

Sélectionner ou créer un client pendant l'encaissement

Le client peut être recherché et associé au ticket avec la fonction 086. La même fenêtre permet de créer une fiche par F4 ou de modifier une fiche par F3. Cette identification conditionne les tarifs, remises, droits de fidélité, documents clients, règlements en compte et historiques.

Fiche : VD-CLIENT-001 **Modules :** Vente directe / Clients / Fidélité

Public : vendeur, accueil ou responsable de caisse **Risque :** élevé

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

Réponse directe

Utilisez **086 — Sélection client** pour rechercher et affecter une fiche au ticket. Dans la liste, utilisez **F4 — Ajoute** pour créer un client après contrôle des doublons, et **F3 — Modifie** pour modifier la fiche sélectionnée. Lorsque le client est déjà actif, **087 — Accès fiche client** ouvre sa fiche. Vérifiez ensuite le client affiché et l'effet éventuel sur les tarifs, remises, comptes et informations du ticket.

Recherchez toujours le client avant de le créer. Un doublon sépare ses tickets, sa fidélité, ses factures, ses règlements, ses abonnements et son historique.

Conseil pour les paramètres et configurations

Conseil technicien : ne modifiez pas seul la touche 086, les paramètres -A, -T, -P, -PSFA ou -PSCA, la fonction 087, la contrainte client, les codes automatiques, les plages Front-Office, les tarifs ou les droits de création et de modification. Faites valider le paramétrage par un technicien KWISATZ et réalisez les essais sur un dossier de recette.

Sommaire

1. **Cartes, badges et radicaux documentés**
2. **Nature des fonctions KWISATZ citées**
3. **Fonction 086 — Sélection client**
4. **Paramètres de la fonction 086**
5. **Rechercher le client existant**
6. **Sélectionner la bonne fiche**
7. **Créer un client avec F4 — Ajoute**
8. **Modifier une fiche avec F3 ou la fonction 087**
9. **Paramétrer la contrainte client du centre d'encaissement**
10. **Activer la codification automatique des clients**
11. **Champs à saisir lors d'une création en caisse**
12. **Impact sur les tarifs, remises et TVA**
13. **Fidélité et interface Loyalty**
14. **Compte client, découvert et modes de règlement**
15. **Commentaire et flash caisse**
16. **Sélectionner avant ou après la saisie du ticket**
17. **Affectation directe et client par défaut**
18. **Prévenir et traiter les doublons**
19. **Création dans une architecture multi-sites**
20. **Données personnelles lors de la création**
21. **Droits et sécurité**
22. **Recette avant déploiement**
23. **Diagnostic rapide**
24. **Actions à éviter**
25. **Liste de contrôle**
26. **Évolutions KWISATZ documentées**

1. Cartes, badges et radicaux documentés

- Le format EAN-13 client documenté utilise un radical de quatre caractères — 9999 par défaut — puis huit chiffres issus du code client et la clé EAN-13.
- Les radicaux documentés sont 9999 pour les clients, 8888 pour les vendeurs et 7777 pour les tares ou usages associés ; recherchez les conflits avant la mise en production.
- Distinguez l'EAN-13 lié au code client de l'identifiant de badge remplaçable.
- Un EAN-13 fondé sur le code client ne permet pas de révoquer indépendamment une ancienne copie de la carte.
- Ne créez pas une nouvelle fiche client pour remplacer une carte perdue et contrôlez toujours le nom sélectionné après lecture.

Une carte, un badge ou un code-barres visible facilite la sélection ; il ne constitue pas une preuve d'identité forte.

2. Nature des fonctions KWISATZ citées

Une fonction de consultation, de correction, financière, de périphérique ou de sélection n'a pas le même effet. Les fonctions citées ci-dessous restent limitées au comportement documenté.

Fonction	Nature	Effet documenté et limite
155	Fonction de correction administrative	Peut corriger le rattachement administratif d'un ticket selon la procédure documentée.

Conseil technicien — Relevez le modèle, le raccordement et les réglages actuels. Testez le périphérique sur une caisse de recette, un changement à la fois, puis faites valider le retour en production.

3. Fonction 086 — Sélection client

Conseil technicien : toute modification de la fonction 086, de ses paramètres, de la contrainte client, de la codification automatique, des plages locales, des tarifs, des remises, des droits F3/F4 ou des interfaces de fidélité doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez le dossier et testez le changement avant la mise en production.

Sans affectation directe, la fonction 086 ouvre la liste des clients afin d'associer une fiche au ticket.

Actions disponibles dans la fenêtre

- rechercher un client ;
- trier et personnaliser la liste ;
- sélectionner la fiche active ;
- ajouter une fiche avec **F4** ;
- modifier une fiche avec **F3** ;
- quitter sans sélectionner avec la méthode autorisée par la contrainte client.

Effets de l'affectation

- le code client est mémorisé dans le ticket ;
- les conditions tarifaires sont utilisées ;
- les ventes alimentent son historique ;
- les fonctions de fidélité configurées peuvent utiliser le client actif ;
- les fonctions liées au client actif deviennent accessibles selon le dossier ;
- les contrôles de compte bloqué et messages flash sont déclenchés ;
- les tickets peuvent être retrouvés par ce client.

Sélectionner un client ne remplace pas la vérification de son identité. Contrôlez au moins un second critère lorsque plusieurs fiches portent un nom proche.

4. Paramètres de la fonction 086

Conseil technicien : les paramètres -A, -T, -P, -PSFA et -PSCA sont documentés pour la fonction 086. Faites programmer et tester chaque combinaison par un technicien KWISATZ.

Paramètre	Effet	Exemple
-A[code client]	Affecte directement le client correspondant sans ouvrir la liste.	-A000123
-T1	Trie la fenêtre par code client.	086 -T1
-T2	Trie la fenêtre par libellé ou nom.	086 -T2
-P1 à -P4	Utilise l'une des quatre présentations enregistrées.	086 -P2
-PSFA[code famille]	Filtre la liste sur le code famille indiqué.	086 -PSFA10
-PSCA[code catégorie]	Filtre la liste sur le code catégorie indiqué.	086 -PSCA03

Combinaison

086 -T2 -P1 -PSFA10

Cette touche ouvre la liste triée par nom, avec la présentation 1 et un filtre sur la famille 10.

Le paramètre -A affecte directement le code client renseigné sans ouvrir la liste. Réservez cette programmation à un usage maîtrisé et faites contrôler le code par un technicien KWISATZ.

5. Rechercher le client existant

Conseil technicien : toute modification de la fonction 086, de ses paramètres, de la contrainte client, de la codification automatique, des plages locales, des tarifs, des remises, des droits F3/F4 ou des interfaces de fidélité doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez le dossier et testez le changement avant la mise en production.

Critères recommandés

- code client ;
- nom ou raison sociale ;
- téléphone ;

- email ;
- ville ou code postal ;
- identifiant ou code-barres client lorsqu'il est utilisé ;
- SIRET pour un professionnel ;
- famille ou catégorie ;

Recherche en deux étapes

1. Recherchez avec le nom exact ou les premières lettres.
2. Recommencez avec le téléphone, l'email ou le code postal.
3. Contrôlez les variantes orthographiques et noms de société.
4. Consultez la fiche suspecte avant de créer.

Personnaliser la liste

Adaptez la présentation de la liste avec les colonnes réellement disponibles dans la version installée et nécessaires à l'identification.

- code ;
- nom ;
- téléphone ;
- email ;
- ville ;
- date de dernier passage ;
- compte bloqué ou statut utile selon les champs disponibles.

Une liste trop chargée ralentit la sélection et expose des données inutiles. Utilisez une présentation dédiée à la caisse.

6. Sélectionner la bonne fiche

Conseil technicien : toute modification de la fonction 086, de ses paramètres, de la contrainte client, de la codification automatique, des plages locales, des tarifs, des remises, des droits F3/F4 ou des interfaces de fidélité doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez le dossier et testez le changement avant la mise en production.

Avant validation

1. Comparez le nom.
2. Comparez le téléphone ou l'email.
3. Comparez la ville ou l'adresse.
4. Vérifiez la famille ou la catégorie si elle a un impact.
5. Contrôlez les éventuels homonymes.
6. Validez la fiche.

Après validation

- le nom du client doit apparaître dans la zone prévue de la caisse ;
- un flash peut s'afficher ;
- un compte bloqué ou un découvert peut déclencher un avertissement ;
- le tarif ou les prix peuvent changer ;
- les fonctions utilisant le client actif peuvent devenir disponibles ;

Ne poursuivez pas l'encaissement si le nom affiché ne correspond pas à la personne ou à la société attendue.

7. Créer un client avec F4 — Ajoute

Conseil technicien : toute modification de la fonction 086, de ses paramètres, de la contrainte client, de la codification automatique, des plages locales, des tarifs, des remises, des droits F3/F4 ou des interfaces de fidélité doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez le dossier et testez le changement avant la mise en production.

Procédure

1. Effectuez une seconde recherche anti-doublon.
2. Appuyez sur **F4 — Ajoute**.
3. Contrôlez ou laissez générer le code client.
4. Saisissez le nom ou la raison sociale.
5. Ajoutez les coordonnées nécessaires.
6. Laissez les valeurs par défaut contrôlées ou faites vérifier les conditions tarifaires nécessaires.
7. Renseignez la famille ou catégorie utile.
8. Renseignez uniquement les informations nécessaires à la finalité annoncée.

9. Validez la fiche avec F2 ou le bouton de sauvegarde.
10. Vérifiez que la fiche est sélectionnée dans le ticket.

Abandon de création

Les versions documentées peuvent afficher une confirmation de sortie sans validation lorsque la fenêtre est fermée après saisie. Vérifiez ce comportement sur la version installée.

Ne validez pas une fiche vide uniquement pour accélérer la file. Un code sans nom ni coordonnées devient difficile à dédoublonner et inutilisable pour envoyer une facture ou retrouver un achat.

8. Modifier une fiche avec F3 ou la fonction 087

Conseil technicien : toute modification de la fonction 086, de ses paramètres, de la contrainte client, de la codification automatique, des plages locales, des tarifs, des remises, des droits F3/F4 ou des interfaces de fidélité doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez le dossier et testez le changement avant la mise en production.

Depuis la sélection

Placez-vous sur le client et utilisez **F3 — Modifie**.

Depuis la caisse

Lorsque le client est déjà actif, utilisez **087 – Accès fiche client**.

Modifications usuelles

- téléphone ou email ;
- adresse ;
- contact ou responsable ;
- famille ou catégorie ;
- commentaire ou flash caisse ;
- préférences ou questionnaire RGPD ;
- informations de facturation.

Modifications sensibles

- code tarif ;

- type et pourcentage de remise ;
- statut TVA ;
- découvert maximal ;
- compte bloqué ;
- mode et délai de règlement ;

Ne modifiez pas une condition tarifaire uniquement pour corriger le ticket en cours sans autorisation. La nouvelle valeur affectera également les ventes futures.

9. Paramétrer la contrainte client du centre d'encaissement

Conseil technicien : testez les quatre niveaux de contrainte client sur le centre réellement utilisé, avec les droits d'un vendeur standard et les modes de règlement concernés.

Accès : **Outils > Préférences > Centre d'encaissement.**

Choix	Comportement
Désactivée	Le client est facultatif. L'opérateur utilise la fonction 086 à la demande.
Activée — à tout moment	Le client est obligatoire avant la validation du ticket, mais la vente peut commencer sans sélection.
Activée — au début souple	La fenêtre est proposée à chaque nouveau ticket, mais l'opérateur peut quitter sans sélectionner.
Activée — au début stricte	La fenêtre s'ouvre au début et la saisie du ticket est bloquée jusqu'à la sélection d'un client.

Choisir selon la procédure de l'entreprise

Le comportement précis des contrôles déclenchés par la contrainte client dépend de la version et du paramétrage. Testez les quatre modes avec un vendeur standard avant le déploiement.

10. Activer la codification automatique des clients

Conseil technicien : la codification automatique et les fourchettes locales doivent être définies en cohérence avec l'architecture Front-Office / Back-Office.

Accès : Outils > Préférences > Codes automatiques.

Paramètres

- **Client — Codification automatique** : remplit automatiquement la zone Code à la création ;
- **Client — À partir du code** : définit le premier code proposé, puis KWISATZ l'incrémente ;
- **Fourchette des codes clients gérés localement** : protège certaines plages sur les licences Front-Office recevant des mises à jour du Back-Office.

Avantages

- proposition automatique d'un code lors de la création ;
- incrémentation à partir du code configuré ;
- nomenclature plus homogène ;
- protection possible d'une fourchette locale en Front-Office.

La codification automatique ne constitue pas à elle seule une gestion des créations simultanées entre plusieurs bases. Faites définir les plages et la méthode de création avec un technicien KWISATZ.

11. Champs à saisir lors d'une création en caisse

Conseil technicien : toute modification de la fonction 086, de ses paramètres, de la contrainte client, de la codification automatique, des plages locales, des tarifs, des remises, des droits F3/F4 ou des interfaces de fidélité doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez le dossier et testez le changement avant la mise en production.

Minimum technique

- code unique, automatique ou saisi ;
- nom ou raison sociale.

Minimum opérationnel recommandé

- nom ;
- téléphone ou email ;
- code postal ou ville ;
- famille ou catégorie si elle pilote le processus ;
- code tarif et remise contrôlés ;
- statut TVA pour les clients concernés ;
- information RGPD utile à la finalité.

Client professionnel

- raison sociale ;
- adresse de facturation ;
- SIRET et SIREN si nécessaires ;
- numéro de TVA intracommunautaire ;
- contact ;
- email de facturation ;

Éviter la collecte excessive

Ne remplissez pas toutes les zones par principe. Saisissez uniquement les données nécessaires à la fidélité, la facture, la livraison, l'abonnement ou la relation demandée.

Ne saisissez jamais de numéro complet de carte bancaire, cryptogramme, mot de passe ou donnée sans lien avec la vente.

12. Impact sur les tarifs, remises et TVA

Conseil technicien : les changements de code tarif, remise ou statut TVA affectent les ventes futures. Faites vérifier les valeurs par défaut et les règles de recalcul.

Données de la fiche client

- Code tarif : valeur définie dans la fiche client et le dossier ;
- **Type remise** : utilisé avec les remises croisées article/client ;
- **% remise** : remise globale des documents selon le mécanisme prévu ;

- **Statut TVA** : LOCAL, CEE ou HORS CEE ;
- tarifs spéciaux client/article ;

Moment de sélection

Sélectionnez de préférence le client avant les articles. Les conditions enregistrées dans sa fiche peuvent alors être prises en compte dès l'appel des produits.

Client sélectionné après les articles

Vérifiez chaque ligne. Selon le contexte et la version, les prix déjà saisis ne doivent pas être considérés comme automatiquement recalculés sans contrôle.

Tarif du centre

Le centre d'encaissement peut définir un tarif par défaut et proposer de l'appliquer aux clients dont le code tarif est 0.

Un prix différent après sélection n'est pas nécessairement une erreur : il peut provenir du tarif client, d'un tarif spécial, d'une remise croisée ou du statut TVA.

13. Fidélité et interface Loyalty

Conseil technicien : la fonction 209 et ses paramètres concernent l'interface Loyalty documentée. Vérifiez que cette interface est réellement installée et configurée.

Client KWISATZ

L'affectation permet de rattacher :

- les droits de fidélité ;
- le compteur de passages ;
- les bonus articles ;
- l'historique des tickets ;

Interface Loyalty documentée

La fonction 209 regroupe les opérations documentées de l'interface Loyalty :

- -A1 : rechercher un client Loyalty ;
- -A3 : actualiser une fiche ;
- -A4 : créer un nouveau client Loyalty.

La fonction 209 dépend de l'interface Loyalty réellement installée. Faites contrôler les identifiants, la synchronisation et la création de la fiche KWISATZ avant utilisation en production.

14. Compte client, découvert et modes de règlement

Conseil technicien : toute modification de la fonction 086, de ses paramètres, de la contrainte client, de la codification automatique, des plages locales, des tarifs, des remises, des droits F3/F4 ou des interfaces de fidélité doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez le dossier et testez le changement avant la mise en production.

Contrôles déclenchés

- solde actuel ;
- découvert maximal ;
- compte bloqué ;
- mode de règlement habituel ;
- délai de paiement ;

Mode de règlement nécessitant un client

Un moyen de paiement peut avoir la case **Sélection client obligatoire**. Dans ce cas, il est refusé sur un ticket sans client.

Compte bloqué

Ne contournez pas l'avertissement en utilisant une autre fiche. Vérifiez le motif, les autorisations et le financier client.

Créer une nouvelle fiche pour contourner un compte bloqué produit un doublon et neutralise le contrôle de crédit.

15. Commentaire et flash caisse

Conseil technicien : toute modification de la fonction 086, de ses paramètres, de la contrainte client, de la codification automatique, des plages locales, des tarifs, des remises, des droits F3/F4 ou des interfaces de fidélité doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez le dossier et testez le changement avant la mise en production.

Dans l'onglet Commentaires/Photo de la fiche client, la zone **Commentaires/Mots-clés** peut être affichée à la caisse lorsque la case **Afficher en caisse sous forme de flash** est cochée.

Usages adaptés

- information de retrait ou livraison ;
- procédure commerciale autorisée ;
- préférence de contact ;
- alerte opérationnelle courte ;

Usages à éviter

- mot de passe ;
- donnée bancaire ;
- diagnostic médical ;
- jugement personnel ;
- information non vérifiée ;
- texte ancien non daté devenu faux.

Le flash est modifiable et n'est pas un journal d'audit. Mettez-le à jour dès que l'information n'est plus utile.

16. Sélectionner avant ou après la saisie du ticket

Conseil technicien : toute modification de la fonction 086, de ses paramètres, de la contrainte client, de la codification automatique, des plages locales, des tarifs, des remises, des droits F3/F4 ou des interfaces de fidélité doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez le dossier et testez le changement avant la mise en production.

Avant les articles — méthode recommandée

- tarifs et remises appliqués immédiatement ;
- statut TVA connu ;
- flash et compte bloqué contrôlés ;
- historique et fidélité garantis ;
- documents clients préparés correctement.

Après quelques articles

1. Sélectionnez le client.
2. Contrôlez si les prix ont changé.
3. Vérifiez chaque remise.
4. Contrôlez les articles déjà saisis.
5. Contrôlez le total avant encaissement.

Après validation du ticket

Une correction administrative peut être disponible avec la fonction 155 selon les droits et la version. Utilisez-la uniquement après contrôle du ticket et avec l'aide d'un technicien KWISATZ.

Ne recréez pas le ticket uniquement pour rattacher un client : vous risqueriez une double vente.

17. Affectation directe et client par défaut

Conseil technicien : toute modification de la fonction 086, de ses paramètres, de la contrainte client, de la codification automatique, des plages locales, des tarifs, des remises, des droits F3/F4 ou des interfaces de fidélité doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez le dossier et testez le changement avant la mise en production.

Paramètre -A

Une touche dédiée peut appeler directement un client :

086 -A[CODE_CLIENT]

Client par défaut du centre

Le centre d'encaissement possède une zone **Code client affecté par défaut**. Lorsqu'elle contient un code valide, tous les tickets du centre sont associés à ce client.

Cas d'usage

- client comptoir générique ;

Un client générique empêche d'identifier la vraie personne, de lui attribuer sa fidélité et de répondre correctement à une demande de facture ou d'historique.

18. Prévenir et traiter les doublons

Conseil technicien : toute modification de la fonction 086, de ses paramètres, de la contrainte client, de la codification automatique, des plages locales, des tarifs, des remises, des droits F3/F4 ou des interfaces de fidélité doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez le dossier et testez le changement avant la mise en production.

Causes fréquentes

- recherche limitée au nom exact ;
- nom marital et nom de naissance ;
- raison sociale et nom commercial ;
- téléphone saisi sous plusieurs formats ;
- email avec faute ;
- création simultanée sur deux postes ;
- créations dans plusieurs magasins ;
- plateforme fidélité créant une nouvelle fiche ;
- client générique puis fiche nominative.

Avant création

1. Rechercher le nom.
2. Rechercher le téléphone.
3. Rechercher l'email.
4. Rechercher la société ou le SIRET.
5. Contrôler les fiches proches.

Doublon détecté

1. Ne supprimez aucune fiche immédiatement.
2. Identifiez les tickets et documents de chaque code.
3. Contrôlez les historiques, comptes et fonctions liées de chaque fiche.
4. Désignez la fiche à conserver selon la procédure.
5. Faites traiter la fusion ou réaffectation par les fonctions prévues ou le support.
6. Bloquez ou archivez la fiche abandonnée selon la méthode validée.

Ne modifiez pas directement les codes clients dans les tables. Les références sont réparties dans de nombreux fichiers.

19. Création dans une architecture multi-sites

Conseil technicien : ne créez pas une seconde fiche pour compenser un retard de communication. Contrôlez d'abord les plages, les journaux et la transmission.

Risques

- même code créé dans deux magasins ;
- même personne créée sous deux codes ;
- mise à jour du siège écrasant une donnée locale ;
- historique réparti entre plusieurs fiches ;
- fidélité incohérente ;
- création externe non encore transmise.

Mesures

- utiliser des plages de codes locales distinctes ;
- centraliser la création si l'organisation le permet ;
- rechercher les coordonnées dans tous les magasins ;
- importer les mises à jour avant une campagne de dédoublonnage ;
- contrôler les journaux des interfaces de communication ;
- ne pas recréer une fiche simplement parce que la communication est en retard.

La fourchette locale protège certaines fiches Front-Office des mises à jour du Back-Office. Son utilisation et les règles de priorité doivent être définies avec un technicien KWISATZ.

20. Données personnelles lors de la création

Conseil technicien : toute modification de la fonction 086, de ses paramètres, de la contrainte client, de la codification automatique, des plages locales, des tarifs, des remises, des droits F3/F4 ou des interfaces de fidélité doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez le dossier et testez le changement avant la mise en production.

La fiche client peut contenir un onglet ou un questionnaire prévu pour les informations relatives aux préférences et consentements.

Principes opérationnels

- expliquer pourquoi les données sont demandées ;
- ne collecter que les informations nécessaires ;
- distinguer l'exécution de la vente et la prospection commerciale ;
- appliquer la procédure de recueil définie par l'entreprise ;
- enregistrer le refus aussi clairement que l'accord ;
- permettre la mise à jour de l'email et des préférences ;
- protéger l'écran de saisie ;
- utiliser le formulaire prévu lorsqu'il est disponible et nécessaire ;

Impression du formulaire

Le suivi de développement documente un bouton d'impression lors de la création ou de la modification. Vérifiez son comportement sur la version installée avant de l'intégrer à la procédure.

Conseil données personnelles : une coordonnée collectée pour la vente ou l'envoi d'un document ne doit pas être réutilisée automatiquement pour une autre finalité. Limitez la saisie et l'affichage aux informations nécessaires.

21. Droits et sécurité

Conseil technicien : toute modification de la fonction 086, de ses paramètres, de la contrainte client, de la codification automatique, des plages locales, des tarifs, des remises, des droits F3/F4 ou des interfaces de fidélité doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez le dossier et testez le changement avant la mise en production.

- autoriser F4 seulement aux opérateurs formés ;
- limiter F3 ou les zones sensibles ;
- protéger les modifications de tarif, remise et statut TVA ;
- contrôler l'accès au compte bloqué et au découvert ;
- ne pas afficher les colonnes bancaires en caisse ;
- masquer les données au client suivant ;
- ne pas dicter à voix haute les informations sensibles ;
- fermer la fiche après modification ;
- utiliser les traces disponibles selon la version ;
- former les vendeurs au dédoublement ;
- tester les droits sur chaque centre d'encaissement ;
- faire vérifier la version en cas d'anomalie F3/F4 ;

Une anomalie de décembre 2024 provoquant un blocage lors de F4 Ajoute ou F3 Modifie depuis la sélection client a été corrigée dans le suivi de développement.

22. Recette avant déploiement

Conseil technicien : toute modification de la fonction 086, de ses paramètres, de la contrainte client, de la codification automatique, des plages locales, des tarifs, des remises, des droits F3/F4 ou des interfaces de fidélité doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez le dossier et testez le changement avant la mise en production.

1. Programmer une touche 086 sans paramètre.
2. Tester le tri **-T1** .
3. Créer les présentations P1 à P4.
4. Tester un filtre **-PSFA** .
5. Tester une affectation directe **-A** .

6. Rechercher un client par nom.
7. Rechercher par téléphone et email.
8. Créer un client avec F4.
9. Abandonner une création et vérifier la confirmation.
10. Modifier le client avec F3.
11. Ouvrir la fiche avec 087.
12. Tester la codification automatique.
13. tester la stratégie de codification sur plusieurs postes de recette ;
14. Tester les quatre contraintes client.
15. Tester un compte bloqué.
16. Tester un flash caisse.
17. Tester un client tarif 1.
18. Tester une remise croisée.
19. Tester un statut TVA différent.
20. Sélectionner le client après les articles et contrôler les prix.
21. Tester un mode de règlement avec client obligatoire.
22. Tester la fidélité et les passages.
23. tester la détection d'une fiche proche sans créer de doublon en production ;
24. Tester la création en Front-Office avec plage locale.
25. Tester l'impression du formulaire RGPD.
26. Tester les droits d'un vendeur limité.

Le processus est validé lorsque le vendeur retrouve rapidement le client existant, ne crée pas de doublon, applique les bonnes conditions tarifaires et rattache chaque ticket au bon historique sans exposer de données inutiles.

23. Diagnostic rapide

Conseil technicien : toute modification de la fonction 086, de ses paramètres, de la contrainte client, de la codification automatique, des plages locales, des tarifs, des remises, des droits F3/F4 ou des interfaces de fidélité doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez le dossier et testez le changement avant la mise en production.

La fonction 086 n'ouvre aucune liste

Vérifiez si un paramètre **-A** est présent, si le code existe, si la touche appelle la bonne fonction et si les droits permettent la sélection.

La liste est vide

Retirez les filtres **-PSFA** et **-PSCA**, contrôlez la présentation, le dossier et les données clients.

Impossible de quitter sans sélectionner

Le centre utilise probablement une contrainte stricte ou une sélection obligatoire à tout moment.

Le ticket se valide sans client alors qu'il devrait être obligatoire

Contrôlez la contrainte du centre réellement actif, puis redémarrez ou rechargez les préférences si nécessaire.

F4 Ajoute n'ouvre pas la fiche

Vérifiez les droits et la version. Une anomalie de décembre 2024 a concerné F4 et F3 depuis la fenêtre de sélection.

Le code client existe déjà

Relancez la codification automatique, vérifiez les créations simultanées et recherchez la fiche existante. Ne changez pas le code au hasard en multi-sites.

Une fiche est créée malgré l'abandon

Utilisez une version récente intégrant la confirmation de sortie sans validation. Recherchez et contrôlez toute fiche incomplète déjà créée.

Le mauvais client est associé au ticket

Retirez ou remplacez l'affectation avant validation. Vérifiez les touches directes **-A**, le client par défaut du centre et les homonymes.

Les prix changent après la sélection

Contrôlez code tarif, tarifs spéciaux, remises croisées, remise globale, statut TVA et tarif du centre.

Les articles déjà saisis gardent l'ancien prix

La sélection a été effectuée trop tard. Contrôlez et actualisez les lignes selon la procédure, ou recommencez le ticket avant validation si nécessaire.

Le flash caisse ne s'affiche pas

Vérifiez la case Afficher en caisse sous forme de flash, le contenu du champ Commentaires/Mots-clés et la version du centre d'encaissement.

Le compte bloqué ne déclenche pas d'avertissement

Vérifiez que la bonne fiche est sélectionnée, le champ Compte bloqué, la contrainte client et la version contenant les correctifs de contrôle.

Le mode de règlement est refusé

Il peut imposer la sélection d'un client. Affectez la bonne fiche puis contrôlez le compte et les autorisations.

La fidélité n'est pas attribuée

Vérifiez que le client était actif avant validation, le paramétrage de fidélité et, le cas échéant, l'interface 209 installée.

Deux fiches ont le même téléphone

Contrôlez s'il s'agit d'un foyer, d'une société ou d'un doublon. Comparez tickets, email, adresse et historique avant correction.

Le client créé au magasin n'apparaît pas au siège

Contrôlez la fourchette locale, les journaux des interfaces de communication et la dernière transmission. Ne recréez pas la fiche avant d'avoir vérifié le flux.

La fiche du siège écrase une information locale

Vérifiez les fourchettes de codes gérés localement et les règles de priorité de l'architecture.

La création Loyalty produit un doublon KWISATZ

Contrôlez les identifiants externes, les coordonnées et les règles de création de l'interface 209 avant toute nouvelle synchronisation.

Le formulaire RGPD ne reprend pas les dernières données

Utilisez une version récente. Le bouton Imprime valide automatiquement la fiche lors de la création ou après modification dans les évolutions documentées.

La liste affiche trop de données sensibles

Créez une présentation dédiée à la caisse, retirez les colonnes inutiles et limitez les droits.

24. Actions à éviter

- créer sans rechercher ;
- sélectionner un homonyme sur le seul nom ;
- utiliser une touche **-A** non documentée ;
- contourner un compte bloqué par une nouvelle fiche ;
- modifier le tarif permanent pour une remise ponctuelle ;
- sélectionner le client après encaissement sans procédure ;
- recréer le ticket pour corriger le client ;
- utiliser un client générique pour une fidélité nominative ;
- collecter des données sans finalité ;
- confondre email de reçu et accord de prospection ;
- fusionner les doublons directement en base ;
- laisser visibles les données du client précédent.

25. Liste de contrôle

Conseil technicien : toute modification de la fonction 086, de ses paramètres, de la contrainte client, de la codification automatique, des plages locales, des tarifs, des remises, des droits F3/F4 ou des interfaces de fidélité doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez le dossier et testez le changement avant la mise en production.

- La touche 086 est accessible.
- Les paramètres de tri et présentation sont documentés.
- Les filtres famille et catégorie sont maîtrisés.
- F4 et F3 fonctionnent sur la version installée.
- La codification automatique est configurée.
- Les plages locales multi-sites sont cohérentes.
- La contrainte client correspond à l'activité.
- La recherche utilise plusieurs critères.
- La procédure anti-doublon est appliquée.
- Le client est sélectionné avant les articles.
- Tarifs, remises et TVA sont contrôlés.
- Compte bloqué et flash caisse sont testés.
- Les modes de règlement obligatoires sont testés.
- La fidélité et les abonnements sont rattachés.
- Les champs de création sont limités au nécessaire.
- Le questionnaire RGPD est utilisable.
- Les droits F3/F4 sont adaptés.
- La liste de caisse masque les données inutiles.

26. Évolutions KWISATZ documentées

Conseil technicien : toute modification de la fonction 086, de ses paramètres, de la contrainte client, de la codification automatique, des plages locales, des tarifs, des remises, des droits F3/F4 ou des interfaces de fidélité doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez le dossier et testez le changement avant la mise en production.

Période	Évolution
Février 2011	Évolution des modes de contrainte client et des valeurs par défaut associées.
Avril 2017	Regroupement des fonctions Loyalty sous la fonction 209 avec -A1, -A2, -A3 et -A4.
Février 2020	Impression d'un formulaire liée à la création ou à la modification de la fiche.
Septembre 2023	Correction documentée de l'abandon d'une création de fiche.
Décembre 2024	Correction d'un blocage lors de F4 Ajoute ou F3 Modifie depuis la sélection.
Juillet 2025	Disponibilité documentée de l'onglet Codes automatiques dans la version concernée.

27. Sources documentaires

- MENUS_KWISATZ — fonctions 086, 087, 088 et 089.
- MENUS_KWISATZ — centre d'encaissement et quatre niveaux de contrainte client.
- MENUS_KWISATZ — paramètres -A , -T , -P , -PSFA et -PSCA .
- MENUS_KWISATZ — codes automatiques et fourchettes locales Front-Office.
- MENUS_KWISATZ — fiche client, tarifs, remises, statut TVA, commentaires, flash et RGPD.
- Tutoriels KWISATZ — création de la fiche client, code unique, coordonnées et classifications.
- Suivi de développement KWISATZ — affectation rapide, création Loyalty, contrôles de compte, abandon de fiche et corrections F3/F4.

Documentation KWISATZ. Cette fiche décrit les fonctions documentées 086 et 087, leurs paramètres et la création ou modification d'un client en caisse. Toute modification d'une touche, d'une contrainte client, d'un code automatique, d'un tarif, d'un droit ou d'une interface de fidélité doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ.

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