

Gestion complète des fiches clients

Une fiche client centralise les coordonnées, adresses, règles tarifaires, informations financières, historiques commerciaux et réponses au questionnaire RGPD. Sa qualité conditionne la recherche en caisse, la facturation, les livraisons, la fidélité, les relances, les statistiques et l'exercice des droits des personnes.

Fiche : CLIENT-RGPD-001 **Modules :** Clients / Vente directe / Documents commerciaux

Public : vendeur, responsable de magasin ou administration **Risque :** élevé

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

Réponse directe

Accédez à **Clients > Gestion du fichier**. Recherchez d'abord la personne par code, nom, téléphone, email ou mot-clé. Utilisez ensuite **F4 — Ajouter** si aucune fiche fiable n'existe. Renseignez uniquement les données utiles, contrôlez les adresses, le tarif et le compte, puis complétez l'onglet **RGPD** selon le questionnaire configuré dans **Outils > Préférences > Divers > RGPD**.

Ne créez pas une nouvelle fiche à chaque passage. Les doublons dispersent l'historique, la fidélité, les acomptes, les factures, les consentements et les droits du client.

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. Rôle de la fiche client

2. **Créer une fiche client**
3. **Rechercher et sélectionner un client**
4. **Identité et coordonnées**
5. **Adresses de facturation, livraison et adresses supplémentaires**
6. **Tarifs, TVA et compte client**
7. **Consulter l'historique complet**
8. **Commentaires, flash caisse et photo**
9. **Prévenir et traiter les doublons**
10. **Mettre une fiche en sommeil**
11. **Paramétrer le RGPD dans KWISATZ**
12. **Répondre aux droits des personnes**
13. **Définir les durées de conservation**
14. **Suppression et anonymisation**
15. **Impressions, exports et communications**
16. **Multi-sites interfaces de communication multi-sites**
17. **Sécurité des données clients**
18. **Recette avant déploiement**
19. **Diagnostic rapide**
20. **Actions à éviter**
21. **Liste de contrôle**
22. **Évolutions KWISATZ documentées**
23. **Sources documentaires**

1. Rôle de la fiche client

Bloc	Utilisation
Identité et contacts	Recherche, facturation, livraison, email, téléphone et relation commerciale.
Famille et catégorie	Filtres, listes, statistiques, fidélité, facturation automatique et opérations groupées.
Tarifs et remises	Tarif 0 à 4, remise croisée, remise de pied, escompte et TVA.
Compte client	Solde, règlements, échéances, découvert maximal et blocage.
Adresses	Adresse principale, facturation, livraison et adresses supplémentaires.
Historiques	Tickets, ventes, devis, commandes, BL, factures, abonnements et rendez-vous.
Commentaires et photo	Informations internes, flash en caisse, mots-clés et identification visuelle.
RGPD	Questionnaire configuré par l'entreprise et traçabilité des choix saisis.

Une fiche client n'est pas uniquement un carnet d'adresses. Toute modification peut influencer les prix, documents, relances, communications, droits de fidélité et traitements de données.

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.

2. Créer une fiche client

Accès

- Clients > Gestion du fichier ;
- bouton **Ajouter** ;

- touche **F4** ;
- menu contextuel de la liste ;
- création depuis une sélection en caisse, selon le clavier et l'interface utilisés.

Avant la création

1. Recherchez le nom complet.
2. Recherchez les numéros de téléphone sans espaces puis avec le format habituel.
3. Recherchez l'email.
4. Recherchez la société, le contact ou le SIRET pour un professionnel.
5. Contrôlez les fiches en sommeil.
6. Contrôlez la famille et la catégorie possibles.

Code client

KWISATZ peut utiliser une codification manuelle ou automatique. Dans **Outils > Préférences > Codes automatiques**, activez **Client — Codification automatique** et définissez le prochain code si cette stratégie est retenue.

Le code est une clé d'identification. Évitez d'y intégrer des informations personnelles susceptibles de changer, comme le nom, le téléphone ou l'adresse.

Données minimales recommandées

- code technique ;
- nom ou raison sociale ;
- un moyen de contact nécessaire à la relation ;
- adresse uniquement si facturation, livraison ou contrat l'exige ;
- famille ou catégorie utile ;
- information RGPD et finalités applicables.

Ne collectez pas une date de naissance complète, une photo, des coordonnées bancaires ou des notes sensibles uniquement parce que le champ existe.

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.

3. Rechercher et sélectionner un client

Liste de gestion

La liste peut être triée, filtrée et personnalisée. La recherche dépend du critère actif : code, nom, téléphone, email, famille, catégorie ou colonne ajoutée dans la présentation.

Recherche par mot-clé

Depuis les listes clients et fournisseurs, la touche **Entrée** dans la zone Mot-clé affiche les lignes contenant le texte demandé.

Fonction de caisse 086

Paramètre	Effet
-A[code]	Appelle directement le client correspondant.
-T1	Trie la liste par code.
-T2	Trie la liste par nom.
-P1 à -P4	Utilise l'une des quatre présentations de liste.
-PSFA[code]	Filtre sur une famille client.
-PSCA[code]	Filtre sur une catégorie client.

Fonction 087

087 — Accès fiche client ouvre la fiche du client actuellement sélectionné dans le ticket.

Sur une base très volumineuse ou une plateforme de fidélité, une recherche trop courte peut retourner trop de résultats. Demandez au moins plusieurs caractères et privilégiez un identifiant fiable.

Ne sélectionnez pas un homonyme sans contrôler au moins un deuxième élément : téléphone, email, adresse ou code client.

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.

4. Identité et coordonnées

Les structures d'import et d'échange documentées comprennent notamment :

- code et nom ;
- intitulé, activité, responsable et contact ;
- famille et catégorie ;
- jusqu'à trois téléphones ;
- jusqu'à deux fax dans les anciens formats ;
- jusqu'à trois emails ;
- adresse de facturation ;
- adresse de livraison ;
- coordonnées professionnelles et fiscales selon les documents.

Emails multiples

Les zones Email ont été portées à 200 caractères afin de permettre plusieurs destinataires séparés par un point-virgule, par exemple pour envoyer une facture à plusieurs contacts.

Plusieurs adresses dans une même zone compliquent la gestion du consentement, de l'opposition et des erreurs de livraison. Utilisez cette possibilité uniquement lorsque les destinataires appartiennent au même client et partagent la même finalité.

Professionnels

Contrôlez raison sociale, contact, adresse, SIRET, numéro de TVA intracommunautaire, conditions de règlement et statut TVA avant émission d'une facture.

Ne placez pas de données sensibles dans les zones Commentaires, Notes diverses ou Mot-clé. Ces champs peuvent être visibles en caisse, dans les listes, les impressions ou les exports.

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.

5. Adresses de facturation, livraison et adresses supplémentaires

Adresse	Usage
Adresse principale	Coordonnées générales de la fiche.
Adresse de facturation	Nom et adresse portés sur les documents financiers.
Adresse de livraison	Lieu de livraison habituel.
Adresses supplémentaires	Sites, agences, chantiers ou domiciles utilisables dans les documents.

Depuis un document commercial

Lorsque le client est choisi, son adresse est reprise automatiquement. Le bouton placé près de l'adresse permet d'afficher ses adresses supplémentaires et d'en sélectionner une.

Bonnes pratiques

- nommer clairement chaque adresse ;
- ne pas écraser l'adresse de facturation pour une livraison ponctuelle ;
- contrôler le pays et le code postal ;
- vérifier le nom porté sur le document après transformation ;
- archiver les documents émis avec l'adresse utilisée à cette date.

KWISATZ mémorise également certaines données client dans les entêtes de tickets facturés afin de préserver les informations du document au moment de son émission.

Une correction de la fiche actuelle ne doit pas réécrire l'identité ou l'adresse figurant sur un ancien document fiscal validé.

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. Tarifs, TVA et compte client

Onglet Tarif

Zone	Effet
Mode de règlement	Règlement proposé par défaut dans les documents.
Délais de paiement	Échéance proposée par défaut.
Type remise	Utilisé avec le type remise article dans la matrice des remises croisées.
Code tarif	Tarif de vente 0 à 4 appliqué par défaut.
Statut TVA	LOCAL, CEE ou HORS CEE.
% remise	Remise de pied sur le total HT du document.
% escompte	Escompte appliqué au montant HT remisé.
Solde	Solde calculé à partir des documents et règlements.
Découvert maxi	Seuil d'alerte du compte.
Compte bloqué	Bloque l'usage du compte dans la caisse et les documents.
Magasin	Rattachement automatique à un magasin.

Tarifs spéciaux

Un onglet distinct permet d'affecter un prix particulier à un couple client/article.

Banque

L'onglet Banque peut contenir domiciliation, RIB, IBAN et BIC. Ne renseignez ces données que pour les prélèvements, virements ou besoins contractuels réels.

Les coordonnées bancaires augmentent le niveau de risque. Limitez les droits de consultation, les exports et les impressions contenant ces informations.

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.

7. Consulter l'historique complet

Onglet	Contenu
Historique	Ventes issues des factures, bons de livraison et tickets.
Devis	Création, consultation, impression et transformation des devis.
Commandes	Commandes livrées, partielles, non livrées ou finalisées.
Livraisons	BL facturés, partiels ou non facturés.
Factures	Factures réglées, partielles ou non réglées.
Tickets	Tickets rattachés au client.
Abonnements	Abonnements et validité, selon le module.
Planning	Rendez-vous et prestations planifiées.

Utilité pour le service client

- retrouver un achat ;
- réimprimer un document ;
- contrôler une garantie ;
- suivre une commande ou un reliquat ;
- identifier une facture impayée ;

- analyser les achats récurrents ;
- répondre à une demande d'accès RGPD.

L'historique présenté dans la fiche dépend du rattachement initial. Un achat anonyme ou affecté au mauvais doublon ne rejoindra pas automatiquement la fiche de référence.

8. Commentaires, flash caisse et photo

Commentaires / Mots-clés

Cette zone mémo peut être utilisée dans les filtres et listings. La case **Afficher en caisse sous forme de flash** présente son contenu lors de la sélection du client.

Notes diverses

Cette zone RTF autorise une mise en forme enrichie, mais ne sert pas aux recherches.

Photo

Une photo peut être stockée et capturée depuis une caméra compatible.

Une photo et des commentaires libres sont des données personnelles. Définissez une finalité, informez la personne, limitez l'accès et supprimez-les lorsqu'ils ne sont plus nécessaires.

Rédaction recommandée

- décrire un fait objectif et utile ;
- indiquer une date et un auteur si la procédure le permet ;
- éviter les appréciations, diagnostics ou jugements ;
- ne pas consigner d'informations médicales, politiques, religieuses ou familiales ;
- éviter les secrets, mots de passe et numéros de carte.

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. Prévenir et traiter les doublons

Prévention

1. Rechercher par nom et prénom.
2. Rechercher par téléphone.
3. Rechercher par email.
4. Contrôler les adresses.
5. Contrôler les fiches en sommeil.
6. Demander au client de confirmer un élément.
7. Créer uniquement lorsque l'identité ne peut pas être retrouvée.

Absence de fusion standard documentée

La base support ne décrit pas de fonction native de fusion regroupant automatiquement historiques, tickets, documents, règlements, fidélité et réponses RGPD.

Procédure prudente

1. Choisissez la fiche de référence.
2. Comparez soldes, fidélité, acomptes, commandes et factures.
3. Corrigez les coordonnées de la fiche de référence.
4. Mettez la fiche secondaire en sommeil.
5. Ajoutez un commentaire interne neutre indiquant de ne plus l'utiliser.
6. Traitez les documents ouverts selon leurs procédures propres.
7. Ne supprimez qu'après validation administrative et RGPD.

Ne déplacez pas directement les liens entre clients dans les tables. Les documents fiscaux, soldes, règlements et historiques peuvent devenir incohérents.

10. Mettre une fiche en sommeil

L'onglet Divers contient l'option **Fiche en sommeil**. Les listes peuvent filtrer les clients actifs ou en sommeil.

Utilisations

- doublon à ne plus sélectionner ;

- client inactif ;
- ancienne entité juridique ;
- fiche à contrôler avant suppression ;
- client ne souhaitant plus être sollicité, en complément des indicateurs marketing prévus.

La mise en sommeil ne constitue ni un effacement, ni une anonymisation, ni automatiquement une opposition à la prospection. Les procédures RGPD et marketing doivent être traitées séparément.

11. Paramétrer le RGPD dans KWISATZ

Fiche dossier

Depuis les développements de novembre 2019, la fiche dossier comporte les zones :

- **Email ;**
- **Responsable RGPD.**

Questions RGPD

Dans **Outils > Préférences > Divers > RGPD**, configurez :

- une question principale ;
- jusqu'à cinq questions complémentaires ;
- l'activation ou la désactivation de chaque question.

Fiche client

L'onglet **RGPD** permet de valider les réponses du questionnaire pour le client.

Formulaire imprimé

Le bouton Imprime peut être utilisé dès la création d'une fiche pour éditer un formulaire RGPD. KWISATZ valide automatiquement la fiche avant l'impression afin que les dernières réponses soient prises en compte.

Une case cochée n'est pas toujours un consentement juridiquement valable. Le responsable de traitement doit définir pour chaque finalité la base légale applicable : contrat, obligation légale, intérêt légitime ou consentement.

Exemple de questionnaire métier

- le client accepte-t-il les emails promotionnels ?
- accepte-t-il les SMS promotionnels ?
- accepte-t-il l'utilisation de son historique pour personnaliser les offres ?
- accepte-t-il la transmission à une plateforme de fidélité identifiée ?
- a-t-il reçu l'information sur ses droits et le contact RGPD ?

Ne formulez pas une question globale « J'accepte le RGPD ». Les finalités doivent être compréhensibles, séparées et documentées.

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. Répondre aux droits des personnes

Droit	Traitement opérationnel dans KWISATZ
Accès	Recenser fiche, adresses, commentaires, questionnaire, tickets, documents, règlements, abonnements et rendez-vous concernés.
Rectification	Corriger les données actuelles de la fiche sans réécrire les anciens documents validés.
Effacement	Identifier les données effaçables et celles devant être conservées ; appliquer la décision validée du responsable de traitement.
Limitation	Restreindre l'usage, la prospection et les accès pendant l'examen de la demande.
Opposition	Enregistrer l'opposition à la finalité concernée et éviter toute nouvelle sollicitation incompatible.
Portabilité	Exporter les données fournies par la personne dans un format structuré adapté, après validation du périmètre.
Retrait du consentement	Mettre à jour les réponses du questionnaire et les outils externes de communication concernés.

Procédure interne

1. Enregistrer la date de réception de la demande.
2. Vérifier l'identité de manière proportionnée.
3. Identifier tous les dossiers, magasins et outils externes concernés.
4. Extraire les données sans exposer celles de tiers.
5. Faire valider la réponse par le responsable RGPD.
6. Tracer les actions réalisées.
7. Répondre dans le délai applicable.

La CNIL indique que le responsable dispose généralement d'un délai maximal d'un mois pour répondre à une demande de droits, sous réserve des règles d'extension et des demandes de précision.

Ne transmettez pas un export brut de base de données au demandeur. Il peut contenir des données techniques, des secrets, des informations relatives à d'autres personnes ou des données non comprises dans le droit exercé.

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.

13. Définir les durées de conservation

KWISATZ ne décide pas automatiquement de la durée. L'entreprise doit établir une politique par finalité.

Donnée	Critère de conservation
Coordonnées de relation client	Durée de la relation puis durée d'archivage justifiée.
Données de prospection	Relation commerciale, opposition et recommandation CNIL applicable.
Factures et documents comptables	Obligations légales et besoins de preuve.
Garanties et SAV	Durée de la garantie et des recours.
Commentaires et photo	Supprimer dès que la finalité disparaît.
Réponses de consentement ou opposition	Conserver la preuve nécessaire à la gestion du choix.
Comptes bancaires et mandats	Contrat, mandat, exigences bancaires et archivage applicable.

Pour la prospection commerciale, la CNIL recommande généralement une conservation pendant la relation commerciale puis, sauf exception, trois ans à compter de sa fin ou du dernier contact pertinent émanant du client.

Le délai de trois ans ne signifie pas qu'il faut supprimer toutes les factures ou preuves comptables après trois ans. Les finalités et obligations de conservation sont distinctes.

Revue périodique

1. Filtrer les clients sans activité récente.
2. Contrôler les soldes et documents ouverts.
3. Contrôler les oppositions et consentements.
4. Supprimer les commentaires et photos devenus inutiles.
5. Mettre en sommeil les fiches à examiner.
6. Appliquer la décision d'archivage, anonymisation ou suppression validée.

14. Suppression et anonymisation

Fonction Effacer

Depuis la liste des clients, utilisez le bouton Effacer, la touche **F9** ou le menu contextuel. KWISATZ demande confirmation.

Protection financière

L'effacement d'une fiche client est protégé lorsque son solde n'est pas nul.

Limite documentée

Aucun traitement automatique de purge ou d'anonymisation RGPD n'est décrit dans les sources KWISATZ analysées.

Avant de supprimer

1. Contrôlez le solde.
2. Contrôlez acomptes, avoirs et fidélité.
3. Contrôlez commandes, BL, factures et tickets.
4. Contrôlez abonnements et rendez-vous.
5. Contrôlez les obligations de conservation.
6. Contrôlez les plateformes externes et exports.
7. Effectuez une sauvegarde.
8. Faites valider la décision par le responsable de traitement.

Approche d'anonymisation

La méthode exacte doit être définie par l'entreprise et le support. Elle peut consister à retirer les coordonnées et identifiants qui ne sont plus nécessaires, tout en conservant les documents imposés ou utiles comme preuve, sans altérer leur intégrité.

Ne remplacez pas les données directement dans les tables. Une anonymisation mal conçue peut casser les liens, modifier des documents historiques ou rendre les sauvegardes incohérentes.

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. Impressions, exports et communications

Impressions

- listing des clients ;
- courriers ;
- fiches clients ;
- historique des ventes ;
- relevé de compte ;
- documents commerciaux et tickets rattachés.

Exports de la liste

La liste des clients peut être exportée aux formats **Excel**, **HTML** ou **ASCII**. Les fichiers sont déposés dans le répertoire **EXPORT** du dossier en cours.

Avant un export

1. Définissez la finalité.
2. Filtrez les clients nécessaires.
3. Retirez les colonnes non nécessaires.
4. Vérifiez les consentements ou la base légale.
5. Protégez le fichier.
6. Définissez sa durée et sa suppression.
7. Tracez le destinataire et la date.

N'envoyez pas une extraction complète par email non protégé. Les exports peuvent contenir adresses, téléphones, emails, soldes, commentaires et coordonnées bancaires.

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.

16. Multi-sites interfaces de communication multi-sites

Codification locale

Un Front-Office peut disposer d'une fourchette de codes clients gérés localement. Les fiches de cette plage ne sont pas remplacées par les mises à jour du Back-Office.

Conséquences

- définir qui crée le client ;
- éviter que deux magasins créent la même personne sous deux codes ;
- répartir des plages de codes distinctes ;
- transmettre les créations et modifications ;
- contrôler les réponses RGPD dans chaque système externe ;
- définir la source de vérité des adresses et coordonnées.

Actualisation

La procédure **Création du fichier d'actualisation des clients** génère les données destinées aux caisses déportées.

Une plage locale mal définie peut empêcher la correction d'une adresse depuis le Back-Office ou créer des doublons entre magasins.

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. Sécurité des données clients

- attribuer des comptes utilisateurs nominatifs ;
- limiter les droits de consultation, modification, export et suppression ;
- réserver les coordonnées bancaires aux personnes autorisées ;
- utiliser des mots de passe robustes et ne pas les partager ;
- mettre à jour KWISATZ, Windows et les services de base ;
- protéger les sauvegardes et exports ;
- sécuriser les accès distants, API et CRM ;
- retirer les accès lors du départ d'un salarié ;
- journaliser les incidents et demandes RGPD ;
- tester la restauration des sauvegardes.

La CNIL recommande de ne collecter que les données réellement nécessaires et d'appliquer des mesures techniques et organisationnelles adaptées au risque.

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.

18. Recette avant déploiement

1. Créer un particulier avec données minimales.
2. Créer une société avec adresse de facturation et livraison.
3. Tester la codification automatique.
4. Rechercher par code, nom, téléphone et email.
5. Tester les quatre présentations de la fonction 086.
6. Tester les filtres famille et catégorie.
7. Ajouter une adresse supplémentaire.
8. Créer un devis puis une commande et une facture.
9. Vérifier les historiques de la fiche.
10. Tester le flash caisse.
11. Mettre une fiche en sommeil puis la retrouver.
12. Configurer la question principale et les cinq questions RGPD.
13. Imprimer un formulaire RGPD pendant la création.

14. Modifier une réponse et réimprimer.
15. Exporter une liste filtrée sans données inutiles.
16. Créer volontairement un doublon puis appliquer la procédure.
17. Tenter de supprimer un client avec solde non nul.
18. Tester la synchronisation multi-sites.
19. Simuler une demande d'accès et de rectification.
20. Simuler une opposition à la prospection.

Le dispositif est validé lorsque les vendeurs retrouvent un client avant de le recréer, que chaque document utilise la bonne identité, que les historiques sont accessibles, que les choix RGPD sont traçables et que les exports et suppressions sont limités aux personnes autorisées.

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. Diagnostic rapide

Le client existe mais reste introuvable

Changez le critère de tri, recherchez le téléphone sans séparateur, utilisez le mot-clé, contrôlez les fiches en sommeil, la famille, la catégorie et le dossier KWISATZ ouvert.

La fonction 086 affiche trop de clients

Ajoutez un filtre famille ou catégorie, utilisez un tri adapté et demandez plusieurs caractères avant de lancer la recherche.

Le client sélectionné n'est pas le bon homonyme

Annulez la sélection avant validation du ticket, puis contrôlez téléphone, email, adresse ou code client.

Le client a été créé deux fois

Choisissez une fiche de référence, comparez les soldes et documents, mettez l'autre en sommeil et n'effectuez aucune modification directe en base.

Impossible de supprimer le doublon

Vérifiez son solde, les acomptes, règlements et documents. KWISATZ protège notamment l'effacement lorsque le solde n'est pas nul.

L'adresse de livraison remplace la facturation

Utilisez une adresse supplémentaire dans le document au lieu de modifier l'adresse principale. Contrôlez le modèle imprimé.

La transformation en facture conserve un ancien nom

Mettez KWISATZ à jour et contrôlez l'adresse et le nom portés par le document source et la facture générée.

Le tarif ou la remise ne s'applique pas

Vérifiez Code tarif, Type remise, remise de pied, tarifs spéciaux et moment de sélection du client dans le ticket.

Le compte client est bloqué

Contrôlez la case Compte bloqué, le découvert maximal, le solde, les factures et les autorisations du vendeur.

L'historique ne contient pas un ticket connu

Le ticket a pu être anonyme ou rattaché à un autre doublon. Recherchez-le par date, caisse, montant et numéro de ticket.

Le formulaire RGPD n'imprime pas les dernières réponses

Utilisez une version récente. Le bouton Imprime doit valider automatiquement la fiche avant l'édition du formulaire.

L'onglet RGPD n'apparaît pas

Vérifiez la version, la configuration de la rubrique RGPD dans les préférences et les droits de l'utilisateur.

Le responsable RGPD n'apparaît pas dans un ancien modèle

Repère de diagnostic : `RESPONSABLE_RGPD` . 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.

Le client retire son consentement mais reçoit encore des emails

Mettez à jour l'onglet RGPD puis les plateformes externes, listes d'envoi, CRM, SMS et fichiers exportés. La modification KWISATZ ne désinscrit pas automatiquement tous les outils tiers.

Une fiche en sommeil apparaît encore dans un document

Vérifiez le filtre de la liste et les droits. La mise en sommeil sert principalement au classement et ne garantit pas un blocage absolu dans chaque flux.

L'export contient trop de données

Configurez la présentation, filtrez la liste et retirez les colonnes non nécessaires avant d'exporter.

Une modification du Back-Office n'arrive pas en magasin

Vérifiez la plage de codes gérés localement, l'indicateur d'actualisation et les journaux interfaces de communication multi-sites.

Une demande d'effacement concerne aussi des factures

Ne supprimez pas les documents automatiquement. Faites distinguer par le responsable RGPD les données courantes, les documents soumis à conservation et les données pouvant être anonymisées.

La photo ou le commentaire n'a plus de finalité

Supprimez cette donnée ciblée après validation, sans attendre nécessairement la suppression de toute la fiche.

20. Actions à éviter

- créer un client sans recherche préalable ;
- utiliser nom, téléphone ou email comme code durable ;

- collecter toutes les zones par défaut ;
- mettre des données sensibles dans les commentaires ;
- utiliser une case globale « accepte le RGPD » ;
- confondre mise en sommeil et effacement ;
- supprimer une fiche avec solde ou documents non contrôlés ;
- réaffecter les historiques directement dans les tables ;
- exporter toute la base pour une simple campagne ;
- envoyer un fichier clients non protégé ;
- corriger l'adresse d'anciens documents validés ;
- supposer que KWISATZ purge automatiquement les données.

21. Liste de contrôle

- Une recherche est effectuée avant chaque création.
- La codification client est documentée.
- Les données minimales sont définies.
- Facturation et livraison sont distinguées.
- Les familles et catégories sont cohérentes.
- Les tarifs, remises et TVA sont validés.
- Les soldes et découverts sont surveillés.
- Les commentaires restent objectifs.
- Les photos ont une finalité explicite.
- Le responsable RGPD du dossier est renseigné.
- Les questions RGPD sont compréhensibles et séparées.
- Les retraits de consentement sont répercutés aux outils tiers.
- Une politique de conservation existe.
- Les doublons sont mis en sommeil avant suppression.
- Les exports sont filtrés et protégés.
- Les droits d'accès et de suppression sont limités.
- Les magasins utilisent une source de vérité définie.

22. Évolutions KWISATZ documentées

Période	Évolution
2006	Protection de la suppression des clients lorsque le solde n'est pas nul ; amélioration de la sélection des adresses supplémentaires.
2012	Amélioration de la création depuis une recherche téléphonique dans certains environnements de caisse.
2014	Ajout dans les entêtes de tickets de champs d'identité, adresse et données professionnelles destinés à la facturation.
2018	Ajout de la fiche en sommeil, des filtres actif/sommeil et de la photo client.
Mai 2019	Zones email portées à 200 caractères et ajout d'une répartition du chiffre d'affaires par client.
Novembre 2019	Ajout du responsable RGPD du dossier, d'une question principale, de cinq questions complémentaires et de l'onglet RGPD client.
Janvier–février 2020	Impression du formulaire RGPD dès la création et validation automatique de la fiche avant impression.
Mars 2020	Ajout des champs RGPD dans les générateurs d'états et amélioration des informations client dans les écrans de livraison.
2022 et après	Améliorations des recherches, interfaces de fidélité, exports et traitements client selon les versions.

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.

23. Sources documentaires

- MENUS_KWISATZ — gestion du fichier clients, onglets Tarif, Banque, Historique, Devis, Commandes, Livraisons, Factures, Tickets, Commentaires, Planning et RGPD.
- MENUS_KWISATZ — fonctions d'ajout, modification, suppression, impression et export.
- LesFonctionsDeCaisses — fonctions 086 et 087.

- Suivi de développement KWISATZ — fiche en sommeil, photo, emails multiples, RGPD, formulaires, adresses et générateur d'états.
- Base support — absence de fusion standard et absence de purge ou anonymisation automatique documentée.
- CNIL — minimisation, droits des personnes, durées de conservation, prospection et sécurité.
- Règlement européen 2016/679 — principes et droits relatifs aux données personnelles.

Références officielles : CNIL — principes du RGPD · CNIL — droits des personnes · CNIL — durées de conservation · CNIL — minimisation · Règlement général sur la protection des données .

Documentation KWISATZ. Cette fiche consolide la base de connaissance fournie et les recommandations officielles accessibles au 18 juillet 2026. KWISATZ fournit des outils de saisie, recherche, historique et questionnaire ; le responsable de traitement reste chargé des finalités, bases légales, durées, droits, sécurité et décisions d'effacement ou d'anonymisation.

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