

Consulter l'historique complet d'un client

L'historique d'un client n'est pas contenu dans un seul tableau. Il faut croiser l'onglet Historique des ventes avec les devis, commandes, livraisons, factures, tickets, mouvements financiers, abonnements, rendez-vous, commentaires et données de fidélité.

Fiche : CLIENT-HIST-001 **Modules :** Clients / Vente directe / Documents / Financier

Public : vendeur, administration des ventes, comptabilité ou support client **Risque :** élevé

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

Réponse directe

Ouvrez **Clients > Gestion du fichier**, recherchez le client, puis ouvrez sa fiche par double-clic ou **F3**. Consultez d'abord **Historique** — **Ctrl-F7**, puis **Devis** — **Ctrl-F9**, **Commandes** — **Ctrl-F10**, **Livraisons** — **Ctrl-F11**, **Factures** — **Ctrl-F12** et **Tickets**. Pour les échéances et règlements, ouvrez le financier client ou utilisez **088** — **Imprime compte client**.

Ne concluez pas qu'un client n'a jamais acheté parce qu'un seul onglet est vide. Son activité peut être répartie entre tickets, documents de gestion, autre magasin, doublon de fiche ou historique financier.

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. **Vue complète de la relation client**
3. **Accéder à la fiche client**
4. **Identifier le bon client**
5. **Lire la synthèse dans l'onglet Tarif**
6. **Onglet Historique — Ctrl-F7**
7. **Onglet Devis — Ctrl-F9**
8. **Onglet Commandes — Ctrl-F10**
9. **Onglet Livraisons — Ctrl-F11**
10. **Onglet Factures — Ctrl-F12**
11. **Onglet Tickets et fonctions de caisse**
12. **Historique financier : échéances et versements**
13. **Onglet Abonnements**
14. **Onglet Planning**
15. **Commentaires, mots-clés, flash caisse et photo**
16. **Fidélité et passages**
17. **Imprimer un historique détaillé des ventes**
18. **Rappeler les documents depuis la vente directe**
19. **Historique multi-sites interfaces de communication multi-sites**
20. **Limites d'un historique « complet »**
21. **Imprimer et exporter sans perdre le contexte**
22. **Droits, confidentialité et traçabilité**
23. **Recette avant déploiement**
24. **Diagnostic rapide**
25. **Actions à éviter**
26. **Liste de contrôle**
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
107	Fonction sensible de caisse	Doit être protégée et encadrée selon la procédure documentée.
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. Vue complète de la relation client

Zone	Informations	Question à laquelle elle répond
Tarif	Solde actuel, CA HT/TTC, fidélité, nombre de passages et nombre de tickets.	Quelle est la situation synthétique actuelle ?
Historique	Ventes issues des factures FAV, livraisons BLV et tickets TIC.	Qu'a acheté le client ?
Devis	Propositions commerciales et transformations.	Quelles offres ont été préparées ?
Commandes	Commandes livrées, partielles ou non livrées.	Que reste-t-il à honorer ?
Livraisons	BL facturés, partiellement facturés ou non facturés.	Qu'a-t-on remis sans encore tout facturer ?
Factures	Factures réglées, partielles ou impayées.	Que doit encore le client ?
Tickets	Tickets de caisse rattachés au code client.	Quelles ventes comptoir lui sont attribuées ?
Financier	Échéances ECH , versements VER , affectations et relevés.	Comment les factures ont-elles été réglées ?
Abonnements	Formules, validité et prestations restantes.	Quels droits sont encore actifs ?
Planning	Rendez-vous passés et à venir.	Quels contacts ou prestations sont planifiés ?
Commentaires / Photo	Mots-clés, note RTF, flash caisse et photo.	Quelles informations opérationnelles faut-il connaître ?
RGPD	Questionnaire et informations de gestion de la relation.	Quelles préférences ou validations sont enregistrées ?

Les zones CA, solde, fidélité et nombre de tickets sont des synthèses. Elles ne remplacent pas la lecture des opérations détaillées et ne reconstituent pas nécessairement leur valeur à une date ancienne.

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.

3. Accéder à la fiche client

Depuis le Back-Office

1. Ouvrez **Clients > Gestion du fichier**.
2. Recherchez le client.
3. Ouvrez la fiche par double-clic, **F3** ou menu contextuel.
4. Passez en visualisation si aucune modification n'est nécessaire.

Depuis la vente directe

Fonction	Action
086 – Sélection client	Recherche et affecte le client au ticket.
087 – Accès fiche client	Ouvre la fiche du client actuellement sélectionné.
088 – Imprime compte client	Imprime son relevé de compte.
089 – Réimprime ticket âgé	Recherche et réédite un ticket ancien.

Paramètres utiles de la fonction 086

- -A[code client] : affectation directe d'un client connu ;
- -T1 : tri par code ;
- -T2 : tri par libellé ;
- -P1 à -P4 : présentation prédéfinie ;
- -PSFA[code famille] : filtre famille client ;
- -PSCA[code catégorie] : filtre catégorie client.

La fonction 087 ouvre la fiche du client actif. Vérifiez le nom affiché avant de consulter ou modifier des données.

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. Identifier le bon client

Contrôles recommandés

- code client ;
- nom ou raison sociale ;
- adresse ;
- téléphone ;
- email ;
- numéro de fidélité ou code-barres ;
- SIRET ou autre identifiant professionnel si renseigné ;
- magasin d'affectation ;
- date de création de la fiche.

Homonymes

Ne sélectionnez pas un client uniquement sur son nom. Utilisez au moins un deuxième critère.

Doublons

Un doublon répartit l'historique : certains tickets peuvent être rattachés à une fiche, les factures et règlements à une autre, et les rendez-vous à une troisième.

Ne supprimez pas une fiche en doublon avant d'avoir inventorié ses tickets, documents, mouvements financiers, abonnements et rendez-vous. Une fusion manuelle des tables est exclue.

5. Lire la synthèse dans l'onglet Tarif

L'onglet Tarif affiche notamment :

- **Solde** : solde actuel calculé à partir des documents et règlements ;
- **Découvert maxi** : seuil accordé au client ;
- **Compte bloqué** : interdiction d'utiliser le compte ;
- **Chiffre d'affaires HT et TTC** ;
- **Fidélité — Droits en cours** ;
- **Fidélité — Nb passages** ;
- **Nb tickets** ;
- mode de règlement, délai, tarif, remises et statut TVA.

Utilisation

Cette synthèse aide à repérer immédiatement :

- un client débiteur ;
- un compte bloqué ;
- un fort volume de ventes ;
- un droit fidélité en cours ;
- un nombre de tickets incompatible avec l'historique visible.

Le solde financier, le chiffre d'affaires et les droits de fidélité répondent à des calculs différents. Ils ne doivent pas être comparés comme s'ils représentaient la même donnée.

6. Onglet Historique — Ctrl-F7

L'onglet Historique présente les ventes relatives au client. Les types de lignes documentés sont : FAV pour les factures, BLV pour les bons de livraison et TIC pour les tickets.

Utilisation

- repérer les articles déjà achetés ;
- retrouver la date d'une vente ;
- identifier la source ticket, BL ou facture ;

- contrôler les quantités et montants selon les colonnes affichées ;
- imprimer l'historique des ventes ;
- personnaliser les colonnes et leur ordre.

Attention au mot « Historique »

Cet onglet est commercial. Il ne contient pas à lui seul :

- les échéances et versements ;
- tous les rendez-vous ;
- les modifications successives de la fiche client ;
- une journalisation complète des emails et appels ;
- tous les statuts d'une plateforme de fidélité externe.

Une facture issue d'un BL et le BL correspondant peuvent apparaître dans différents contextes. Ne totalisez pas toutes les lignes sans tenir compte de leur origine documentaire, au risque de compter deux fois une même vente.

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.

7. Onglet Devis — Ctrl-F9

L'onglet présente l'historique des devis du client et permet notamment :

- de créer un devis ;
- de le consulter ou modifier selon son statut ;
- de l'effacer avec confirmation lorsque l'action est autorisée ;
- de le transformer en commande ;
- de le transformer en bon de livraison ;
- de le transformer en facture ;
- d'imprimer le document ou la liste ;
- de personnaliser les colonnes.

Questions de suivi

- Le devis est-il encore valable ?

- A-t-il été accepté, refusé ou remplacé ?
- A-t-il déjà donné naissance à une commande ou facture ?
- Existe-t-il plusieurs versions pour le même besoin ?

Ne transformez pas une ancienne version d'un devis sans contrôler les documents déjà créés à partir de la version retenue.

8. Onglet Commandes — Ctrl-F10

Filtres de statut

- toutes les commandes ;
- totalement livrées ;
- partiellement livrées ;
- non livrées ;
- non livrées ou partiellement livrées ;
- totalement ou partiellement livrées ;
- masquage des commandes finalisées.

Actions

- créer ou consulter une commande ;
- transformer la commande en BLV ;
- transformer directement la commande en facture ;
- imprimer le document ou le listing ;
- contrôler l'état de livraison ;
- examiner les reliquats encore actifs.

Une commande partiellement livrée peut être considérée comme finalisée lorsque ses reliquats ont été désactivés. Désactivez le filtre de masquage lorsque vous recherchez une ancienne commande incomplète.

9. Onglet Livraisons — Ctrl-F11

Filtres de statut

- toutes les livraisons ;
- totalement facturées ;
- partiellement facturées ;
- non facturées ;
- non facturées ou partiellement facturées ;
- totalement ou partiellement facturées.

Actions

- créer ou consulter un BLV ;
- transformer le BLV en facture ;
- contrôler l'état de facturation ;
- imprimer le BL ou le listing ;
- vérifier les quantités et documents liés.

Un BL non facturé est une anomalie commerciale potentielle, mais il ne faut pas le facturer de nouveau si une facture a été créée hors du lien documentaire prévu.

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. Onglet Factures — Ctrl-F12

Filtres de statut

- toutes les factures ;
- totalement réglées ;
- partiellement réglées ;
- non réglées ;
- non réglées ou partiellement réglées ;
- totalement ou partiellement réglées.

Contrôles

- date et numéro ;
- montant TTC ;
- acompte ;
- reste à payer ;
- échéances ;
- versements affectés ;
- avoirs éventuels ;
- document source ;
- statut du pont comptable.

Le statut de règlement de la facture doit être rapproché du financier client. Une facture visible ne détaille pas à elle seule tous les mouvements ayant soldé son échéance.

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. Onglet Tickets et fonctions de caisse

L'onglet Tickets présente les tickets rattachés au client. Sa liste est personnalisable.

Autres fonctions utiles

Fonction	Usage
089	Rechercher et réimprimer un ticket ancien.
097	Afficher la liste des tickets.
098	Afficher la liste des ventes.
099	Afficher la liste des règlements de caisse.
155	Corriger certaines données administratives d'un ticket, dont le code client.
157	Contre-passer un ticket validé.

Ticket sans client

Un ticket validé sans client ne peut pas apparaître dans l'historique de la fiche attendue. La fonction 155 peut corriger le code client lorsqu'une correction administrative est légitime et autorisée.

La correction du code client modifie une donnée administrative sensible. Vérifiez le ticket, la fidélité, la facturette, le financier, les interfaces externes et la traçabilité avant validation.

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. Historique financier : échéances et versements

L'historique financier est distinct de l'onglet Historique des ventes. Il contient les mouvements de compte : ECH pour les échéances de factures et VER pour les acomptes ou versements.

Filtres documentés

- tous les mouvements ;

- uniquement les échéances ;
- uniquement les versements ;
- tri par date ;
- tri par document ;
- tri par client ;
- tri personnalisé par colonnes.

Informations utiles

- date de valeur ;
- document lié ;
- net à payer ;
- mode de règlement ;
- montant affecté ;
- remarque et numéro de chèque ;
- date d'encaissement ;
- banque et remise ;
- coordonnées SEPA lorsque concernées ;
- montant global et répartitions.

Fonction 088

Depuis la caisse, **088 – Imprime compte client** imprime le relevé du client actif.

Protection des échéances

Les lignes d'échéance générées par les factures ne doivent pas être modifiées ou effacées directement depuis l'historique financier. La correction doit être effectuée depuis la facture concernée.

Un versement non affecté peut exister sans solder automatiquement la facture attendue. Contrôlez l'affectation, pas seulement la somme totale des paiements.

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. Onglet Abonnements

L'onglet présente l'historique des abonnements du client. Il permet de contrôler :

- la formule ;
- la période de validité ;
- les prestations incluses ;
- les quantités initiales et restantes ;
- les rechargements ;
- les abonnements expirés ;
- les incohérences de consommation.

Le solde actuel d'une prestation ne remplace pas l'historique des tickets ayant consommé les passages. Croisez l'abonnement avec les tickets du client.

14. Onglet Planning

L'onglet Planning, disponible en modification ou visualisation, présente l'historique des rendez-vous du client.

Contrôles possibles

- date et heure ;
- dossier de planning ;
- classe d'événement ;
- vendeur ou intervenant ;
- prestation prévue ;
- commentaire ;
- rendez-vous passé ou futur ;
- lien avec un ticket ou une prestation réellement effectuée.

Un rendez-vous ne prouve pas qu'une prestation a été réalisée ou payée. Croisez-le avec les tickets et les abonnements.

15. Commentaires, mots-clés, flash caisse et photo

Commentaires / Mots-clés

Ce champ mémo peut être utilisé dans les sélections de listings. La case **Afficher en caisse sous forme de flash** affiche le texte lors du passage du client en caisse.

Notes diverses

Le champ RTF accepte une mise en forme enrichie. Contrairement aux mots-clés, il n'est pas destiné aux recherches dans les listings documentés.

Photo

Une photo peut être enregistrée ou capturée depuis une caméra, lorsque son usage est justifié par le processus.

Les commentaires sont modifiables et ne constituent pas un historique audité de chaque échange. N'y inscrivez pas de secret bancaire, mot de passe, diagnostic sensible ou appréciation non nécessaire.

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. Fidélité et passages

L'onglet Tarif affiche la situation courante :

- droits de fidélité en cours ;
- nombre de passages ;
- nombre total de tickets.

Fonction 107

La fonction **107 – RAZ Fidélité** remet à zéro les droits du client actif. Elle doit être réservée à une procédure autorisée.

Reconstituer l'historique

Pour comprendre une variation de fidélité, contrôlez :

- les tickets concernés ;
- les articles et bonus ;
- les opérations spéciales ;
- les chèques cadeaux ou bons émis ;
- une éventuelle remise à zéro ;
- les plateformes externes ;
- les contre-passations et retours.

La base ne documente pas un onglet unique retraçant tous les mouvements de fidélité internes et externes comme un relevé financier.

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. Imprimer un historique détaillé des ventes

Accès : **Analyses > Historiques des ventes.**

Sources disponibles

- factures et tickets ;
- tickets uniquement ;
- factures uniquement ;
- mouvements de stock — tous ;
- mouvements de stock — tickets ;
- mouvements de stock — gestion.

Critères documentés

- période ;
- dépôt et magasins, magasin unique ou groupe de magasins ;
- rayon ;
- famille ;

- ligne ;
- marque ;
- produit ;
- famille client ;
- catégorie client ;
- client ;
- vendeur ;
- fournisseur ;
- filtres et tris personnalisés.

Marquage des clients

L'onglet de marquage permet de marquer les clients inclus dans le calcul pour un traitement ultérieur, par exemple un courrier.

Choisir la bonne source

Ne mélangez pas sans contrôle les factures, les tickets et les mouvements de stock. Une même opération peut être représentée dans plusieurs sources selon son cycle documentaire.

18. Rappeler les documents depuis la vente directe

Fonction	Liste du client actif
113	Commandes clients.
114	Devis clients.
117	Bons de livraison clients.
118	Factures clients.

Ces fonctions permettent à l'opérateur de consulter rapidement les documents du client en cours sans quitter le parcours de caisse.

Vérifiez toujours que le bon client est actif avant d'appeler la liste.

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. Historique multi-sites interfaces de communication multi-sites

Historique caisse transféré

Le suivi de développement documente :

- une option interface de communication du back-office **Forcer l'export des historiques clients** ;
- l'export des mouvements issus des tickets liés aux clients ;
- une option interface de communication de la caisse **Import automatique des historiques clients** ;
- le code d'origine **TIC2** pour distinguer les mouvements externes importés des tickets locaux **TIC** .

Conséquences

- un historique magasin peut être visible au siège ;
- un historique distant peut manquer si l'option n'est pas active ;
- la dernière communication détermine la fraîcheur ;
- un code client différent empêche le regroupement attendu ;
- un ticket peut être présent à la caisse mais absent au Back-Office.

Ne recréez pas au siège un ticket absent. Vérifiez d'abord les communications, les journaux, la caisse d'origine et le code client.

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.

20. Limites d'un historique « complet »

Pas de timeline CRM unique documentée

La base analysée ne décrit pas une chronologie unique combinant automatiquement :

- tickets et documents ;

- paiements ;
- emails ;
- SMS ;
- appels téléphoniques ;
- rendez-vous ;
- modifications de la fiche ;
- événements des plateformes externes.

Données actuelles et données historiques

Certaines analyses relisent les fiches articles ou clients actuelles. Si une famille, une marque, un fournisseur ou une classification a changé après la vente, une analyse calculée aujourd'hui peut ne pas reproduire exactement le contexte d'origine.

Emails et SMS

Les modules d'envoi produisent leurs propres journaux ou résultats selon la version, mais aucun onglet universel de la fiche client n'est documenté pour tous les messages.

Pour un besoin CRM ou audit global, prévoyez un état FastReport, un export ou une interface dédiée avec une clé client stable et des règles de rapprochement.

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.

21. Imprimer et exporter sans perdre le contexte

Impressions disponibles

- historique des ventes ;
- listings de devis, commandes, livraisons et factures ;
- relevé de compte ;
- fiche client ;
- courriers ;
- états FastReport personnalisés.

Exports de la liste clients

La gestion du fichier clients permet des exports Excel, HTML ou ASCII dans le répertoire EXPORT du dossier.

Précautions

- indiquer la période et la source ;
- indiquer le magasin ;
- conserver le code client ;
- ne pas totaliser des sources redondantes ;
- protéger le fichier ;
- supprimer l'export lorsqu'il n'est plus nécessaire ;
- ne pas inclure les colonnes bancaires ou commentaires sans besoin.

Un export complet de la fiche client peut contenir des informations financières, de contact et de comportement d'achat. Limitez son accès et sa diffusion.

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. Droits, confidentialité et traçabilité

- privilégier la visualisation lorsque la modification n'est pas nécessaire ;
- limiter l'accès aux comptes, IBAN et commentaires ;
- réserver la correction du code client sur ticket ;
- protéger les exports et impressions ;
- ne pas transmettre l'historique à un tiers non vérifié ;
- masquer les données sans rapport avec la demande ;
- journaliser les corrections sensibles ;
- ne pas effacer un document pour masquer une opération ;
- ne pas saisir de secret dans les commentaires ;
- contrôler l'adresse email avant l'envoi d'une facture ou d'un relevé ;
- protéger les photos et pièces jointes ;
- respecter les informations enregistrées dans l'onglet RGPD.

L'historique d'achat peut révéler des informations sensibles sur les habitudes du client. Ne l'affichez pas sur un écran visible du 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.

23. Recette avant déploiement

1. Créer un client de test identifiable.
2. Créer un ticket rattaché au client.
3. Créer un ticket anonyme pour comparer.
4. Créer un devis.
5. Transformer le devis en commande.
6. Livrer partiellement la commande.
7. Contrôler le reliquat.
8. Créer une facture depuis le BL.
9. Saisir un acompte.
10. Saisir un versement partiel.
11. Contrôler l'échéance ECH et le versement VER.
12. Créer un ticket de caisse supplémentaire.
13. Créer un abonnement et consommer une prestation.
14. Créer un rendez-vous planning.
15. Ajouter un commentaire et un flash caisse.
16. Contrôler l'onglet Historique.
17. Contrôler les onglets Devis à Factures.
18. Contrôler l'onglet Tickets.
19. Imprimer le compte avec la fonction 088.
20. Réimprimer un ticket avec la fonction 089.
21. Corriger sur un test le code client avec la fonction 155.
22. Créer un doublon client et observer la séparation des historiques.
23. Transmettre un ticket par interface de communication de la caisse et contrôler TIC2 au siège.
24. Imprimer un historique des ventes filtré sur le client.
25. Comparer les totaux par source.
26. Tester les droits d'un utilisateur en consultation seule.

Le dispositif est validé lorsque chaque vente et document apparaît dans la bonne rubrique, que le financier explique le solde, que les tickets distants sont identifiables et qu'aucune donnée sensible n'est exposée inutilement.

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.

24. Diagnostic rapide

Le client n'a aucun historique alors qu'il achète régulièrement

Vérifiez le code sélectionné, les homonymes, les doublons, les tickets anonymes et le magasin d'origine.

Un ticket précis n'apparaît pas dans l'onglet Tickets

Recherchez-le avec la fonction 089 ou la liste 097. Contrôlez son code client, sa caisse, sa date et son statut.

Le ticket a été affecté au mauvais client

Utilisez la fonction 155 uniquement après validation de la correction. Contrôlez ensuite fidélité, facturette, statistiques et interfaces externes.

L'onglet Historique affiche le BL et la facture

Les types de sources sont différents. Ne les additionnez pas sans vérifier le cycle documentaire, car une même vente peut être représentée à plusieurs étapes.

Le solde client ne correspond pas aux ventes visibles

Ouvrez le financier. Le solde dépend des échéances, versements, acomptes, avoirs et affectations, pas seulement du total des tickets.

Le relevé montre un versement mais la facture reste impayée

Le versement peut être non affecté ou affecté à une autre échéance. Contrôlez le document lié et la répartition.

Impossible de modifier une échéance ECH

C'est normal : les échéances sont générées par la facture. Corrigez la facture concernée selon la procédure.

Une commande livrée n'apparaît pas dans le filtre

Vérifiez le statut choisi et l'option Masquer les commandes finalisées. Affichez toutes les commandes.

Un BL facturé n'apparaît plus

Le filtre peut afficher uniquement les BL non facturés. Passez sur Toutes les livraisons ou Facturées.

Une facture réglée n'est pas visible

Vérifiez le filtre de statut, la période, le client et le dossier. Sélectionnez Toutes les factures.

Le nombre de tickets de la fiche est supérieur à l'onglet Tickets

Contrôlez les périodes, filtres, tickets distants, tickets contre-passés et éventuelles données importées.

Le chiffre d'affaires ne correspond pas à l'historique imprimé

Comparez la période, les sources factures/tickets, les retours, les magasins et la méthode de calcul.

L'historique du magasin manque au siège

Vérifiez l'option interface de communication du back-office Forcer l'export des historiques clients, l'import automatique interface de communication de la caisse, les journaux et la dernière communication.

Les ventes distantes apparaissent sous TIC2

C'est le comportement documenté pour distinguer les mouvements de tickets importés des tickets locaux TIC.

Les abonnements sont visibles mais aucune prestation n'apparaît

Contrôlez la validité, les tickets de consommation, la fonction 199 et le code client utilisé lors du passage.

Un rendez-vous existe mais aucune vente ne correspond

Un rendez-vous n'est pas une preuve de réalisation. Vérifiez le ticket, l'abonnement et les commentaires du planning.

Le commentaire flash est obsolète

Mettez à jour ou désactivez le flash après validation. Les commentaires ne sont pas une archive immuable.

L'historique d'un doublon doit être regroupé

Inventoriez les deux fiches et contactez le support pour une méthode applicative. Ne fusionnez pas les tables ou codes directement.

Le rapport d'historique est très lent

Réduisez la période et les sources, limitez le magasin et les produits, puis utilisez l'option de désactivation de lecture des fiches articles si le modèle le permet.

Les anciennes ventes sont classées dans la famille actuelle de l'article

Certaines analyses relisent la fiche actuelle. Utilisez les données historiques stockées dans les mouvements ou un état conçu pour figer la classification d'origine.

Un email envoyé n'apparaît pas dans la fiche client

Aucun onglet universel d'historique des emails n'est documenté. Consultez le module d'envoi, les journaux ou l'outil externe utilisé.

Le relevé de compte affiche des données sensibles à l'écran

Fermez la fenêtre, utilisez un poste non visible du public et ajustez les droits ou colonnes de présentation.

25. Actions à éviter

- se fier à un seul onglet ;
- sélectionner un homonyme sans second contrôle ;
- additionner FAV, BLV et TIC sans comprendre leurs liens ;
- modifier une échéance générée directement dans le financier ;
- supprimer une fiche doublon avant inventaire ;
- recréer un ticket absent du siège ;
- corriger le code client d'un ticket sans vérifier les impacts ;
- considérer un rendez-vous comme une vente ;
- considérer un commentaire comme une preuve auditée ;
- exporter tous les champs sans nécessité ;
- afficher l'historique sur un écran public ;
- modifier directement les tables historiques.

26. Liste de contrôle

- Le client est identifié par plusieurs critères.
- Les doublons ont été recherchés.
- L'onglet Historique a été contrôlé.
- Les devis ont été examinés.
- Les commandes non livrées ont été isolées.
- Les BL non facturés ont été isolés.
- Les factures non réglées ont été isolées.
- Les tickets ont été contrôlés séparément.
- Les échéances ECH et versements VER ont été rapprochés.
- Le solde courant est expliqué.
- Les abonnements et passages ont été contrôlés.
- Le planning a été vérifié.
- Les commentaires et flashes sont à jour.
- La fidélité a été rapprochée des tickets.
- Les données des magasins distants sont à jour.
- Le rapport utilise la bonne source.
- Les exports sont limités et protégés.
- Les droits de consultation sont adaptés.

27. Sources documentaires

- MENUS_KWISATZ — gestion du fichier clients et onglets Tarif, Abonnements, Banque, Historique, Devis, Commandes, Livraisons, Factures, Tickets, Commentaires, Planning et RGPD.
 - MENUS_KWISATZ — fonctions de caisse 086 à 089, 097 à 099, 107, 113, 114, 117, 118, 155 et 157.
 - MENUS_KWISATZ — historique financier clients, mouvements ECH et VER, relevés de compte et protections des échéances.
 - MENUS_KWISATZ — Analyses, Historiques des ventes, sources, magasins, produits, clients, vendeurs, filtres et tris.
 - LesFonctionsDeCaisses — sélection client, accès fiche client, impression compte et listes documentaires.
 - Suivi de développement KWISATZ — export et import des historiques clients interfaces de communication multi-sites, distinction TIC et TIC2.
 - Base support — limites des historiques recalculés, doublons clients et absence de timeline CRM universelle documentée.
-

Documentation KWISATZ. Cette fiche consolide les menus, fonctions et évolutions présentes dans la base fournie. L'historique complet doit être reconstitué à partir de plusieurs sources cohérentes. Toute correction d'un ticket, d'un document ou d'un mouvement financier doit préserver la traçabilité commerciale, fiscale et comptable.

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