



Software by Design

App Nextcloud

Kunden · Deals · Chase & Coaching

CustomerCheck

Manuale utente

Documentazione utente dell'app web

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

Versione dell'app

1.6.190

Lingua

Italiano

Data

26. August 2026

Contents

Introduzione	iv
1 Ruoli e autorizzazioni	1
1.1 Panoramica	1
1.2 Porta dell'app e amministratore dell'app	1
1.3 Ruoli nello spazio di lavoro	1
1.4 Uno spazio di lavoro	2
1.5 Cosa i ruoli non mescolano	2
2 Primi passi	3
2.1 Accedere	3
2.2 Dopo l'apertura	3
2.3 Navigazione per ruolo	4
2.3.1 Può gestire il team	4
2.3.2 Può modificare	5
2.3.3 Solo lettura	5
2.4 Panoramica per il primo giorno	5
3 Oggi, panoramica e Questa settimana	7
3.1 Oggi	7
3.2 Panoramica (Pulse)	8
3.3 Questa settimana (Brief)	8
3.3.1 Flusso: impostare un impegno e rivedere la settimana scorsa	8
4 Aziende e vista 360°	9
4.1 Elenco aziende	9
4.2 Creare un'azienda	9
4.3 Vista 360°	10
4.4 Persone	11
4.5 Unione	11
4.6 Export ed eliminazione (GDPR)	11
4.7 Archivio	11
5 Offerte	13
5.1 Aprire la pipeline	13
5.2 Fasi	13
5.3 Creare e modificare un'offerta	13
5.4 Prendere in carico	14
5.5 Motivi di perdita	14
5.6 Sequenze di follow-up e checklist	14

6	Licenze, rinnovi e soldi	15
6.1	Licenze e rinnovi	15
6.1.1	Catena di promemoria	15
6.1.2	Ore partner	15
6.2	Soldi	15
6.3	Come si collega	16
7	Attività, I miei clienti e Piani	17
7.1	Attività (to-do e attività)	17
7.2	I miei clienti	17
7.3	Piani / strategia	18
8	Posta in arrivo	19
8.1	Posta in arrivo commerciale	19
8.2	Assegnare	19
8.3	La mia e-mail	20
8.4	Comporre e inviare	20
8.5	Configurare le fonti	20
9	Team e coaching	21
9.1	Per chi	21
9.2	Leggere il board	21
9.3	Copertura OOO	21
9.4	Ridistribuzione	22
9.5	Escalation	22
9.6	Preparazione 1:1	22
10	Importazione e conflitti	23
10.1	Importazione	23
10.2	Conflitti	23
11	Team e casella e impostazioni spazio di lavoro	25
11.1	La mia e-mail	25
11.2	Casella del team / Team e casella	25
11.3	Impostazioni (Preferenze)	26
11.4	Checklist	26
11.5	Fonti di assegnazione	27
11.6	Impegni (revisione settimanale degli impegni)	27
11.7	Integrazioni	27
12	Impostazioni dell'app	28
12.1	Accesso	28
12.2	Promemoria	29
12.3	Feed	29
12.4	Licenza	30
12.5	Catalogo convenzioni	30
12.6	OAuth e-mail personale	30

13 Percorsi completi per ruolo	31
13.1 Percorso solo lettura	31
13.2 Percorso può modificare	31
13.3 Percorso può gestire il team	31
13.4 Percorso amministratore dell'app	31
14 Errori, stati vuoti e messaggi	32
14.1 Validazione	32
14.2 Stati vuoti	32
14.3 Concorrenza e diritti	32
14.4 Rete ed export	32
15 Accesso negato	33
15.1 Fail-closed con elenco vuoto	33
15.2 Cosa puoi fare	33
16 Accessibilità	34
16.1 Tastiera e larghezza schermo	34
16.2 Note	34
17 Domande frequenti	35
18 Glossario	36
19 Catalogo di copertura	37
Informazioni su Software by Design	39
Supporto & contributo	40

Introduzione

CustomerCheck è un'applicazione Nextcloud per la gestione clienti sulla propria istanza: un registro clienti condiviso, deal e rinnovi, posta in arrivo con assegnazione, rituali giornalieri e settimanali e coaching di team — senza Salesforce e senza sostituire la contabilità delle app sorelle.

Prenotazioni e giustificativi restano in ProjectCheck, InvoiceCheck e TicketCheck; file, posta e attività nelle app groupware di Nextcloud. CustomerCheck collega queste fonti e mostra cosa richiede attenzione adesso.

L'interfaccia web è gratuita (AGPL). L'app companion opzionale richiede una licenza mobile separata e non è oggetto di questo manuale.

Destinatari

- Dipendenti con accesso a CustomerCheck (ruoli **Sola lettura**, **Può modificare**, **Può gestire il team**),
- responsabili dell'area di lavoro (team, casella postale, coaching),
- amministratori dell'app (accesso, feed, licenza mobile).

Requisiti

- Un account Nextcloud con accesso a CustomerCheck,
- un browser aggiornato con JavaScript,
- per le impostazioni dell'app: diritti di amministratore dell'app (o amministrazione di sistema Nextcloud),
- facoltativo: ProjectCheck, InvoiceCheck, TicketCheck per viste 360° collegate.

Come leggere questo manuale

- **Matrice dei ruoli**: capitolo 1 — chi vede cosa.
- **Quotidiano (membri)**: capitoli 2–7, più posta in arrivo ed errori/FAQ.
- **Responsabili**: inoltre team, team e casella postale, conflitti, importazione.
- **Amministratori dell'app**: capitolo 12.
- **Percorsi completi per ruolo**: capitolo 13.

Versione dell'applicazione per questo manuale

CustomerCheck **1.6.190** (commit e85dbad), al 26 agosto 2026, lingua italiana.

Ruoli e autorizzazioni

CustomerCheck distingue la *porta dell'app* (chi può aprire l'app) dai *ruoli nello spazio di lavoro* (chi può leggere o modificare clienti, offerte e posta in arrivo). In questa versione c'è **un** spazio di lavoro organizzativo — senza selettore di spazi.

1.1 Panoramica

Capacità	Solo lettura	Può modificare	Può gestire il team
Leggere libro clienti, offerte, panoramica	sì	sì	sì
Creare/modificare aziende, persone, offerte, attività	no	sì	sì
Eliminare azienda (GDPR) / archiviare	no	no	sì
Gestire membri e casella del team	no	no	sì
Leggere / assegnare posta in arrivo	sì	sì	sì
Inviare dalla casella del team	no	sì (predefinito)	sì
Questa settimana: aggiungere impegni	no	propri	sì
Board del team, OOO, ridistribuzione, escalation	no	solo riga propria	sì
Risolvere conflitti	no	no	sì
Impostazioni dell'app	no	no	no ¹

Gli amministratori dell'app possono eseguire le stesse azioni a livello di spazio di lavoro dei manager e inoltre gestire la porta dell'app, i feed, la licenza e il catalogo.

1.2 Porta dell'app e amministratore dell'app

Sei amministratore dell'app se sei amministratore di sistema Nextcloud o sei elencato in **Impostazioni dell'app** → **Accesso** come amministratore dell'app CustomerCheck.

In **Modalità di accesso** scegli:

Aperto — ogni utente connesso può aprire l'app CustomerCheck compare nel menu per tutti gli account connessi (sconsigliato per dati commerciali).

Limitati — solo utenti e gruppi consentiti possono aprire l'app Solo utenti e gruppi autorizzati più admin app/sistema.

Se la restrizione è attiva e l'elenco autorizzati è vuoto, **solo** gli amministratori dell'app possono usare l'app (fail-closed). Gli altri account vedono **Accesso negato** (capitolo 15).

1.3 Ruoli nello spazio di lavoro

Solo lettura Leggere libro clienti, panoramica, posta in arrivo e vista 360° azienda. Nessuna scrittura; il board del team non è apribile.

¹ Impostazioni dell'app solo con diritti amministratore app o amministrazione di sistema Nextcloud — indipendentemente dal ruolo nello spazio di lavoro.

Può modificare Creare e modificare aziende, persone, offerte, attività e impegni (propri); inviare posta; importare; board del team solo con la propria riga.

Può gestire il team Inoltre membri, casella del team, modelli checklist, fonti di assegnazione, revisione impegni, coaching del team (tutte le righe), OOO, ridistribuzione, conflitti, eliminazione GDPR.

1.4 Uno spazio di lavoro

Con la configurazione attuale non c'è multi-organizzazione né settore nella barra laterale. Lo spazio attivo è fisso; le aziende appartengono esattamente a questo libro.

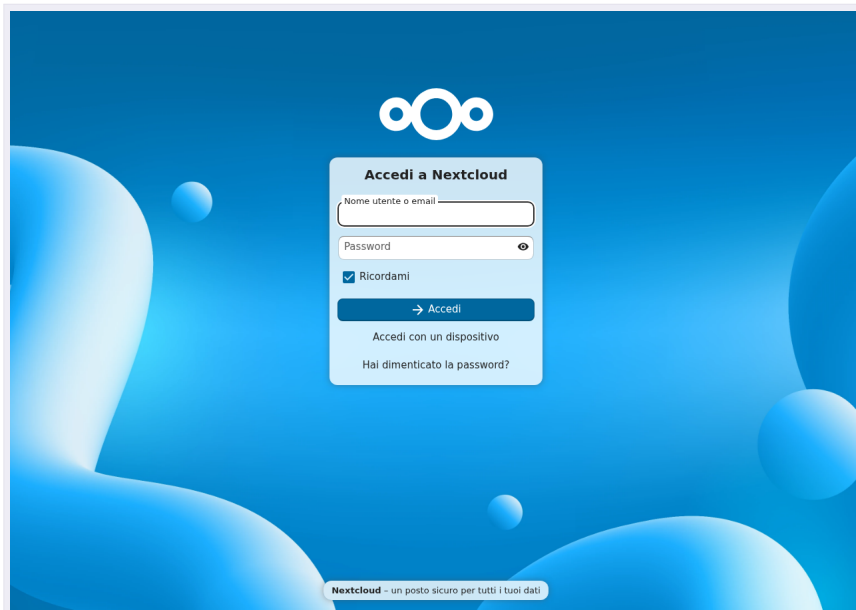
1.5 Cosa i ruoli non mescolano

- Gli impegni settimanali interni (**Questa settimana**) differiscono dalle **Promesse del cliente** al cliente.
- La copertura OOO consente alle persone di backup di *vedere* il lavoro — la proprietà (titolare account/offerta) resta invariata.
- I bucket di previsione sulle offerte sono etichette di pianificazione, non liquidità.

Primi passi

2.1 Accedere

1. Apri l'indirizzo Nextcloud nel browser.
2. Accedi con nome utente e password.
3. Apri l'app **CustomerCheck** nel menu applicazioni (o tramite l'URL diretto dell'app).



Indicatore 1: nome utente, indicatore 2: password.

Se il tuo account non è autorizzato, compare **Accesso negato** — capitolo 15.

2.2 Dopo l'apertura

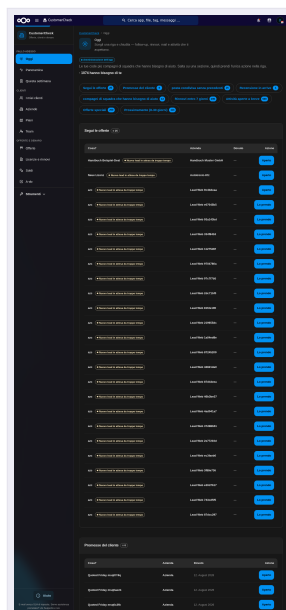
L'ingresso abituale è **Oggi**: code per offerte, impegni, contatti, rinnovi e posta. La barra laterale è raggruppata:

Fallo adesso Oggi, Panoramica, Questa settimana

Clienti I miei clienti, Aziende, Piani, eventualmente **Team**

Offerte e denaro Offerte, Licenze e rinnovi, Soldi, Compiti

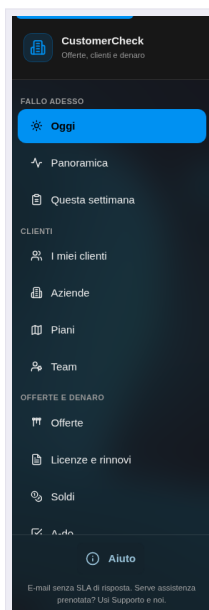
Strumenti Posta in arrivo, La mia e-mail, Conflitti, eventualmente **Importa**, eventualmente **Team e casella**, eventualmente **Impostazioni dell'app, Scarica l'app, Supporto & noi**



2.3 Navigazione per ruolo

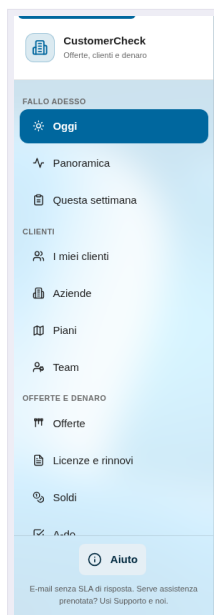
2.3.1 Può gestire il team

Vedi inoltre **Team**, **Team e casella** e strumenti admin opzionali. In **Oggi** compaiono anche i membri del team che hanno bisogno di aiuto.



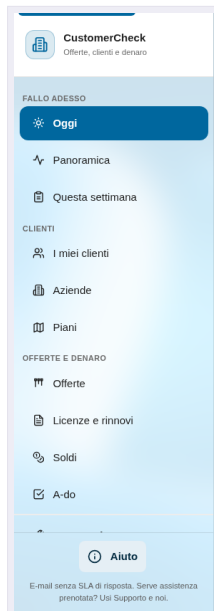
2.3.2 Può modificare

Percorso quotidiano: **Oggi** → azienda → offerta o attività. **Importa** è visibile; **Impostazioni dell'app** e **Team e casella** mancano.



2.3.3 Solo lettura

Lettura senza pulsanti di scrittura. **Importa** manca. **Team** non compare.



2.4 Panoramica per il primo giorno

1. Come manager: controlla i membri e eventualmente la casella del team in **Team e casella** (capitolo 11).
2. Crea o importa aziende (capitoli 4, 10).
3. Elabora **Oggi** al mattino; usa **Panoramica** e **Offerte** se necessario.

4. Opzionalmente il lunedì **Questa settimana**: imposta impegni e rivedi la settimana scorsa (capitolo 3).

Percorsi di lettura completi per ruolo: capitolo 13.

Oggi, panoramica e Questa settimana

Tre voci in **Fallo adesso**: cosa scade *adesso*, lo stato del libro clienti e quali impegni settimanali si applicano.

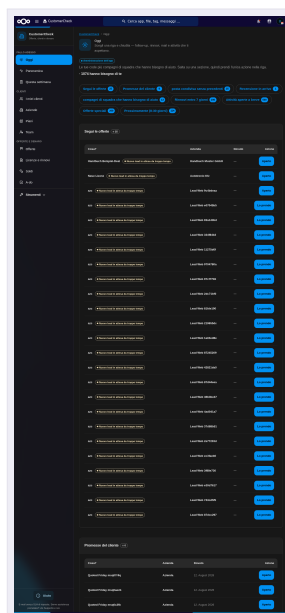
3.1 Oggi

Apri **Oggi**. La pagina raccoglie code — a seconda del ruolo e dei dati, tra cui:

- **Segui le offerte**
- **Le mie promesse questa settimana**
- **Clienti da contattare / Promesse del cliente**
- **Le mie attività opportunità e Piani che hanno bisogno di uno sguardo**
- **posta condivisa senza precedenti / Recensione in arrivo**
- **Conflitti**
- per i manager: **compagni di squadra che hanno bisogno di aiuto**
- più elenchi classici come richiami scaduti, rinnovi, fatture scadute, attività in scadenza

Per riga: contenuto, azienda, scadenza e un'azione — tipicamente **Aperto**, **Fatto**, **Lo prendo**, **Assegna posta** o **Aiuta il compagno di squadra**.

1. Vai alla prima coda non vuota.
2. Apri l'azienda o completa l'azione della riga.
3. Ripeti fino a *Tutto chiaro* o finché non restano voci aperte.



Come **Solo lettura** puoi aprire e leggere le righe; le azioni di scrittura restano bloccate.

3.2 Panoramica (Pulse)

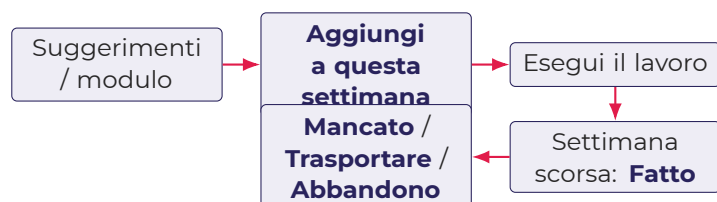
Panoramica mostra la salute del libro clienti: metriche su aziende, soldi scaduti e aperti, ore non fatturate (quando ProjectCheck può fornire dati affidabili), rinnovi, pipeline e un elenco di attenzione. I collegamenti mancanti alle app sorelle compaiono come **Collegamenti mancanti**.

- I numeri provengono dalle app collegate e dalle licenze — nessun audit fiscale nell'UI.
- Se manca un'app sorella, la sezione resta silenziosa con una breve nota invece di una pagina rotta.
- Gli euro della pipeline non sono liquidità attesa.

3.3 Questa settimana (Brief)

Questa settimana limita il lavoro settimanale: tipicamente pochi impegni propri (limite WIP, spesso 5). Vedi lo stato della settimana corrente, la revisione della settimana scorsa e eventualmente i soldi attesi da crediti scaduti e importi di rinnovo noti — non dalla pipeline.

3.3.1 Flusso: impostare un impegno e rivedere la settimana scorsa



1. Apri **Questa settimana**.
2. In **Aggiungi un impegno**: inserisci un titolo o tocca un impegno pronto; salva con **Aggiungi a questa settimana**.
3. Se il limite è pieno: termina o abbandona prima un impegno.
4. Per le voci aperte della settimana scorsa: **Fatto** (con prova opzionale in **Altro**) o **Mancato, Trasportare o Abbandono**.

I membri di solito confermano e rivedono solo gli impegni *propri*. I lettori leggono la pagina senza modulo (**Solo lettura**).

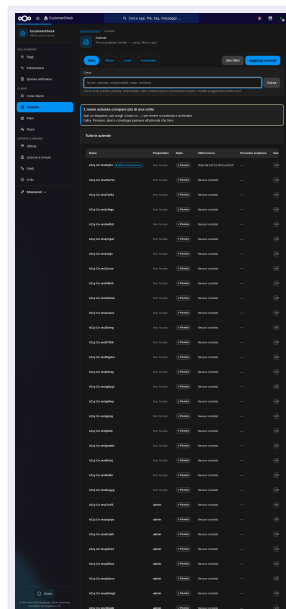
Aziende e vista 360°

4.1 Elenco aziende

Apri **Aziende**. L'elenco è il registro clienti completo dello spazio di lavoro. Filtra per stato o **Archiviato**; cerca per nome.

1. Imposta eventualmente i filtri (**Altri filtri**).
2. Apri una riga per vedere la vista 360°.
3. Con accesso in scrittura: **Aggiungi azienda** / **Nuova azienda**.

Stato vuoto: *Nessuna compagnia.*



4.2 Creare un'azienda

1. Scegli **Aggiungi azienda**.
2. Inserisci almeno il nome — diventi titolare dell'account; indirizzo e altri campi sono opzionali.
3. Salva e aggiungi persone e offerte se necessario.

Il nome breve (slug) è la chiave permanente e non può essere modificato in seguito.

4.3 Vista 360°

La pagina azienda riunisce il cliente. In alto: nome, stato, copertura/prossimo contatto, azioni **Modifica**, **Esporta** e in **Altro** eventualmente **Unisci con...**, **Archivio** o **Ripristino** e **Cancella (GDPR)**.

Schede:

Oggi Voci aperte per questo cliente (attività, promesse, offerte, posta).

Persone Organico con ruoli d'acquisto e contatto principale.

Offerte Opportunità e fasi.

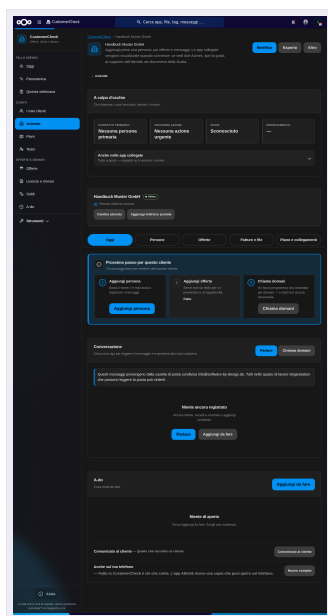
Fatture e file Segnali finanziari e file (InvoiceCheck/File se collegati).

Piano e collegamenti Piano account e collegamenti a ProjectCheck, TicketCheck, ecc.

4.4 Persone

In **Persone**:

1. **Aggiungi persona** (basta il nome; l'e-mail aiuta con l'assegnazione della posta).
2. Imposta ruolo d'acquisto e stato; al massimo un ruolo di buyer economico attivo.
3. Segna il contatto principale.



4.5 Unione

Aziende duplicate nello stesso spazio di lavoro:

1. Nell'azienda sorgente in **Altro** → **Unisci con...** scegli l'azienda destinazione.
2. Conferma. Persone, offerte e cronologia passano all'azienda conservata; la sorgente viene archiviata.

Le aziende archiviate non possono essere sorgente — ripristina prima o scegli una destinazione attiva.

4.6 Export ed eliminazione (GDPR)

Esporta Scarica un export dati dell'azienda (*Esporta scaricato*. in caso di successo).

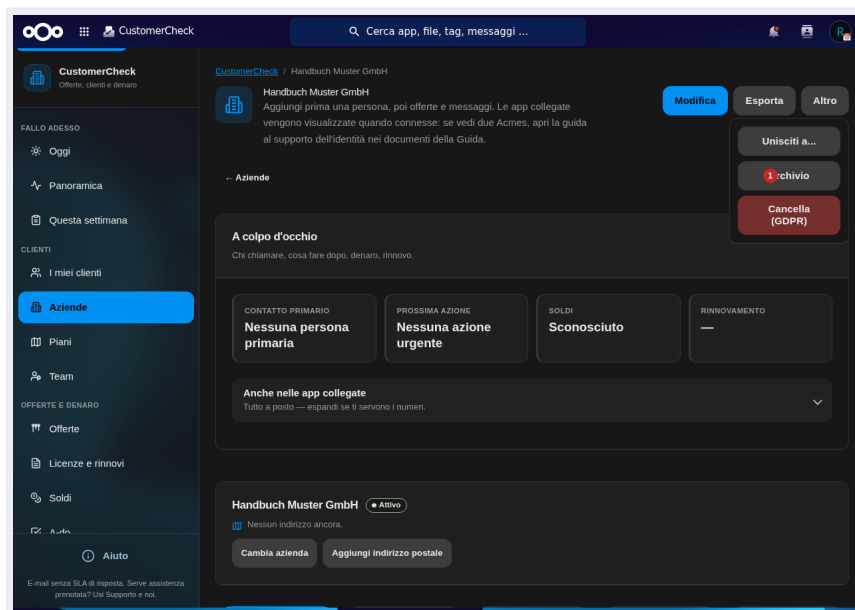
Cancella (GDPR) In **Altro**; conferma con **Elimina**. Solo con diritti di eliminazione (manager/admin app).

4.7 Archivio

Con diritti di eliminazione (**Può gestire il team** / admin app) in **Altro**:

1. Azienda attiva: **Archivio** — conferma; l'azienda scompare dagli elenchi attivi.
2. Azienda archiviata: **Ripristino** — ritorno al registro attivo.

Inoltre: filtra nell'elenco aziende con **Archiviato** / **Mostra solo archiviato**. **Unisci con...** archivia automaticamente l'azienda sorgente. Messaggi di successo nella cronologia: *Azienda archiviata* / *Azienda restaurata*.

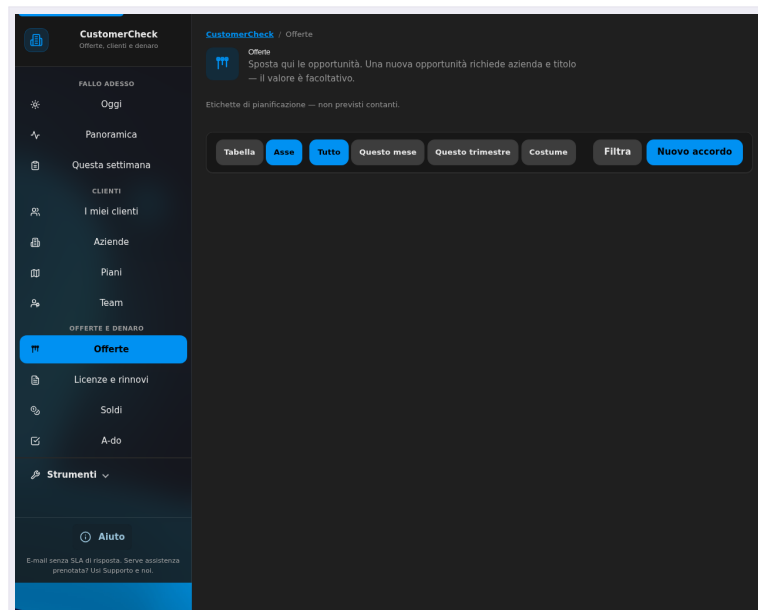


In **Altro**: **Archivio** (indicatore se visibile) accanto a unione e eliminazione GDPR.

Offerte

5.1 Aprire la pipeline

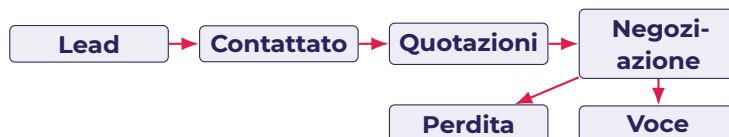
In **Offerte e denaro** → **Offerte** vedi tutte le opportunità come **Tabella** o **Asse** (impostazione personale in spazio di lavoro → **Impostazioni**). Ogni offerta ha un titolare.



Stato vuoto: *Nessuna offerta.*

5.2 Fasi

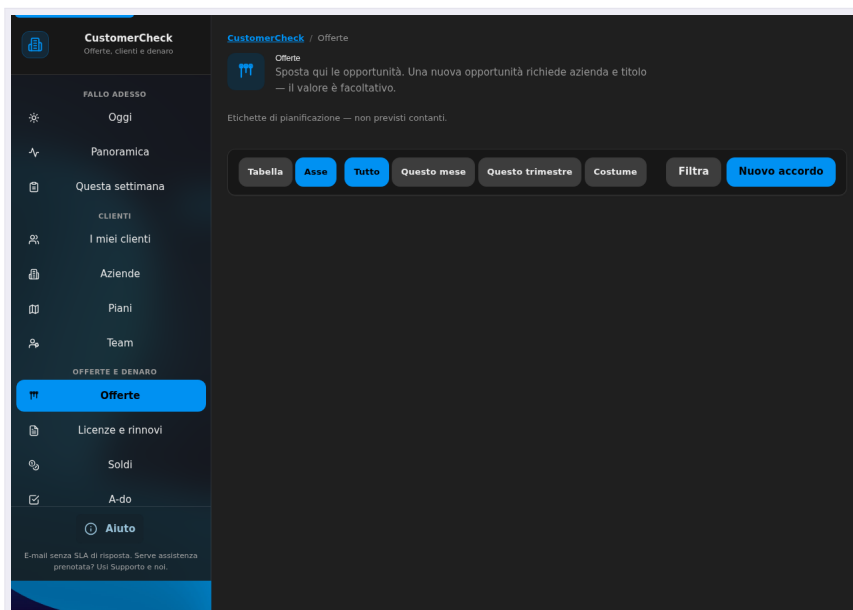
Fasi fisse (vinto/perso sono fasi finali — nessuna riapertura):



Fase non valida: *Sconosciuto stadio pipeline.*

5.3 Creare e modificare un'offerta

1. Dalla pipeline o dall'azienda 360° **Nuovo accordo**.
2. Imposta il titolo — se mancante: *Inserisci il titolo dell'offerta.*
3. Azienda, fase, titolare, data preventivo / bucket previsione opzionali.
4. Salva. Errori obbligatori evidenziati: *Si prega di correggere i campi evidenziati.*



5.4 Prendere in carico

Le offerte aperte senza titolare possono essere prese in carico con **Lo prendo** (p. es. in **Oggi**).
Successo: *Affare rivendicato*. Tentativo parallelo: nota che qualcun altro ha appena preso l'offerta — ricarica.

5.5 Motivi di perdita

Quando segni **Perdita**: scegli **Perdita ragione** (*Scegli un codice ragione di perdita.*). Le offerte vinte e perse non possono essere riaperte — crea una nuova offerta.

5.6 Sequenze di follow-up e checklist

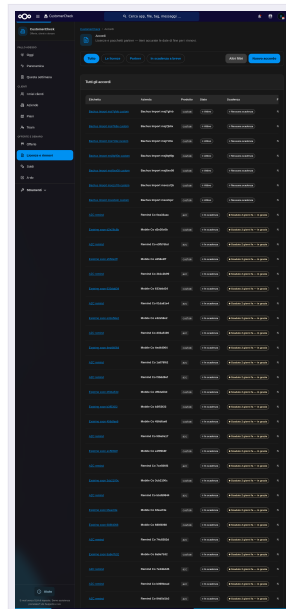
Per fasi come contattato / quotato / negoziazione / vinto, possono essere generate fasi di follow-up fisse (una volta). Sull'offerta, attività **Lista di controllo** dai modelli (capitolo 11); il completamento compare anche in **Oggi**.

Licenze, rinnovi e soldi

6.1 Licenze e rinnovi

Apri **Licenze e rinnovi**. Qui ci sono gli accordi (licenza, partner, una tantum) con scadenza e stato.

1. Restringi l'elenco per stato o ricerca.
2. Apri un accordo o creane uno nuovo (codice prodotto dal **Catalogo convenzioni**).
3. Tieni i rinnovi sotto controllo tramite la catena di promemoria.



6.1.1 Catena di promemoria

CustomerCheck ricorda esattamente una volta per snapshot di accordo agli offset **60 / 30 / 7 / 0 / +7** giorni rispetto alla scadenza (inclusi suggerimenti di periodo di grazia nel testo). Notifiche e feed ICS opzionali (capitolo 12) alimentano calendario e digest.

6.1.2 Ore partner

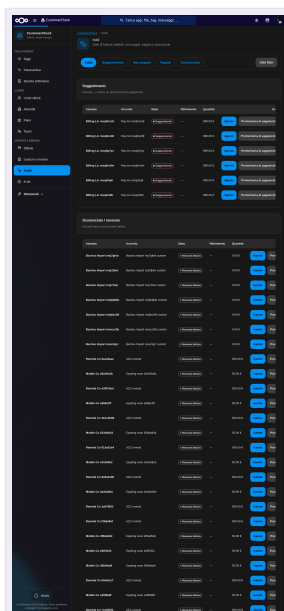
I contingenti partner sono prenotati in passi di **15 minuti**. Da circa l' **80 %** di utilizzo compare un avviso (una volta per periodo di accordo). Le modifiche alle prenotazioni ore sono limitate nel tempo.

Stato vuoto: *Nessun accordo* o *Ancora nessuna licenza*.

6.2 Soldi

Soldi mostra segnali legati alle fatture da InvoiceCheck (scaduti per primi), se l'app è collegata e il cliente mappato. CustomerCheck non inventa importi: se mancano dati affidabili, la sezione resta silenziosa o bloccata invece di un falso 0 €.

1. Apri le voci scadute e fai follow-up in InvoiceCheck o nell'azienda 360°.
2. Reimposta i filtri con suggerimenti come **Mostra tutti i soldi** quando l'elenco sembra vuoto.



6.3 Come si collega

| Segnale | Fonte | | Fatture aperte / scadute | InvoiceCheck | | Ore non fatturate | ProjectCheck (affidabile o bloccato) | | Rinnovi e ore partner | Accordi CustomerCheck | | Pipeline di previsione | solo pianificazione — non come liquidità in **Questa settimana** |

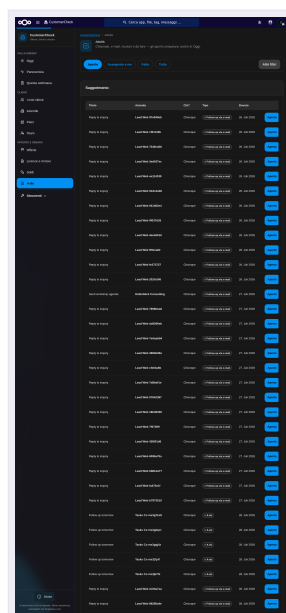
Attività, I miei clienti e Piani

7.1 Attività (to-do e attività)

In **Compiti** vedi chiamate, e-mail, riunioni e attività dello spazio di lavoro. Le voci aperte compaiono anche in **Oggi**.

1. Filtra eventualmente (**Altri filtri**) o rapidamente **Assegnata a me**.
2. Apri una riga o crea un'attività nell'azienda 360°.
3. Alla creazione, scegli **Chi dovrebbe farlo?** (predefinito: te stesso). I colleghi ricevono una notifica.
4. Riassegna nell'elenco con **Assegna**; i promemoria di scadenza vanno solo alla persona assegnata (non tutto lo spazio di lavoro).
5. Invia eventualmente a Nextcloud Tasks (**Invia anche a Attività** / **Inviato alle attività**).

Stato vuoto: *Ancora nessuna attività*. Nota: le attività di solito si registrano sull'azienda e poi compaiono qui.

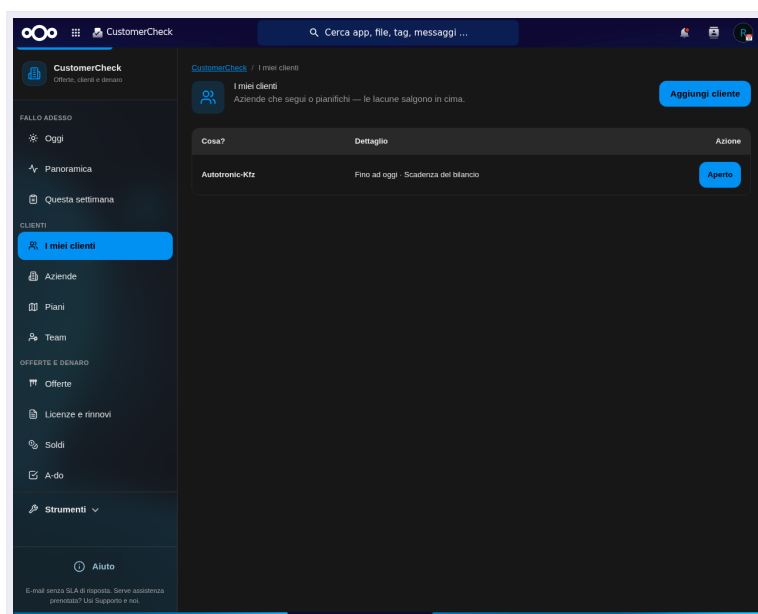


7.2 I miei clienti

I miei clienti mostra le aziende di cui sei titolare o per cui porti il piano account — con focus su lacune di copertura e prossimo contatto.

1. Rivedi l'elenco; colma le lacune nei ruoli d'acquisto (azienda 360° → **Persone**).
2. Mantieni aggiornati prossimo contatto e **Promesse del cliente**.

Nota quando il libro è vuoto: *nessun cliente ti è ancora stato assegnato.* (formulazione UI).

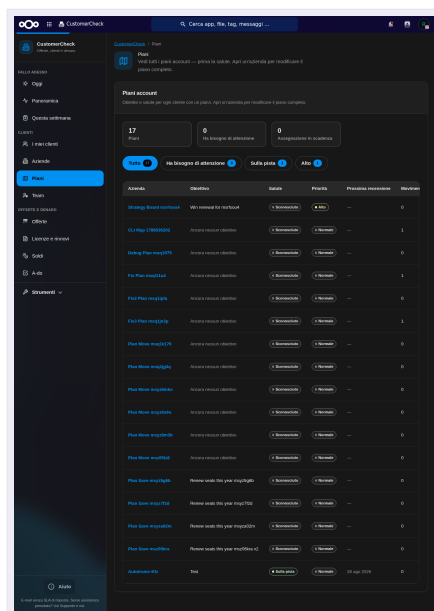


7.3 Piani / strategia

Piani elenca i piani account nel libro: obiettivi, salute, prossimi passi (MAP).

1. Apri un piano o mantienilo nell'azienda 360° in **Piano e collegamenti**.
2. Imposta passi e traguardi; i piani stagnanti compaiono in **Oggi** come **Piani che hanno bisogno di uno sguardo**.

Stato vuoto: *Ancora nessun piano account.*

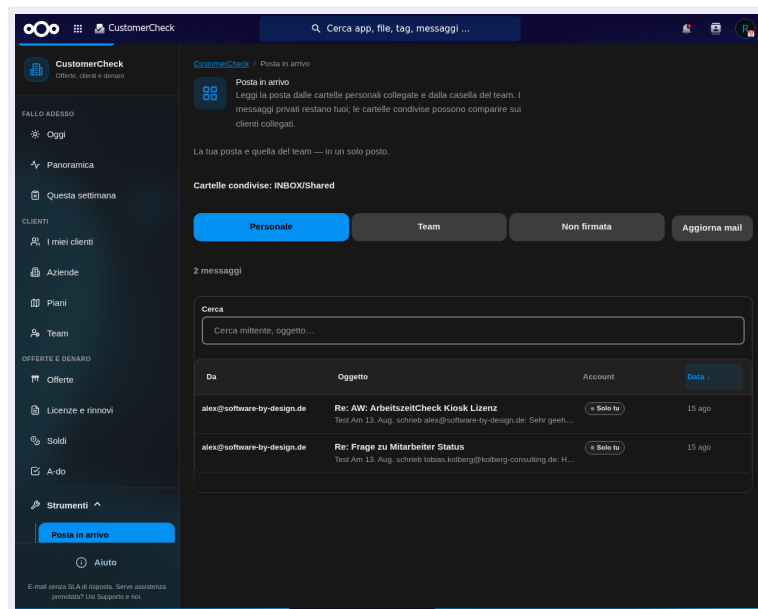


Posta in arrivo

8.1 Posta in arrivo commerciale

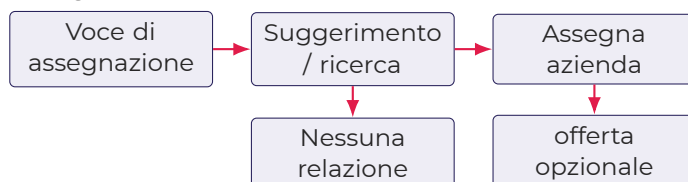
In **Strumenti** → **Posta in arrivo**, posta personale e di team più voci non assegnate sono nello stesso posto: **Personale**, **Team** e **Non firmata**.

- **Posta del team** proviene dalla casella condivisa del team; l'UI segnala permanentemente che questi messaggi sono visibili al team.
- **Personale**: i messaggi correlati restano privati per te e non entrano nell'indice condiviso.



8.2 Assegnare

Posta condivisa non abbinata e fonti opzionali (contatti, file, ...) appartengono al flusso di assegnazione:

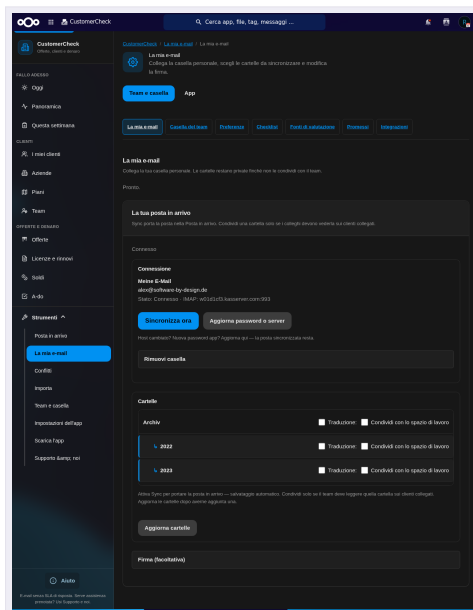


1. Apri la voce; verifica il suggerimento con nome azienda e punteggio (niente ID nudi).
2. **Assegna** o scegli l'azienda; offerta opzionale, altrimenti marcatura generale.
3. Oppure chiudi come senza relazione cliente / rimuovi dall'assegnazione.

Lettori: *Solo lettura — chiedi a un membro di assegnarlo.*

8.3 La mia e-mail

La mia e-mail (strumenti e impostazioni spazio di lavoro) collega la tua casella personale (IMAP o OAuth se configurato dall'admin app), scelta cartelle e firma.



8.4 Comporre e inviare

Con diritti di invio puoi rispondere o comporre dalla casella del team (SMTP). L'avviso di condivisione resta visibile. Caselle personali: invio solo dal proprio account.

8.5 Configurare le fonti

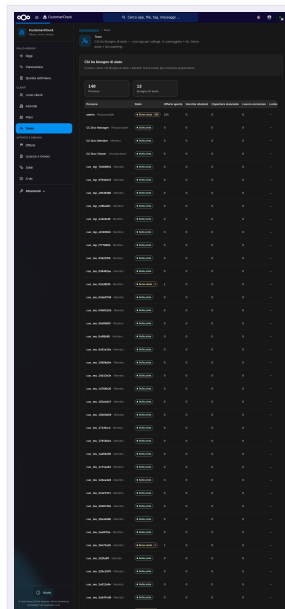
Quali caselle/cartelle e opt-in (contatti, file, calendario, attività, ...) alimentano l'assegnazione sono controllati dai manager in Fonti di assegnazione (capitolo 11), inclusa conferma GDPR.

Team e coaching

9.1 Per chi

Team compare per i ruoli **Può modificare** e **Può gestire il team** (e admin app). **Solo lettura** non può aprire il board (*Gli spettatori non possono aprire il Team Board.*).

- **Manager / admin app:** tutte le righe persone, punteggio bloccato, solleciti, lacune, OOO, ridistribuzione, escalation, preparazione 1:1.
- **Membri:** solo la propria riga.



9.2 Leggere il board

Per persona, i manager vedono tipicamente suggerimenti di blocco, solleciti, preventivi vecchi, lacune di copertura, voci scadute ed euro di impegno pianificati (solo etichetta, non liquidità). Filtra e vai alla persona o all'azienda.

9.3 Copertura OOO

Copertura limitata nel tempo (limitata, sovrapposizioni rifiutate): la persona di backup vede il lavoro aperto della persona principale in **Oggi** marcato Copertura / **Copertura** — la proprietà resta alla persona principale.

9.4 Ridistribuzione

I manager possono riassegnare in blocco offerte, titolari account e impegni aperti (limite dimensione selezione, conferma prima di procedere). Passo atomico; in caso di modifica parallela: ricarica.

9.5 Escalation

Quando il lavoro è bloccato: crea escalation con motivo. Le escalation aperte sono limitate (tetto spazio di lavoro). Situazioni sane risolvono le escalation automaticamente.

9.6 Preparazione 1:1

Scegli un membro del team per la preparazione 1:1 (*Scegli una persona per la preparazione 1:1.*) — suggerimenti blocco/sollecito raggruppati per la conversazione.

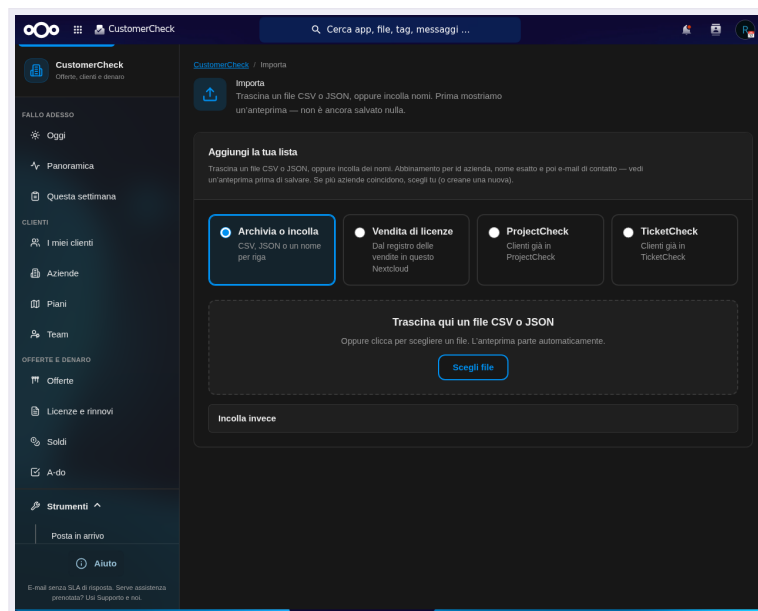
Importazione e conflitti

10.1 Importazione

In **Strumenti** → **Importa** (solo accesso in scrittura) importi clienti da CSV/JSON, elenchi di nomi o — se installato — tile per ProjectCheck, TicketCheck o registro vendite licenze.

1. Scegli la fonte o carica un file (**CSV, JSON o un nome per riga**).
2. Controlla l'anteprima: righe pronte vs. conflitti/duplicati.
3. Importa la selezione con Importa selezione o **Importa 1 azienda pronta**.

Niente disponibile: *Ancora niente da importare da questa fonte.*

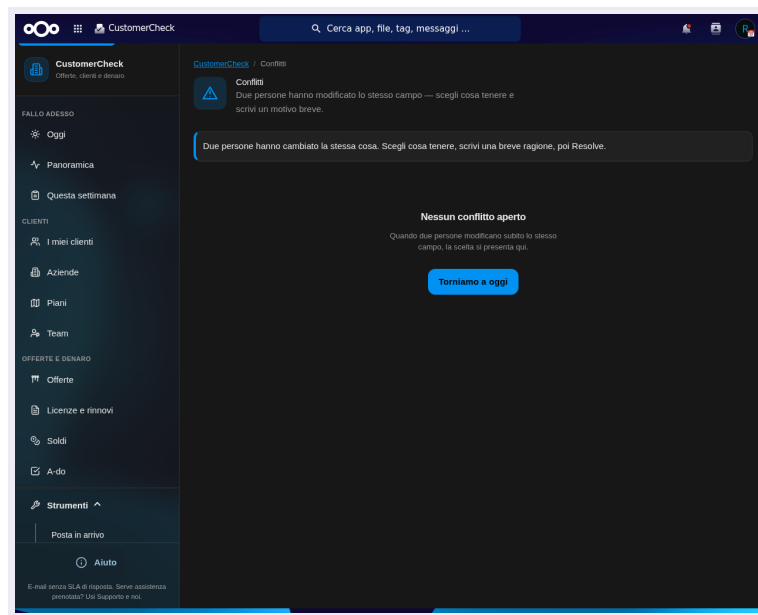


10.2 Conflitti

Modifiche parallele ad azienda, persona, offerta o accordo finiscono in **Conflitti** — nessuna sovrascrittura silenziosa. Risoluzione (manager): confronto a tre vie e **motivo obbligatorio**.

1. Apri il conflitto.
2. Scegli la variante desiderata e indica un motivo.
3. Salva; la coda in **Oggi** si aggiorna.

I piani account usano lock ottimistici (updatedAt) e rifiutano l'ultima-scrittura-vince silenzioso.



I membri senza diritti sui conflitti vedono la coda ma non risolvono — chiedi a un manager.

Team e casella e impostazioni spazio di lavoro

Accedi alle impostazioni dello spazio di lavoro tramite **Strumenti** (p. es. **Team e casella**, **La mia e-mail**) o l'URL delle impostazioni. Le sezioni visibili dipendono dal ruolo: tutti vedono **La mia e-mail**, **Impostazioni** e **Integrazioni**; i manager vedono inoltre casella, checklist, fonti di assegnazione e revisione impegni.

11.1 La mia e-mail

Collega la casella personale, scegli le cartelle da sincronizzare, mantieni la firma. I provider OAuth devono essere configurati prima nelle impostazioni dell'app. Conferma GDPR prima di attivare la sync personale.

11.2 Casella del team / Team e casella

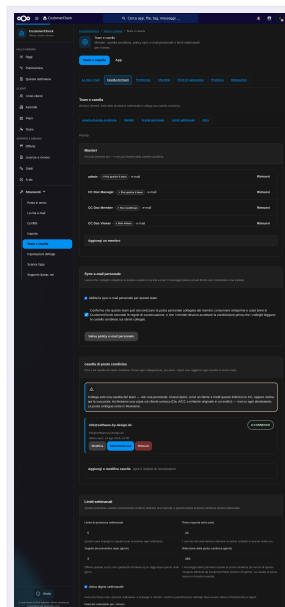
Solo manager. Membri, casella condivisa e policy:

Membri Cerca persona, imposta ruolo: **Solo lettura**, **Può modificare**, **Può gestire il team**; diritto di invio opzionale.

IMAP / SMTP Host, porta, crittografia, credenziali (IMAP 993 SSL, SMTP 465 SSL usuali).
Prima del salvataggio: conferma che si tratta di una casella condivisa del team; conferma GDPR.

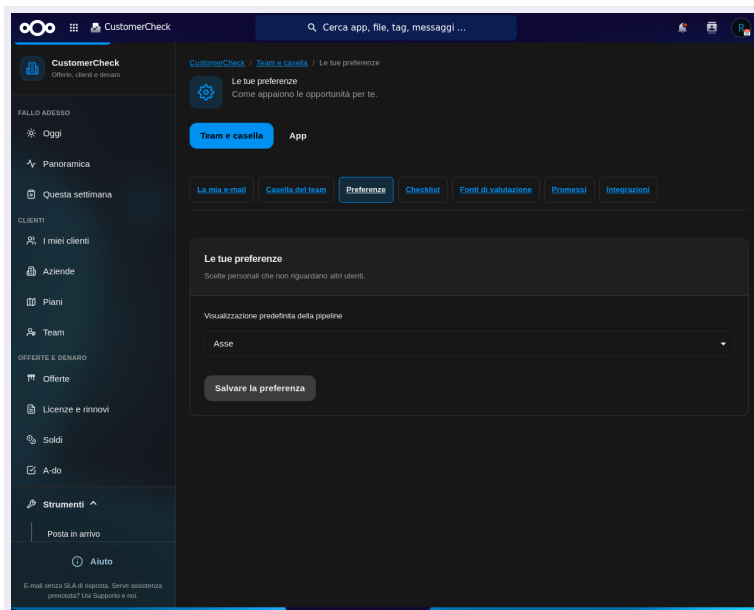
Cartelle Dopo la connessione aggiorna le cartelle e seleziona per la sync.

Policy posta personale Se e come le sync personali sono consentite nel team.



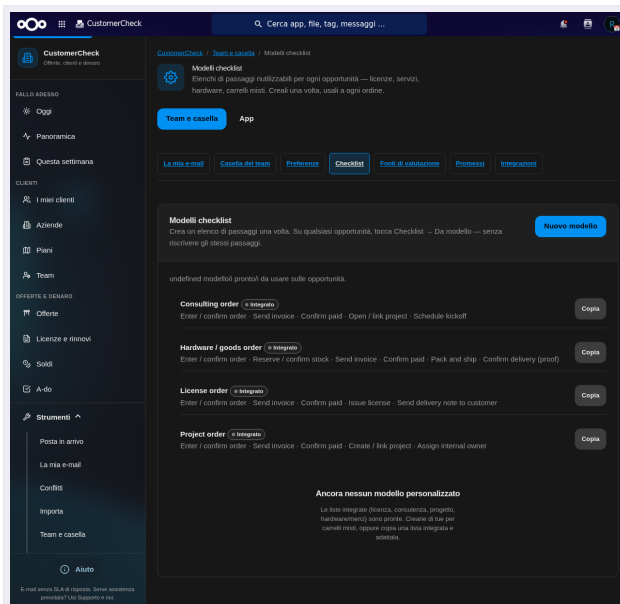
11.3 Impostazioni (Preferenze)

Preferenze personali, soprattutto **Visualizzazione predefinita della pipeline (Tabella / Asse)**. Salva influisce sulla tua vista.



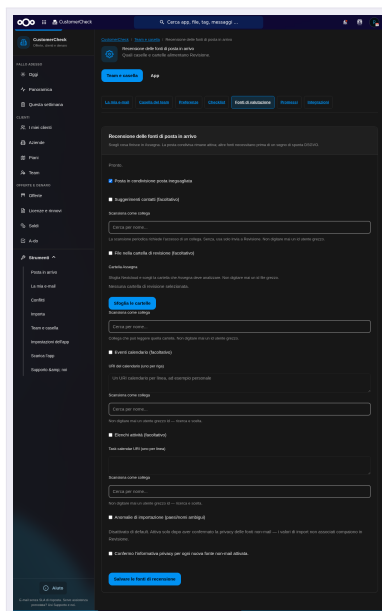
11.4 Checklist

I manager creano elenchi di passi riutilizzabili per le offerte (licenze, servizi, hardware, carrelli misti). Sull'offerta: applica checklist dal modello.



11.5 Fonti di assegnazione

Quali caselle/cartelle e opt-in (contatti, file, calendario, attività, ...) alimentano l'assegnazione. Conferma GDPR per fonte prima dell'attivazione. Aziende archiviate opzionalmente nei suggerimenti.



11.6 Impegni (revisione settimanale degli impegni)

Nella navigazione impostazioni la voce è **Impegni**; il titolo pagina è Revisione settimanale degli impegni. Entrambi designano la stessa sezione: chi deve una revisione dell'impegno settimanale (appello Circles quando Circles è disponibile sul server). Senza Circles: nota corrispondente nell'UI.

11.7 Integrazioni

App Check collegate e visualizzazione sulle aziende (ProjectCheck, InvoiceCheck, TicketCheck, ...). Le app mancanti restano silenziose, non mostrate come pagina di errore.

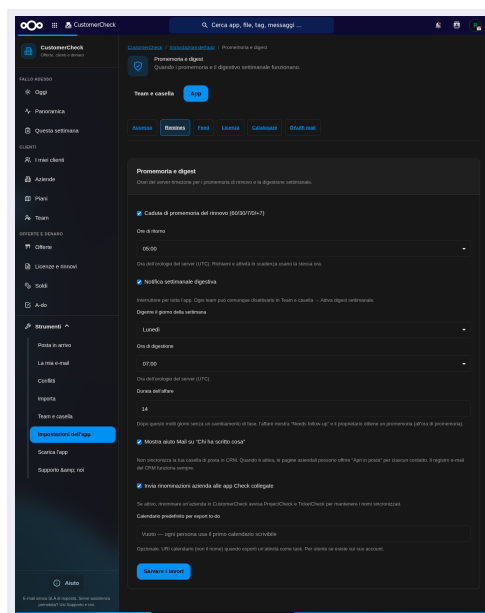
12.1 Accesso

Elenco vuoto + restrizione = fail-closed (solo admin app). Dettagli: capitolo 15.



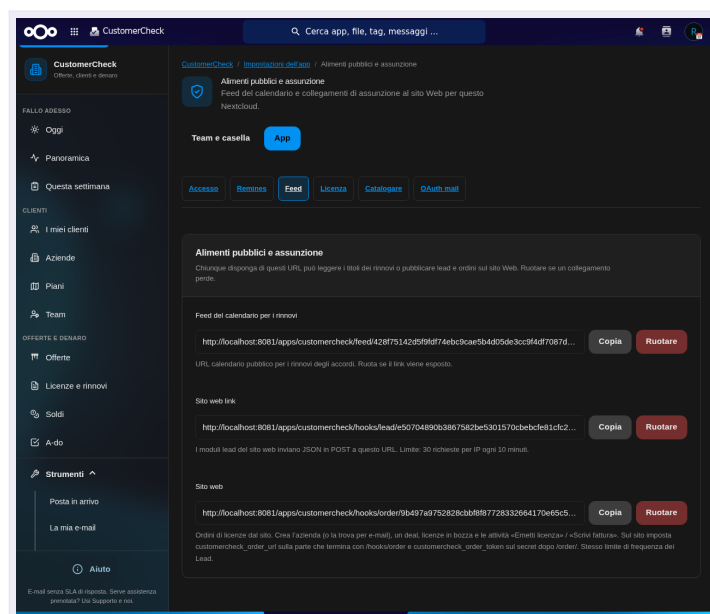
12.2 Promemoria

Navigazione **Remines**; titolo **Promemoria e digest**. Orari per promemoria di rinnovo e digest settimanale (apre tipicamente **Questa settimana**).



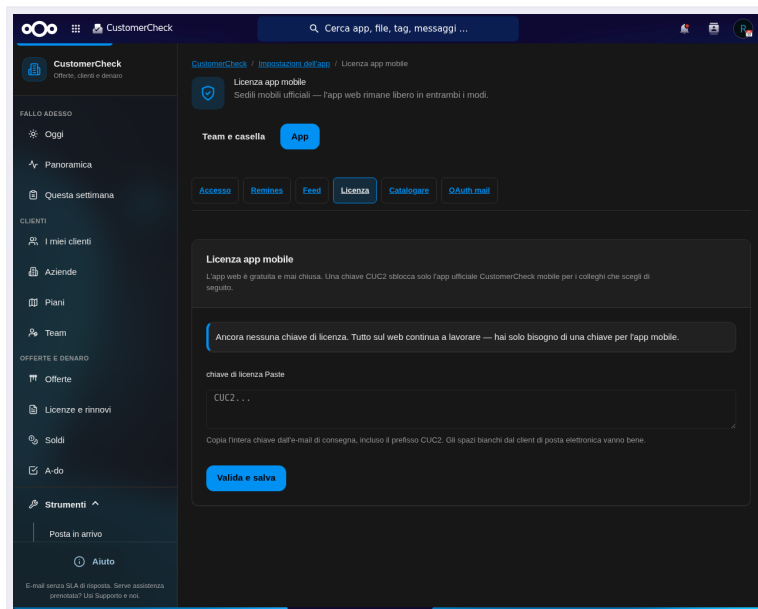
12.3 Feed

Navigazione **Feed**; titolo **Alimenti pubblici e assunzione**. ICS calendario per rinnovi e intake sito web/lead (token). Token revocabili; non condividere URL che trapelano.



12.4 Licenza

Navigazione Licenza; titolo **Licenza app mobile**. Incolla la chiave con prefisso CUC2... dall'e-mail di consegna e assegna i posti. L'app web resta AGPL gratuita; l'app companion necessita posti.



12.5 Catalogo convenzioni

Navigazione **Catalogare**; titolo **Catalogo convenzioni**. Codici prodotto e tipi per accordi (inclusi codici personalizzati limitati). Codice sconosciuto rifiutato.

12.6 OAuth e-mail personale

Navigazione **OAuth mail**; titolo **OAuth e-mail personale**. Memorizza le app OAuth Google/Microsoft così le persone collegano caselle senza password. Solo gli admin app modificano le credenziali.

Percorsi completi per ruolo

Questo capitolo riassume cosa fai con esattamente un ruolo dall'inizio alla fine — senza leggere altri capitoli.

13.1 Percorso solo lettura

1. Accedi, apri CustomerCheck (deve essere autorizzato).
2. Leggi **Oggi**, **Panoramica**, **Aziende**, **Offerte**, **Soldi**.
3. Leggi azienda 360° e posta in arrivo; nessuna assegnazione, nessun import, nessun team.
4. **Questa settimana** in sola lettura (**Solo lettura**).

13.2 Percorso può modificare

1. Accedi; routine mattutina **Oggi** (sollecitare offerte, impegni, assegnare posta).
2. Crea/mantieni aziende; persone e offerte in 360°.
3. Sposta la pipeline; prendi in carico con **Lo prendo**; spunta checklist.
4. Mantieni **Compiti** e **I miei clienti** / **Piani**.
5. **Posta in arrivo**: assegna e rispondi con diritto di invio; collega **La mia e-mail**.
6. Opzionalmente **Importa**; **Questa settimana**: aggiungi impegni propri e rivedi la settimana scorsa.
7. **Team**: solo la propria riga.

13.3 Percorso può gestire il team

Tutto dal percorso membro, più:

1. **Team**: coaching, OOO, ridistribuzione, escalation, 1:1.
2. **Team e casella**: ruoli membri, IMAP/SMTP, cartelle, policy posta.
3. **Checklist**, Fonti di assegnazione, **Impegni**.
4. Risolvi **Conflitti**; **Cancella (GDPR)** sulle aziende.

13.4 Percorso amministratore dell'app

1. Come manager nello spazio di lavoro (bypass), più:
2. **Impostazioni dell'app**: **Accesso**, **Remines**, **Feed**, Licenza (CUC2), **Catalogare**, **OAuth mail**.
3. Mantieni elenco autorizzati e modalità di accesso (capitolo 15).
4. Assegna posti mobile; il web resta utilizzabile senza posti.

Errori, stati vuoti e messaggi

14.1 Validazione

Inserisci il titolo dell'offerta. Offerta senza titolo — imposta il titolo e salva.

Si prega di correggere i campi evidenziati. Errori obbligatori o di formato nei moduli (azienda, persona, accordo, ...) — controlla i campi evidenziati.

Sconosciuto stadio pipeline. Fase fuori Lead...Perdita — scegli una fase valida.

Scegli un codice ragione di perdita. Con **Perdita**, imposta un codice.

Inserisci un titolo di impegno. Impegno settimanale senza testo.

Lo slug «...» è già in uso. Scegli un altro nome breve.

14.2 Stati vuoti

Nessuna compagnia Crea la prima azienda o importa.

Nessuna offerta Crea un'offerta nella pipeline o in 360°.

Ancora nessuna attività Registra un'attività sull'azienda.

Ancora nessun piano account Avvia un piano in **Piani** o **Piano e collegamenti**.

Nessun accordo / Ancora nessuna licenza Crea un accordo.

Ancora nessuna mail / Niente di non assegnato Collega una casella o l'assegnazione è vuota.

Tutto fatto / Niente ha bisogno di attenzione in questo momento. Nessuna voce aperta in Oggi/panoramica.

Ancora nessun impegno questa settimana. Aggiungi un impegno o tocca un suggerimento.

14.3 Concorrenza e diritti

Offerta appena presa in carico Ricarica e chiedi eventualmente ridistribuzione al manager.

Impegno già chiuso Ricarica **Questa settimana**.

Puoi rivedere solo i tuoi impegni. Lascia gli altri impegni al titolare.

Solo lettura — chiedi a un membro di assegnarlo. Richiedi un ruolo di scrittura.

Gli spettatori non possono aprire il Team Board. Ruolo **Può modificare** o superiore.

14.4 Rete ed export

Esporta scaricato. Export GDPR/azienda riuscito.

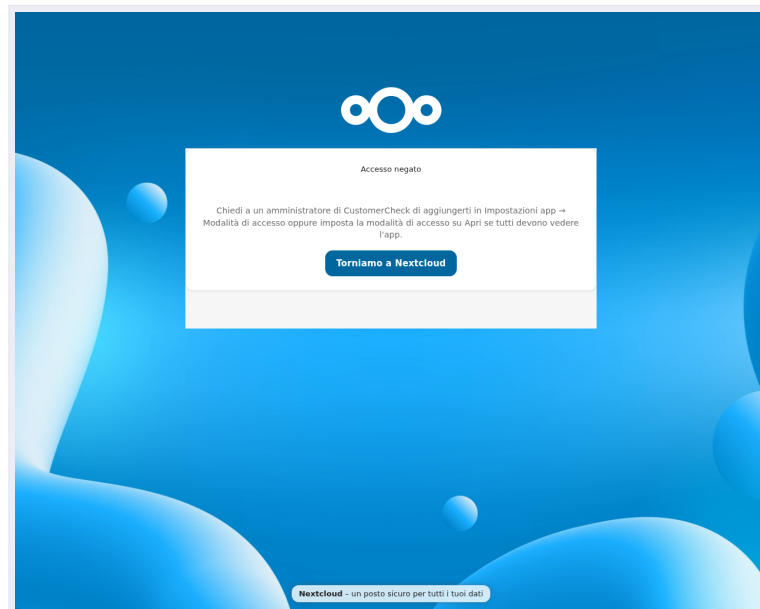
Esportazione non riuscita Riprova; se persiste, admin.

Sessione OAuth scaduta Riavvia la connessione in **La mia e-mail**.

Accesso negato

Quando **Modalità di accesso** è Limitata e il tuo account non è nell'elenco utenti/gruppi autorizzati né amministratore app o di sistema, CustomerCheck mostra la pagina **Accesso negato**.

Suggerimento UI tipico (tu informale): *La tua organizzazione limita l'accesso a CustomerCheck. Non sei nell'elenco utenti autorizzati e non appartieni a un gruppo consentito.* Più la nota di chiedere a un amministratore di autorizzarti in **Impostazioni dell'app** → **Modalità di accesso** o di impostare la modalità su Aperta.



15.1 Fail-closed con elenco vuoto

Se la restrizione è attiva e **nessun** utente e gruppo è autorizzato, solo gli amministratori dell'app possono usare CustomerCheck. La pagina impostazioni avvisa esplicitamente e chiede di aggiungere colleghi.

15.2 Cosa puoi fare

1. Verifica di usare l'utente Nextcloud corretto.
2. Chiedi a un amministratore dell'app di autorizzarti in **Accesso** o — deliberatamente — di impostare la modalità su Aperta.
3. I ruoli nello spazio di lavoro (**Solo lettura** vs. scrittura) sono diversi: l'app si apre, mancano azioni individuali.

Accessibilità

CustomerCheck punta a **WCAG 2.1 AA** nella famiglia Check (chrome ArbeitszeitCheck):

- Link di salto e navigazione principale etichettata (`aria-label`, `aria-current` sulla pagina attiva),
- focus tastiera visibile in navigazione, moduli e dialoghi,
- messaggi di stato tramite regioni live (`aria-live`) p. es. al caricamento panoramica/Questa settimana,
- schede azienda 360° come pannelli a schede con operazione da tastiera,
- contrasto tramite token del tema; nessun segnale di stato solo col colore senza testo.

16.1 Tastiera e larghezza schermo

Non ci sono scorciatoie globali specifiche dell'app oltre browser e Nextcloud. Moduli e menu (**Altro, Strumenti**) sono raggiungibili da tastiera.

L'UI è progettata per viewport stretti; le tabelle usano layout responsive. Il prodotto mira a un display utilizzabile da circa **320 px** di larghezza (shell Nextcloud e comportamento tastiera software sui telefoni).

16.2 Note

Helper automatici di contrasto e a11y esistono in sviluppo. In caso di problemi controlla tema e browser e contatta il supporto. L'app companion opzionale ha le proprie checklist a11y e non è coperta da questo manuale web.

Domande frequenti

Perché Team manca nella navigazione? Hai il ruolo **Solo lettura**, o la navigazione nasconde Team. Team richiede almeno **Può modificare**.

Perché Importa manca? Senza accesso in scrittura (**Solo lettura**) **Importa** non compare.

Perché mancano le Impostazioni dell'app? Solo amministratori dell'app e admin di sistema Nextcloud vedono questa voce.

Posso passare tra organizzazioni? No. Nella versione 1.6.184 il multi-spazio di lavoro è disabilitato — un libro per istanza senza selettore.

CustomerCheck sostituisce InvoiceCheck o la contabilità? No. Documenti e pagamenti restano in InvoiceCheck; le ore in ProjectCheck. CustomerCheck mostra segnali e rinnovi.

Perché Soldi o lavoro non fatturato è vuoto? App sorella mancante, cliente non collegato o dati ore affidabili mancanti — quindi nessun 0€ inventato.

Qual è la differenza tra impegni e promesse del cliente? Gli impegni **Questa settimana** sono promesse WIP interne. Le **Promesse del cliente** sono espresse al cliente.

La posta personale è mostrata al team? No. I messaggi personali correlati restano privati. Solo la casella del team configurata alimenta l'indice condiviso.

Serve una licenza mobile per l'app web? No. I posti CUC2 riguardano solo l'app companion (**Scarica l'app**).

Cosa fare in caso di accesso negato? Chiedi all'admin app l'autorizzazione in **Accesso** — capitolo 15.

Glossario

Vista 360° Pagina azienda con schede **Oggi**, **Persone**, **Offerte**, **Fatture e file**, **Piano e collegamenti**.

Porta dell'app Modalità di accesso ed elenco autorizzati in **Impostazioni dell'app** → **Accesso**.

Prendere in carico Assumere un'offerta senza titolare con **Lo prendo**.

CUC2 Prefisso delle chiavi di licenza mobile per l'app companion.

Può modificare Ruolo nello spazio di lavoro con accesso in scrittura.

Può gestire il team Ruolo manager nello spazio di lavoro: team, casella, conflitti, eliminazione GDPR.

Questa settimana Rituale settimanale con impegni WIP e revisione della settimana scorsa (Brief).

Fail-closed Accesso limitato senza elenco autorizzati: solo admin app.

Oggi Code giornaliera per solleciti, impegni, posta, rinnovi.

Promessa al cliente Impegni espressi al cliente (non WIP settimanale).

Solo lettura Ruolo nello spazio di lavoro in sola lettura.

OOO Copertura limitata nel tempo senza cambiamento di proprietà.

Pipeline Tutte le offerte come tabella o board con fasi fisse.

Slug Nome breve immutabile dell'azienda.

Panoramica Business pulse: salute del libro ed elenco di attenzione.

Assegnazione Assegnare posta condivisa non abbinata (e fonti opt-in) a un'azienda.

Impegno Obbligo settimanale interno in **Questa settimana**.

Catalogo di copertura

Mappatura delle capacità prodotto (CustomerCheck 1.6.184) su questo manuale — per QA.

Argomento	Stato	Capitolo
Porta app vs. ruoli WS / matrice	coperto	1, 13
Org singola (senza selettore)	coperto	1, 2
Accesso / navigazione per ruolo	coperto	2
Code Oggi	coperto	3
Panoramica (Pulse)	coperto	3
Questa settimana conferma/verifica	coperto	3
Elenco aziende / creare	coperto	4
Schede 360°	coperto	4
Persone / ruoli d'acquisto	coperto	4
Unione / export+eliminazione GDPR	coperto	4
Archiviare / ripristinare / filtro	coperto	4
Pipeline tabella/board	coperto	5
Fasi Lead→Vinto/Perso	coperto	5
Prendere in carico / codici perdita / checklist	coperto	5
Sequenze	coperto	5
Accordi 60/30/7/0/+7	coperto	6
Ore partner 15 min / 80 %	coperto	6
Soldi / InvoiceCheck	coperto	6
Attività / I miei clienti / Piani	coperto	7
Posta Personale/Team/Non assegnata	coperto	8
Flusso di assegnazione	coperto	8
Board team / OOO / massa / escalation / 1:1	coperto	9
Import CSV/JSON	coperto	10
Conflitti	coperto	10
Impostazioni WS tutte le sezioni	coperto	11
Impostazioni app tutte le sezioni	coperto	12
Accesso negato / fail-closed	coperto	15
Validazione e stati vuoti	coperto	14
Accessibilità WCAG / 320 px	coperto	16
FAQ / glossario	coperto	17, 18
UI companion mobile	aperto	solo nota; manuale separato

Argomento	Stato	Capitolo
Multi-spazio di lavoro	n/a	MULTI_WORKSPACE_ENABLED=false

Informazioni su Software by Design

Software by Design sviluppa app Nextcloud per organizzazioni che vogliono ospitare i propri dati — dalla rilevazione del tempo e progetti a magazzino, flotte e relazioni con i clienti. Ogni app funziona interamente sulla vostra istanza Nextcloud; le interfacce web sono gratuite (AGPL).

Azienda

- **Sito web:** <https://nextcloud.software-by-design.de/>
- **Partner & preventivi:** <mailto:info@software-by-design.de>
- **Segnalare un bug / suggerire un miglioramento:** <mailto:dev@software-by-design.de>

Supporto & contributo

CustomerCheck resta gratuito sulla vostra Nextcloud (AGPL). Segnalazioni di bug e idee sensate via GitHub o e-mail fanno parte della manutenzione open source — senza tempo di risposta garantito.

Nell'app

In **Impostazioni** → **Aiuto & supporto** (chip di navigazione talvolta ancora **Support us**) trovate le stesse opzioni del sito: preventivo partner, avvio, funzione su commissione e supporto volontario.

Check Partner (fatturabile)

Se la vostra organizzazione ha bisogno di assistenza pianificabile con fattura — avvio, pacchetti ore, e-mail prioritaria — scegliete **Check Partner**. È un servizio con preventivo e fattura, non una donazione.

- Pacchetti e condizioni sulla pagina supporto: <https://nextcloud.software-by-design.de/it/support/>
- Richiedere un preventivo partner: <mailto:info@software-by-design.de?subject=Richiesta%20Partner>

Altre opzioni fatturabili

- **Avvio & formazione** — configurazione remota o workshop per il team.
- **Funzione su commissione** — modifica delimitata con criteri di accettazione e data di consegna.
- **Licenze mobile & terminal ufficiali** — dove offerte per CustomerCheck; posti nominali con fattura.

GitHub Sponsors (volontario)

Supporto volontario senza SLA di fatturazione — gradito, ma facoltativo:

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

Nota legale

Questo manuale non sostituisce consulenza legale, fiscale o di conformità. Nomi di prodotti e marchi di terzi appartengono ai rispettivi titolari.

Index

- 360°, 9
- Accessibilità, 34
- Accesso, 3
- Accesso negato, 33
- Amministratore dell'app, 1
- Archivio, 11
- Attività, 17
- Azienda 360, 10
- Aziende, 9
- Aziende archiviate, 11
- Business Pulse, 8
- Casella del team, 25
- Catalogo, 37
- Catalogo convenzioni, 30
- Checklist, 14
- Circles, 27
- Coaching, 21
- Coda, 7
- Conflitti, 23
- Conflitto di modifica, 23
- CUC2, 30
- E-mail personale, 20
- Errori, 32
- Escalation, 22
- FAQ, 35
- Feed, 29
- Fonti di assegnazione, 27
- GDPR, 11
- Glossario, 36
- I miei clienti, 17
- ICS, 29
- Impegni, 27
- Impegno settimanale, 8
- Importazione, 23
- Impostazioni dell'app, 28
- Impostazioni spazio di lavoro, 25
- Integrazioni, 27
- InvoiceCheck, 15
- La mia e-mail, 19, 25
- Licenza mobile, 30
- Licenze, 15
- Modalità di accesso, 28
- Modelli checklist, 26
- Motivo di perdita, 14
- OAuth e-mail personale, 30
- Offerte, 13
- Oggi, 7
- OOO, 21
- Panoramica, 7
- Persone, 11
- Piani, 17
- Piano account, 18
- Pipeline, 13
- Posta in arrivo, 19
- Prendere in carico l'offerta, 14
- Promemoria, 29
- Pulse, 8
- Può gestire il team, 1, 31
- Può modificare, 1, 31
- Questa settimana, 7
- Restrizione di accesso, 1
- Riassegnare, 22
- Rinnovi, 15
- Ripristino, 11
- Ruoli, 1
 - percorsi, 31
- Sequenza, 14
- Soldi, 15
- Solo lettura, 1, 31
- Spazio di lavoro, 2
- Team, 21

Team e casella, 25
Titolare account, 17

Unione, 11

Vista pipeline, 26

Webhook, 29

WIP, 8