fois et contrôlez les deux fiches après chaque opération.

1. Ouvrez **Vente directe > Consulter/Rechercher un ticket**.
2. Filtrez sur le code de la fiche en trop.
3. Identifiez précisément le ticket par date, heure et montant.
4. Ouvrez **Corrige données administratives**.
5. Affectez la fiche de référence.
6. Validez puis contrôlez les deux fiches.
7. Recommencez pour chaque ticket concerné.

La correction change l'historique rattaché au client et peut recalculer la fidélité. Identifiez précisément chaque ticket et contrôlez le résultat sur les deux fiches.

9. Contrôler la fidélité

Conseil technicien : relevez les compteurs avant et après correction ; n'ajoutez pas de mouvement manuel en parallèle.

- Notez les compteurs avant correction.

- Contrôlez les passages, points ou valeurs après correction.
- Recherchez les ajustements manuels déjà saisis.
- Supprimez une éventuelle surimputation manuelle si elle se cumule avec le recalcul.

Ne cumulez pas un recalcul de ticket avec un ajustement manuel des compteurs. Rapprochez les tickets et les mouvements avant toute correction.

10. Documents et règlements

Conseil technicien : ne déplacez pas directement des documents ou règlements dans les données. Faites analyser les cas historiques sensibles.

Aucune procédure générale de transfert en masse des devis, commandes, livraisons, factures, échéances et règlements vers une autre fiche n'est documentée.

1. Listez les documents liés aux deux codes.
2. Contrôlez les pièces validées et encore modifiables.
3. Vérifiez les règlements, versements et affectations.
4. Contrôlez le compte auxiliaire et les exports comptables.
5. Demandez l'intervention du support si une réaffectation historique est indispensable.

Ne modifiez pas directement les données et ne recréez pas un document pour déplacer l'historique : vous risquez des doublons commerciaux, comptables ou fiscaux.

11. Interfaces externes

Conseil technicien : contrôlez l'association du compte externe et testez une synchronisation unitaire.

Une fiche neutralisée peut être recrée si l'association avec la plateforme ou le site externe reste incorrecte.

ZEROSIX

- Le téléphone n'est pas une clé unique.
- La liaison peut dépendre de `identifiant cloud interne`.

- Comparez le code client, le téléphone et le `identifiant cloud interne`.
- Associez la fiche existante avant toute nouvelle création lorsque la fonction est disponible.

E-commerce et CRM

- Contrôlez l'identifiant client du site et le code KWISATZ.
- Vérifiez le format attendu et les zéros à gauche.
- Conservez l'identifiant externe sur la fiche de référence.
- Testez une synchronisation unitaire.

Les identifiants de plateforme sont des repères internes. Ne les modifiez pas directement ; utilisez la procédure d'association prévue et testez une synchronisation unitaire.

12. Neutraliser la fiche en trop

Conseil technicien : ne supprimez la fiche qu'après contrôle des liens, validation et sauvegarde. Sinon, neutralisez-la clairement.

Suppression

Supprimez la fiche uniquement si KWISATZ l'autorise, si aucun lien utile ne subsiste et si la décision est validée.

Conservation neutralisée

- Ajoutez une mention telle que **DOUBLON – NE PLUS UTILISER**.
- Indiquez le code de la fiche de référence dans un commentaire.
- Bloquez le compte si nécessaire pour empêcher une nouvelle mise en compte.
- Informez les utilisateurs de la fiche à sélectionner.

La neutralisation d'un doublon et l'effacement de données au titre de la protection des données sont deux décisions distinctes. Toute suppression ou anonymisation doit suivre la procédure validée par le responsable des données.

13. Prévenir la création de nouveaux doublons

- Rechercher par téléphone complet avant toute création.

- Rechercher aussi par e-mail et nom.
- Pour les professionnels, contrôler le SIRET.
- Normaliser la saisie des téléphones et e-mails.
- Former les caissiers à sélectionner une fiche existante.
- Vérifier les associations des interfaces externes.
- Réaliser périodiquement un export de contrôle.

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.

14. Compatibilité documentée

Fonction	Disponibilité	Condition
Code client unique	Standard	Un code existant est refusé
Tri, filtre et export	Standard selon la liste	Colonnes à configurer
Correction du client d'un ticket	Standard documenté	Ticket identifié précisément ; résultat et fidélité contrôlés.
Fusion automatique complète	Non documentée.	Traitement contrôlé, élément par élément.
Suppression d'une fiche	Documentée	Droits suffisants et absence de liens bloquants après contrôle.
Déduplication par téléphone	Non documentée	Téléphone non unique

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.

15. Diagnostic rapide

Conseil technicien : relevez les deux codes clients, les tickets, les documents, le financier, la fidélité et les identifiants externes avant toute correction.

Deux fiches ont le même téléphone

Comparez aussi le nom, l'e-mail, l'adresse, les documents et les historiques. Le téléphone seul ne confirme pas un doublon.

La fiche en trop contient des tickets

Réaffectez uniquement les tickets identifiés avec Corrige données administratives, puis contrôlez la fidélité.

La fidélité augmente deux fois

Recherchez un ajustement manuel antérieur ou une correction déjà effectuée qui se cumule avec le recalcul.

La fiche ne peut pas être supprimée

Des liens subsistent probablement. Neutralisez la fiche, listez les dépendances et faites analyser le dossier.

Le doublon réapparaît après synchronisation

Contrôlez l'association de la plateforme, l'identifiant externe et le format du code client. Ne modifiez pas les identifiants internes directement.

Deux sociétés ont le même SIREN

Vérifiez le SIRET : il peut s'agir d'établissements distincts.

Je veux regrouper toutes les factures

Aucune fusion en masse n'est documentée. Faites analyser le dossier avant toute intervention.

Je veux effacer les données au titre du RGPD

La demande doit être validée et traitée selon la procédure de protection des données de l'entreprise.

16. Résultat attendu

Une seule fiche de référence est utilisée pour les nouvelles opérations. Les tickets corrigibles lui sont réaffectés, les historiques sensibles sont contrôlés et la fiche en trop est supprimée ou clairement neutralisée.

17. Sources documentaires

- Manuel KWISATZ — gestion de la fiche client et unicité du code.
- Base support — absence de fonction générale de fusion des comptes clients.
- Base support — réaffectation des tickets par Corrige données administratives.
- Base support — doublons liés aux plateformes externes et associations internes.
- Documentation des listes — tris, filtres, colonnes et exports.
- Base support données personnelles — suppression ou anonymisation après validation.

Documentation KWISATZ. Catégorie : Clients / Qualité des données et dédoublonnage. Cette fiche a été mise à jour au 5 août 2026. Sauvegardez les données et contrôlez les tickets, documents, règlements, fidélité et interfaces externes avant de supprimer ou neutraliser une fiche.

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