



Software by Design

Apps de Nextcloud

Kunden · Deals · Chase & Coaching

CustomerCheck

Manual de usuario

Documentación de usuario de la aplicación web

Heute, Pipeline, Posteingang, Verlängerungen und Team-Coaching.

Versión de la app

1.6.190

Idioma

Español

Fecha

26. August 2026

Contents

Introducción	iv
1 Roles y permisos	1
1.1 Resumen	1
1.2 Puerta de la aplicación y administrador de la aplicación	1
1.3 Roles en el espacio de trabajo	2
1.4 Un espacio de trabajo	2
1.5 Lo que los roles no mezclan	2
2 Primeros pasos	3
2.1 Iniciar sesión	3
2.2 Después de abrir	3
2.3 Navegación por rol	4
2.3.1 Puede gestionar el equipo	4
2.3.2 Puede editar	5
2.3.3 Ver sólo	5
2.4 Resumen para el primer día	5
3 Hoy, resumen y Esta semana	7
3.1 Hoy	7
3.2 Resumen (Pulse)	8
3.3 Esta semana (Brief)	8
3.3.1 Flujo: fijar compromiso y revisar la semana pasada	8
4 Empresas y vista 360°	9
4.1 Lista de empresas	9
4.2 Crear una empresa	9
4.3 Vista 360°	10
4.4 Personas	11
4.5 Fusionar	11
4.6 Exportar y eliminar (RGPD)	11
4.7 Archivar	11
5 Ofertas	13
5.1 Abrir el pipeline	13
5.2 Etapas	13
5.3 Crear y editar una oferta	13
5.4 Reclamar	14
5.5 Motivos de pérdida	14
5.6 Secuencias de seguimiento y listas de comprobación	14

6	Licencias, renovaciones y dinero	15
6.1	Licencias y renovaciones	15
6.1.1	Cadena de recordatorios	15
6.1.2	Horas de partner	15
6.2	Dinero	15
6.3	Cómo encaja todo	16
7	Tareas, Mis clientes y Planes	17
7.1	Tareas (pendientes y actividades)	17
7.2	Mis clientes	17
7.3	Planes / estrategia	18
8	Bandeja de entrada	19
8.1	Bandeja de ventas	19
8.2	Asignar	19
8.3	Mi correo	20
8.4	Redactar y enviar	20
8.5	Configurar fuentes	20
9	Equipo y coaching	21
9.1	Para quién	21
9.2	Leer el tablero	21
9.3	Cobertura OOO	21
9.4	Redistribución	22
9.5	Escaladas	22
9.6	Preparación 1:1	22
10	Importar y conflictos	23
10.1	Importar	23
10.2	Conflictos	23
11	Equipo y buzón y ajustes del espacio de trabajo	25
11.1	Mi correo	25
11.2	Buzón del equipo / Equipo y buzón	25
11.3	Ajustes (Preferencias)	26
11.4	Listas de comprobación	26
11.5	Fuentes de asignación	27
11.6	Compromisos (revisión semanal de compromisos)	27
11.7	Integraciones	27
12	Configuración de la aplicación	28
12.1	Acceso	28
12.2	Recordatorios	29
12.3	Feeds	29
12.4	Licencia	30
12.5	Catálogo de acuerdos	30
12.6	OAuth de correo personal	30

13 Rutas completas por rol	31
13.1 Ruta de solo lectura	31
13.2 Ruta de puede editar	31
13.3 Ruta de puede gestionar el equipo	31
13.4 Ruta de administrador de la aplicación	31
14 Errores, estados vacíos y mensajes	32
14.1 Validación	32
14.2 Estados vacíos	32
14.3 Concurrencia y derechos	32
14.4 Red y exportación	32
15 Acceso denegado	33
15.1 Fail-closed con lista vacía	33
15.2 Qué puede hacer	33
16 Accesibilidad	34
16.1 Teclado y ancho de pantalla	34
16.2 Notas	34
17 Preguntas frecuentes	35
18 Glosario	36
19 Catálogo de cobertura	37
Acerca de Software by Design	39
Soporte y colaboración	40

Introducción

CustomerCheck es una aplicación Nextcloud para la gestión de clientes en su propia instancia: un libro de clientes compartido, acuerdos y renovaciones, bandeja de entrada con asignación, rituales diarios y semanales, así como coaching de equipo — sin Salesforce y sin sustituir la contabilidad de las aplicaciones hermanas.

Las reservas y los comprobantes permanecen en ProjectCheck, InvoiceCheck y TicketCheck; los archivos, el correo y las tareas en las aplicaciones groupware de Nextcloud. CustomerCheck conecta estas fuentes y muestra qué requiere atención ahora.

La interfaz web es gratuita (AGPL). La aplicación complementaria opcional requiere una licencia móvil separada y no forma parte de este manual.

Público destinatario

- Empleados con acceso a CustomerCheck (roles **Solo lectura**, **Puede editar**, **Puede gestionar el equipo**),
- responsables del espacio de trabajo (equipo, buzón, coaching),
- administradores de la aplicación (acceso, feeds, licencia móvil).

Requisitos

- Una cuenta Nextcloud con acceso a CustomerCheck,
- un navegador actualizado con JavaScript,
- para la configuración de la aplicación: derechos de administrador de la aplicación (o administración del sistema Nextcloud),
- opcional: ProjectCheck, InvoiceCheck, TicketCheck para vistas 360° vinculadas.

Cómo leer este manual

- **Matriz de roles:** capítulo 1 — quién ve qué.
- **Día a día (miembros):** capítulos 2 a 7, más bandeja de entrada y errores/FAQ.
- **Responsables:** además equipo, equipo y buzón, conflictos, importación.
- **Administradores de la aplicación:** capítulo 12.
- **Rutas completas por rol:** capítulo 13.

Versión de la aplicación para este manual

CustomerCheck **1.6.190** (commit e85dbad), a 26 de agosto de 2026, idioma español.

Roles y permisos

CustomerCheck separa la *puerta de la aplicación* (quién puede abrir la app) de los *roles en el espacio de trabajo* (quién puede leer o modificar clientes, ofertas y bandeja de entrada). En esta versión hay **un** espacio de trabajo organizacional — sin selector de espacio.

1.1 Resumen

Capacidad	Ver sólo	Puede editar	Puede gestionar el equipo
Leer libro de clientes, ofertas, resumen	sí	sí	sí
Crear/modificar empresas, personas, ofertas, tareas	no	sí	sí
Eliminar empresa (RGPD) / archivar	no	no	sí
Gestionar miembros y buzón del equipo	no	no	sí
Leer / asignar bandeja de entrada	sí	sí	sí
Enviar desde buzón del equipo	no	sí (predeterminado)	sí
Esta semana: añadir compromisos	no	propios	sí
Tablero del equipo, OOO, redistribución, escaladas	no	solo fila propia	sí
Resolver conflictos	no	no	sí
Configuración de la aplicación	no	no	no ¹

Los administradores de la aplicación pueden realizar las mismas acciones en todo el espacio de trabajo que los gestores y además mantener la puerta de la app, los feeds, la licencia y el catálogo.

1.2 Puerta de la aplicación y administrador de la aplicación

Es administrador de la aplicación si es administrador del sistema Nextcloud o está registrado en **Configuración de la aplicación** → **Acceso** como administrador de CustomerCheck.

En **Modo de acceso** elija:

Abierto — todo usuario con sesión iniciada puede abrir la app CustomerCheck aparece en el menú para todas las cuentas con sesión iniciada (no recomendado para datos comerciales).

Restringido: solo los usuarios y grupos incluidos en la lista permitida pueden abrir la aplicación
Solo usuarios y grupos autorizados más administradores de app/sistema.

Si la restricción está activa y la lista de autorización está vacía, **solo** los administradores de la aplicación pueden usar la app (fail-closed). Otras cuentas ven **Acceso denegado** (capítulo 15).

¹ Configuración de la aplicación solo con derechos de administrador de la aplicación o administración del sistema Nextcloud — independientemente del rol en el espacio de trabajo.

1.3 Roles en el espacio de trabajo

Ver sólo Leer libro de clientes, resumen, bandeja de entrada y vista 360° de la empresa. Sin acciones de escritura; no se puede abrir el tablero del equipo.

Puede editar Crear y modificar empresas, personas, ofertas, tareas y compromisos (propios); enviar correo; importar; tablero del equipo solo con fila propia.

Puede gestionar el equipo Además miembros, buzón del equipo, plantillas de listas de comprobación, fuentes de asignación, revisión de compromisos, coaching del equipo (todas las filas), OOO, redistribución, conflictos, eliminación RGPD.

1.4 Un espacio de trabajo

Con la configuración actual no hay multiorganización ni selector en la barra lateral. El espacio de trabajo activo es fijo; las empresas pertenecen exactamente a este libro.

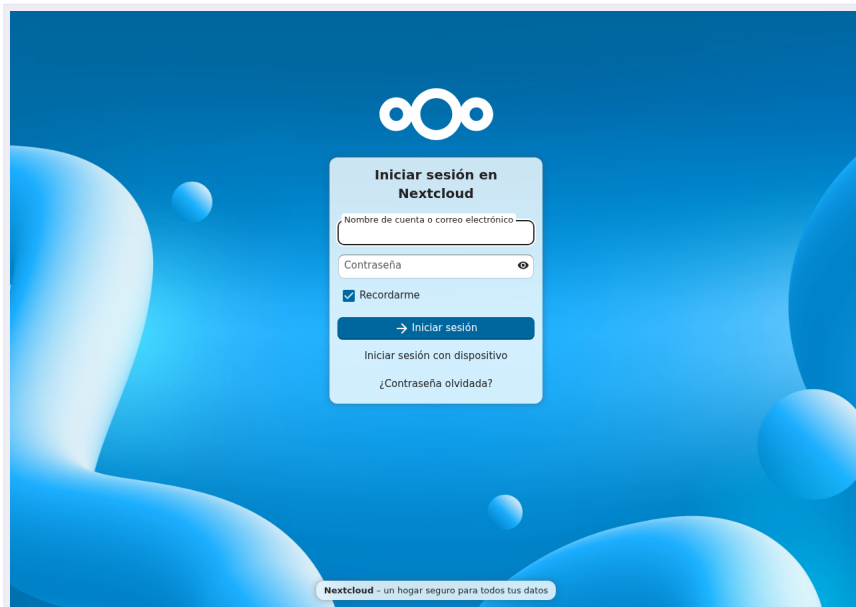
1.5 Lo que los roles no mezclan

- Los compromisos semanales internos (**Esta semana**) son distintos de las **Promesas del cliente** al cliente.
- La cobertura OOO permite a las personas de respaldo *ver* el trabajo — la propiedad (propietario de cuenta/oferta) no cambia.
- Los cubos de previsión en las ofertas son etiquetas de planificación, no efectivo disponible.

Primeros pasos

2.1 Iniciar sesión

1. Abra la dirección de Nextcloud en el navegador.
2. Inicie sesión con nombre de usuario y contraseña.
3. Abra la app **CustomerCheck** en el menú de aplicaciones (o mediante la URL directa de la app).



Marcador 1: nombre de usuario, marcador 2: contraseña.

Si su cuenta no está autorizada, aparece **Acceso denegado** — capítulo 15.

2.2 Después de abrir

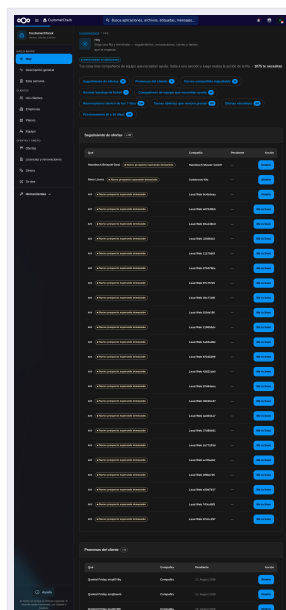
La entrada habitual es **Hoy**: colas de ofertas, compromisos, contactos, renovaciones y correo. La barra lateral está agrupada:

hazlo ahora **Hoy**, **Descripción general**, **Esta semana**

Clientes **mis clientes**, **Empresas**, **Planes**, opcionalmente **Equipo**

Ofertas y dinero **Ofertas**, **Licencias y renovaciones**, **Dinero**, **Tareas**

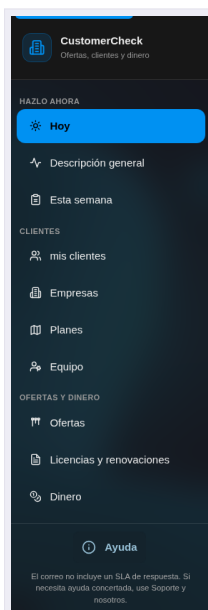
Herramientas **Bandeja de entrada**, **Mi correo**, **Conflictos**, opcionalmente **Importar**, opcionalmente **Equipo y buzón**, opcionalmente **Configuración de la aplicación**, **Obtener la app**, **Ayuda y soporte**



2.3 Navegación por rol

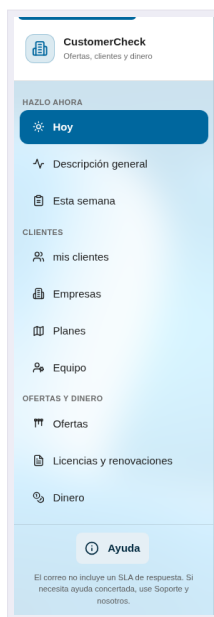
2.3.1 Puede gestionar el equipo

Además ve **Equipo**, **Equipo y buzón** y herramientas de administración opcionales. En **Hoy** también aparecen miembros del equipo que necesitan ayuda.



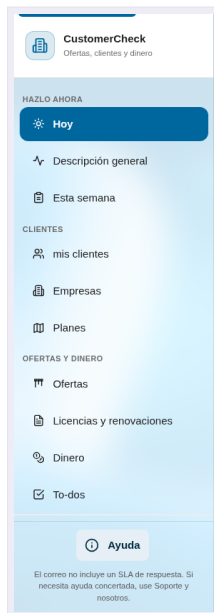
2.3.2 Puede editar

Ruta diaria: **Hoy** → empresa → oferta o tarea. **Importar** es visible; faltan **Configuración de la aplicación** y **Equipo y buzón**.



2.3.3 Ver sólo

Lectura sin botones de escritura. Falta **Importar**. **Equipo** no aparece.



2.4 Resumen para el primer día

1. Como gestor: compruebe miembros y opcionalmente el buzón del equipo en **Equipo y buzón** (capítulo 11).
2. Cree o importe empresas (capítulos 4, 10).
3. Trabaje **Hoy** por la mañana; use **Descripción general** y **Ofertas** según necesite.

4. Opcionalmente los lunes **Esta semana**: fije compromisos y revise la semana pasada (capítulo 3).

Rutas de lectura completas por rol: capítulo 13.

Hoy, resumen y Esta semana

Tres entradas bajo **hazlo ahora**: lo que vence *ahora*, cómo está el libro y qué compromisos semanales aplican.

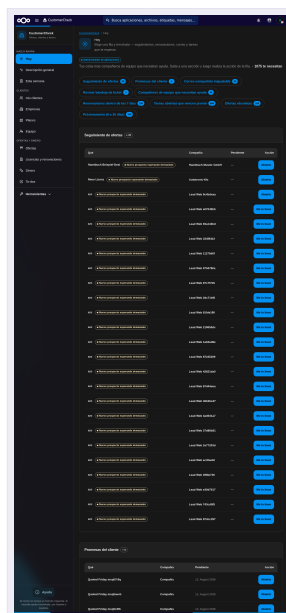
3.1 Hoy

Abra **Hoy**. La página recopila colas — según el rol y los datos, entre otras:

- **Seguir ofertas**
- **Mis compromisos de esta semana**
- **Contactar clientes / Promesas del cliente**
- **Mis tareas de deal y Planes que necesitan una mirada**
- **Correo compartido sin asignar / Bandeja de asignación**
- **Conflictos**
- para gestores: **Miembros del equipo que necesitan ayuda**
- además listas clásicas como devoluciones de llamada vencidas, renovaciones, facturas vencidas, tareas pendientes

Por fila: contenido, empresa, fecha de vencimiento y una acción — normalmente **Abierto**, **Hecho**, **Me lo llevo**, **Asignar correo** o **Ayuda compañero de equipo**.

1. Vaya a la primera cola no vacía.
2. Abra la empresa o complete la acción de la fila.
3. Repita hasta *Todo hecho* o que no queden entradas abiertas.



Como **Ver sólo** puede abrir y leer filas; las acciones de escritura permanecen bloqueadas.

3.2 Resumen (Pulse)

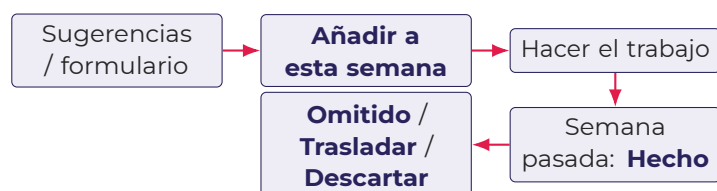
Descripción general muestra la salud del libro de clientes: métricas sobre empresas, dinero vencido y abierto, horas sin facturar (cuando ProjectCheck puede aportar datos fiables), renovaciones, pipeline y una lista de atención. Los enlaces faltantes a apps hermanas aparecen como **Enlaces perdidos**.

- Los números provienen de apps vinculadas y licencias — no hay auditoría fiscal en la UI.
- Si falta una app hermana, la sección permanece en silencio con una nota breve en lugar de una página rota.
- Los euros del pipeline no son efectivo esperado.

3.3 Esta semana (Brief)

Esta semana limita el trabajo semanal: normalmente unos pocos compromisos propios (límite WIP, a menudo 5). Ve el estado de la semana actual, la revisión de la semana pasada y opcionalmente el dinero esperado de cobros vencidos y montos de renovación conocidos — no del pipeline.

3.3.1 Flujo: fijar compromiso y revisar la semana pasada



1. Abra **Esta semana**.
2. Bajo **Agregar un compromiso**: introduzca un título o pulse un compromiso listo; guarde con **Añadir a esta semana**.
3. Si el límite está lleno: termine o descarte primero un compromiso.
4. Para entradas abiertas de la semana pasada: **Hecho** (con prueba opcional bajo **Más**) o **Omitido, Trasladar** o **Descartar**.

Los miembros suelen confirmar y revisar solo compromisos *propios*. Los lectores leen la página sin formulario (**Solo lectura**).

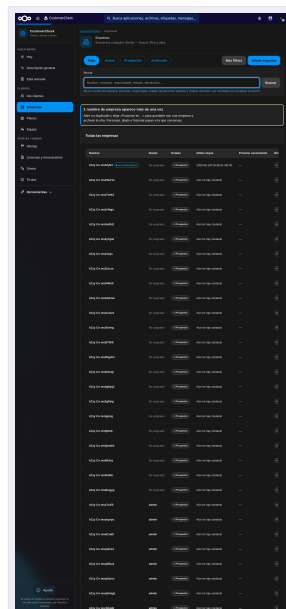
Empresas y vista 360°

4.1 Lista de empresas

Abra **Empresas**. La lista es el registro completo de clientes del espacio de trabajo. Filtre por estado o **Archivo**; busque por nombre.

1. Opcionalmente configure filtros (**Más filtros**).
2. Abra una fila para ver la vista 360°.
3. Con acceso de escritura: **Añadir empresa** / **Nueva empresa**.

Estado vacío: *Aún no hay empresas.*



4.2 Crear una empresa

1. Elija **Añadir empresa**.
2. Introduzca al menos el nombre — se convierte en propietario de la cuenta; dirección y otros campos son opcionales.
3. Guarde y añada personas y ofertas según necesite.

El nombre corto (slug) es la clave permanente y no puede cambiarse después.

4.3 Vista 360°

La página de la empresa reúne al cliente. Arriba: nombre, estado, cobertura/próximo contacto, acciones **Editar**, **Exportar** y bajo **Más** opcionalmente **Fusionar con...**, **Archivo** o **Restauración y Borrar (RGPD)**.

Pestañas:

Hoy Elementos abiertos para este cliente (tareas, promesas, ofertas, correo).

Gente Plantilla con roles de compra y contacto principal.

Ofertas Oportunidades y etapas.

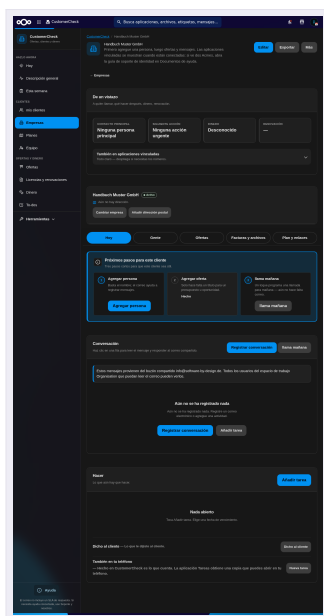
Facturas y archivos Señales financieras y archivos (InvoiceCheck/Archivos si están vinculados).

Plan y enlaces Plan de cuenta y enlaces a ProjectCheck, TicketCheck, etc.

4.4 Personas

Bajo **Gente**:

1. **Agregar persona** (el nombre basta; el correo ayuda con la asignación de mail).
2. Defina rol de compra y estado; como máximo un rol de comprador económico activo.
3. Marque el contacto principal.



4.5 Fusionar

Empresas duplicadas en el mismo espacio de trabajo:

1. En la empresa origen bajo **Más** → **Fusionar con...** elija la empresa destino.
2. Confirme. Personas, ofertas e historial pasan a la empresa conservada; el origen se archiva.

Las empresas archivadas no pueden ser origen — restaure primero o elija un destino activo.

4.6 Exportar y eliminar (RGPD)

Exportar Descarga una exportación de datos de la empresa (*Exportación descargada*. si tiene éxito).

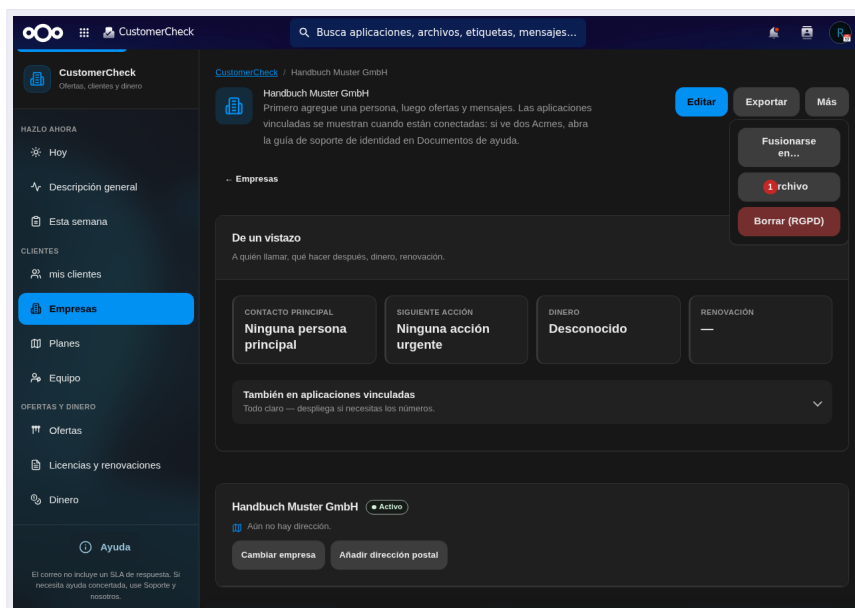
Borrar (RGPD) Bajo **Más**; confirme con **Eliminar**. Solo con derechos de eliminación (gestor/admin de app).

4.7 Archivar

Con derechos de eliminación (**Puede gestionar el equipo** / admin de app) bajo **Más**:

1. Empresa activa: **Archivo** — confirmación; la empresa desaparece de las listas activas.
2. Empresa archivada: **Restauración** — vuelve al registro activo.

Además: filtre en la lista de empresas con **Archivo** / **Mostrar solo archivado**. **Fusionar con...** archiva automáticamente la empresa origen. Mensajes de éxito en el historial: *Empresa archivada* / *Empresa restaurada*.

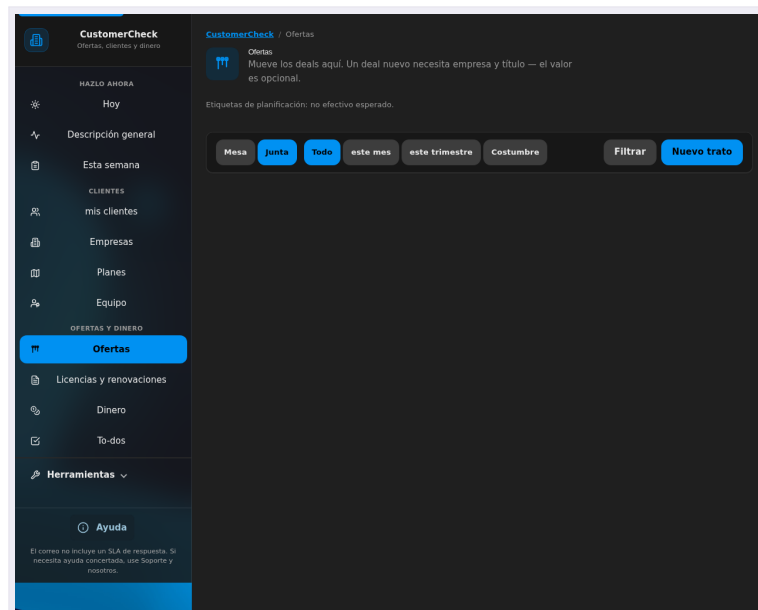


Bajo **Más**: **Archivo** (marcador si visible) junto a fusionar y eliminación RGPD.

Ofertas

5.1 Abrir el pipeline

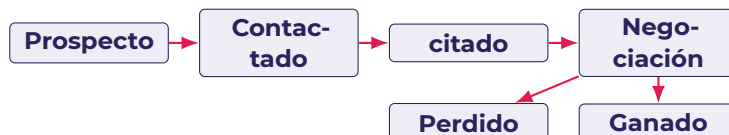
En **Ofertas y dinero** → **Ofertas** ve todas las oportunidades como **Mesa** o **Junta** (ajuste personal en espacio de trabajo → **Ajustes**). Cada oferta tiene un propietario.



Estado vacío: *Aún no hay ofertas.*

5.2 Etapas

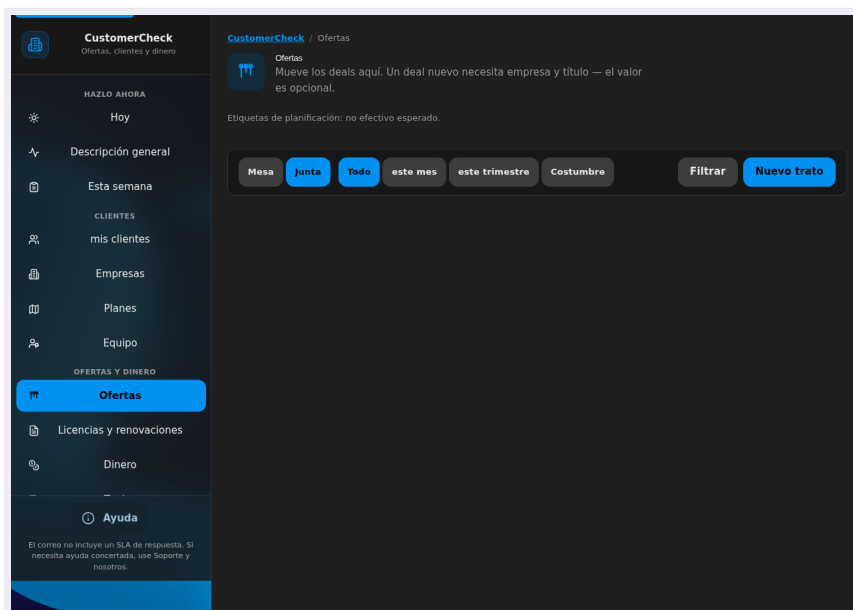
Etapas fijas (ganada/perdida son etapas finales — sin reapertura):



Etapas no válidas: *Etapas de pipeline desconocidas.*

5.3 Crear y editar una oferta

1. Desde el pipeline o la empresa 360° **Nuevo trato**.
2. Defina el título — si falta: *Introduzca un título de oferta.*
3. Empresa, etapa, propietario, fecha de presupuesto / cubo de previsión opcionales.
4. Guarde. Errores obligatorios marcados: *Corrija los campos resaltados.*



5.4 Reclamar

Las ofertas abiertas sin propietario pueden reclamarse con **Me lo llevo** (p. ej. en **Hoy**). Éxito: *Oferta reclamada*. Intento paralelo: aviso de que otra persona acaba de reclamar la oferta — recargue.

5.5 Motivos de pérdida

Al marcar como **Perdido**: elija **Motivo de la pérdida** (*Elija un código de motivo de pérdida.*). Las ofertas ganadas y perdidas no pueden reabrirse — cree una nueva oferta.

5.6 Secuencias de seguimiento y listas de comprobación

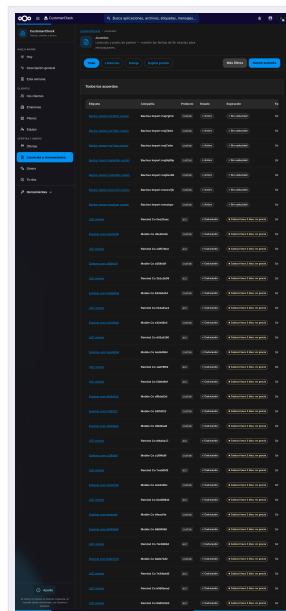
Para etapas como contactado / presupuestado / negociación / ganado, pueden generarse pasos de seguimiento fijos (una vez). En la oferta, tareas de **Lista de comprobación** desde plantillas (capítulo 11); la finalización también aparece en **Hoy**.

Licencias, renovaciones y dinero

6.1 Licencias y renovaciones

Abra **Licencias y renovaciones**. Aquí están los acuerdos (licencia, partner, puntual) con vencimiento y estado.

1. Reduzca la lista por estado o búsqueda.
2. Abra un acuerdo o cree uno nuevo (código de producto del **Catálogo de acuerdos**).
3. Mantenga las renovaciones a la vista mediante la cadena de recordatorios.



6.1.1 Cadena de recordatorios

CustomerCheck recuerda exactamente una vez por instantánea de acuerdo en los desplazamientos **60 / 30 / 7 / 0 / +7** días respecto al vencimiento (incluidas indicaciones de gracia en el texto). Las notificaciones y los feeds ICS opcionales (capítulo 12) alimentan calendario y resumen.

6.1.2 Horas de partner

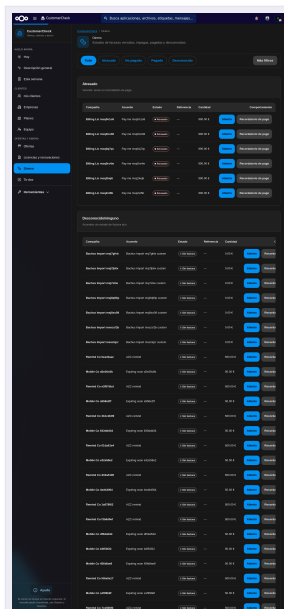
Los contingentes de partner se reservan en pasos de **15 minutos**. A partir de aproximadamente el **80 %** de utilización aparece una advertencia (una vez por período de acuerdo). Los cambios en reservas de horas tienen límite de tiempo.

Estado vacío: *Aún no hay acuerdos* o *Aún no hay licencias*.

6.2 Dinero

Dinero muestra señales relacionadas con facturas de InvoiceCheck (vencidas primero), si la app está vinculada y el cliente está mapeado. CustomerCheck no inventa importes: si faltan datos fiables, la sección permanece en silencio o bloquea en lugar de un falso 0€.

1. Abra elementos vencidos y haga seguimiento en InvoiceCheck o la empresa 360°.
2. Restablezca filtros con indicaciones como **Mostrar todo el dinero** cuando la lista parezca vacía.



6.3 Cómo encaja todo

| Señal | Fuente | |———|———| | Facturas abiertas / vencidas | InvoiceCheck | | Horas sin facturar | ProjectCheck (fiable o bloqueado) | | Renovaciones y horas de partner | Acuerdos CustomerCheck | | Pipeline de previsión | solo planificación — no como efectivo en **Esta semana** |

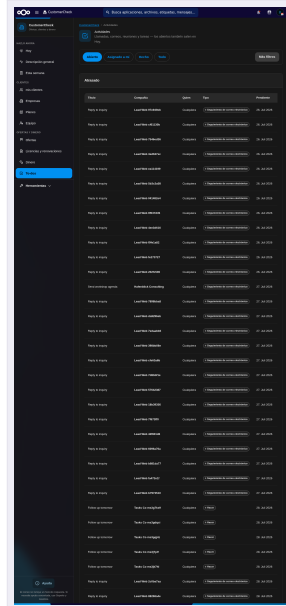
Tareas, Mis clientes y Planes

7.1 Tareas (pendientes y actividades)

En **Tareas** ve llamadas, correos, reuniones y tareas del espacio de trabajo. Los elementos abiertos también aparecen en **Hoy**.

1. Opcionalmente filtre (**Más filtros**) o rápidamente **Asignado a mí**.
2. Abra una fila o cree una actividad en la empresa 360°.
3. Al crear, elija **¿Quién debería hacer esto?** (predeterminado: usted). Los compañeros reciben una notificación.
4. Reasigne en la lista con **Asignar**; los recordatorios de vencimiento van solo a la persona asignada (no a todo el espacio de trabajo).
5. Opcionalmente envíe a Nextcloud Tasks (**Enviar también a Tareas** / **Enviado a Tareas**).

Estado vacío: *Aún no hay tareas*. Nota: las actividades suelen capturarse en la empresa y luego aparecen aquí.

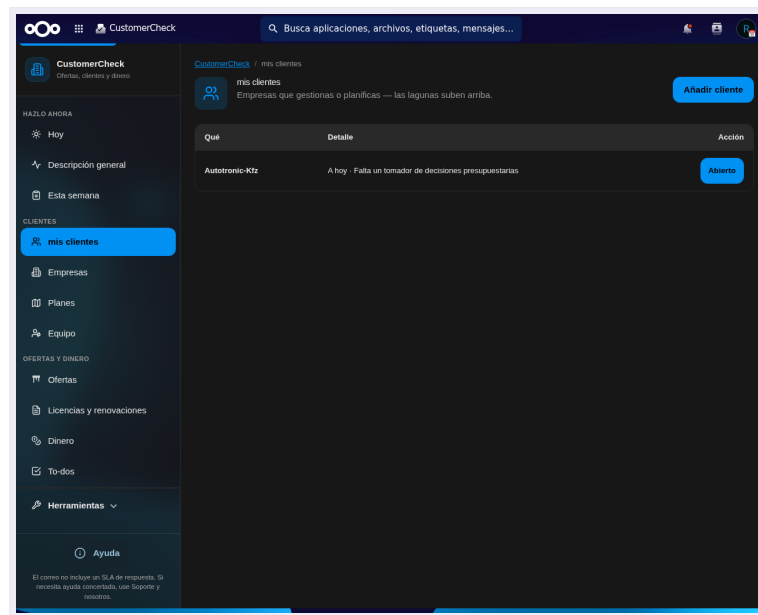


7.2 Mis clientes

mis clientes muestra empresas que posee o para las que lleva el plan de cuenta — centrándose en lagunas de cobertura y próximo contacto.

1. Revise la lista; cierre lagunas de roles de compra (empresa 360° → **Gente**).
2. Mantenga actualizados el próximo contacto y las **Promesas del cliente**.

Nota cuando el libro está vacío: *aún no se le han asignado clientes*. (formulación de la UI).

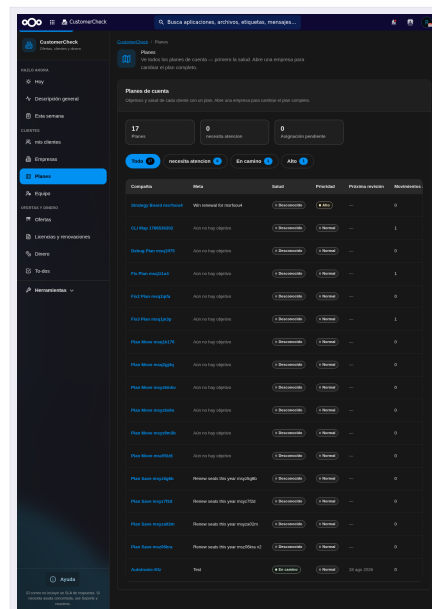


7.3 Planes / estrategia

Planes lista planes de cuenta en el libro: objetivos, salud, próximos pasos (MAP).

1. Abra un plan o manténgalo en la empresa 360° bajo **Plan y enlaces**.
2. Defina pasos e hitos; los planes estancados aparecen en **Hoy** como **Planes que necesitan una mirada**.

Estado vacío: *Aún no hay planes de cuenta.*

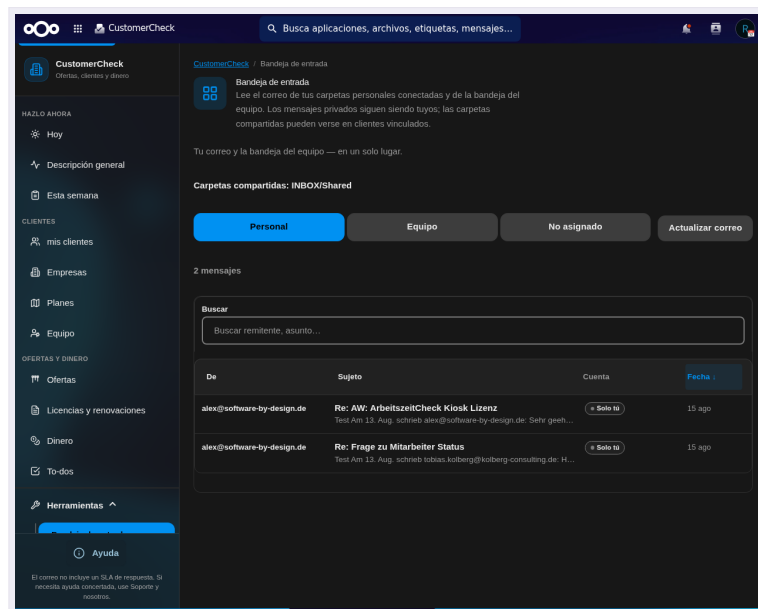


Bandeja de entrada

8.1 Bandeja de ventas

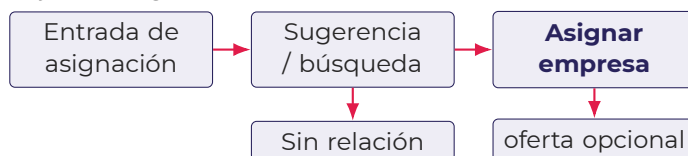
En **Herramientas** → **Bandeja de entrada**, el correo personal y de equipo más los elementos sin asignar están en un solo lugar: **Personal**, **Equipo** y **No asignado**.

- **Correo de equipo** proviene del buzón compartido del equipo; la UI indica permanentemente que estos mensajes son visibles para el equipo.
- **Personal**: las coincidencias relacionadas permanecen marcadas como privadas para usted y no entran en el índice compartido.



8.2 Asignar

El correo compartido sin asignar y las fuentes opcionales (contactos, archivos, ...) pertenecen al flujo de asignación:

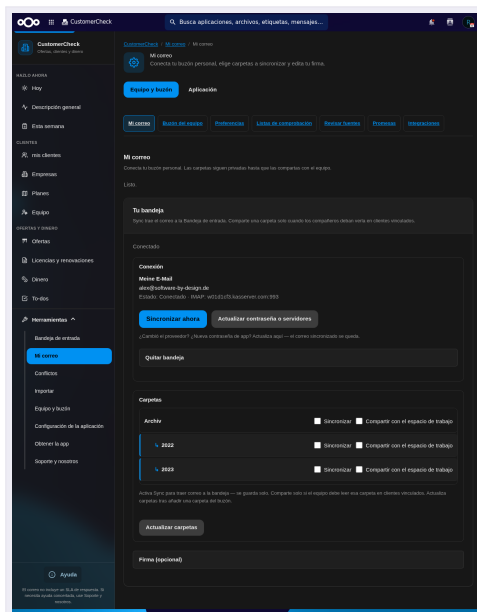


1. Abra la entrada; compruebe la sugerencia con nombre de empresa y puntuación (sin IDs sueltos).
2. **Asignar a** o elija empresa; oferta opcional, si no marcado general.
3. O cierre como sin relación con cliente / retire de la asignación.

Lectores: *Solo lectura: pida a un miembro que asigne.*

8.3 Mi correo

Mi correo (herramientas y ajustes del espacio de trabajo) conecta su buzón personal (IMAP u OAuth cuando lo configure el admin de la app), elección de carpetas y firma.



8.4 Redactar y enviar

Con derechos de envío puede responder o redactar desde el buzón del equipo (SMTP). La indicación de uso compartido permanece visible. Buzones personales: envío solo desde su propia cuenta.

8.5 Configurar fuentes

Qué bandejas/carpetas y opt-ins (contactos, archivos, calendario, tareas, ...) alimentan la asignación lo controlan los gestores en **Fuentes de asignación** (capítulo 11), incluida la confirmación RGPD.

Equipo y coaching

9.1 Para quién

Equipo aparece para los roles **Puede editar** y **Puede gestionar el equipo** (y administradores de app). **Ver sólo** no puede abrir el tablero (*Los espectadores no pueden abrir el tablero del equipo.*).

- **Gestor / admin de app:** todas las filas de personas, puntuación de bloqueo, seguimiento, lagunas, OOO, redistribución, escaladas, preparación 1:1.
- **Miembros:** solo fila propia.

9.2 Leer el tablero

Por persona, los gestores ven normalmente indicaciones de bloqueo, seguimiento, presupuestos antiguos, lagunas de cobertura, elementos vencidos y euros de compromiso planificados (solo etiqueta, no efectivo). Filtre y salte a la persona o empresa.

9.3 Cobertura OOO

Cobertura limitada en el tiempo (limitada, solapamientos rechazados): la persona de respaldo ve el trabajo abierto de la persona principal en **Hoy** marcado **Cobertura** / Cubriendo — la propiedad permanece con la persona principal.

9.4 Redistribución

Los gestores pueden reasignar ofertas, propietarios de cuenta y compromisos abiertos en bloque (límite de tamaño de selección, confirmación antes de continuar). Paso atómico; en cambio paralelo: recargue.

9.5 Escaladas

Cuando el trabajo está bloqueado: cree una escalada con motivo. Las escaladas abiertas están limitadas (tope del espacio de trabajo). Las situaciones sanas resuelven escaladas automáticamente.

9.6 Preparación 1:1

Elija un miembro del equipo para la preparación 1:1 (*Elija una persona para la preparación 1:1.*)
— indicaciones de bloqueo/seguimiento agrupadas para la conversación.

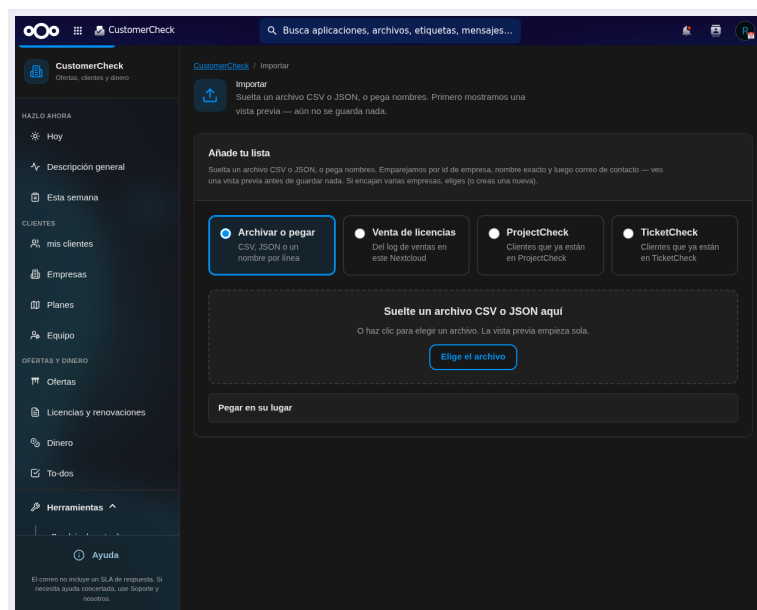
Importar y conflictos

10.1 Importar

En **Herramientas** → **Importar** (solo acceso de escritura) importa clientes desde CSV/JSON, listas de nombres o — si está instalado — mosaicos para ProjectCheck, TicketCheck o registro de ventas de licencias.

1. Elija la fuente o suba un archivo (**CSV, JSON o un nombre por línea**).
2. Compruebe la vista previa: filas listas frente a conflictos/duplicados.
3. Importe la selección con **Importar seleccionado** o **Importar 1 empresa lista**.

Nada disponible: *Aún no hay nada que importar de esta fuente.*

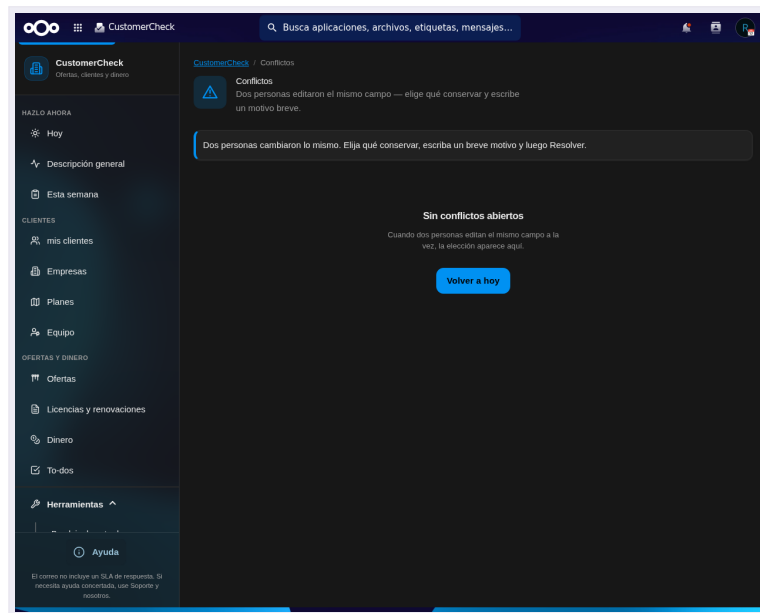


10.2 Conflictos

Los cambios paralelos en empresa, persona, oferta o acuerdo llegan a **Conflictos** — sin sobrescritura silenciosa. Resolver (gestor): comparación de tres vías y **motivo obligatorio**.

1. Abra el conflicto.
2. Elija la variante deseada y dé un motivo.
3. Guarde; la cola en **Hoy** se actualiza.

Los planes de cuenta usan bloqueos optimistas (updatedAt) y rechazan el último en escribir gana en silencio.



Los miembros sin derechos de conflicto ven la cola pero no resuelven — pida a un gestor.

Equipo y buzón y ajustes del espacio de trabajo

Acceda a los ajustes del espacio de trabajo mediante **Herramientas** (p. ej. **Equipo y buzón**, **Mi correo**) o la URL de ajustes. Las secciones visibles dependen del rol: todos ven **Mi correo**, **Ajustes** e **Integraciones**; los gestores ven además buzón, listas de comprobación, fuentes de asignación y revisión de compromisos.

11.1 Mi correo

Conecte el buzón personal, elija carpetas para sincronizar, mantenga la firma. Los proveedores OAuth deben configurarse primero en los ajustes de la aplicación. Confirmación RGPD antes de activar la sincronización personal.

11.2 Buzón del equipo / Equipo y buzón

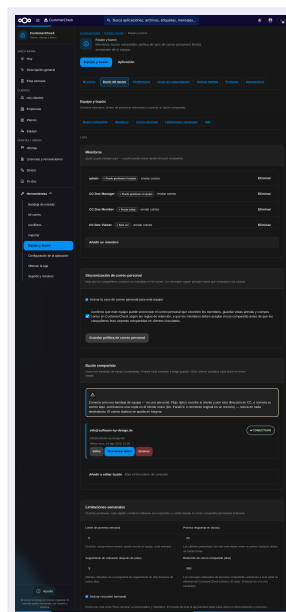
Solo gestores. Miembros, buzón compartido y políticas:

Miembros Busque persona, defina rol: **Ver sólo**, **Puede editar**, **Puede gestionar el equipo**; derecho de envío opcional.

IMAP / SMTP Host, puerto, cifrado, credenciales (IMAP 993 SSL, SMTP 465 SSL habituales).
Antes de guardar: confirme que es un buzón compartido del equipo; confirmación RGPD.

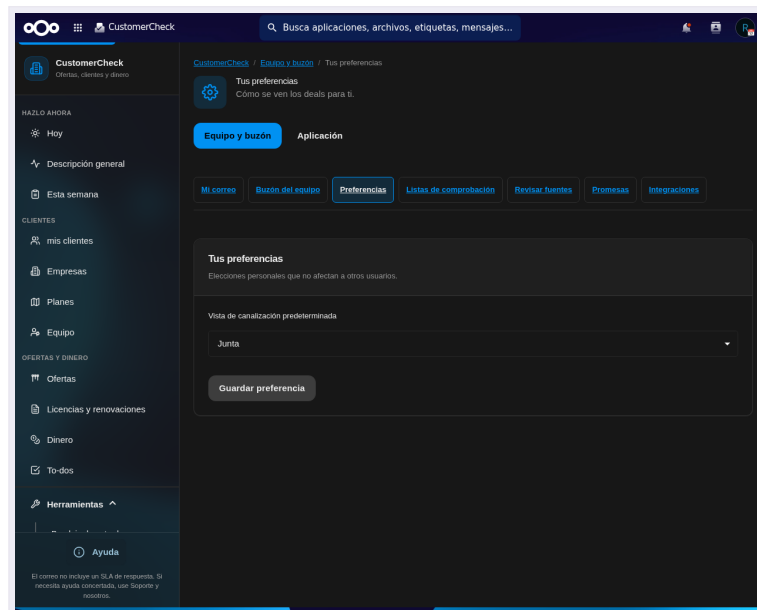
Carpetas Tras la conexión actualice carpetas y seleccione para sincronizar.

Política de correo personal Si y cómo se permiten sincronizaciones personales en el equipo.



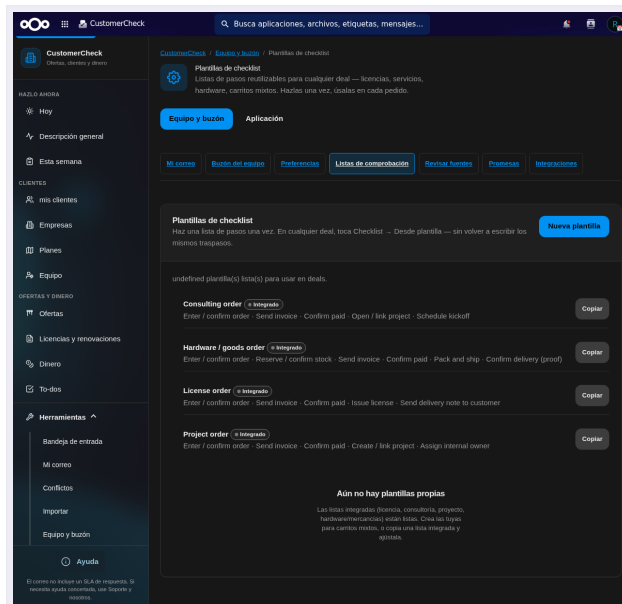
11.3 Ajustes (Preferencias)

Preferencias personales, especialmente **Vista de canalización predeterminedada** (**Mesa / Junta**). Guardar afecta su vista.



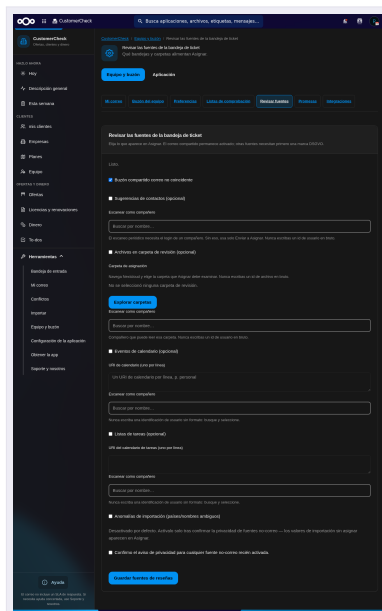
11.4 Listas de comprobación

Los gestores crean listas de pasos reutilizables para ofertas (licencias, servicios, hardware, cestas mixtas). En la oferta: aplicar lista de comprobación desde plantilla.



11.5 Fuentes de asignación

Qué bandejas/carpetas y opt-ins (contactos, archivos, calendario, tareas, ...) alimentan la asignación. Confirmación RGPD por fuente antes de activarse. Opcionalmente empresas archivadas en sugerencias.



11.6 Compromisos (revisión semanal de compromisos)

En la navegación de ajustes la entrada es **Compromisos**; el título de página es **Revisión semanal de compromisos**. Ambos designan la misma sección: quién debe una revisión semanal de compromisos (lista Circles cuando Circles está disponible en el servidor). Sin Circles: nota correspondiente en la UI.

11.7 Integraciones

Apps Check vinculadas y visualización en empresas (ProjectCheck, InvoiceCheck, TicketCheck, ...). Las apps faltantes se silencian, no se muestran como página de error.

Configuración de la aplicación

Solo para administradores de la aplicación (administradores del sistema Nextcloud o administradores de app delegados bajo **Acceso**). Otros roles no ven la entrada del menú.

12.1 Acceso

Título de página **control de acceso**; navegación **Acceso**.

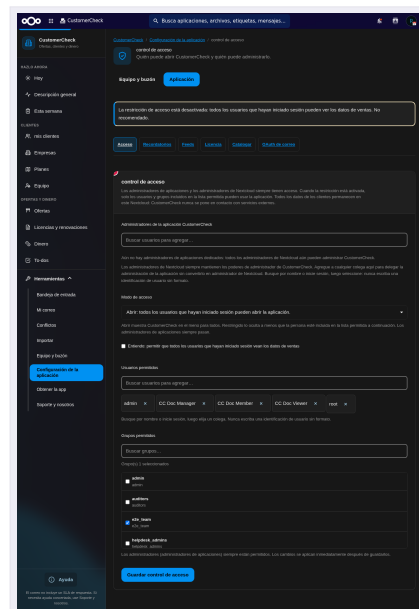
Administradores de la aplicación CustomerCheck Añada administradores de app adicionales mediante búsqueda (no escriba IDs de usuario en bruto). Sin entradas, los administradores de Nextcloud siguen siendo responsables.

Modo de acceso **Abierto** — todo usuario con sesión iniciada puede abrir la app o **Restringido**: solo los usuarios y grupos incluidos en la lista permitida pueden abrir la aplicación.

Confirmación en modo Abierto **Entiendo** — permitir que todos los usuarios con sesión iniciada vean datos comerciales.

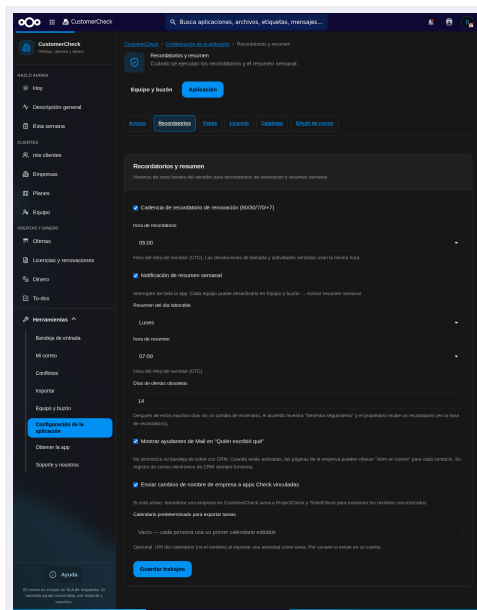
Usuarios permitidos / Grupos permitidos Lista de autorización en modo restringido.

Lista vacía + restricción = fail-closed (solo administradores de app). Detalles: capítulo 15.



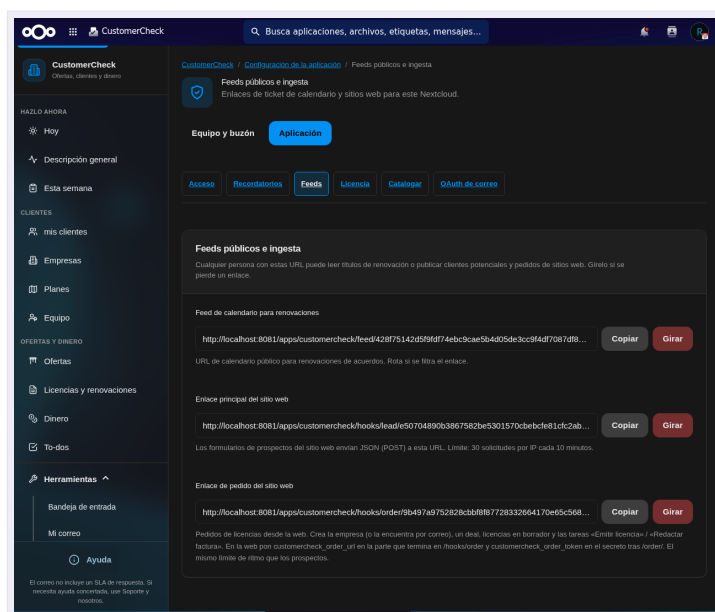
12.2 Recordatorios

Navegación **Recordatorios**; título **Recordatorios y resumen**. Horas para recordatorios de renovación y el resumen semanal (normalmente abre **Esta semana**).



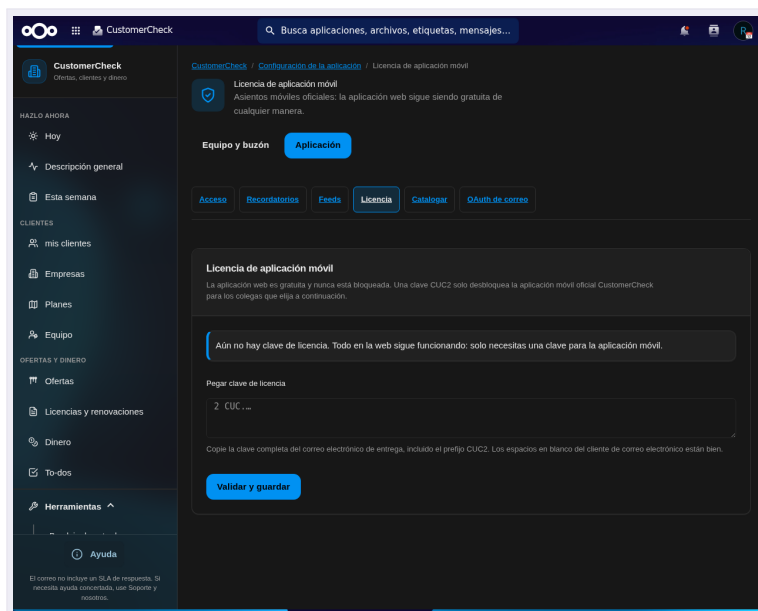
12.3 Feeds

Navegación **Feeds**; título **Feeds públicos e ingesta**. ICS de calendario para renovaciones e ingesta de sitio web/leads (token). Tokens revocables; no comparta URLs que filtren.



12.4 Licencia

Navegación **Licencia**; título **Licencia de la app móvil**. Pegue la clave con prefijo CUC2... del correo de entrega y asigne puestos. La app web sigue siendo AGPL gratuita; la app compañera necesita puestos.



12.5 Catálogo de acuerdos

Navegación **Catalogar**; título **Catálogo de acuerdos**. Códigos de producto y tipos para acuerdos (incluidos códigos personalizados limitados). Código desconocido rechazado.

12.6 OAuth de correo personal

Navegación **OAuth de correo**; título **OAuth de correo personal**. Almacene apps OAuth de Google/Microsoft para que las personas conecten buzones sin contraseñas. Solo los administradores de app cambian credenciales.

Rutas completas por rol

Este capítulo resume lo que hace con exactamente un rol de principio a fin — sin leer otros capítulos.

13.1 Ruta de solo lectura

1. Inicie sesión, abra CustomerCheck (debe estar autorizado).
2. Lea **Hoy**, **Descripción general**, **Empresas**, **Ofertas**, **Dinero**.
3. Lea empresa 360° y bandeja de entrada; sin asignación, sin importación, sin equipo.
4. **Esta semana** solo lectura (**Solo lectura**).

13.2 Ruta de puede editar

1. Inicie sesión; rutina matinal **Hoy** (seguir ofertas, compromisos, asignar correo).
2. Cree/mantenga empresas; personas y ofertas en 360°.
3. Mueva el pipeline; reclame con **Me lo llevo**; marque listas de comprobación.
4. Mantenga **Tareas** y **mis clientes** / **Planes**.
5. **Bandeja de entrada**: asigne y responda con derecho de envío; conecte **Mi correo**.
6. Opcionalmente **Importar**; **Esta semana**: añada compromisos propios y revise la semana pasada.
7. **Equipo**: solo fila propia.

13.3 Ruta de puede gestionar el equipo

Todo lo de la ruta de miembro, más:

1. **Equipo**: coaching, OOO, redistribución, escaladas, 1:1.
2. **Equipo y buzón**: roles de miembros, IMAP/SMTP, carpetas, política de correo.
3. **Listas de comprobación**, **Fuentes de asignación**, **Compromisos**.
4. Resuelva **Conflictos**; **Borrar (RGPD)** en empresas.

13.4 Ruta de administrador de la aplicación

1. Como gestor en el espacio de trabajo (bypass), más:
2. **Configuración de la aplicación**: **Acceso**, **Recordatorios**, **Feeds**, **Licencia** (CUC2), **Catalogar**, **OAuth de correo**.
3. Mantenga la lista de autorización y el modo de acceso (capítulo 15).
4. Asigne puestos móviles; la web sigue siendo utilizable sin puestos.

Errores, estados vacíos y mensajes

14.1 Validación

Introduzca un título de oferta. Oferta sin título — defina el título y guarde.

Corrija los campos resaltados. Errores obligatorios o de formato en formularios (empresa, persona, acuerdo, ...) — compruebe los campos resaltados.

Etapas de pipeline desconocida. Etapa fuera de Lead...Perdido — elija una etapa válida.

Elija un código de motivo de pérdida. Al marcar **Perdido**, defina un código.

Introduzca un título de compromiso. Compromiso semanal sin texto.

El slug «...» ya está en uso. Elija otro nombre corto.

14.2 Estados vacíos

Aún no hay empresas Cree la primera empresa o importe.

Aún no hay ofertas Cree una oferta en el pipeline o 360°.

Aún no hay tareas Capture una actividad en la empresa.

Aún no hay planes de cuenta Inicie un plan en **Planes** o **Plan y enlaces**.

Aún no hay acuerdos / Aún no hay licencias. Cree un acuerdo.

Aún no hay correo / Nada sin asignar Conecte un buzón o la asignación está vacía.

Todo hecho / Nada requiere atención ahora. Sin entradas abiertas en Hoy/resumen.

Aún no hay compromisos esta semana. Añada un compromiso o pulse una sugerencia.

14.3 Concurrencia y derechos

Oferta recién reclamada Recargue y opcionalmente pida redistribución al gestor.

Compromiso ya cerrado Recargue **Esta semana**.

Solo puede verificar sus propios compromisos. Deje otros compromisos al propietario.

Solo lectura: pida a un miembro que asigne. Solicite un rol de escritura.

Los espectadores no pueden abrir el tablero del equipo. Rol **Puede editar** o superior.

14.4 Red y exportación

Exportación descargada. Exportación RGPD/empresa correcta.

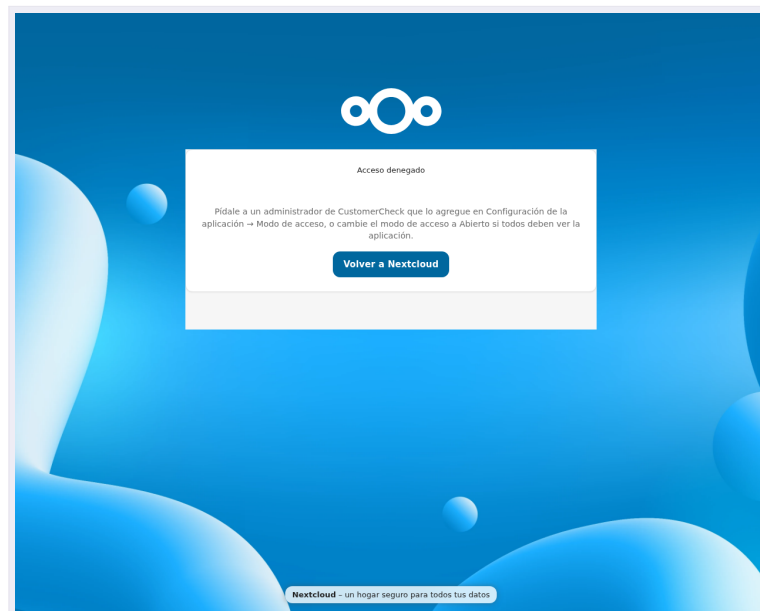
Error de exportación Inténtelo de nuevo; si persiste, admin.

Sesión OAuth expirada Reinicie la conexión en **Mi correo**.

Acceso denegado

Cuando **Modo de acceso** es **Restringido** y su cuenta no está en la lista de usuarios/grupos autorizados ni es administrador de app o del sistema, CustomerCheck muestra la página **Acceso denegado**.

Indicación típica de la UI (tú informal): *Tu organización restringe el acceso a CustomerCheck. No estás en la lista de usuarios permitidos y no perteneces a ningún grupo permitido.* Más la nota de pedir a un administrador que le autorice en **Configuración de la aplicación** → **Modo de acceso** o que ponga el modo en Abierto.



15.1 Fail-closed con lista vacía

Si la restricción está activa y **ningún** usuario ni grupo está autorizado, solo los administradores de la aplicación pueden usar CustomerCheck. La página de ajustes advierte explícitamente y pide añadir compañeros.

15.2 Qué puede hacer

1. Compruebe que usa el usuario correcto de Nextcloud.
2. Pida a un administrador de la aplicación que le autorice en **Acceso** o — deliberadamente — ponga el modo en **Abierto**.
3. Los roles del espacio de trabajo (**Ver sólo** frente a escritura) son distintos: la app se abre, faltan acciones individuales.

Accesibilidad

CustomerCheck apunta a **WCAG 2.1 AA** dentro de la familia Check (chrome ArbeitszeitCheck):

- Enlaces de salto y navegación principal etiquetada (`aria-label`, `aria-current` en la página activa),
- foco de teclado visible en navegación, formularios y diálogos,
- mensajes de estado mediante regiones live (`aria-live`) p. ej. al cargar resumen/Esta semana,
- pestañas de empresa 360° como paneles de pestañas con operación por teclado,
- contraste mediante tokens de tema; sin señal de estado solo por color sin texto.

16.1 Teclado y ancho de pantalla

No hay atajos globales específicos de la app más allá del navegador y Nextcloud. Formularios y menús (**Más**, **Herramientas**) son accesibles por teclado.

La UI está diseñada para viewports estrechos; las tablas usan diseño responsive. El producto apunta a una visualización utilizable desde aproximadamente **320 px** de ancho (shell de Nextcloud y comportamiento del teclado en pantalla en teléfonos).

16.2 Notas

Existen ayudantes automatizados de contraste y a11y en desarrollo. Ante problemas compruebe tema y navegador y contacte soporte. La app compañera opcional tiene sus propias listas a11y y no está cubierta por este manual web.

Preguntas frecuentes

¿Por qué falta Equipo en la navegación? Tiene el rol **Ver sólo**, o la navegación oculta Equipo. Equipo requiere al menos **Puede editar**.

¿Por qué falta Importar? Sin acceso de escritura (**Ver sólo**) **Importar** no aparece.

¿Por qué faltan los ajustes de la aplicación? Solo los administradores de la aplicación y los administradores del sistema Nextcloud ven esta entrada.

¿Puedo cambiar entre organizaciones? No. En la versión 1.6.184 el multi-espacio de trabajo está desactivado — un libro por instancia sin selector.

¿CustomerCheck sustituye a InvoiceCheck o la contabilidad? No. Los documentos y pagos permanecen en InvoiceCheck; las horas en ProjectCheck. CustomerCheck muestra señales y renovaciones.

¿Por qué Dinero o trabajo sin facturar está vacío? Falta la app hermana, el cliente no está vinculado o faltan datos de horas fiables — entonces no hay 0€ inventado.

¿Cuál es la diferencia entre compromisos y promesas al cliente? Los compromisos de **Esta semana** son promesas WIP internas. Las **Promesas del cliente** se expresan al cliente.

¿Se muestra el correo personal al equipo? No. Las coincidencias personales permanecen privadas. Solo el buzón del equipo configurado alimenta el índice compartido.

¿Necesito una licencia móvil para la app web? No. Los puestos CUC2 concernen solo la app compañera (**Obtener la app**).

¿Qué hacer ante acceso denegado? Pida al admin de la app autorización bajo **Acceso** — capítulo 15.

Glosario

Vista 360° Página de empresa con pestañas **Hoy**, **Gente**, **Ofertas**, **Facturas y archivos**, **Plan y enlaces**.

Puerta de la aplicación Modo de acceso y lista de autorización bajo **Configuración de la aplicación** → **Acceso**.

Reclamar Hacerse cargo de una oferta sin propietario con **Me lo llevo**.

CUC2 Prefijo de claves de licencia móvil para la app compañera.

Puede editar Rol del espacio de trabajo con acceso de escritura.

Puede gestionar el equipo Rol de gestor del espacio de trabajo: equipo, buzón, conflictos, eliminación RGPD.

Esta semana Ritual semanal con compromisos WIP y revisión de la semana pasada (Brief).

Fail-closed Acceso restringido sin lista de autorización: solo administradores de app.

Hoy Colas diarias para seguimiento, compromisos, correo, renovaciones.

Promesa al cliente Compromisos expresados al cliente (no WIP semanal).

Ver sólo Rol del espacio de trabajo de solo lectura.

OOO Cobertura limitada en el tiempo sin cambio de propiedad.

Pipeline Todas las ofertas como tabla o tablero con etapas fijas.

Slug Nombre corto inmutable de la empresa.

Resumen Business pulse: salud del libro y lista de atención.

Asignación Asignar correo compartido sin asignar (y fuentes opt-in) a una empresa.

Compromiso Obligación semanal interna bajo **Esta semana**.

Catálogo de cobertura

Correspondencia de capacidades del producto (CustomerCheck 1.6.184) con este manual — para QA.

Tema	Estado	Capítulo
Puerta app vs. roles ES / matriz	cubierto	1, 13
Org única (sin selector)	cubierto	1, 2
Inicio de sesión / navegación por rol	cubierto	2
Colas Hoy	cubierto	3
Resumen (Pulse)	cubierto	3
Esta semana confirmar/verificar	cubierto	3
Lista empresas / crear	cubierto	4
Pestañas 360°	cubierto	4
Personas / roles de compra	cubierto	4
Fusionar / exportación+borrado RCPD	cubierto	4
Archivar / restaurar / filtro	cubierto	4
Pipeline tabla/tablero	cubierto	5
Etapas Lead→Ganada/Perdida	cubierto	5
Reclamar / códigos pérdida / listas	cubierto	5
Secuencias	cubierto	5
Acuerdos 60/30/7/0/+7	cubierto	6
Horas partner 15 min / 80 %	cubierto	6
Dinero / InvoiceCheck	cubierto	6
Tareas / Mis clientes / Planes	cubierto	7
Bandeja Personal/Equipo/No asignado	cubierto	8
Flujo de asignación	cubierto	8
Tablero equipo / OOO / masivo / escalada / 1:1	cubierto	9
Importar CSV/JSON	cubierto	10
Conflictos	cubierto	10
Ajustes ES todas las secciones	cubierto	11
Ajustes app todas las secciones	cubierto	12
Acceso denegado / fail-closed	cubierto	15
Validación y estados vacíos	cubierto	14
Accesibilidad WCAG / 320 px	cubierto	16
FAQ / glosario	cubierto	17, 18

Tema	Estado	Capítulo
UI compañera móvil	abierto	solo nota; manual separado
Multi-espacio de trabajo	n/a	MULTI_WORKSPACE_ENABLED=false

Acerca de Software by Design

Software by Design desarrolla aplicaciones Nextcloud para organizaciones que quieren alojar sus propios datos — desde registro de tiempo y proyectos hasta inventario, flotas y relaciones con clientes. Cada aplicación se ejecuta por completo en su instancia Nextcloud; las interfaces web son gratuitas (AGPL).

Empresa

- **Sitio web:** <https://nextcloud.software-by-design.de/>
- **Partner y presupuestos:** <mailto:info@software-by-design.de>
- **Informar de un error / sugerir una mejora:** <mailto:dev@software-by-design.de>

Soporte y colaboración

CustomerCheck sigue siendo gratuito en su Nextcloud (AGPL). Los informes de errores y las ideas razonables vía GitHub o correo forman parte del mantenimiento open source — sin tiempo de respuesta garantizado.

En la aplicación

En **Ajustes** → **Ayuda y soporte** (el chip de navegación puede seguir mostrando **Support us**) encontrará las mismas opciones que en nuestro sitio: presupuesto partner, puesta en marcha, función encargada y apoyo voluntario.

Check Partner (facturable)

Si su organización necesita ayuda planificable con factura — puesta en marcha, paquetes de horas, correo prioritario — elija **Check Partner**. Es un servicio con presupuesto y factura, no una donación.

- Paquetes y condiciones en la página de soporte: <https://nextcloud.software-by-design.de/es/support/>
- Solicitar presupuesto partner: <mailto:info@software-by-design.de?subject=Consulta%20Partner>

Otras opciones facturables

- **Puesta en marcha y formación** — configuración remota o taller para su equipo.
- **Función encargada** — cambio acotado con criterios de aceptación y fecha de entrega.
- **Licencias móvil y terminal oficiales** — cuando se ofrezcan para CustomerCheck; puestos nominativos con factura.

GitHub Sponsors (voluntario)

Apoyo voluntario sin SLA de facturación — agradecemos, pero es opcional:

<https://github.com/sponsors/aSoftwareByDesignRepository>

Nota legal

Este manual no sustituye asesoramiento jurídico, fiscal o de cumplimiento. Los nombres de productos y marcas de terceros pertenecen a sus respectivos titulares.

Index

360°, 9

Accesibilidad, 34

Acceso denegado, 33

Administrador de la aplicación, 1

Ajustes del espacio de trabajo, 25

Archivo, 11

Bandeja de entrada, 19

Business Pulse, 8

Buzón del equipo, 25

Catálogo, 37

Catálogo de acuerdos, 30

Circles, 27

Coaching, 21

Cola, 7

Compromiso semanal, 8

Compromisos, 27

Configuración de la aplicación, 28

Conflicto de edición, 23

Conflictos, 23

Correo personal, 20

CUC2, 30

Dinero, 15

Empresa 360, 10

Empresas, 9

Empresas archivadas, 11

Equipo, 21

Equipo y buzón, 25

Errores, 32

Escalada, 22

Espacio de trabajo, 2

Esta semana, 7

FAQ, 35

Feeds, 29

Fuentes de asignación, 27

Fusionar, 11

Glosario, 36

Hoy, 7

ICS, 29

Importar, 23

Inicio de sesión, 3

Integraciones, 27

InvoiceCheck, 15

Licencia móvil, 30

Licencias, 15

Lista de comprobación, 14

Mi correo, 19, 25

Mis clientes, 17

Modo de acceso, 28

Motivo de pérdida, 14

OAuth de correo personal, 30

Ofertas, 13

OOO, 21

Personas, 11

Pipeline, 13

Plan de cuenta, 18

Planes, 17

Plantillas de listas de comprobación, 26

Propietario de cuenta, 17

Puede editar, 2, 31

Puede gestionar el equipo, 2, 31

Pulse, 8

Reasignar, 22

Reclamar oferta, 14

Recordatorios, 29

Renovaciones, 15

Restauración, 11

Restricción de acceso, 1

Resumen, 7

RGPD, 11

Roles, 1

 rutas, 31

Secuencia, 14

Tareas, 17

Ver sólo, 2, 31

Vista del pipeline, 26

Webhook, 29

WIP, 8