

Mettre un ticket en attente, le rappeler et le transférer vers une autre caisse

La fonction 122 met la vente en attente et libère le poste pour un nouveau ticket. La fonction 121 affiche la liste des tickets disponibles et permet leur rappel. Dans un réseau complet partageant le même environnement WKW, une autre caisse peut reprendre le ticket ; dans une architecture autonome ou ne partageant que certaines données, le ticket reste généralement local.

Fiche : VD-ATTENTE-001 **Module :** Vente directe **Fonctions :** 121 et 122

Public : vendeurs, caisse centrale et responsables **Risque :** élevé en multi-postes

Catégorie : Vente directe — Encaissement et tickets **Mise à jour :** 6 août 2026

Réponse directe

Sur la caisse d'origine, utilisez **122 — Ticket en attente**. En mode multi-tickets, utilisez ensuite **121 — Rappel ticket en attente** sur la caisse autorisée, sélectionnez la vente exacte, puis contrôlez le client, le vendeur, les articles et l'absence de règlement déjà engagé. Le rappel sur une autre caisse n'est possible que lorsque les postes partagent les mêmes tickets temporaires et que les filtres ou droits ne masquent pas le ticket.

Le transfert inter-caisse n'est pas un envoi par interface de communication. Il s'agit du rappel d'un ticket temporaire accessible dans un environnement WKW partagé. Une caisse autonome ou un poste ne partageant que la base métier conserve normalement ses tickets en attente localement.

Conseil pour les paramètres et l'architecture

Conseil technicien : ne forcez pas le partage des tickets temporaires en modifiant des chemins ou fichiers pendant l'exploitation. Vérifiez d'abord si les postes travaillent dans un environnement WKW partagé ou avec des données locales. Relevez les réglages du centre, les numéros de poste et les droits avant toute modification.

Sommaire

1. **Nature des fonctions KWISATZ citées**
2. **Repères de version**
3. **Protection des données**
4. **Comprendre le principe**
5. **Vérifier l'architecture avant le transfert**
6. **Fonction 122 — Ticket en attente**
7. **Paramètres de la fonction 122**
8. **Fonction 121 — Rappel ticket en attente**
9. **Filtrer les tickets d'un livreur avec -LI**
10. **Paramétrer le centre d'encaissement**
11. **Mettre un ticket en attente**
12. **Rappeler le ticket sur la même caisse**
13. **Transférer le ticket vers une autre caisse**
14. **Insérer un ticket en attente dans le ticket en cours**
15. **Conserver ou réaffecter le vendeur**
16. **Commentaire et identification du ticket**
17. **Imprimer lors de la mise en attente**
18. **Verrouillage et accès simultané**
19. **Contrôler les tickets en attente avant la fermeture**
20. **Commandes Web et mise en attente automatique**
21. **Tables, restauration, livraison et retrait**
22. **Règlements et ticket en attente**
23. **Stock, promotions, fidélité et abonnements**
24. **Nombre de tickets en attente et rafraîchissement**
25. **Recette avant déploiement**
26. **Diagnostic rapide**

- 27. **Actions à éviter**
- 28. **Liste de contrôle**
- 29. **Évolutions KWISATZ documentées**
- 30. **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
121	Fonction de gestion des tickets	Concerne les tickets en attente ; son effet exact doit rester celui décrit dans la procédure.
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. 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.

4. Comprendre le principe

Conseil technicien : toute modification des fonctions 121 ou 122, de leurs paramètres, du mode mono-ticket ou multi-tickets, des filtres du centre, de l'insertion, de la réaffectation vendeur, des chemins réseau ou des verrous multi-postes doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez le dossier et testez avec des tickets de recette clairement identifiés.

```
Caisse d'origine
Ticket en cours
|
▼
122 – Mise en attente
|
├─ ticket temporaire conservé
├─ vendeur / client / commentaire
└─ nouveau ticket disponible
|
▼
Tickets en attente accessibles au poste
|
▼
121 – Rappel en mode multi-tickets
ou 122 en mode mono-ticket
|
├─ rappel dans un ticket vide
├─ insertion autorisée dans le ticket en cours
└─ réaffectation éventuelle du vendeur
|
▼
Contrôle puis encaissement
```

Ce que fait la mise en attente

- conserve la vente non encaissée ;
- libère le poste pour une nouvelle vente ;
- mémorise les articles et les informations du ticket ;
- permet un rappel ultérieur ;
- peut imprimer une note provisoire ;
- peut être rappelée par une caisse centrale lorsque l'architecture le permet.

Ce qu'elle ne fait pas

- elle ne valide pas la vente ;
- elle ne produit pas un encaissement définitif ;
- elle ne remplace pas une commande client ;
- elle ne transfère pas automatiquement le ticket entre magasins autonomes ;
- elle ne garantit pas la reprise si les fichiers temporaires ne sont pas partagés.

5. Vérifier l'architecture avant le transfert

Conseil technicien : faites distinguer environnement WKW partagé, base métier partagée et caisse autonome. Ces architectures n'offrent pas la même visibilité des tickets temporaires.

Architecture	Visibilité des tickets en attente	Conséquence
Environnement WKW partagé	Les postes peuvent accéder aux mêmes tickets temporaires, sous réserve des filtres, droits et verrous.	Rappel inter-caisse possible avec 122 puis 121.
Base métier partagée uniquement	Les données peuvent être communes alors que les tickets temporaires restent locaux.	Le rappel inter-caisse n'est pas garanti.
Caisses autonomes avec interfaces de communication	Chaque caisse conserve normalement ses tickets temporaires localement.	Les flux d'échange ne constituent pas un transfert temps réel du ticket en attente.
Station de pesage et caisse centrale en réseau	Selon l'installation, des tickets peuvent être préparés puis repris par la caisse centrale.	Insertion et réaffectation à tester selon le flux réellement déployé.

Contrôles techniques

- les raccourcis utilisent des numéros de poste -P distincts ;
- les deux postes ouvrent le même dossier ;
- les emplacements de travail et de tickets temporaires correspondent à l'architecture validée ;
- les deux caisses utilisent une version compatible ;
- la connexion aux données et le réseau sont stables ;
- le filtre du centre n'exclut pas le ticket.

Ne modifiez pas les chemins, les paramètres de lancement ou les fichiers temporaires en pleine activité pour forcer le partage. Faites analyser l'architecture et effectuez une sauvegarde avant toute migration.

6. Fonction 122 — Ticket en attente

Conseil technicien : toute modification des fonctions 121 ou 122, de leurs paramètres, du mode mono-ticket ou multi-tickets, des filtres du centre, de l'insertion, de la réaffectation vendeur, des chemins réseau ou des verrous multi-postes doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez le dossier et testez avec des tickets de recette clairement identifiés.

La fonction 122 met le ticket en cours en attente et réinitialise la Vente directe pour une nouvelle saisie.

Mode ticket unique

Lorsque « Autoriser plusieurs tickets » n'est pas actif, 122 fonctionne en bascule : un premier appui met le ticket en attente et le suivant rappelle l'unique ticket temporaire. Si un autre ticket est en cours, contrôlez le comportement de bascule avant de valider.

Mode tickets multiples

Lorsque l'option est active, chaque appel de 122 met le ticket courant en attente. Le rappel s'effectue avec la fonction 121.

Avant l'appui

- contrôler le client ;
- contrôler le vendeur ;
- contrôler les lignes et remises ;
- ajouter un commentaire si plusieurs tickets se ressemblent ;
- vérifier l'absence de paiement externe accepté ;
- indiquer la destination : sur place, livraison ou retrait.

7. Paramètres de la fonction 122

Conseil technicien : programmez des touches distinctes pour les usages avec ou sans impression, confirmation, vendeur forcé, sous-total ou commentaire.

Paramètre	Effet	Cas d'usage
-IT	Demande l'impression lors de la mise en attente.	Note provisoire ou document de préparation.
-SC	Supprime la fenêtre de confirmation.	Processus automatisé ou strictement maîtrisé.
-VD[Code vendeur]	Force le code vendeur affecté au ticket.	Flux vers un vendeur ou une caisse centrale identifiés.
-ST	Ajoute automatiquement une ligne de sous-total.	Séparation visuelle avant insertion, si les conditions sont remplies.
-C0	Associe un commentaire lors de la première mise en attente.	Repère opérationnel court, sans donnée sensible.

Exemples

Mise en attente avec commentaire :

122 -C0

Mise en attente avec impression et commentaire :

122 -IT -C0

Mise en attente vers un vendeur central :

122 -VDCENTRAL -C0

Mise en attente avec sous-total :

122 -ST -C0

Limite de -ST

Le suivi de développement précise que le sous-total automatique n'est ajouté que si le ticket n'a pas encore été totalisé et ne contient aucun règlement.

Le paramètre -SC retire une confirmation. Réservez-le à une touche spécifique, testée et clairement libellée ; ne l'utilisez pas comme réglage général par défaut.

8. Fonction 121 — Rappel ticket en attente

Conseil technicien : toute modification des fonctions 121 ou 122, de leurs paramètres, du mode mono-ticket ou multi-tickets, des filtres du centre, de l'insertion, de la réaffectation vendeur, des chemins réseau ou des verrous multi-postes doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez le dossier et testez avec des tickets de recette clairement identifiés.

En mode multi-tickets, la fonction 121 affiche la liste des tickets en attente accessibles depuis le poste.

Colonnes utiles

- numéro du ticket temporaire ;
- date et heure ;
- caisse ou centre d'origine ;
- vendeur ;
- client ;
- montant ;
- commentaire ;
- type de service lorsqu'il est disponible ;
- numéro de commande Web lorsque ce flux est utilisé ;
- livreur lorsque renseigné.

Procédure

1. Utilisez de préférence un ticket vide, sauf lorsque l'insertion dans le ticket en cours est volontairement configurée.
2. Appuyez sur 121.
3. Retirez les filtres inutiles.
4. Recherchez le commentaire, le client, le vendeur ou le numéro.
5. Affichez le détail si la version le permet.
6. Sélectionnez le ticket exact.
7. Contrôlez les messages de vendeur ou de cumul.
8. Vérifiez le contenu rappelé avant encaissement.

Ne choisissez pas un ticket uniquement sur son montant. Deux ventes peuvent avoir le même total.

9. Filtrer les tickets d'un livreur avec -LI

Conseil technicien : toute modification des fonctions 121 ou 122, de leurs paramètres, du mode mono-ticket ou multi-tickets, des filtres du centre, de l'insertion, de la réaffectation vendeur, des chemins réseau ou des verrous multi-postes doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez le dossier et testez avec des tickets de recette clairement identifiés.

La fonction 121 accepte :

```
-LI[Code livreur]
```

La liste est filtrée sur le code livreur indiqué, sous réserve des autres filtres actifs.

Cas d'usage

- préparation des tournées ;
- encaissement des retours d'un livreur ;
- filtrage d'un comptoir livraison ;
- séparation des commandes à emporter et à livrer.

Le filtre livreur ne remplace pas le filtre de centre. Les deux peuvent réduire simultanément la liste.

10. Paramétrer le centre d'encaissement

Conseil technicien : relevez les cinq réglages du centre avant de modifier l'insertion, la réaffectation, les filtres ou le contrôle de sortie.

Les réglages se trouvent dans le centre d'encaissement, onglet Général ; le chemin exact dépend de la version.

Réglage	Choix	Effet
Autoriser plusieurs tickets	Oui / Non	Autorise plusieurs mises en attente simultanées et impose l'usage de 121 pour le rappel.
Autoriser l'insertion dans le ticket en cours	Jamais / Toujours avec demande de confirmation / Toujours sans demande de confirmation	Détermine si les lignes rappelées peuvent être ajoutées au ticket actif.
Réaffecter au vendeur actif	Jamais / Toujours avec avertissement / Toujours sans avertissement	Détermine si le ticket rappelé est attribué au vendeur actif.
Filtrer sur le centre actif	Oui / Non	Masque les tickets créés depuis les autres centres lorsque l'option est active.
Contrôler si ticket en attente lors de la sortie	Aucun contrôle / Demander confirmation / Empêcher la sortie sauf superviseur	Avertit ou bloque la sortie lorsqu'il reste des tickets en attente.

Points à décider pour une caisse centrale

- mode multi-tickets ;
- visibilité des autres centres ;
- insertion avec ou sans confirmation ;
- conservation ou réaffectation du vendeur ;
- niveau de contrôle lors de la sortie.

L'option « Toujours sans confirmation » accélère la production, mais peut cumuler le mauvais ticket sans avertissement. Utilisez-la uniquement avec une identification fiable.

11. Mettre un ticket en attente

Conseil technicien : toute modification des fonctions 121 ou 122, de leurs paramètres, du mode mono-ticket ou multi-tickets, des filtres du centre, de l'insertion, de la réaffectation vendeur, des chemins réseau ou des verrous multi-postes doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez le dossier et testez avec des tickets de recette clairement identifiés.

Procédure vendeur

1. Arrêtez la saisie.
2. Vérifiez les articles, quantités et remises.
3. Vérifiez le client et le vendeur.
4. Saisissez un commentaire court et distinctif.
5. Contrôlez qu'aucune transaction ou remise de moyen de paiement n'a déjà été engagée.
6. Appuyez sur la touche 122 configurée.
7. Confirmez la mise en attente.
8. Vérifiez que le ticket disparaît et qu'une nouvelle vente vide s'ouvre.
9. Si nécessaire, contrôlez sa présence avec 121.

Commentaire recommandé

REPÈRE CLIENT – MOTIF – DESTINATION

Exemples :

DUPONT – REVIENT – CAISSE 2

TABLE 12 – DESSERTS – CAISSE CENTRALE

COMMANDE 48521 – RETRAIT – COMPTOIR

RAYON FROMAGE – BAC 07 – PESÉE

Le commentaire ne doit pas contenir de données bancaires, de mot de passe ou d'informations personnelles inutiles.

12. Rappeler le ticket sur la même caisse

Conseil technicien : toute modification des fonctions 121 ou 122, de leurs paramètres, du mode mono-ticket ou multi-tickets, des filtres du centre, de l'insertion, de la réaffectation vendeur, des chemins réseau ou des verrous multi-postes doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez le dossier et testez avec des tickets de recette clairement identifiés.

Un seul ticket autorisé

Dans le mode historique à ticket unique, un second appui sur 122 rappelle le ticket.

Plusieurs tickets autorisés

1. Appuyez sur 121.
2. Choisissez le ticket dans la liste.
3. Contrôlez son commentaire et son contenu.
4. Vérifiez le vendeur actif.
5. Continuez la saisie ou encaissez.

Rappel dans un ticket vide

Le ticket rappelé devient actif et doit être verrouillé pour les autres postes. Vérifiez qu'il disparaît de la liste avant de poursuivre.

13. Transférer le ticket vers une autre caisse

Conseil technicien : testez la visibilité et le verrouillage sur les deux caisses avant la production. Un transfert n'est valide que si le ticket disparaît de la liste après le rappel.

Le transfert opérationnel correspond à une mise en attente sur la caisse d'origine, puis à un rappel depuis une autre caisse ayant accès aux mêmes tickets temporaires. Aucun bouton standard « Transférer vers caisse X » n'est documenté.

Sur la caisse source

1. Identifiez la caisse de destination dans le commentaire.
2. Ajoutez le client ou le numéro de commande si disponible.

3. Utilisez 122.
4. Vérifiez que le ticket figure dans la liste partagée.
5. Ne le rappelez plus sur la caisse source.

Sur la caisse destination

1. Ouvrez le même dossier et le centre prévu.
2. Utilisez 121.
3. Si le ticket manque, faites contrôler le filtre sur le centre actif selon les droits et la procédure.
4. Sélectionnez le ticket par commentaire, client et vendeur.
5. Contrôlez la réaffectation au vendeur actif.
6. Contrôlez les articles et le total.
7. Encaissez sur la caisse destination.

Résultat

- la vente définitive est enregistrée sur la caisse qui finalise le ticket ;
- le ticket temporaire disparaît de la liste ;
- le vendeur peut être conservé ou remplacé selon le réglage ;
- les règlements et l'impression utilisent les périphériques de la caisse destination.

Ne rappelez jamais le même ticket simultanément sur deux postes, même si un avertissement peut être outrepassé.

14. Insérer un ticket en attente dans le ticket en cours

Conseil technicien : toute modification des fonctions 121 ou 122, de leurs paramètres, du mode mono-ticket ou multi-tickets, des filtres du centre, de l'insertion, de la réaffectation vendeur, des chemins réseau ou des verrous multi-postes doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez le dossier et testez avec des tickets de recette clairement identifiés.

L'insertion permet à une caisse centrale d'ajouter les lignes d'un ticket en attente au ticket déjà actif, lorsque le centre l'autorise.

Réglages

Choix	Comportement
Jamais	Le rappel est refusé si le ticket actif contient déjà des ventes.
Toujours avec demande de confirmation	KWISATZ demande si les deux tickets doivent être cumulés.
Toujours sans demande de confirmation	Les lignes du ticket rappelé sont directement insérées.

Contrôles après insertion

- un seul client cohérent ;
- un vendeur conforme à la politique ;
- pas de double ligne ;
- sous-totaux lisibles ;
- promotions et remises recalculées ou contrôlées ;
- TVA et catégories de tickets cohérentes ;
- pas de règlement déjà présent ;
- identifiants de commandes Web non dupliqués lorsqu'ils existent.

L'insertion cumule les contenus ; elle ne crée pas une relation parent-enfant entre les tickets d'origine. Conservez les commentaires ou sous-totaux nécessaires au contrôle.

15. Conserver ou réaffecter le vendeur

Conseil technicien : toute modification des fonctions 121 ou 122, de leurs paramètres, du mode mono-ticket ou multi-tickets, des filtres du centre, de l'insertion, de la réaffectation vendeur, des chemins réseau ou des verrous multi-postes doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez le dossier et testez avec des tickets de recette clairement identifiés.

Réglage du centre

- **Jamais** : le vendeur d'origine est conservé ;

- **Toujours avec avertissement** : le ticket est attribué au vendeur actif après message ;
- **Toujours sans avertissement** : la réaffectation est automatique.

Paramètre -VD

La fonction 122 permet de forcer dès la mise en attente un code vendeur déterminé :

```
122 -VD[CODE_VENDEUR]
```

Effets à contrôler

- statistiques par vendeur ;
- commissions ;
- financier associé au vendeur lorsque cette organisation est utilisée ;
- droits d'encaissement ;
- responsabilité des remises et annulations ;
- impression du vendeur sur le ticket.

Ne réaffectez pas automatiquement les tickets si les commissions ou responsabilités doivent rester au vendeur d'origine.

16. Commentaire et identification du ticket

Conseil technicien : toute modification des fonctions 121 ou 122, de leurs paramètres, du mode mono-ticket ou multi-tickets, des filtres du centre, de l'insertion, de la réaffectation vendeur, des chemins réseau ou des verrous multi-postes doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez le dossier et testez avec des tickets de recette clairement identifiés.

Dans les versions documentées à partir de 3.46r2 documentée, le paramètre -CO permet d'associer un commentaire lors de la mise en attente initiale.

Fonctionnement

- si un texte est déjà présent dans la zone de saisie, il est repris ;
- sinon une fenêtre spécifique permet la saisie ;
- la liste des tickets en attente possède une colonne Commentaire.

Bon commentaire

- court ;
- unique dans la file ;
- compréhensible par une autre caisse ;
- sans donnée sensible ;
- avec la destination lorsque le ticket doit changer de poste.

Le commentaire n'existe que pour les nouveaux tickets mis en attente après activation du paramètre. Il ne remplit pas rétroactivement les anciennes lignes.

17. Imprimer lors de la mise en attente

Conseil technicien : toute modification des fonctions 121 ou 122, de leurs paramètres, du mode mono-ticket ou multi-tickets, des filtres du centre, de l'insertion, de la réaffectation vendeur, des chemins réseau ou des verrous multi-postes doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez le dossier et testez avec des tickets de recette clairement identifiés.

Le paramètre **- IT** demande l'impression du ticket au moment de la mise en attente.

Usages

- note de préparation ;
- ticket à remettre au client avant passage à la caisse centrale ;
- support d'identification lorsque le modèle le prévoit ;
- repère pour un rayon ou une station de pesage ;
- justificatif provisoire interne.

Mention provisoire

Les versions documentées impriment une mention **DOCUMENT PROVISOIRE** sur les tickets non validés ou en attente.

Un ticket en attente imprimé n'est pas un ticket encaissé. Il ne doit pas être remis comme justificatif définitif de paiement.

18. Verrouillage et accès simultané

Conseil technicien : toute modification des fonctions 121 ou 122, de leurs paramètres, du mode mono-ticket ou multi-tickets, des filtres du centre, de l'insertion, de la réaffectation vendeur, des chemins réseau ou des verrous multi-postes doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez le dossier et testez avec des tickets de recette clairement identifiés.

Les versions corrigées contrôlent l'ouverture simultanée d'un même ticket en attente depuis plusieurs postes.

Contrôles documentés

- un vendeur actif sur un poste peut être protégé contre une seconde ouverture ;
- le ticket rappelé doit être verrouillé pour les autres postes ;
- les anomalies de rappel simultané ont été corrigées en version 3.42r1 en mars 2021 ;
- un contrôle supplémentaire d'unicité du GUID a été ajouté en juillet 2025.

Message de verrouillage

Si KWISATZ indique que le ticket est déjà utilisé, ne contournez pas l'avertissement. Identifiez le poste qui l'a ouvert et fermez ou remettez en attente proprement depuis ce poste.

L'ouverture concurrente peut provoquer des doublons de sauvegarde, des conflits de vendeur ou des incohérences avec les plateformes externes.

19. Contrôler les tickets en attente avant la fermeture

Conseil technicien : toute modification des fonctions 121 ou 122, de leurs paramètres, du mode mono-ticket ou multi-tickets, des filtres du centre, de l'insertion, de la réaffectation vendeur, des chemins réseau ou des verrous multi-postes doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez le dossier et testez avec des tickets de recette clairement identifiés.

Le centre propose trois niveaux :

Choix	Effet
Aucun contrôle	Le vendeur peut quitter même si des tickets restent en attente.
Demander confirmation	Un avertissement est affiché lors de la sortie.
Empêcher la sortie sauf superviseur	Le module ne peut être fermé tant que les tickets ne sont pas soldés ou traités.

Contrôle avant fermeture

1. Ouvrez la liste 121.
2. Recherchez les tickets anciens ou sans commentaire.
3. Rappelez, encaissez, annulez ou documentez chaque cas.
4. Contrôlez les commandes Web et livraisons.
5. Vérifiez les tickets sur les autres centres.
6. Fermez selon la procédure lorsque chaque ticket restant a été identifié et traité.

20. Commandes Web et mise en attente automatique

Conseil technicien : toute modification des fonctions 121 ou 122, de leurs paramètres, du mode mono-ticket ou multi-tickets, des filtres du centre, de l'insertion, de la réaffectation vendeur, des chemins réseau ou des verrous multi-postes doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez le dossier et testez avec des tickets de recette clairement identifiés.

La fonction 202 — Lecture commande Web, mode automatique — active la mise en attente automatique des commandes reçues. Elle complète la fonction 169, qui intègre les commandes une par une.

Colonnes documentées

- type : sur place, livraison ou retrait ;
- numéro d'e-commande ;
- client ;
- commentaire ;
- livreur selon le flux.

Contrôles

- ne pas rappeler deux fois la même commande ;
- ne pas appliquer une seconde réduction Web ;
- vérifier le statut prépayé ;
- contrôler livraison ou retrait ;
- contrôler le statut dans l'interface utilisée.

21. Tables, restauration, livraison et retrait

Conseil technicien : toute modification des fonctions 121 ou 122, de leurs paramètres, du mode mono-ticket ou multi-tickets, des filtres du centre, de l'insertion, de la réaffectation vendeur, des chemins réseau ou des verrous multi-postes doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez le dossier et testez avec des tickets de recette clairement identifiés.

Mode table

En restauration, la table joue souvent le rôle de ticket ouvert. Vérifiez si le processus doit utiliser les tables, les tickets en attente ou les deux. Évitez de créer deux objets pour la même commande.

Insertion à la caisse centrale

Les choix sans confirmation ont notamment été documentés pour des postes de saisie ou de pesage alimentant une caisse centrale. Réservez-les à un flux très clairement identifié.

Livraison

- utiliser les informations de livraison prévues ;
- affecter le livreur ;
- filtrer avec **-LI** ;
- contrôler le type Livraison ou Retrait ;
- ne pas confondre la mise en attente et la validation de la livraison.

22. Règlements et ticket en attente

Conseil technicien : ne transférez pas un ticket après une transaction TPE incertaine ou un titre déjà consommé. Contrôlez séparément les opérations externes.

Règle prudente

Mettez le ticket en attente avant toute transaction de paiement. Le paramètre -ST n'est appliqué que si le ticket n'a pas été totalisé et ne contient aucun règlement.

Carte bancaire

Si un TPE a reçu une demande, contrôlez son statut réel avant la mise en attente ou le rappel. La caisse de destination ne doit pas relancer un montant déjà accepté.

Espèces et chèque

N'utilisez pas le ticket en attente comme coffre temporaire. Les espèces et chèques ne doivent être physiquement acceptés qu'au moment du véritable encaissement, selon la procédure.

Compte client, avoirs et vouchers

Contrôlez qu'aucun avoir, voucher ou mouvement de compte n'a déjà été consommé ou créé. Ces opérations doivent être vérifiées dans leur circuit propre.

Un ticket transféré ne transfère pas l'état d'une transaction TPE d'un terminal physique vers un autre.

23. Stock, promotions, fidélité et abonnements

Conseil technicien : toute modification des fonctions 121 ou 122, de leurs paramètres, du mode mono-ticket ou multi-tickets, des filtres du centre, de l'insertion, de la réaffectation vendeur, des chemins réseau ou des verrous multi-postes doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez le dossier et testez avec des tickets de recette clairement identifiés.

Stock

Le ticket en attente est provisoire. Contrôlez les mouvements de stock et les effets commerciaux après la validation définitive selon le type d'article.

Promotions et tarifs

Après un rappel ou une insertion, contrôlez :

- le client actif ;
- le tarif ;
- les remises ;

- la période promotionnelle ;
- les articles ajoutés sur la caisse destination ;
- les arrondis et sous-totaux.

Fidélité et abonnements

Vérifiez que le bon client reste associé lors du rappel ou de l'insertion. Les avantages et prestations doivent être contrôlés au moment de la validation.

24. Nombre de tickets en attente et rafraîchissement

Conseil technicien : toute modification des fonctions 121 ou 122, de leurs paramètres, du mode mono-ticket ou multi-tickets, des filtres du centre, de l'insertion, de la réaffectation vendeur, des chemins réseau ou des verrous multi-postes doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez le dossier et testez avec des tickets de recette clairement identifiés.

Les versions documentées peuvent afficher le nombre de tickets en attente et, en restauration, le nombre de tables ouvertes sur certaines touches.

Ces informations sont actualisées lors des sauvegardes et mises en attente. La fréquence de rafraîchissement automatique des touches est configurable entre 30 et 300 secondes dans les versions concernées.

Le compteur affiché peut ne pas se rafraîchir immédiatement. La liste ouverte par 121 reste la référence opérationnelle.

25. Recette avant déploiement

Conseil technicien : toute modification des fonctions 121 ou 122, de leurs paramètres, du mode mono-ticket ou multi-tickets, des filtres du centre, de l'insertion, de la réaffectation vendeur, des chemins réseau ou des verrous multi-postes doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez le dossier et testez avec des tickets de recette clairement identifiés.

1. Tester le mode mono-ticket avec mise en attente puis rappel par 122.
2. Activer le mode multi-tickets et rappeler par 121.
3. Tester séparément -IT, -SC, -VD, -ST et -CO.
4. Vérifier que -ST n'agit pas après totalisation ou présence d'un règlement.
5. Tester le filtre livreur -LI.
6. Tester le filtre sur le centre actif.

7. Tester l'insertion dans un ticket vide puis dans un ticket déjà commencé.
8. Tester les trois choix d'insertion et les trois choix de réaffectation vendeur.
9. Tester le rappel sur une seconde caisse de l'environnement WKW partagé.
10. Vérifier qu'un poste à tickets temporaires locaux ne voit pas le ticket.
11. Tester un commentaire distinctif et la mention DOCUMENT PROVISOIRE.
12. Tester une commande Web ou une livraison uniquement si ce flux est utilisé.
13. Tenter le rappel simultané depuis deux postes de recette.
14. Tester le contrôle des tickets en attente lors de la sortie.
15. Contrôler le ticket définitif, le vendeur, le client, les règlements et les effets métier.

Le processus est validé lorsque le ticket apparaît seulement sur les caisses prévues, qu'il ne peut être ouvert que par un poste, que vendeur et client restent cohérents, et que la caisse destination encaisse une seule vente définitive.

26. Diagnostic rapide

Conseil technicien : relevez la version, le poste, le centre, le vendeur, le commentaire, le numéro du ticket et les paramètres de la touche avant toute intervention.

La fonction 122 rappelle le ticket au lieu d'en créer plusieurs

L'option Autoriser plusieurs tickets n'est pas cochée. Dans ce mode, la même touche met en attente puis rappelle l'unique ticket temporaire.

La fonction 121 affiche une liste vide

Vérifiez que le mode multi-tickets est actif, puis contrôlez le dossier, le centre, les filtres, les droits et l'existence du ticket temporaire.

Le ticket est visible sur la caisse d'origine mais pas sur l'autre

Vérifiez si les deux postes partagent réellement les tickets temporaires. Contrôlez aussi le filtre de centre et les droits du vendeur.

La caisse distante partage la base mais pas les tickets en attente

Une base métier partagée ne signifie pas que l'environnement local et les tickets temporaires sont communs. Faites confirmer l'architecture.

Le ticket d'un autre centre est masqué

Faites contrôler « Filtrer sur le centre actif » dans le centre destiné au rappel inter-centres, puis testez avec un ticket de recette.

Le commentaire est vide

Vérifiez que la touche 122 contient **-C0** et testez un nouveau ticket. La colonne ne renseigne pas les tickets anciens rétroactivement.

Le ticket s'imprime automatiquement à la mise en attente

La touche utilise probablement -IT. Faites dupliquer ou modifier la touche par un technicien si deux comportements sont nécessaires.

Le sous-total n'est pas ajouté

Vérifiez **-ST**. Le ticket ne doit pas avoir été totalisé ni contenir de règlement.

KWISATZ demande de cumuler les deux tickets

Le ticket actif contient déjà des lignes et l'insertion est configurée avec confirmation. Contrôlez les deux contenus avant d'accepter.

Le rappel est refusé parce que le ticket actif contient des ventes

Le choix Autoriser l'insertion dans le ticket en cours est réglé sur Jamais. Mettez d'abord le ticket actif en attente ou modifiez la préférence selon la procédure.

Le vendeur change lors du rappel

Contrôlez le paramètre **-VD** et le réglage Réaffecter au vendeur actif. Vérifiez les commissions avant l'encaissement.

Un message indique que le ticket appartient à un autre vendeur

C'est le contrôle de réaffectation. Choisissez de conserver le vendeur ou configurez la réaffectation avec ou sans avertissement.

Le ticket est déjà utilisé par un autre poste

N'outrepassiez pas le contrôle. Recherchez le poste qui l'a rappelé, puis remettez-le en attente ou fermez-le correctement.

Le même ticket a été enregistré deux fois

Relevez les numéros, GUID, postes, règlements et mouvements concernés. N'effectuez ni remboursement ni correction avant l'analyse complète.

Le ticket disparaît après la mise en attente

C'est normal : la caisse ouvre un nouveau ticket. Utilisez 121 pour retrouver la vente mise en attente.

Le ticket reste engagé sur le vendeur après la mise en attente

Vérifiez la version et les contrôles multi-postes. Des anomalies de protection vendeur ont été corrigées en mars 2021.

La commande Web est présente deux fois

Une lecture manuelle 169 a pu s'ajouter au mode automatique 202. Contrôlez le numéro d'e-commande et annulez le doublon non validé.

Le type Livraison ou Retrait n'est pas correct

Ouvrez les informations de livraison depuis la liste et vérifiez que la version intègre les correctifs de 2020.

Le ticket rappelé contient déjà un règlement

Arrêtez l'opération. Contrôlez le TPE, le moyen de paiement, le compte client ou le titre concerné et identifiez la raison de la mise en attente.

La caisse refuse de se fermer

Le contrôle à la sortie est réglé sur Empêcher la sortie. Soldez, annulez ou traitez les tickets, ou faites intervenir un superviseur autorisé.

Le compteur de tickets en attente n'est pas à jour

Attendez le cycle de rafraîchissement ou ouvrez directement la liste 121. Les mises à jour automatiques peuvent être espacées pour préserver les performances.

Le ticket provisoire est pris pour une preuve d'achat

Vérifiez la mention DOCUMENT PROVISOIRE et formez les équipes à distinguer la mise en attente du ticket définitivement encaissé.

27. Actions à éviter

- considérer une interface de communication comme un transfert temps réel du ticket en attente ;
- forcer le partage de dossiers temporaires sans étude d'architecture ;
- rappeler le même ticket simultanément sur deux postes ;
- utiliser « sans confirmation » sans identification fiable ;
- fusionner des tickets de clients différents sans contrôle ;
- réaffecter le vendeur sans vérifier commissions et financier ;
- mettre en attente après une carte bancaire acceptée ;
- remettre un ticket provisoire comme justificatif définitif ;
- laisser des tickets anciens ouverts à la clôture ;
- supprimer directement les fichiers temporaires ;
- recréer une commande Web parce qu'elle semble absente ;
- contourner un verrou multi-postes.

28. Liste de contrôle

Conseil technicien : toute modification des fonctions 121 ou 122, de leurs paramètres, du mode mono-ticket ou multi-tickets, des filtres du centre, de l'insertion, de la réaffectation vendeur, des chemins réseau ou des verrous multi-postes doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez le dossier et testez avec des tickets de recette clairement identifiés.

- Les fonctions 121 et 122 sont clairement libellées.

- Le mode ticket unique ou multiple est décidé.
- Les paramètres -IT, -SC, -VD, -ST et -CO sont documentés.
- Le filtre livreur -LI est testé.
- L'architecture de partage des tickets temporaires est confirmée.
- Les numéros de poste sont distincts et validés.
- Le filtre sur le centre actif est cohérent.
- L'insertion dans le ticket en cours est maîtrisée.
- La réaffectation vendeur est décidée.
- Les commentaires permettent d'identifier les tickets.
- Le document provisoire est clairement imprimé.
- Les verrous empêchent le rappel simultané.
- Les commandes Web ne sont pas dupliquées.
- Les règlements ne précèdent pas la mise en attente.
- La fermeture du module contrôle les tickets restants.
- La procédure multi-caisses est testée sur une recette contrôlée.

29. Évolutions KWISATZ documentées

Conseil technicien : toute modification des fonctions 121 ou 122, de leurs paramètres, du mode mono-ticket ou multi-tickets, des filtres du centre, de l'insertion, de la réaffectation vendeur, des chemins réseau ou des verrous multi-postes doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Sauvegardez le dossier et testez avec des tickets de recette clairement identifiés.

Période	Évolution
Février 2020	Correction de la mise en attente avec réaffectation forcée par -VD et ajout du filtre sur le centre actif.
Septembre–novembre 2020	Ajout et correction de la mention DOCUMENT PROVISOIRE sur les tickets non validés ou en attente.
Décembre 2020	Ajout de -ST, appliqué seulement avant totalisation et sans règlement.
Janvier 2021	Ajout des niveaux de contrôle des tickets en attente lors de la sortie.
Mars 2021 — 3.42r1	Renforcement des contrôles contre l'ouverture simultanée d'un même ticket.
Mars 2022 — 3.46r2	Ajout de -CO et de la colonne Commentaire.
Septembre–octobre 2023	Évolution du compteur, du rafraîchissement et des choix d'insertion/réaffectation.
Juillet 2025	Contrôle supplémentaire d'unicité du GUID à la sauvegarde définitive.

30. Sources documentaires

- MENUS_KWISATZ — fonctions 121 et 122, paramètres et préférences du centre.
- LesFonctionsDeCaisses — fonctionnement mono-ticket et multi-tickets.
- WKW_Suivi_Développement — paramètres -VD, -ST et -CO.
- WKW_Suivi_Développement — filtre de centre, insertion, réaffectation et contrôle de sortie.
- WKW_Suivi_Développement — verrous multi-postes, GUID et commandes Web 169/202.
- Base de support — distinction entre environnement WKW partagé et données locales.

Documentation KWISATZ. Cette fiche a été mise à jour au 5 août 2026. Le rappel inter-caisse dépend du partage réel des tickets temporaires, des filtres du centre, des droits et des verrous. Toute modification de l'architecture ou des fonctions 121/122 doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ.
Catégorie : Vente directe — Encaissement et tickets · Mise à jour : 6 août 2026.