



Software by Design

Applications Nextcloud

Kunden · Deals · Chase & Coaching

CustomerCheck

Manuel utilisateur

Documentation utilisateur de l'application web

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

Version de l'app

1.6.190

Langue

Français

Date

26. August 2026

Contents

Introduction	iv
1 Rôles et autorisations	1
1.1 Vue d'ensemble	1
1.2 Porte d'application et administrateur d'application	1
1.3 Rôles dans l'espace de travail	1
1.4 Un espace de travail	2
1.5 Ce que les rôles ne mélangent pas	2
2 Premiers pas	3
2.1 Se connecter	3
2.2 Après l'ouverture	3
2.3 Navigation par rôle	4
2.3.1 Peut gérer l'équipe	4
2.3.2 Peut modifier	5
2.3.3 Lecture seule	5
2.4 Vue d'ensemble pour le premier jour	5
3 Aujourd'hui, aperçu et Cette semaine	7
3.1 Aujourd'hui	7
3.2 Aperçu (Pulse)	8
3.3 Cette semaine (Brief)	8
3.3.1 Flux : fixer un engagement et revoir la semaine dernière	8
4 Entreprises et vue 360°	9
4.1 Liste des entreprises	9
4.2 Créer une entreprise	9
4.3 Vue 360°	10
4.4 Personnes	11
4.5 Fusion	11
4.6 Export et suppression (RGPD)	11
4.7 Archive	11
5 Offres	13
5.1 Ouvrir le pipeline	13
5.2 Étapes	13
5.3 Créer et modifier un deal	13
5.4 Revendiquer	14
5.5 Motifs de perte	14
5.6 Séquences de suivi et listes de contrôle	14

6	Licences, renouvellements et argent	15
6.1	Licences et renouvellements	15
6.1.1	Chaîne de rappels	15
6.1.2	Heures partenaire	15
6.2	Argent	15
6.3	Comment cela s'articule	16
7	Tâches, Mes clients et Forfaits	17
7.1	Tâches (to-dos et activités)	17
7.2	Mes clients	17
7.3	Forfaits / stratégie	18
8	Boîte de réception	19
8.1	Boîte de réception commerciale	19
8.2	Assigner	19
8.3	Mon e-mail	20
8.4	Rédiger et envoyer	20
8.5	Configurer les sources	20
9	Équipe et coaching	21
9.1	Pour qui	21
9.2	Lire le tableau	21
9.3	Couverture OOO	21
9.4	Redistribution	22
9.5	Escalades	22
9.6	Préparation 1:1	22
10	Import et conflits	23
10.1	Import	23
10.2	Conflits	23
11	Équipe et boîte aux lettres et paramètres d'espace de travail	25
11.1	Mon e-mail	25
11.2	Boîte d'équipe / Équipe et boîte aux lettres	25
11.3	Paramètres (Préférences)	26
11.4	Listes de contrôle	27
11.5	Sources d'assignation	27
11.6	Engagements (revue hebdomadaire des engagements)	27
11.7	Intégrations	28
12	Paramètres de l'application	29
12.1	Accès	29
12.2	Rappels	30
12.3	Flux	30
12.4	Licence	31
12.5	Catalogue d'accords	31
12.6	OAuth e-mail personnel	31

13 Chemins complets par rôle	32
13.1 Parcours lecture seule	32
13.2 Parcours peut modifier	32
13.3 Parcours peut gérer l'équipe	32
13.4 Parcours administrateur d'application	32
14 Erreurs, états vides et messages	33
14.1 Validation	33
14.2 États vides	33
14.3 Concurrence et droits	33
14.4 Réseau et export	33
15 Accès refusé	35
15.1 Fail-closed avec liste vide	35
15.2 Que faire	35
16 Accessibilité	36
16.1 Clavier et largeur d'écran	36
16.2 Notes	36
17 Questions fréquentes	37
18 Glossaire	38
19 Catalogue de couverture	39
À propos de Software by Design	40
Assistance & contribution	41

Introduction

CustomerCheck est une application Nextcloud pour la relation client sur votre propre instance : un carnet client partagé, des deals et des renouvellements, une boîte de réception avec affectation, des rituels quotidiens et hebdomadaires ainsi que du coaching d'équipe — sans Salesforce et sans remplacer la comptabilité des applications sœurs.

Les réservations et les justificatifs restent dans ProjectCheck, InvoiceCheck et TicketCheck ; les fichiers, le courrier et les tâches dans les applications groupware Nextcloud. CustomerCheck relie ces sources et montre ce qui est prioritaire.

L'interface web est gratuite (AGPL). L'application compagnon optionnelle nécessite une licence mobile séparée et n'est pas couverte par ce manuel.

Public visé

- Collaborateurs disposant d'un accès à CustomerCheck (rôles **Lecture seule**, **Peut modifier**, **Peut gérer l'équipe**),
- responsables d'espace de travail (équipe, boîte aux lettres, coaching),
- administrateurs de l'application (accès, flux, licence mobile).

Ce dont vous avez besoin

- Un compte Nextcloud avec accès à CustomerCheck,
- un navigateur à jour avec JavaScript,
- pour les paramètres de l'application : droits d'administrateur de l'application (ou administration système Nextcloud),
- en option : ProjectCheck, InvoiceCheck, TicketCheck pour les vues 360° liées.

Comment lire ce manuel

- **Matrice des rôles** : chapitre 1 — qui voit quoi.
- **Quotidien (membres)** : chapitres 2 à 7, plus boîte de réception et erreurs/FAQ.
- **Responsables** : en plus équipe, équipe et boîte aux lettres, conflits, import.
- **Administrateurs de l'application** : chapitre 12.
- **Parcours complets par rôle** : chapitre 13.

Version de l'application pour ce manuel

CustomerCheck **1.6.190** (commit e85dbad), au 26 août 2026, langue française.

Rôles et autorisations

CustomerCheck sépare la *porte de l'application* (qui peut ouvrir l'app) des *rôles dans l'espace de travail* (qui peut lire ou modifier clients, deals et boîte de réception). Dans cette version il y a **un** espace de travail organisationnel — sans sélecteur d'espace.

1.1 Vue d'ensemble

Capacité	Lecture seule	Peut modifier	Peut gérer l'équipe
Lire livre clients, deals, aperçu	oui	oui	oui
Créer/modifier entreprises, personnes, deals, tâches	non	oui	oui
Supprimer entreprise (RGPD) / archiver	non	non	oui
Gérer membres et boîte d'équipe	non	non	oui
Lire / assigner boîte de réception	oui	oui	oui
Envoyer depuis boîte d'équipe	non	oui (défaut)	oui
Cette semaine : ajouter engagements	non	propres	oui
Tableau d'équipe, OOO, redistribution, escalades	non	ligne propre	oui
Résoudre conflits	non	non	oui
Paramètres d'application	non	non	non ¹

Les administrateurs d'application peuvent effectuer les mêmes actions à l'échelle de l'espace que les managers et en plus gérer la porte, les flux, la licence et le catalogue.

1.2 Porte d'application et administrateur d'application

Vous êtes administrateur d'application si vous êtes administrateur système Nextcloud ou inscrit sous **Paramètres d'application** → **Accès** comme administrateur CustomerCheck.

Sous **Mode d'accès** choisissez :

Ouvert — tout utilisateur connecté peut ouvrir l'app CustomerCheck apparaît dans le menu pour tous les comptes connectés (non recommandé pour les données commerciales).

Restreint — seuls les utilisateurs et groupes autorisés peuvent ouvrir l'app

Uniquement utilisateurs et groupes autorisés plus admins app/système.

Si la restriction est active et la liste d'autorisation vide, **seuls** les administrateurs d'application peuvent utiliser l'app (fail-closed). Les autres comptes voient **Accès refusé** (chapitre 15).

1.3 Rôles dans l'espace de travail

Lecture seule Lire livre clients, aperçu, boîte de réception et vue 360° entreprise. Pas d'écriture ; tableau d'équipe non ouvrable.

¹Paramètres d'application uniquement avec droits administrateur d'application ou administration système Nextcloud — indépendamment du rôle dans l'espace de travail.

Peut modifier Créer et modifier entreprises, personnes, deals, tâches et engagements (propres) ; envoyer mail ; importer ; tableau d'équipe avec ligne propre uniquement.

Peut gérer l'équipe En plus membres, boîte d'équipe, modèles de listes de contrôle, sources d'assignation, revue des engagements, coaching d'équipe (toutes lignes), OOO, redistribution, conflits, suppression RGPD.

1.4 Un espace de travail

Avec la configuration actuelle il n'y a pas de multi-organisation ni de sélecteur dans la barre latérale. L'espace actif est fixe ; les entreprises appartiennent exactement à ce livre.

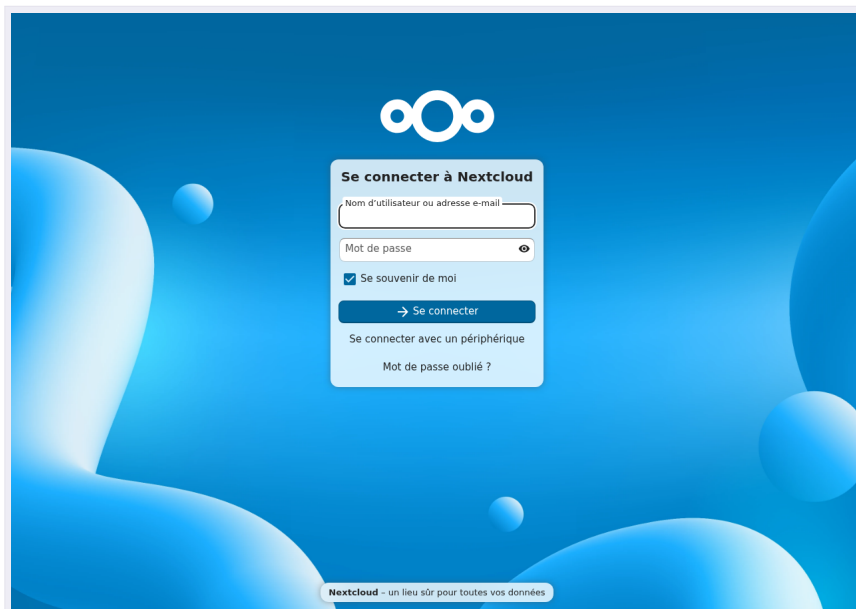
1.5 Ce que les rôles ne mélangent pas

- Les engagements hebdomadaires internes (**Cette semaine**) diffèrent des **Promesses client** au client.
- La couverture OOO laisse les personnes de secours *voir* le travail — la propriété (propriétaire compte/deal) reste inchangée.
- Les seaux de prévision sur les deals sont des libellés de planification, pas de trésorerie.

Premiers pas

2.1 Se connecter

1. Ouvrez l'adresse Nextcloud dans le navigateur.
2. Connectez-vous avec nom d'utilisateur et mot de passe.
3. Ouvrez l'app **CustomerCheck** dans le menu des applications (ou via l'URL directe de l'app).



Marqueur 1 : nom d'utilisateur, marqueur 2 : mot de passe.

Si votre compte n'est pas autorisé, **Accès refusé** apparaît — chapitre 15.

2.2 Après l'ouverture

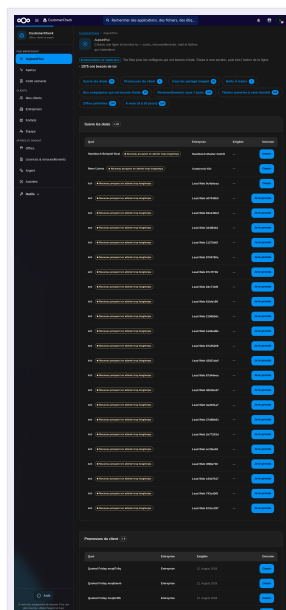
L'entrée habituelle est **Aujourd'hui** : files pour deals, engagements, contacts, renouvellements et courrier. La barre latérale est groupée :

Fais maintenant **Aujourd'hui**, **Aperçu**, **Cette semaine**

Clients **Mes clients**, **Entreprises**, **Forfaits**, éventuellement **Équipe**

Offres et argent **Offres**, **Licences et renouvellements**, **Argent**, **Tâches**

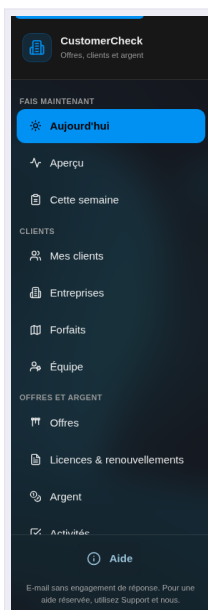
Outils **Boîte de réception**, **Mon e-mail**, **Conflits**, éventuellement **Importer**, éventuellement **Équipe et boîte aux lettres**, éventuellement **Paramètres de l'application**, **Obtenir l'app**, **Aide et support**



2.3 Navigation par rôle

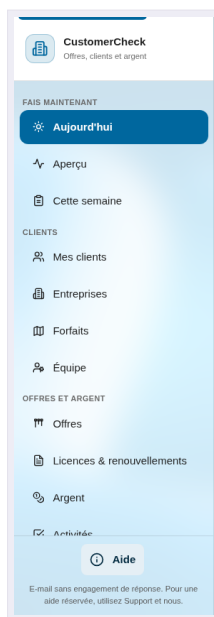
2.3.1 Peut gérer l'équipe

Vous voyez en plus **Équipe**, **Équipe et boîte aux lettres** et les outils admin optionnels. Sous **Aujourd'hui**, les membres d'équipe qui ont besoin d'aide apparaissent aussi.



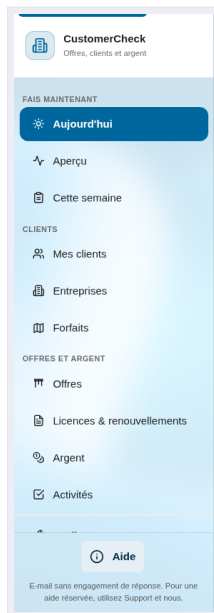
2.3.2 Peut modifier

Parcours quotidien : **Aujourd'hui** → entreprise → deal ou tâche. **Importer** est visible ; **Paramètres de l'application** et **Équipe et boîte aux lettres** manquent.



2.3.3 Lecture seule

Lecture sans boutons d'écriture. **Importer** manque. **Équipe** n'apparaît pas.



2.4 Vue d'ensemble pour le premier jour

1. En tant que manager : vérifiez les membres et éventuellement la boîte d'équipe sous **Équipe et boîte aux lettres** (chapitre 11).
2. Créez ou importez des entreprises (chapitres 4, 10).
3. Traitez **Aujourd'hui** le matin ; utilisez **Aperçu** et **Offres** si besoin.

4. Éventuellement le lundi **Cette semaine** : fixez les engagements et passez en revue la semaine dernière (chapitre 3).

Chemins de lecture complets par rôle : chapitre 13.

CHAPTER 3

Aujourd'hui, aperçu et Cette semaine

Trois entrées sous **Fais maintenant** : ce qui est dû *maintenant*, l'état du livre clients, et quels engagements hebdomadaires s'appliquent.

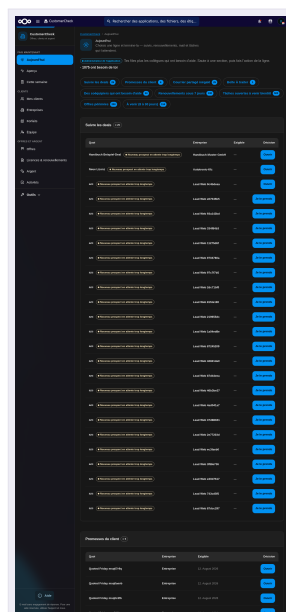
3.1 Aujourd'hui

Ouvrez **Aujourd'hui**. La page regroupe des files — selon le rôle et les données, notamment :

- Relancer les deals
- Mes engagements cette semaine
- Contacter les clients / Promesses du client
- Mes tâches deal et Forfaits à surveiller
- Courrier partagé non assigné / Boîte d'assignation
- Conflits
- pour les managers : **Membres d'équipe qui ont besoin d'aide**
- plus des listes classiques comme rappels en retard, renouvellements, factures en retard, tâches dues

Par ligne : contenu, entreprise, échéance et une action — typiquement **Ouvrir**, **Fait**, **Je le prends**, **Attribuer du courrier** ou **Aider le membre d'équipe**.

1. Allez à la première file non vide.
2. Ouvrez l'entreprise ou exécutez l'action de ligne.
3. Répétez jusqu'à *Tout est fait* ou qu'il ne reste plus d'entrées ouvertes.



En **Visualisation uniquement** vous pouvez ouvrir et lire les lignes ; les actions d'écriture restent verrouillées.

3.2 Aperçu (Pulse)

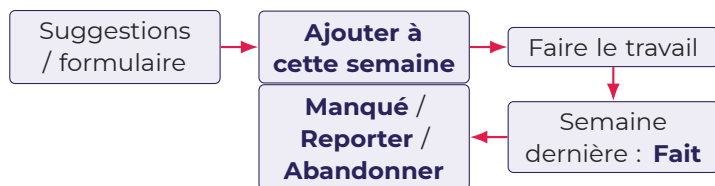
Aperçu montre la santé du livre clients : métriques sur entreprises, argent en retard et ouvert, heures non facturées (lorsque ProjectCheck peut livrer honnêtement), renouvellements, pipeline et une liste d'attention. Les liens manquants vers les apps sœurs apparaissent comme **Liens manquants**.

- Les chiffres viennent des apps liées et des licences — pas d'audit fiscal dans l'UI.
- Si une app sœur manque, la section reste silencieuse avec une courte note au lieu d'une page cassée.
- Les euros du pipeline ne sont pas de la trésorerie attendue.

3.3 Cette semaine (Brief)

Cette semaine limite le travail hebdomadaire : typiquement quelques engagements propres (limite WIP, souvent 5). Vous voyez le statut de la semaine en cours, la revue de la semaine dernière et éventuellement l'argent attendu des créances en retard et des montants de renouvellement connus — pas du pipeline.

3.3.1 Flux : fixer un engagement et revoir la semaine dernière



1. Ouvrez **Cette semaine**.
2. Sous **Ajouter un engagement** : saisissez un titre ou appuyez sur un engagement prêt ; enregistrez avec **Ajouter à cette semaine**.
3. Si la limite est pleine : terminez ou abandonnez d'abord un engagement.
4. Pour les entrées ouvertes de la semaine dernière : **Fait** (avec preuve optionnelle sous **Plus**) ou **Manqué, Reporter** ou **Abandonner**.

Les membres confirment et revoient en général uniquement leurs *propres* engagements. Les lecteurs lisent la page sans formulaire (**Lecture seule**).

CHAPTER 4

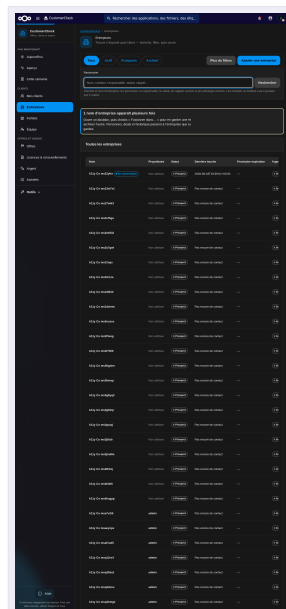
Entreprises et vue 360°

4.1 Liste des entreprises

Ouvrez **Entreprises**. La liste est le registre client complet de l'espace de travail. Filtrez par statut ou **Archivé** ; recherchez par nom.

1. Définissez éventuellement des filtres (**Plus de filtres**).
2. Ouvrez une ligne pour voir la vue 360°.
3. Avec accès en écriture : **Ajouter une entreprise** / **Nouvelle entreprise**.

État vide : *Pas encore d'entreprises.*



4.2 Créer une entreprise

1. Choisissez **Ajouter une entreprise**.
2. Saisissez au minimum le nom — vous devenez propriétaire du compte ; adresse et autres champs sont optionnels.
3. Enregistrez et ajoutez personnes et deals si besoin.

Le nom court (slug) est la clé permanente et ne peut plus être modifié ensuite.

4.3 Vue 360°

La page entreprise regroupe le client. En haut : nom, statut, couverture/prochain contact, actions **Modifier**, **Exporter** et sous **Plus** éventuellement **Fusionner avec...**, **Archiver** ou **Restaurer** et **Supprimer (RGPD)**.

Onglets :

Aujourd'hui Éléments ouverts pour ce client (tâches, promesses, deals, courrier).

Personnes Effectif avec rôles d'achat et contact principal.

Offres Opportunités et étapes.

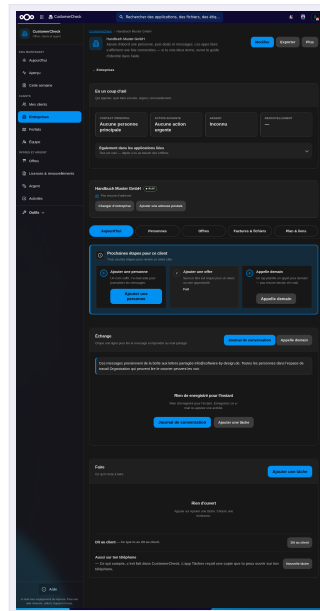
Factures et fichiers Signaux financiers et fichiers (InvoiceCheck/Fichiers si liés).

Plan et liens Plan de compte et liens vers ProjectCheck, TicketCheck, etc.

4.4 Personnes

Sous **Personnes** :

1. **Ajouter une personne** (le nom suffit ; l'e-mail aide pour l'assignation du courrier).
2. Définir le rôle d'achat et le statut ; au plus un rôle d'acheteur économique actif.
3. Marquer le contact principal.



4.5 Fusion

Entreprises en double dans le même espace de travail :

1. Dans l'entreprise source sous **Plus** → **Fusionner avec...** choisissez l'entreprise cible.
2. Confirmez. Personnes, deals et historique passent à l'entreprise conservée ; la source est archivée.

Les entreprises archivées ne peuvent pas être source — restaurez d'abord ou choisissez une cible active.

4.6 Export et suppression (RGPD)

Exporter Télécharge un export de données de l'entreprise (*Export téléchargé.* en cas de succès).

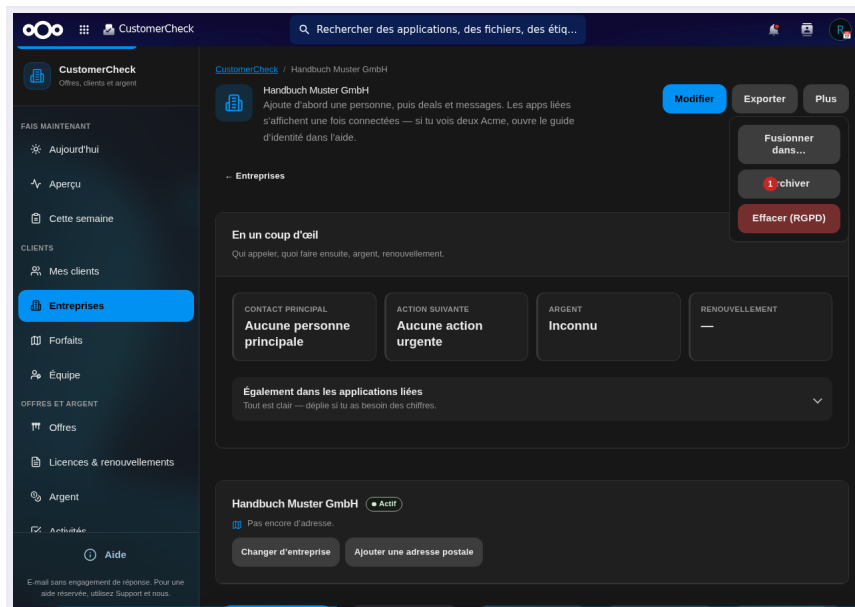
Supprimer (RGPD) Sous **Plus** ; confirmez avec **Supprimer**. Uniquement avec droits de suppression (manager/admin app).

4.7 Archive

Avec droits de suppression (**Peut gérer l'équipe** / admin app) sous **Plus** :

1. Entreprise active : **Archiver** — confirmation ; l'entreprise disparaît des listes actives.
2. Entreprise archivée : **Restaurer** — retour au registre actif.

De plus : filtre dans la liste des entreprises avec **Archivé** / **Afficher uniquement les archivés**.
Fusionner avec... archive automatiquement l'entreprise source. Messages de succès dans l'historique : *Entreprise archivée* / *Entreprise restaurée*.



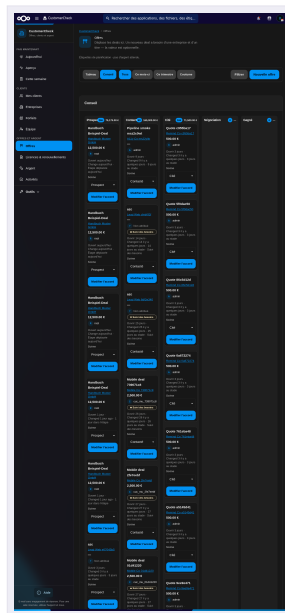
Sous **Plus** : **Archiver** (marqueur si visible) à côté de fusion et suppression RGPD.

CHAPTER 5

Offres

5.1 Ouvrir le pipeline

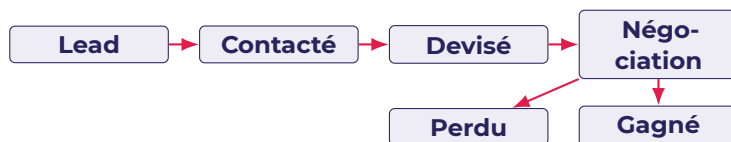
Sous **Offres et argent** → **Offres** vous voyez toutes les opportunités en **Tableau** ou **Tableau Kanban** (réglage personnel sous espace de travail → **Paramètres**). Chaque deal a un propriétaire.



État vide : *Pas encore d'offres.*

5.2 Étapes

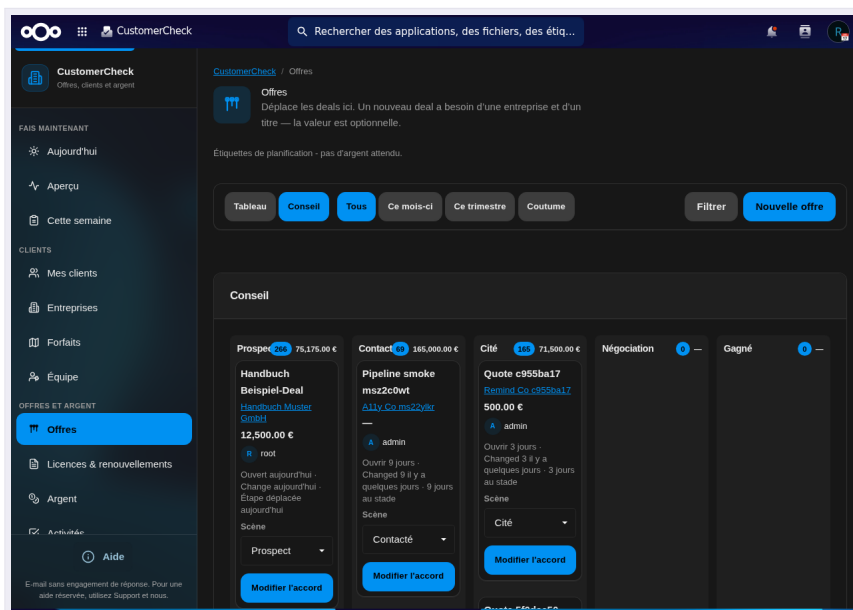
Étapes fixes (gagné/perdu sont des étapes finales — pas de réouverture) :



Étape invalide : *Étape de pipeline inconnue.*

5.3 Créer et modifier un deal

1. Depuis le pipeline ou l'entreprise 360° **Nouveau deal**.
2. Définir le titre — si manquant : *Saisissez un titre de deal*.
3. Entreprise, étape, propriétaire, date de devis / bucket de prévision optionnels.
4. Enregistrer. Erreurs obligatoires marquées : *Veuillez corriger les champs surlignés.*



5.4 Revendiquer

Les deals ouverts sans propriétaire peuvent être revendiqués avec **Je le prends** (p. ex. sous **Aujourd'hui**). Succès : *Deal revendiqué*. Tentative parallèle : note que quelqu'un d'autre vient de revendiquer le deal — rechargez.

5.5 Motifs de perte

Lors du marquage **Perdu** : choisissez **Motif de perte** (*Choisissez un code de motif de perte.*). Les deals gagnés et perdus ne peuvent pas être rouverts — créez un nouveau deal à la place.

5.6 Séquences de suivi et listes de contrôle

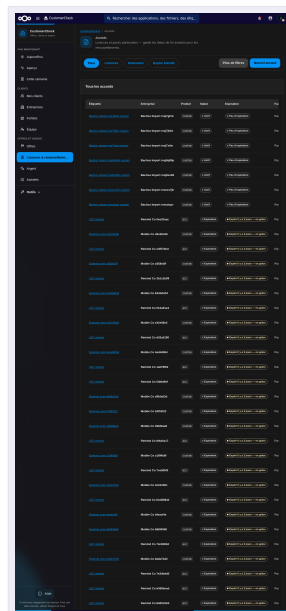
Pour des étapes comme contacté / devisé / négociation / gagné, des étapes de suivi fixes peuvent être générées (une fois). Sur le deal, tâches **Liste de contrôle** depuis les modèles (chapitre 11) ; la complétion apparaît aussi sous **Aujourd'hui**.

Licences, renouvellements et argent

6.1 Licences et renouvellements

Ouvrez **Licences et renouvellements**. Ici se trouvent les accords (licence, partenaire, ponctuel) avec expiration et statut.

1. Réduisez la liste par statut ou recherche.
2. Ouvrez un accord ou créez-en un nouveau (code produit depuis le **Catalogue d'accords**).
3. Gardez les renouvellements en vue via la chaîne de rappels.



6.1.1 Chaîne de rappels

CustomerCheck rappelle exactement une fois par instantané d'accord aux décalages **60 / 30 / 7 / 0 / +7** jours par rapport à l'expiration (y compris indices de grâce dans le texte). Notifications et flux ICS optionnels (chapitre 12) alimentent calendrier et digest.

6.1.2 Heures partenaire

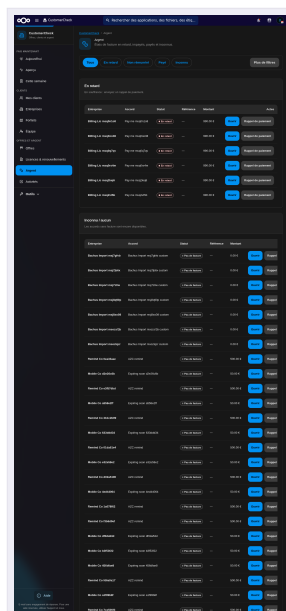
Les contingents partenaire sont réservés par pas de **15 minutes**. À partir d'environ **80%** d'utilisation un avertissement apparaît (une fois par période d'accord). Les modifications de réservation d'heures sont limitées dans le temps.

État vide : *Pas encore d'accords* ou *Pas encore de licences*.

6.2 Argent

Argent montre les signaux liés aux factures depuis InvoiceCheck (en retard en premier), si l'app est liée et le client mappé. CustomerCheck n'invente pas de montants : si des données honnêtes manquent, la section reste silencieuse ou bloque au lieu d'un faux 0 €.

1. Ouvrez les éléments en retard et suivez dans InvoiceCheck ou l'entreprise 360°.
2. Réinitialisez les filtres avec des indices comme **Afficher tout l'argent** quand la liste semble vide.



6.3 Comment cela s'articule

| Signal | Source | | Factures ouvertes / en retard | InvoiceCheck | | Heures non facturées | ProjectCheck (honnête ou bloqué) | | Renouvellements et heures partenaire | Accords CustomerCheck | | Pipeline de prévision | planification uniquement — pas comme trésorerie dans **Cette semaine** |

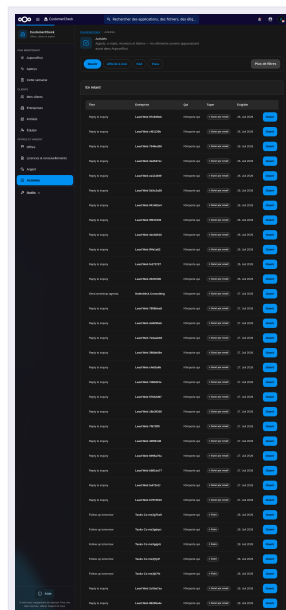
Tâches, Mes clients et Forfaits

7.1 Tâches (to-dos et activités)

Sous **Tâches** vous voyez appels, e-mails, réunions et tâches de l'espace de travail. Les éléments ouverts apparaissent aussi sous **Aujourd'hui**.

1. Filtrez éventuellement (**Plus de filtres**) ou rapidement **Assigné à moi**.
2. Ouvrez une ligne ou créez une activité dans l'entreprise 360°.
3. À la création, choisissez **Qui doit le faire ?** (défaut : vous-même). Les collègues reçoivent une notification.
4. Réassignez dans la liste avec **Assigner** ; les rappels d'échéance vont uniquement à la personne assignée (pas tout l'espace de travail).
5. Envoyez éventuellement vers Nextcloud Tasks (**Envoyer aussi vers Tasks** / **Envoyé vers Tasks**).

État vide : *Pas encore de tâches*. Note : les activités sont généralement saisies sur l'entreprise puis apparaissent ici.

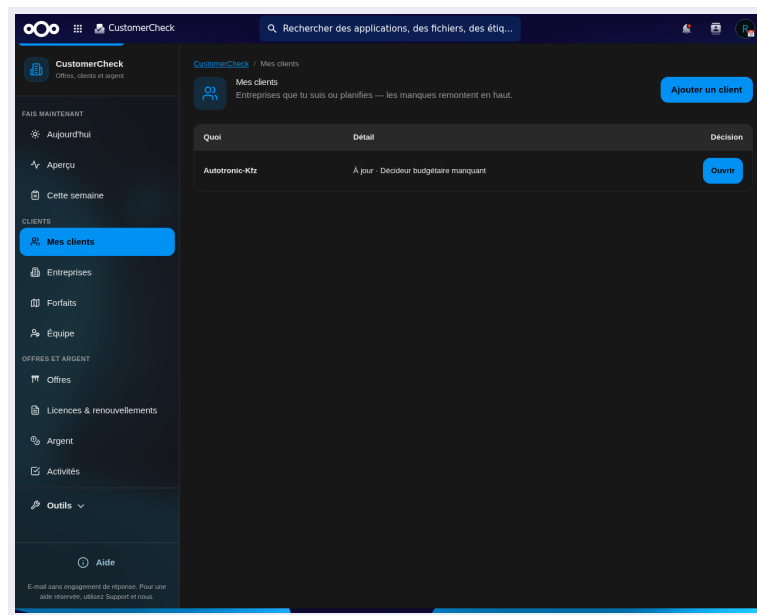


7.2 Mes clients

Mes clients montre les entreprises que vous possédez ou pour lesquelles vous portez le plan de compte — en mettant l'accent sur les lacunes de couverture et le prochain contact.

1. Passez la liste en revue ; comblez les lacunes de rôles d'achat (entreprise 360° → **Personnes**).
2. Maintenez le prochain contact et les **Promesses du client** à jour.

Note lorsque le livre est vide : *aucun client ne vous a encore été assigné.* (formulation UI).

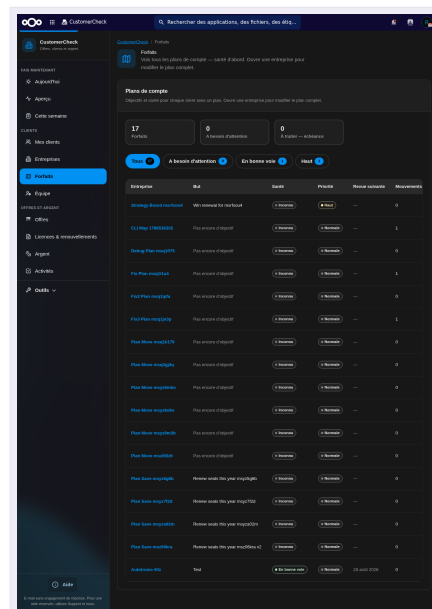


7.3 Forfaits / stratégie

Forfaits liste les plans de compte sur le livre : objectifs, santé, prochaines étapes (MAP).

1. Ouvrez un plan ou maintenez-le dans l'entreprise 360° sous **Plan et liens**.
2. Définissez étapes et jalons ; les plans stagnants apparaissent sous **Aujourd'hui** comme **Forfaits à surveiller**.

État vide : *Pas encore de plans de compte.*

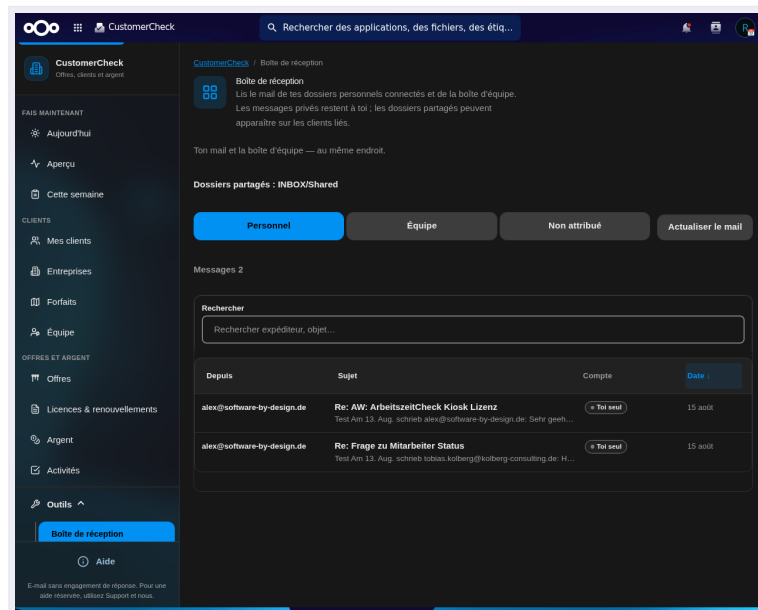


Boîte de réception

8.1 Boîte de réception commerciale

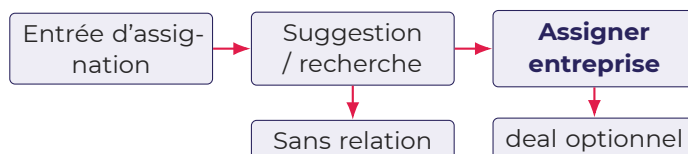
Sous **Outils** → **Boîte de réception**, courrier personnel et d'équipe plus éléments non assignés sont au même endroit : **Personnel**, **Équipe** et **Non assigné**.

- **Courrier d'équipe** provient de la boîte aux lettres partagée ; l'UI note en permanence que ces messages sont visibles par l'équipe.
- **Personnel** : les correspondances restent marquées privées pour vous et n'entrent pas dans l'index partagé.



8.2 Assigner

Courrier partagé non assigné et sources optionnelles (contacts, fichiers, ...) appartiennent au flux d'assignation :

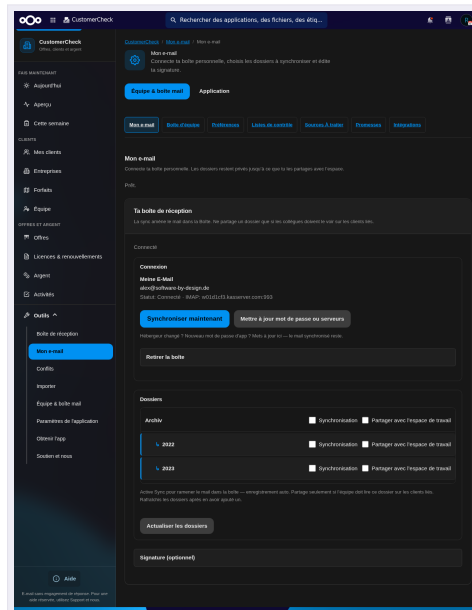


1. Ouvrez l'entrée ; vérifiez la suggestion avec nom d'entreprise et score (pas d'IDs nus).
2. **Assigner à ...** ou choisissez l'entreprise ; deal optionnel, sinon marquage général.
3. Ou fermez comme sans relation client / retirez de l'assignation.

Lecteurs : *Lecture seule — demandez à un membre d'assigner.*

8.3 Mon e-mail

Mon e-mail (outils et paramètres d'espace de travail) connecte votre boîte personnelle (IMAP ou OAuth lorsque configuré par l'admin app), choix de dossiers et signature.



8.4 Rédiger et envoyer

Avec droits d'envoi vous pouvez répondre ou composer depuis la boîte d'équipe (SMTP). La mention de partage reste visible. Boîtes personnelles : envoi uniquement depuis votre propre compte.

8.5 Configurer les sources

Quelles boîtes/dossiers et opt-ins (contacts, fichiers, calendrier, tâches, ...) alimentent l'assignation sont contrôlés par les managers sous **Sources d'assignation** (chapitre 11), y compris confirmation RGPD.

CHAPTER 9

Équipe et coaching

9.1 Pour qui

Équipe apparaît pour les rôles **Peut modifier** et **Peut gérer l'équipe** (et admins app). **Visualisation uniquement** ne peut pas ouvrir le tableau (*Les lecteurs ne peuvent pas ouvrir le tableau d'équipe.*).

- **Manager / admin app** : toutes les lignes personnes, score bloqué, relance, lacunes, OOO, redistribution, escalades, préparation 1:1.
- **Membres** : ligne propre uniquement.

Personne	Statut	Offres ouvertes	Vieilles citations	Couverture manquante	Travaux en retard
admin Directeur	A besoin d'aide - 230	224	0	0	6
CC Doc Manager Directeur	En bonne voie	0	0	0	0
CC Doc Member Membre	En bonne voie	0	0	0	0
CC Doc Viewer Téléspécateur	En bonne voie	0	0	0	0
cuc_mp_7b359051 Membre	En bonne voie	0	0	0	0
cuc_mp_81ab2a3b Membre	En bonne voie	0	0	0	0
cuc_mp_97941b47 Membre	En bonne voie	0	0	0	0
cuc_mp_a8049488 Membre	En bonne voie	0	0	0	0
cuc_mp_c29badfc Membre	En bonne voie	0	0	0	0

9.2 Lire le tableau

Par personne, les managers voient typiquement indices de blocage, relance, anciens devis, lacunes de couverture, éléments en retard et euros d'engagement planifiés (libellé uniquement, pas trésorerie). Filtrez et allez à la personne ou l'entreprise.

9.3 Couverture OOO

Couverture limitée dans le temps (limitée, chevauchements rejetés) : la personne de secours voit le travail ouvert de la personne principale sous **Aujourd'hui** marqué **Couverture** / Couvre — la propriété reste chez la personne principale.

9.4 Redistribution

Les managers peuvent réassigner deals, propriétaires de compte et engagements ouverts en masse (limite de taille de sélection, confirmation avant de continuer). Étape atomique ; en cas de changement parallèle : rechargez.

9.5 Escalades

Quand le travail est bloqué : créez une escalade avec motif. Les escalades ouvertes sont limitées (plafond d'espace de travail). Les situations saines résolvent les escalades automatiquement.

9.6 Préparation 1:1

Choisissez un membre d'équipe pour la préparation 1:1 (*Choisissez une personne pour la préparation 1:1.*) — indices bloqués/relance regroupés pour la conversation.

CHAPTER 10

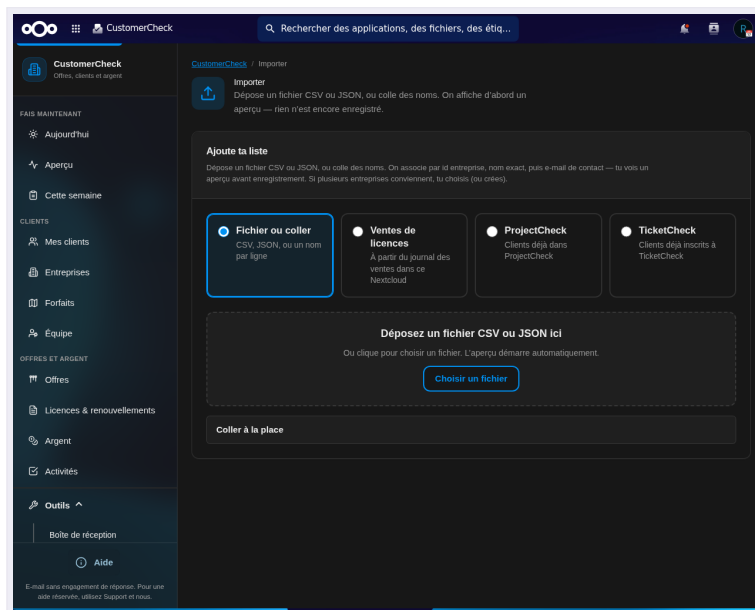
Import et conflits

10.1 Import

Sous **Outils** → **Importer** (accès en écriture uniquement) vous importez des clients depuis CSV/JSON, listes de noms ou — si installé — tuiles pour ProjectCheck, TicketCheck ou journal de ventes de licences.

1. Choisissez la source ou téléversez un fichier (**CSV, JSON ou un nom par ligne**).
2. Vérifiez l'aperçu : lignes prêtes vs. conflits/doublons.
3. Importez la sélection avec **Importer la sélection** ou **Importer 1 entreprise prête**.

Rien de disponible : *Rien à importer depuis cette source pour l'instant.*

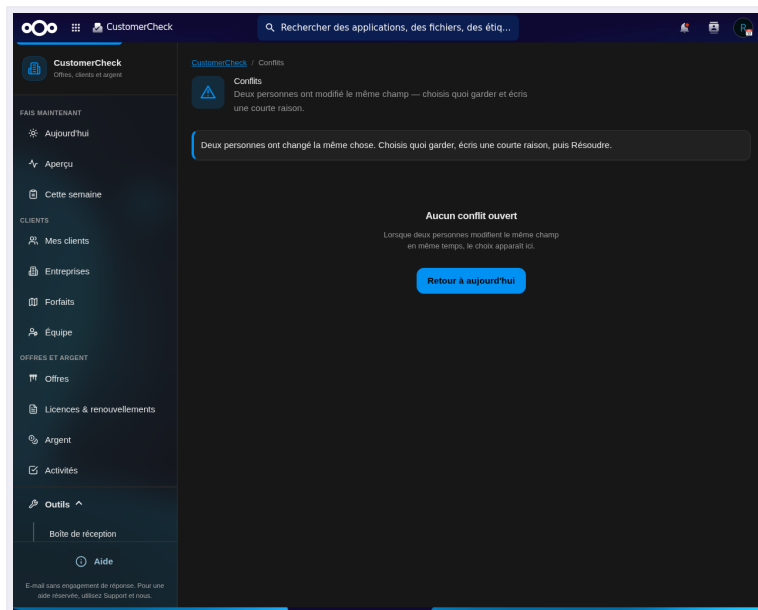


10.2 Conflits

Les modifications parallèles d'entreprise, personne, deal ou accord arrivent dans **Conflits** — pas d'écrasement silencieux. Résolution (manager) : comparaison à trois voies et **motif obligatoire**.

1. Ouvrez le conflit.
2. Choisissez la variante souhaitée et donnez un motif.
3. Enregistrez ; la file sous **Aujourd'hui** se met à jour.

Les plans de compte utilisent des verrous optimistes (`updatedAt`) et refusent le dernier-écrit-gagne silencieux.



Les membres sans droits de conflit voient la file mais ne résolvent pas — demandez à un manager.

Équipe et boîte aux lettres et paramètres d'espace de travail

Accédez aux paramètres d'espace de travail via **Outils** (p. ex. **Équipe et boîte aux lettres**, **Mon e-mail**) ou l'URL des paramètres. Les sections visibles dépendent du rôle : tout le monde voit **Mon e-mail**, **Paramètres** et **Intégrations** ; les managers voient en plus boîte aux lettres, listes de contrôle, sources d'assignation et revue des engagements.

11.1 Mon e-mail

Connectez la boîte personnelle, choisissez les dossiers à synchroniser, maintenez la signature. Les fournisseurs OAuth doivent d'abord être configurés sous paramètres d'application. Confirmation RGPD avant d'activer la sync personnelle.

11.2 Boîte d'équipe / Équipe et boîte aux lettres

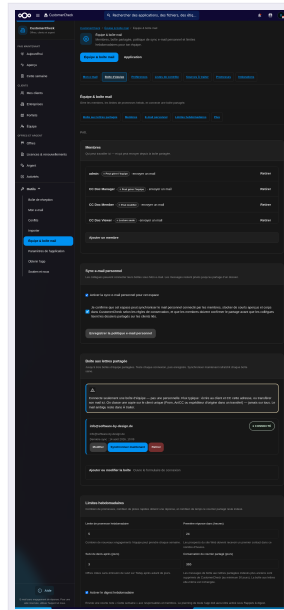
Managers uniquement. Membres, boîte partagée et politiques :

Membres Recherchez une personne, définissez le rôle : **Visualisation uniquement**, **Peut modifier**, **Peut gérer l'équipe** ; droit d'envoi optionnel.

IMAP / SMTP Hôte, port, chiffrement, identifiants (IMAP 993 SSL, SMTP 465 SSL habituels). Avant enregistrement : confirmez qu'il s'agit d'une boîte d'équipe partagée ; confirmation RGPD.

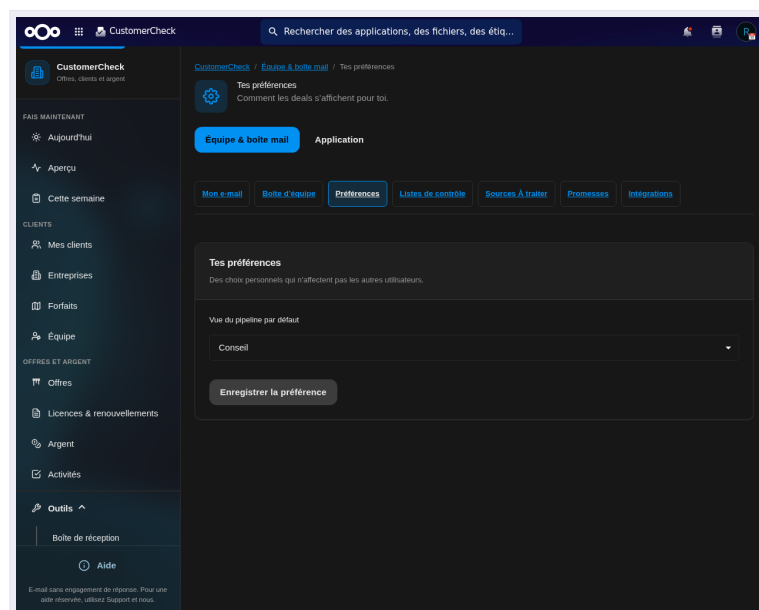
Dossiers Après connexion, actualisez les dossiers et sélectionnez pour la sync.

Politique courrier personnel Si et comment les syncs personnelles sont autorisées dans l'équipe.



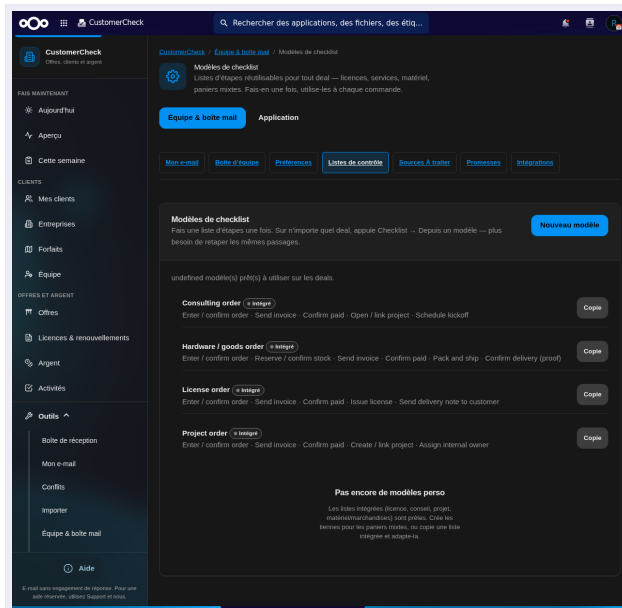
11.3 Paramètres (Préférences)

Préférences personnelles, surtout **Vue pipeline par défaut** (**Tableau** / **Tableau Kanban**).
Enregistrer affecte votre vue.



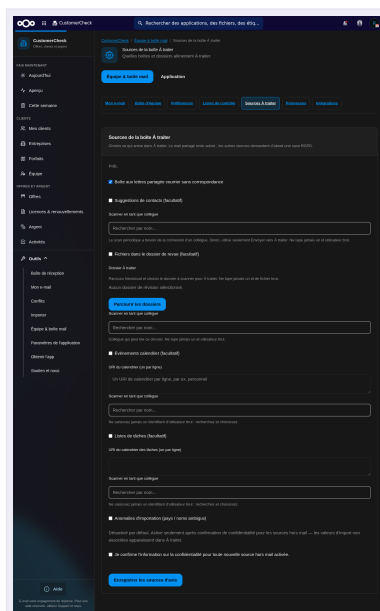
11.4 Listes de contrôle

Les managers créent des listes d'étapes réutilisables pour les deals (licences, services, matériel, paniers mixtes). Sur le deal : appliquer une liste de contrôle depuis un modèle.



11.5 Sources d'assignation

Quelles boîtes/dossiers et opt-ins (contacts, fichiers, calendrier, tâches, ...) alimentent l'assignation. Confirmation RGPD par source avant activation. Entreprises archivées optionnellement dans les suggestions.



11.6 Engagements (revue hebdomadaire des engagements)

Dans la navigation des paramètres l'entrée est **Engagements** ; le titre de page est **Revue hebdomadaire des engagements**. Les deux désignent la même section : qui doit une

revue d'engagement hebdomadaire (appel Circles lorsque Circles est disponible sur le serveur).
Sans Circles : note correspondante dans l'UI.

11.7 Intégrations

Apps Check liées et affichage sur les entreprises (ProjectCheck, InvoiceCheck, TicketCheck, ...).
Les apps manquantes sont silencieuses, pas affichées comme page d'erreur.

Paramètres de l'application

Pour les administrateurs d'application uniquement (admins système Nextcloud ou admins app délégués sous **Accès**). Les autres rôles ne voient pas l'entrée de menu.

12.1 Accès

Titre de page **Contrôle d'accès** ; navigation **Accès**.

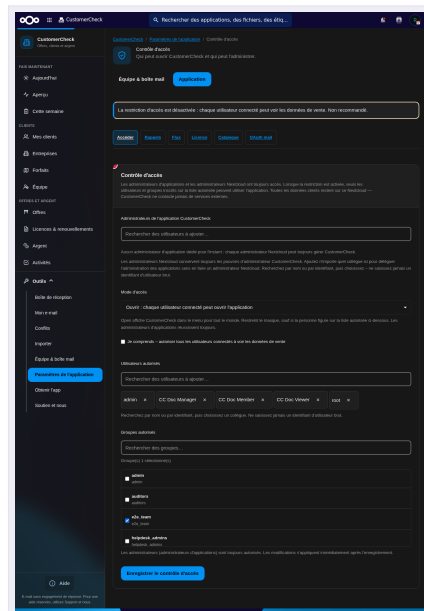
Administrateurs d'application CustomerCheck Ajoutez des admins app supplémentaires via la recherche (ne saisissez pas d'IDs utilisateur bruts). Sans entrées, les admins Nextcloud restent responsables.

Mode d'accès Ouvert — tout utilisateur connecté peut ouvrir l'app ou **Restreint — seuls les utilisateurs et groupes autorisés peuvent ouvrir l'app**.

Confirmation en mode Ouvert Je comprends — afficher les données commerciales à tous les utilisateurs connectés.

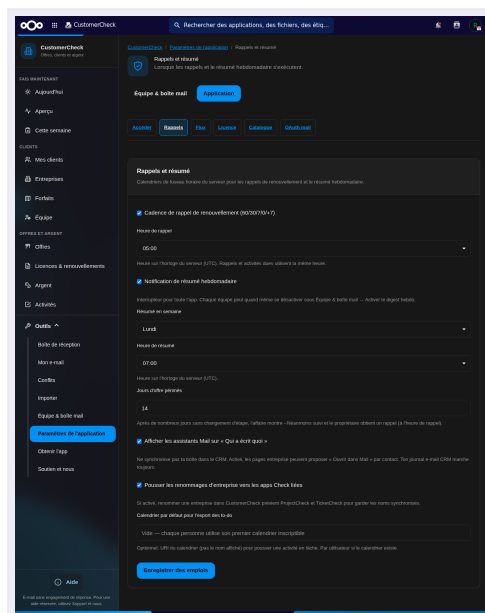
Utilisateurs autorisés / Groupes autorisés Liste d'autorisation en mode restreint.

Liste vide + restriction = fail-closed (admins app uniquement). Détails : chapitre 15.



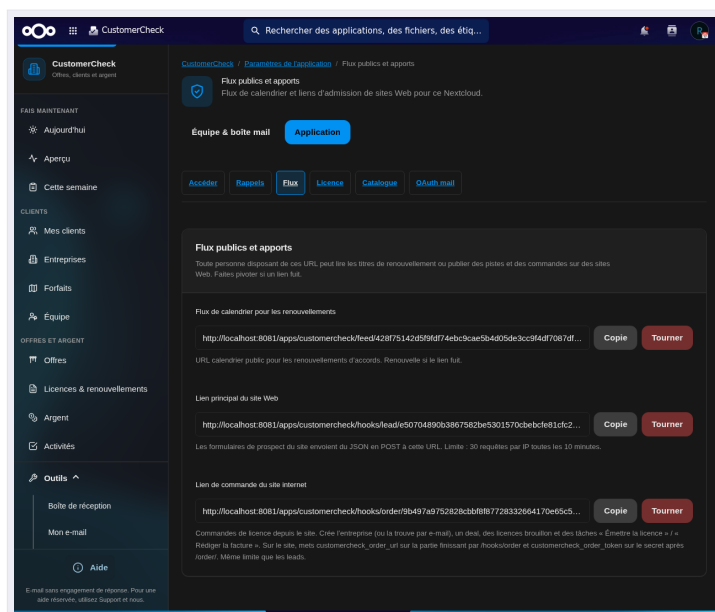
12.2 Rappels

Navigation **Rappels** ; titre **Rappels et digest**. Heures pour rappels de renouvellement et digest hebdomadaire (ouvre typiquement **Cette semaine**).



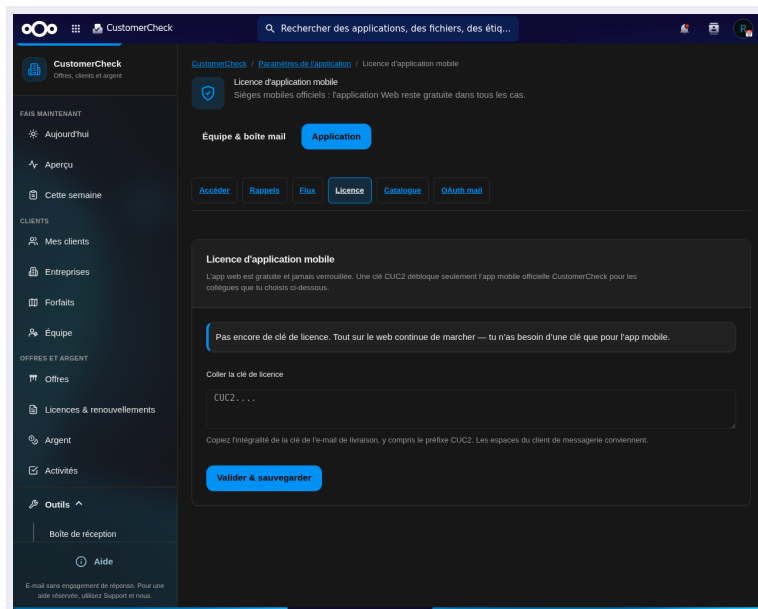
12.3 Flux

Navigation **Flux** ; titre **Flux publics et intake**. ICS calendrier pour renouvellements et intake site web/leads (jeton). Jetons révocables ; ne partagez pas d'URLs qui fuient.



12.4 Licence

Navigation **Licence** ; titre **Licence app mobile**. Collez la clé avec préfixe CUC2.... depuis le mail de livraison et assignez les sièges. L'app web reste gratuite AGPL ; l'app compagnon nécessite des sièges.



12.5 Catalogue d'accords

Navigation **Catalogue** ; titre **Catalogue d'accords**. Codes produit et types pour accords (y compris codes personnalisés limités). Code inconnu rejeté.

12.6 OAuth e-mail personnel

Navigation **Mail OAuth** ; titre **OAuth e-mail personnel**. Stockez les apps OAuth Google/Microsoft pour que les personnes connectent des boîtes sans mots de passe. Seuls les admins app modifient les identifiants.

Chemins complets par rôle

Ce chapitre résume ce que vous faites avec exactement un rôle du début à la fin — sans lire les autres chapitres.

13.1 Parcours lecture seule

1. Connectez-vous, ouvrez CustomerCheck (doit être autorisé).
2. Lisez **Aujourd'hui**, **Aperçu**, **Entreprises**, **Offres**, **Argent**.
3. Lisez entreprise 360° et boîte de réception ; pas d'assignation, pas d'import, pas d'équipe.
4. **Cette semaine** en lecture seule (**Lecture seule**).

13.2 Parcours peut modifier

1. Connectez-vous ; routine matinale **Aujourd'hui** (relancer deals, engagements, assigner courrier).
2. Créez/maintenez entreprises ; personnes et deals en 360°.
3. Déplacez le pipeline ; revendiquez avec **Je le prends** ; cochez listes de contrôle.
4. Maintenez **Tâches** et **Mes clients** / **Forfaits**.
5. **Boîte de réception** : assignez et répondez avec droit d'envoi ; connectez **Mon e-mail**.
6. Éventuellement **Importer** ; **Cette semaine** : ajoutez engagements propres et revoyez la semaine dernière.
7. **Équipe** : ligne propre uniquement.

13.3 Parcours peut gérer l'équipe

Tout du parcours membre, plus :

1. **Équipe** : coaching, OOO, redistribution, escalades, 1:1.
2. **Équipe et boîte aux lettres** : rôles membres, IMAP/SMTP, dossiers, politique courrier.
3. **Listes de contrôle**, **Sources d'assignation**, **Engagements**.
4. Résolvez **Conflits** ; **Supprimer (RGPD)** sur entreprises.

13.4 Parcours administrateur d'application

1. Comme manager dans l'espace de travail (contournement), plus :
2. **Paramètres de l'application** : **Accès**, **Rappels**, **Flux**, **Licence** (CUC2), **Catalogue**, **Mail OAuth**.
3. Maintenez liste d'autorisation et mode d'accès (chapitre 15).
4. Assignez sièges mobiles ; le web reste utilisable sans sièges.

Erreurs, états vides et messages

14.1 Validation

Saisissez un titre de deal. Deal sans titre — définissez le titre et enregistrez.

Veillez corriger les champs surlignés. Erreurs obligatoires ou de format dans les formulaires (entreprise, personne, accord, ...) — vérifiez les champs surlignés.

Étape de pipeline inconnue. Étape hors Lead...Perdu — choisissez une étape valide.

Choisissez un code de motif de perte. Lors de **Perdu**, définissez un code.

Saisissez un titre d'engagement. Engagement hebdomadaire sans texte.

Le slug «...» est déjà utilisé. Choisissez un autre nom court.

14.2 États vides

Pas encore d'entreprises Créez la première entreprise ou importez.

Pas encore d'offres Créez un deal dans le pipeline ou 360°.

Pas encore de tâches Saisissez une activité sur l'entreprise.

Pas encore de plans de compte Démarrez un plan sous **Forfaits** ou **Plan et liens**.

Pas encore d'accords / Pas encore de licences Créez un accord.

Pas encore de courrier / Rien de non assigné Connectez une boîte ou l'assignation est vide.

Tout est fait / Rien ne nécessite d'attention pour l'instant. Pas d'entrées ouvertes Aujourd'hui/aperçu.

Pas encore d'engagements cette semaine. Ajoutez un engagement ou appuyez sur une suggestion.

14.3 Concurrence et droits

Deal vient d'être revendiqué Rechargez et demandez éventuellement une redistribution au manager.

Engagement déjà clos Rechargez **Cette semaine**.

Vous ne pouvez revoir que vos propres engagements. Laissez les autres engagements au propriétaire.

Lecture seule — demandez à un membre d'assigner. Demandez un rôle d'écriture.

Les lecteurs ne peuvent pas ouvrir le tableau d'équipe. Rôle **Peut modifier** ou supérieur.

14.4 Réseau et export

Export téléchargé. Export RGPD/entreprise réussi.

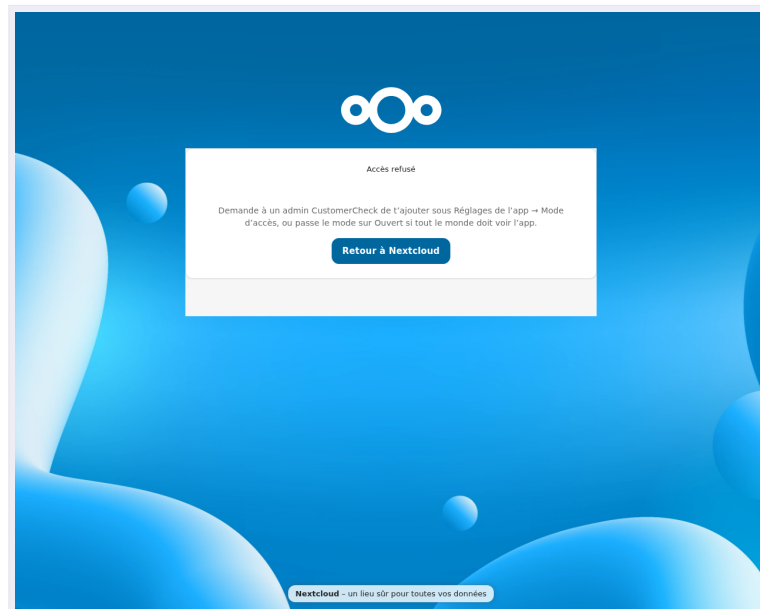
Échec de l'export Réessayez ; si persistant, admin.

Session OAuth expirée Redémarrez la connexion sous **Mon e-mail**.

Accès refusé

Lorsque **Mode d'accès** est **Restreint** et que votre compte n'est ni sur la liste utilisateurs/groupes autorisés ni administrateur app ou système, CustomerCheck affiche la page **Accès refusé**.

Indice UI typique (tu informel) : *Votre organisation restreint l'accès à CustomerCheck. Vous n'êtes pas sur la liste d'utilisateurs autorisés et n'êtes dans aucun groupe autorisé.* Plus la note de demander à un administrateur de vous autoriser sous **Paramètres de l'application** → **Mode d'accès** ou de passer le mode en Ouvert.



15.1 Fail-closed avec liste vide

Si la restriction est active et **aucun** utilisateur ni groupe n'est autorisé, seuls les administrateurs d'application peuvent utiliser CustomerCheck. La page des paramètres avertit explicitement et demande d'ajouter des collègues.

15.2 Que faire

1. Vérifiez que vous utilisez le bon utilisateur Nextcloud.
2. Demandez à un administrateur d'application de vous autoriser sous **Accès** ou — délibérément — de passer le mode en **Ouvert**.
3. Les rôles d'espace de travail (**Visualisation uniquement** vs. écriture) sont différents : l'app s'ouvre, des actions individuelles manquent.

Accessibilité

CustomerCheck vise **WCAG 2.1 AA** dans la famille Check (chrome ArbeitszeitCheck) :

- Liens d'évitement et navigation principale étiquetée (`aria-label`, `aria-current` sur la page active),
- focus clavier visible dans navigation, formulaires et dialogues,
- messages de statut via régions live (`aria-live`) p. ex. au chargement aperçu/Cette semaine,
- onglets entreprise 360° comme panneaux à onglets avec opération clavier,
- contraste via tokens de thème ; pas de signal de statut par couleur seule sans texte.

16.1 Clavier et largeur d'écran

Il n'y a pas de raccourcis globaux spécifiques à l'app au-delà du navigateur et Nextcloud. Formulaires et menus (**Plus**, **Outils**) sont accessibles au clavier.

L'UI est conçue pour les viewports étroits ; les tableaux utilisent une mise en page responsive. Le produit vise un affichage utilisable d'environ **320 px** de large (coque Nextcloud et comportement clavier logiciel sur téléphones).

16.2 Notes

Des helpers de contraste et a11y automatisés existent en développement. En cas de problème, vérifiez thème et navigateur et contactez le support. L'app compagnon optionnelle a ses propres listes a11y et n'est pas couverte par ce manuel web.

Questions fréquentes

Pourquoi Équipe manque-t-il dans la navigation ? Vous avez le rôle **Visualisation uniquement**, ou la navigation masque Équipe. Équipe nécessite au moins **Peut modifier**.

Pourquoi Importer manque-t-il ? Sans accès en écriture (**Visualisation uniquement**) **Importer** n'apparaît pas.

Pourquoi Paramètres de l'application manquent-ils ? Seuls les administrateurs d'application et admins système Nextcloud voient cette entrée.

Puis-je basculer entre organisations ? Non. En version 1.6.184 le multi-espace de travail est désactivé — un livre par instance sans sélecteur.

CustomerCheck remplace-t-il InvoiceCheck ou la comptabilité ? Non. Documents et paiements restent dans InvoiceCheck ; heures dans ProjectCheck. CustomerCheck montre signaux et renouvellements.

Pourquoi Argent ou travail non facturé est-il vide ? App sœur manquante, client non lié, ou données d'heures honnêtes manquantes — alors pas de 0 € inventé.

Quelle est la différence entre engagements et promesses client ? Les engagements **Cette semaine** sont des promesses WIP internes. Les **Promesses du client** sont exprimées au client.

Le courrier personnel est-il montré à l'équipe ? Non. Les correspondances personnelles restent privées. Seule la boîte d'équipe configurée alimente l'index partagé.

Ai-je besoin d'une licence mobile pour l'app web ? Non. Les sièges CUC2 concernent uniquement l'app compagnon (**Obtenir l'app**).

Que faire en cas d'accès refusé ? Demandez à l'admin app une autorisation sous **Accès** — chapitre 15.

Glossaire

Vue 360° Page entreprise avec onglets **Aujourd'hui**, **Personnes**, **Offres**, **Factures et fichiers**, **Plan et liens**.

Porte d'application Mode d'accès et liste d'autorisation sous **Paramètres de l'application** → **Accès**.

Revendiquer Prendre en charge un deal sans propriétaire avec **Je le prends**.

CUC2 Préfixe des clés de licence mobile pour l'app compagnon.

Peut modifier Rôle d'espace de travail avec accès en écriture.

Peut gérer l'équipe Rôle manager d'espace de travail : équipe, boîte aux lettres, conflits, suppression RGPD.

Cette semaine Rituel hebdomadaire avec engagements WIP et revue de la semaine dernière (Brief).

Fail-closed Accès restreint sans liste d'autorisation : admins app uniquement.

Aujourd'hui Fils quotidiennes pour relance, engagements, courrier, renouvellements.

Promesse client Engagements exprimés au client (pas WIP hebdomadaire).

Visualisation uniquement Rôle d'espace de travail en lecture seule.

OOO Couverture limitée dans le temps sans changement de propriété.

Pipeline Tous les deals en tableau ou kanban avec étapes fixes.

Slug Nom court immuable de l'entreprise.

Aperçu Business pulse : santé du livre et liste d'attention.

Assignment Assigner courrier partagé non assigné (et sources opt-in) à une entreprise.

Engagement Obligation hebdomadaire interne sous **Cette semaine**.

Catalogue de couverture

Correspondance des capacités produit (CustomerCheck 1.6.184) avec ce manuel — pour QA.

Sujet	Statut	Chapitre
Porte app vs. rôles ES / matrice	couvert	1, 13
Org unique (sans sélecteur)	couvert	1, 2
Connexion / navigation par rôle	couvert	2
Files Aujourd'hui	couvert	3
Aperçu (Pulse)	couvert	3
Cette semaine confirmer/vérifier	couvert	3
Liste entreprises / créer	couvert	4
Onglets 360°	couvert	4
Personnes / rôles d'achat	couvert	4
Fusion / export+effacement	couvert	4
RGPD		
Archiver / restaurer / filtre	couvert	4
Pipeline tableau/kanban	couvert	5
Étapes Lead→Gagné/Perdu	couvert	5
Revendiquer / codes perte / listes	couvert	5
Séquences	couvert	5
Accords 60/30/7/0/+7	couvert	6
Heures partenaire 15 min / 80 %	couvert	6
Argent / InvoiceCheck	couvert	6
Tâches / Mes clients / Forfaits	couvert	7
Boîte Perso/Équipe/Non assigné	couvert	8
Workflow d'assignation	couvert	8
Tableau équipe / OOO / masse / escalade / 1:1	couvert	9
Import CSV/JSON	couvert	10
Conflits	couvert	10
Paramètres ES toutes sections	couvert	11
Paramètres app toutes sections	couvert	12
Accès refusé / fail-closed	couvert	15
Validation et états vides	couvert	14
Accessibilité WCAG / 320 px	couvert	16
FAQ / glossaire	couvert	17, 18
UI compagnon mobile	ouvert	note uniquement ; manuel séparé
Multi-espace de travail	n/a	MULTI_WORKSPACE_ENABLED=false

À propos de Software by Design

Software by Design développe des applications Nextcloud pour les organisations qui souhaitent héberger leurs propres données — de la saisie du temps et des projets à la gestion des stocks, de la flotte et de la relation client. Chaque application s'exécute entièrement sur votre instance Nextcloud ; les interfaces web sont gratuites (AGPL).

Entreprise

- **Site web** : <https://nextcloud.software-by-design.de/>
- **Partenaire & devis** : <mailto:info@software-by-design.de>
- **Signaler un bug / proposer une amélioration** : <mailto:dev@software-by-design.de>

Assistance & contribution

CustomerCheck reste gratuit sur votre Nextcloud (AGPL). Les rapports de bugs et les idées pertinentes via GitHub ou e-mail font partie de la maintenance open source — sans délai de réponse garanti.

Dans l'application

Sous **Paramètres** → **Aide & support** (puce de navigation parfois encore **Support us**), vous trouvez les mêmes options que sur notre site : devis partenaire, mise en service, fonction sur commande et soutien volontaire.

Check Partner (facturable)

Si votre organisation a besoin d'une aide planifiable avec facture — mise en service, forfaits d'heures, e-mail prioritaire — choisissez **Check Partner**. Il s'agit d'une prestation avec devis et facture, pas d'un don.

- Forfaits et conditions sur la page support : <https://nextcloud.software-by-design.de/fr/support/>
- Demander un devis partenaire : <mailto:info@software-by-design.de?subject=Demande%20Partner>

Autres options facturables

- **Mise en service & formation** — configuration à distance ou atelier pour votre équipe.
- **Fonction sur commande** — modification cadrée avec critères d'acceptation et date de livraison.
- **Licences mobile & terminal officielles** — lorsqu'elles sont proposées pour CustomerCheck ; sièges nominatifs avec facture.

GitHub Sponsors (volontaire)

Soutien volontaire sans SLA de facturation — apprécié, mais facultatif :

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

Note juridique

Ce manuel ne remplace pas un conseil juridique, fiscal ou de conformité. Les noms de produits et marques de tiers appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

Index

360°, 9

Accessibilité, 36

Accès refusé, 35

Administrateur d'application, 1

Aperçu, 7

Archiver, 11

Argent, 15

Aujourd'hui, 7

Boîte d'équipe, 25

Boîte de réception, 19

Business Pulse, 8

Catalogue, 39

Catalogue d'accords, 31

Cercles, 27

Cette semaine, 7

Coaching, 21

Conflit d'édition, 23

Conflits, 23

Connexion, 3

CUC2, 31

E-mail personnel, 20

Engagement hebdomadaire, 8

Engagements, 27

Entreprise 360, 10

Entreprises, 9

Entreprises archivées, 11

Erreurs, 33

Escalade, 22

Espace de travail, 2

FAQ, 37

File d'attente, 7

Flux, 30

Forfaits, 17

Fusion, 11

Glossaire, 38

ICS, 30

Importer, 23

Intégrations, 28

InvoiceCheck, 15

Lecture seule, 1, 32

Licence mobile, 31

Licences, 15

Liste de contrôle, 14

Mes clients, 17

Mode d'accès, 29

Modèles de listes de contrôle, 27

Mon e-mail, 19, 25

Motif de perte, 14

OAuth e-mail personnel, 31

Offres, 13

OOO, 21

Paramètres d'espace de travail, 25

Paramètres de l'application, 29

Personnes, 11

Peut gérer l'équipe, 1, 32

Peut modifier, 1, 32

Pipeline, 13

Plan de compte, 18

Propriétaire de compte, 17

Pulse, 8

Rappels, 30

Renouvellements, 15

Restaurer, 11

Restriction d'accès, 1

Revendiquer un deal, 14

RGPD, 11

Réassigner, 22

Rôles, 1

chemins, 32

Sources d'assignation, 27

Séquence, 14

Tâches, 17

Vue pipeline, 26

Webhook, 30

WIP, 8

Équipe, 21

Équipe et boîte aux lettres, 25