

Suivre les temps de préparation et les commandes en retard

KWISATZ permet de suivre l'ancienneté des tables, des tickets en attente et des réservations. Ces indicateurs doivent être rapprochés de l'état réel de la cuisine, du retrait ou de la livraison avant de conclure à un retard.

Fiche : RES-TEM-001 **Public :** responsables de salle, production, retrait, livraison et techniciens

Risque : modéré **Catégorie :** Restauration — Tables, réservations et cuisine

Mise à jour : 6 août 2026

Réponse directe

Utilisez trois vues différentes selon le flux. Pour les **tables**, affichez les colonnes **Ouverture** et **Temps**, puis configurez le **Délai d'alerte pour inactivité** afin de faire apparaître un smiley d'alerte. Pour les **tickets en attente**, affichez **Heure** et **Temps écoulé**. Pour les **réservations**, utilisez la fonction **195 — Journal des réservations** et filtrez sur la date et l'heure de livraison. Ces indicateurs mesurent une ancienneté ou une échéance ; ils ne constituent pas un chronométrage complet du temps réel de préparation de chaque plat.

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. Repères de version
3. Licence et disponibilité

4. Protection des données
5. Trois notions à ne pas confondre
6. Limitation fonctionnelle
7. Prérequis
8. Définir les seuils métier
9. Configurer le suivi des tables
10. Comprendre les couleurs du plan
11. Colonnes Ouverture et Temps
12. Trier les tables anciennes
13. Utiliser le délai d'inactivité
14. Que signifie une table inactive ?
15. Tickets en attente : Heure et Temps écoulé
16. Repérer les tickets en attente anciens
17. Ajouter un commentaire de suivi
18. Commandes avec livraison
19. Réservations : utiliser le journal 195
20. Construire la liste des commandes en retard
21. Commandes à emporter
22. Suivi de la préparation cuisine
23. États de production personnalisés
24. Personnaliser les listes
25. Styles conditionnels
26. Tableau de surveillance conseillé
27. Procédure d'escalade
28. Mesurer les causes
29. Indicateurs de pilotage
30. Plan de test
31. Actions à éviter
32. Compatibilité documentée
33. Diagnostic rapide
34. Résultat attendu
35. 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
122	Fonction de gestion des tickets	Concerne les tickets en attente ; son effet exact doit rester celui décrit dans la procédure.

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. Repères de version

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

3. Licence et disponibilité

La dépendance de licence mentionnée dans ce document provient des sources. Sa disponibilité peut varier selon la version, la sérialisation, le partenaire ou l'installation ; faites-la valider techniquement avant de modifier l'environnement.

Conseil technicien — Vérifiez la disponibilité selon la version, la sérialisation, le partenaire et l'installation. Relevez la licence actuelle et faites valider toute évolution avant déploiement.

4. Protection des données

Protection des données — Limitez les données exportées au strict nécessaire, protégez les fichiers et restreignez les accès. Supprimez les copies devenues inutiles, respectez les oppositions et désabonnements, et n'imprimez pas de données sensibles sans nécessité opérationnelle. Une carte, un code-barres ou un identifiant visible ne constitue pas à lui seul une preuve d'identité forte.

5. Trois notions à ne pas confondre

Indicateur	Point de départ	Ce qu'il mesure
Temps d'une table	Ouverture de la table.	Durée globale d'occupation.
Inactivité d'une table	Dernière intervention prise en compte par le logiciel.	Absence d'activité au-delà d'un seuil.
Temps écoulé d'un ticket en attente	Création du ticket.	Ancienneté du ticket.
Retard d'une réservation	Date et heure de livraison prévues.	Dépassement d'une échéance métier.
Temps de préparation réel	Début effectif de fabrication.	Non mesuré nativement de façon complète dans la documentation fournie.

Une table ancienne n'est pas forcément en retard, et un smiley d'inactivité ne prouve pas qu'un plat attend en cuisine.

6. Limitation fonctionnelle

Aucun écran de production de type KDS avec chronomètre début/fin par plat n'est identifié dans la documentation fournie. KWISATZ suit surtout la table, le ticket et l'échéance de livraison. Pour mesurer un temps de préparation exact, un état spécifique, une procédure manuelle ou une interface externe peut être nécessaire.

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. Prérequis

- Module restauration actif pour le suivi des tables.

- Plan de salle ou liste des tables configuré.
- Tickets en attente autorisés si ce circuit est utilisé.
- Fonction 195 programmée pour les réservations.
- Horloge Windows correcte sur tous les postes.
- Critères internes de retard définis.
- Responsable désigné pour traiter les alertes.
- Version testée sur un dossier non productif.

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.

8. Définir les seuils métier

KWISATZ fournit les durées, mais l'établissement doit définir ce qui constitue un retard.

Flux	Seuil d'exemple	Action
Boisson au bar	Exemple interne : 5 minutes.	Vérifier la prise en charge.
Plat chaud	Exemple interne : 15 minutes.	Interroger le poste chaud.
Ticket à emporter	Exemple interne : 10 minutes avant le créneau.	Contrôler la complétude.
Livraison	Échéance atteinte sans départ.	Affecter ou contacter le livreur.
Table inactive	Seuil défini dans les préférences.	Vérifier le niveau de service.

Les durées du tableau sont des exemples d'organisation, pas des valeurs standard KWISATZ.

9. Configurer le suivi des tables

Outils > Préférences > Divers > Vente directe > Plan de salle

Le paramétrage documenté comprend :

- une couleur pour les tables disponibles ;
- jusqu'à neuf couleurs correspondant aux niveaux ;
- une couleur pour les tables dont la note a été éditée et qui attendent le paiement ;
- un **Délai d'alerte pour inactivité**.

L'ancien système de changement de couleur selon le délai écoulé depuis la dernière intervention a été abandonné. Le retard n'est donc pas à déduire uniquement de la couleur de niveau.

10. Comprendre les couleurs du plan

Couleur	Signification
Disponible	Table non occupée.
Niveau 1 à 9	Étape du service définie par l'établissement.
Éditée	Note imprimée, table en attente de paiement.
Smiley mécontent	Délai d'inactivité dépassé.

La couleur d'un niveau décrit l'avancement du service, pas un temps de préparation garanti.

11. Colonnes Ouverture et Temps

La liste des tables documente deux champs essentiels :

- **Ouverture** : heure d'ouverture de la table ;
- **Temps** : temps écoulé depuis l'ouverture.

La liste est redimensionnable, ses colonnes peuvent être déplacées, redimensionnées, masquées et triées.

La liste est actualisée automatiquement chaque minute dans le comportement documenté.

12. Trier les tables anciennes

1. Ouvrez la liste des tables.
2. Affichez **Ouverture** et **Temps**.
3. Cliquez sur le titre **Temps**.
4. Placez les durées les plus élevées en tête.
5. Contrôlez le niveau de chaque table.
6. Vérifiez les tables avec smiley.
7. Interrogez le serveur avant toute relance cuisine.

Une table ouverte depuis longtemps peut avoir terminé son repas et attendre l'addition. Vérifiez la couleur Éditée et le contenu avant d'escalader vers la cuisine.

13. Utiliser le délai d'inactivité

1. Choisissez un délai cohérent avec la durée moyenne entre deux étapes de service.
2. Enregistrez la préférence.
3. Ouvrez une table test.
4. Effectuez une saisie normale.
5. Laissez la table sans intervention jusqu'au dépassement.
6. Vérifiez le smiley sur le plan et la liste.
7. Effectuez une nouvelle intervention et contrôlez le comportement.

Un seuil trop court produira des alertes permanentes ; un seuil trop long masquera les oublis de service.

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.

14. Que signifie une table inactive ?

Une alerte d'inactivité peut correspondre à plusieurs situations :

- le serveur n'a pas saisi la suite ;
- la cuisine n'a pas reçu la relance ;

- le client prend son temps ;
- la note est imprimée mais non encaissée ;
- la table est oubliée après un transfert ;
- le ticket est ouvert sur un autre poste.

Le diagnostic doit être humain : l'indicateur signale une absence d'activité, pas sa cause.

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.

15. Tickets en attente : Heure et Temps écoulé

La fenêtre de sélection des tickets en attente peut afficher :

- **Heure** : partie heure de la date et heure de création ;
- **Temps écoulé** : temps d'existence du ticket.

L'ordre des colonnes peut être réorganisé et mémorisé. La fenêtre est redimensionnable et plusieurs tickets peuvent être sélectionnés.

Temps écoulé mesure l'âge du ticket, pas le temps depuis le début de cuisson ni l'heure promise au client.

16. Repérer les tickets en attente anciens

1. Ouvrez la liste des tickets en attente.
2. Affichez Heure et Temps écoulé.
3. Triez par Temps écoulé décroissant.
4. Contrôlez le vendeur, le client et le commentaire.
5. Vérifiez si le ticket correspond à une commande comptoir, une livraison ou un ticket technique.
6. Traitez ou réaffectez seulement après identification.

Ne supprimez pas un ticket uniquement parce qu'il est ancien. Il peut correspondre à une commande déjà payée, à une livraison ou à un ticket ouvert sur un autre poste.

17. Ajouter un commentaire de suivi

La fonction **122 — Mise en attente ticket** admet le paramètre **- C0** pour associer un commentaire lors de la mise en attente initiale.

Exemples de commentaires opérationnels :

- A EMPORTER 12H30
- ATTENTE CLIENT
- MANQUE DESSERT
- LIVREUR MARTIN

Le commentaire doit être saisi dès la mise en attente pour alimenter les affichages ou impressions prévus. Il ne remplace pas une date de livraison structurée.

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.

18. Commandes avec livraison

Le bouton **Infos livraison** permet d'ouvrir les informations logistiques du ticket sélectionné. Lorsqu'il y a plusieurs tickets sélectionnés, il peut affecter un même livreur à l'ensemble.

- Contrôlez la date et l'heure prévues.
- Contrôlez le client et l'adresse.
- Contrôlez le livreur.
- Comparez le créneau à l'heure actuelle.
- Ne confondez pas Temps écoulé et retard de livraison.

19. Réservations : utiliser le journal 195

Fonction 195 ou **Vente directe > Impression > Journal des réservations**

Le journal permet notamment de demander :

- les réservations non traitées ;
- toutes les réservations ;

- une période ;
- une tranche horaire ;
- des filtres par centre, caisse, client, vendeur et produit.

La période et la tranche horaire correspondent à la **date et l'heure de livraison**, pas à la date et à l'heure de création du ticket.

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.

20. Construire la liste des commandes en retard

1. Appelez le journal 195.
2. Sélectionnez les réservations non traitées.
3. Définissez une période allant jusqu'à la date courante.
4. Définissez une tranche horaire terminée ou imminente.
5. Filtrez par centre ou poste de préparation si nécessaire.
6. Imprimez ou prévisualisez l'état.
7. Vérifiez chaque commande avant de la classer en retard.

Le journal fournit la base de travail. Le statut « en retard » résulte de la comparaison entre l'échéance et l'heure courante.

21. Commandes à emporter

Moment	Contrôle
Avant le créneau	Produits lancés et emballages disponibles.
À l'heure prévue	Commande complète et identifiée.
Après l'heure prévue	Vérifier présence du client, retard de production ou erreur d'horaire.
Commande non retirée	Contacteur le client selon la procédure.

Une commande non retirée n'est pas forcément une commande non préparée. Distinguez retard de production et retard du client.

22. Suivi de la préparation cuisine

Pour approcher un suivi opérationnel sans KDS complet :

1. Utilisez les niveaux de service des tables.
2. Envoyez la commande initiale avec la fonction 171.
3. Utilisez 181 pour envoyer la suite.
4. Contrôlez les tickets cuisine par table et heure.
5. Relancez seulement après vérification auprès du poste concerné.
6. Consignez les retards réels dans un tableau de suivi.

L'heure d'impression du bon cuisine peut servir de repère, mais la documentation fournie ne confirme pas une consolidation automatique début/fin de préparation par article.

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.

23. États de production personnalisés

Pour un atelier, un laboratoire ou plusieurs points de vente, le journal des réservations peut servir de source à une fiche de production.

État	Usage
Global par créneau	Quantités totales à fabriquer.
Par client	Préparation et remise nominatives.
Par magasin	Ventilation multi-sites.
Par tournée	Regroupement livraison.

Un état personnalisé nécessite un cahier des charges, un modèle testé et une validation terrain. Il ne crée pas automatiquement un statut temps réel de préparation.

24. Personnaliser les listes

Dans les listes compatibles, utilisez **Configurer les colonnes affichées** pour :

- ajouter ou masquer des colonnes ;
- régler leur largeur ;
- autoriser le tri ;
- autoriser le filtrage ;
- ancrer certaines colonnes selon la licence ;
- afficher les commentaires dans une bande additionnelle.

25. Styles conditionnels

Les listes avancées peuvent utiliser des styles conditionnels avec `WKW_STYLE_EDITEUR.exe` et le champ `USER_STYLE`.

La présence de styles conditionnels dans une liste ne signifie pas que les champs Temps ou Temps écoulé y sont disponibles pour une formule de retard. Vérifiez les champs réellement exposés et la licence Pack caisse (fonctions avancées) avant de promettre une coloration automatique.

Conseil technicien — Vérifiez la disponibilité selon la version, la sérialisation, le partenaire et l'installation. Relevez la licence actuelle et faites valider toute évolution avant déploiement.

26. Tableau de surveillance conseillé

Objet	Heure de référence	Durée	État réel	Action
Table 12	Ouverture	Temps	Plat en attente / addition / client lent	Vérifier avec le serveur.
Ticket attente 245	Création	Temps écoulé	À emporter / livraison / technique	Identifier puis traiter.
Réservation 784	Livraison prévue	Écart à l'échéance	À préparer / prête / non retirée	Production ou contact client.

27. Procédure d'escalade

1. Confirmez que l'alerte correspond au bon ticket ou à la bonne table.
2. Vérifiez les articles et le niveau de service.
3. Interrogez le poste de production concerné.
4. Estimez le nouveau délai.
5. Informez le serveur, le client ou le livreur.
6. Ajoutez une priorité ou un commentaire selon la procédure.
7. Contrôlez la sortie effective.
8. Consignez la cause si le retard est confirmé.

28. Mesurer les causes

Cause	Exemple	Action corrective
Saisie tardive	Commande gardée oralement.	Imposer la saisie immédiate.
Bon non reçu	Imprimante ou spooler bloqué.	Contrôle matériel et procédure de panne.
Poste saturé	Trop de plats simultanés.	Lissage des créneaux.
Article manquant	Rupture non signalée.	Mettre à jour disponibilité et communication.
Erreur de niveau	Plat placé au mauvais niveau.	Contrôle 180, 184 et 185.
Client absent	Commande prête non retirée.	Contact client et statut distinct.

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.

29. Indicateurs de pilotage

- Nombre de tables dépassant le délai d'inactivité.
- Nombre de tickets en attente au-delà du seuil interne.
- Nombre de réservations non traitées après l'heure de livraison.
- Temps moyen entre création et traitement, calculé hors KWISATZ si nécessaire.
- Retards par poste de production.
- Retards par créneau et jour de semaine.
- Part des commandes prêtes mais non retirées.

Les moyennes et analyses historiques peuvent nécessiter un état ou une extraction spécifique ; elles ne sont pas toutes proposées en standard dans les écrans décrits.

30. Plan de test

Scénario	Résultat attendu
Table ouverte	Ouverture et Temps sont visibles.
Délai d'inactivité dépassé	Le smiley apparaît.
Nouvelle intervention	Le comportement de l'alerte est connu.
Ticket mis en attente	Heure et Temps écoulé progressent.
Tri décroissant	Les tickets les plus anciens sont en tête.
Réservation non traitée	Elle apparaît dans le journal du bon créneau.
Réservation créée aujourd'hui pour demain	Elle est classée selon la livraison de demain.
Commande prête non retirée	Elle n'est pas confondue avec un retard cuisine.
Imprimante cuisine coupée	La procédure de panne évite les doublons.

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.

31. Actions à éviter

- Interpréter le smiley comme preuve d'un retard cuisine.
- Confondre durée d'ouverture et durée de cuisson.
- Confondre âge du ticket et heure promise au client.
- Filtrer les réservations sur leur date de création.
- Supprimer un ticket ancien sans l'identifier.
- Réimprimer automatiquement les bons cuisine.
- Promettre un KDS temps réel non documenté.
- Appliquer des seuils identiques à tous les produits.
- Utiliser des couleurs sans légende partagée par l'équipe.

- Construire un état spécifique sans cahier des charges.

32. Compatibilité documentée

Fonction	Repère	Limite
Temps table	Colonnes Ouverture et Temps	Depuis l'ouverture, pas depuis l'envoi cuisine
Alerte table	Délai d'alerte pour inactivité	Smiley, pas diagnostic de cause
Actualisation tables	Chaque minute	Comportement documenté
Temps ticket attente	Heure et Temps écoulé	Depuis la création du ticket
Réservations	Fonction 195	Filtres sur livraison
Commentaire attente	122 -C0	Saisi lors de la mise en attente
Styles conditionnels	USER_STYLE	Champs et Pack caisse (fonctions avancées) à vérifier
Chronométrage par plat	Non identifié	État ou interface spécifique possible

Conseil technicien — Vérifiez la disponibilité selon la version, la sérialisation, le partenaire et l'installation. Relevez la licence actuelle et faites valider toute évolution avant déploiement.

33. Diagnostic rapide

La colonne Temps n'apparaît pas

Ouvrez la configuration de la liste des tables, réaffichez la colonne ou revenez aux valeurs par défaut.

Le smiley n'apparaît jamais

Contrôlez le délai d'alerte, la version et le comportement sur une table de test réellement inactive.

Toutes les tables semblent en retard

Le seuil d'inactivité est probablement trop court ou l'équipe n'effectue pas les interventions attendues dans KWISATZ.

La liste ne se rafraîchit pas

Fermez puis rouvrez la liste, contrôlez la version et les éventuels problèmes de fenêtre ou de poste.

Temps écoulé du ticket semble faux

Contrôlez l'horloge Windows et l'heure de création réelle du ticket.

Une réservation n'apparaît pas

Filtrez sur sa date et son heure de livraison et vérifiez son statut traité ou non traité.

Une commande est en retard mais le ticket est récent

L'heure promise est antérieure à la création ou a été corrigée ; utilisez l'échéance de livraison comme référence.

Une table ancienne attend seulement l'addition

Contrôlez la couleur Édité et ne relancez pas la cuisine.

Les styles conditionnels ne s'appliquent pas

Contrôlez `USER_STYLE` , les conditions, les champs disponibles et la licence Pack caisse (fonctions avancées).

Le client signale un retard non visible

KWISATZ ne mesure pas forcément le début réel de préparation. Vérifiez les bons cuisine et la procédure opérationnelle.

34. Résultat attendu

Les tables anciennes et inactives sont repérées sans être confondues avec des plats en retard, les tickets en attente sont classés par ancienneté, les réservations sont surveillées selon leur heure de livraison et chaque alerte fait l'objet d'une vérification opérationnelle. Les retards réellement confirmés sont ensuite analysés par créneau, poste et cause.

35. Sources documentaires

- Suivi de développement — refonte du plan de salle, colonnes Ouverture et Temps, smiley d'inactivité et actualisation chaque minute.
- MENUS KWISATZ — couleurs des niveaux et délai d'alerte pour inactivité.
- Version 3.56 — colonnes Heure et Temps écoulé des tickets en attente.
- Tutoriel KWISATZ — fonction 195 et filtres selon la date et l'heure de livraison.
- Documentation listes écrans — tri, filtrage, ancrage et styles conditionnels.

Documentation KWISATZ. Utilisez les durées comme signaux de contrôle et confirmez toujours l'état réel de la commande avant toute relance ou correction.

Catégorie : Restauration — Tables, réservations et cuisine · Mise à jour : 6 août 2026.