Software by Design
Nextcloud-apper

Kunder · Deals · Chase og coaching

CustomerCheck

Brukermanual

Sluttbrukerdokumentasjon for nettappen

I dag, pipeline, innboks, fornyelser og teamcoaching.

App-versjon	Språk	Dato
1.6.191	**Norsk**	**5. november 2026**

Innhold

Innledning i

1 Roller og tillatelser 1

2 Kom i gang 2

3 I dag — den daglige køen 3

4 Oversikt og Denne uken 5

5 Bedrifter — det delte registeret 5

6 Bedriftssiden — 360°-visningen 6

7 Deals og pipelinen 8

8 Lisenser, fornyelser og penger 9

9 Å gjøre, Mine kunder og Planer 10

10 Innboks — e-posttriage som når boken 11

11 Team-tavle og konflikter 12

12 Importer — få boken inn 13

13 Arbeidsområdeinnstillinger 14

14 App-innstillinger — admin-laget 15

15 Tilgang — app-døren 16

16 Companion-appen (CUC2) 17

17 Tilgjengelighet 18

18 Feilsøking og FAQ 19

19 Ordliste 20

20 Katalog — hver flate i oversikten 21

Om Software by Design 22

Support og bidrag 22

Register 23

Innledning

CustomerCheck er Nextcloud-appen for kundearbeid på instansen din: en delt bedriftsbok, en dealpipeline, lisenser og fornyelser, en tilordningsbar innboks, daglige og ukentlige ritualer og team-coaching — uten Salesforce og uten å erstatte regnskapet. Bokføringene blir i ProjectCheck, InvoiceCheck og TicketCheck; CustomerCheck lenker de kildene på én post og viser hva som forfaller nå. Web-appen er gratis under AGPL; Android-companionen krever et CUC2-lisenssete (kapittel 16).

Denne håndboken er organisert etter hva du prøver å gjøre, ikke etter menyelementer. Les kapittel 1 én gang for å kjenne rollen din, gjør den første runden i kapittel 2, og hopp deretter rett til det oppgavekapittelet du trenger — hver prosedyre står for seg. Katalogen i kapittel 20 avbilder hver skjerm til sitt kapittel, og «hvordan gjør jeg»-indeksen i kapittel 18 besvarer spørsmålene supporten hører oftest.

Status: app-versjon **1.6.191** (commit `23a7204`), 5. november 2026, norsk bokmål (profesjonell tone). Atlas Docs POLICY 3.5.15; produkt-farm `exit_met`.

Målgruppe: Bare se · **Kan redigere** · **Kan administrere team** · app-administratorer.

Du trenger: CustomerCheck-tilgang · en nettleser med JavaScript · app-admin-rettigheter til **App-innstillinger**.
Kapitler: 1 Roller · 2–9 Daglig arbeid · 10 Innboks · 11–12 Team & import · 13–14 Innstillinger · 15–16 Tilgang & companion · 17–20 Referanse.
Tone: løpende tekst bruker profesjonell du. Siterte UI-etiketter følger NB-lokalen, uendret.
Hurtigstart: logg inn → arbeid **I dag** → hold bedrift og deal levende → tilordne e-post → valgfritt **Denne uken**.

1 Roller og tillatelser

CustomerCheck holder to ulike spørsmål adskilt, og nesten enhver supporthenvendelse om «manglende knapper» viser seg å være en forveksling av dem. Det første er *app-døren*: kan du åpne CustomerCheck i det hele tatt? Døren styres av app-administratoren under **App-innstillinger** → **Tilgang** og forklares i detalj i kapittel 15. Det andre er din *arbeidsområderolle*: når du først er inne, hva kan du se og endre? Den rollen tildeles per person under **Team & postboks** og er temaet for dette kapittelet.

Denne versjonen kjører **ett** organisasjonsarbeidsområde per instans. Det finnes ingen arbeidsområdevelger og ingen annen bok; alle med dørtilgang arbeider i samme register, og bare din rolle avgjør hvor mye av det du kan røre.

1.1 De tre arbeidsområderollene

Bare se
: Lesetilgang til den delte boken: bedrifter, deals, oversikt, tilordnet innboks. Ingen skriveknapper vises, det er hverken **Importer** eller **Team**-tavle, og personlige løfter er utenfor rekkevidde. Rollen for revisorer, ledelse og alle som skal se pipelinen uten å kunne flytte den.

Kan redigere
: Den arbeidende salgsrollen. Du lager og endrer bedrifter, personer, deals, avtaler og oppgaver, du importerer poster, du tilordner og svarer innbokspost, og du gir dine egne ukeløfter. På **Team**-tavlen ser og redigerer du bare din egen rad.

Kan administrere team
: Alt ovenfor plus koordinasjonslaget: medlemsliste og roller, team-postboks, sjekklistemaler, konfliktløsning, GDPR-sletting, omdirigeringer, OOO-dekning og coachingvisningene på **Team**-tavlen. De fleste team gir den til én eller to ledere — ikke til hele gruppen.

1.2 Kompetansematrise

Kompetanse	Bare se	Kan redigere	Adm. team
Lese bedrifter, deals, oversikt, innboks	ja	ja	ja
Endre bedrifter, personer, deals, oppgaver	nei	ja	ja
Importere poster	nei	ja	ja
Lese / tilordne innbokspost	ja	ja	ja
Sende fra team-postboksen	nei	ja*	ja
Ukeløfter (**Denne uken**)	nei	egne	ja
Team-tavle, OOO, omdirigering, coaching	nei	egen rad	ja
Slette bedrift (GDPR) / løse konflikter	nei	nei	ja
Arbeidsområdeinnstillinger (**Team & postboks**)	nei	nei	ja
App-innstillinger (dør, lisens, feeds)	nei	nei	nei†

* Når lederen gir medlemmet senderettighet på den delte postboksen. † Bare app-administrator eller Nextcloud-systemadministrator — en instansrolle, ikke en arbeidsområderolle.

1.3 To roller som forveksles

App-administratoren er ikke en fjerde arbeidsområderolle. Det er et flagg på tilgangssiden som avgjør hvem som kan åpne **App-innstillinger** — dørmodus, tillatelsesliste, lisensseter, påminnelsesjobber

og feed-tokens. En app-admin som ikke også er arbeidsområdemedlem kan fortsatt ikke redigere en eneste deal; en teamleder uten admin-flagget ser alle skjermer unntatt **App-innstillinger**. I små installasjoner holder én person vanligvis begge — akkurat derfor blandes de sammen.

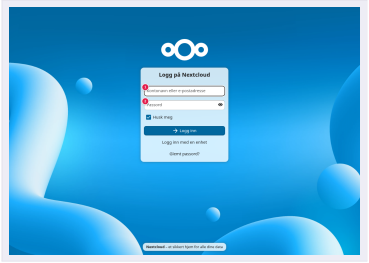
Ikke forveksle: et ukeløfte på **Denne uken** er internt pågående arbeid, ikke et *kundeløfte* på en bedrift; OOO-dekning viser vikarens arbeid uten noensinne å flytte eierskap; og **Prognose** på en deal er en forventning, ikke bokført cash.

2 Kom i gang

Dette kapittelet leder deg fra innloggingssiden til en fullført første runde: én bedrift, én person, én deal — og i morgen venter køen på deg. Ingenting her krever adminrettigheter — en konto med **Kan redigere** er nok.

2.1 Logg inn

1. Åpne din Nextcloud-adresse i nettleseren og skriv inn brukernavn (marker 1) og passord (marker 2). CustomerCheck bor i Nextcloud, så det er samme konto som for filer og kalender — det finnes ikke noe separat CRM-passord.
2. Åpne **CustomerCheck** fra app-menyen i topplinjen. Mangler elementet helt, er døren stengt for deg — se kapittel 15.

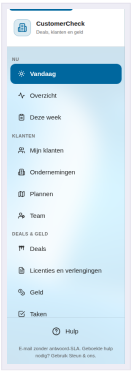


Marker 1: brukernavn — marker 2: passord. Samme Nextcloud-konto dekker hver Check-app på instansen.

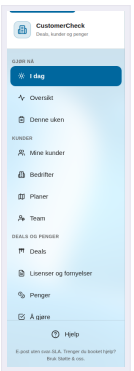
Står døren på begrenset modus og navnet ditt mangler på tillatelseslisten, får du ikke en nedtonet meny, men en dedikert side **Tilgang nektet** som forteller deg hvem du skal spørre (kapittel 15).

2.2 Finne veien

Sidefeltet grupperer alt etter det øyeblikket du trenger det, ikke etter datatype. **Gjør nå** holder den daglige rutinen — **I dag**, **Oversikt** og **Denne uken**. **Kunder** fører til **Mine kunder**, **Bedrifter**, **Planer** og, for ledere, **Team**. **Deals og penger** samler **Deals**, **Lisenser og fornyelser**, **Penger** og **Å gjøre**. Alt det operative — **Innboks**, **Min e-post**, **Konflikter**, **Importer**, **Team & postboks**, **App-innstillinger**, **Hent appen** og **Støtte & oss** — sitter under **Verktøy**.



Lederens sidefelt: **Team** og **Team & postboks** vises.



Medlemmens sidefelt: arbeidssettet uten admin-elementer.

Sidefeltet er ærlig om rollen din: elementer du ikke kan bruke, tegnes rett og slett ikke. En konto **Bare se** ser bare lesevisninger, og det finnes ingen URL-triks — åpne en skriveadresse direkte møter samme bom som menyen bruker.

2.3 Din første runde

Følg den én gang, og du har rørt ved hvert sentrale objekt:

1. Åpne **Bedrifter** og velg **Legg til selskap**. Skriv navnet nøyaktig slik kunden skriver det — si *Brandt & Söhne Maschinenbau*. Den foreslåtte sluggen blir permanent, så se på den før du lagrer (kapittel 5).
2. På den nye bedriftssiden åpner du fanen **Folk** og legger til personen du faktisk snakker med — *Miriam Lohse, kontorledelse* — og markerer henne **Primær kontakt** (kapittel 6).
3. Åpne **Deals**, velg **Ny deal** og lag *Vedlikeholdskontrakt 2027* på den bedriften med en omtrentlig verdi og en forventet lukkedato (kapittel 7).
4. Noter neste skritt på bedriften: en **Å gjøre**-post som *Intro-samtale — vedlikeholdsbehov*, med forfall om tre dager (kapittel 9).
5. Åpne **I dag** i morgen. Samtalen din ligger i køen med **Vis** og **Ferdig** — det er den daglige rutinen du gjentar (kapittel 3).

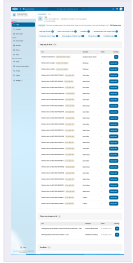
Ledere gjør en ekstra runde første dag: sjekk medlemmer og delt postboks under **Team & postboks** (kapittel 13), og se én gang på **Team**-tavlen slik at første mandagsgjennomgang ikke overrasker (kapittel 11).

3 I dag — den daglige køen

3.1 Hva I dag er til for

I dag er svaret på «hva trenger meg nå?». I stedet for å la deg lete gjennom bedrifter og deals, samler appen alt med en forfallskant i én side av køer: deals å jage, løfter du har gitt, kunder som venter på kontakt, deal-oppgaver, stagnerende planer, delt e-post uten eier, åpne redigeringskonflikter og kommende fornyelser. Ledere ser i tillegg kolleger som ser fastkjørt ut — siden tjener dermed som stand-up-tavle.

Sidens regel er enkel: en rad finnes fordi noe bærer en dato. Ferdig arbeid tømmer køen, og en tom kø ender med **Alt klart** — ikke med en skjult etterslep.



Marker 1: **I dag** i sidefeltet — siden du åpner først hver morgen. Hver kørad bærer innhold, bedrift, forfall og sine handlingsknapper.

3.2 Arbeid en kørad igjennom

Hver rad forteller deg fire ting med ett blikk: hva den handler om, hvilken bedrift den hører til, når den forfaller og hva du kan gjøre med den nå. Handlingene varierer per kø, men følger ett mønster — **Vis** tar deg til posten, **Ferdig** markerer det underliggende elementet som avsluttet, **Jeg tar den.** overtar en eierløs deal, og **Tilordning e-post** dirigerer en innboksmelding til en person eller bedrift.

1. Åpne **I dag** og ta den første ikke-tomme køen. Presserende sorterer seg øverst — stol på rekkefølgen.
2. Les raden: *Følg opp fornyelsestilbud — Nordwind Media GmbH — forfaller i dag*. Sier raden allerede nok, så handle direkte; ellers trykk **Vis** og arbeid fra bedriftssiden.
3. Avslutt med **Ferdig** eller radens egen handling. Raden forsvinner med en gang — det finnes ikke noe separat «lagre»-skritt for køarbeid.
4. Gå videre til neste ikke-tomme kø og gjenta til siden svarer **Alt klart**.

3.3 Grensetilfeller verdt å kjenne

- **Overta en deal.** En eierløs deal i jagekøen viser **Jeg tar den.** Ett klikk gjør deg til eier i samme øyeblikk; klikket en kollega først, sier appen at dealen nettopp ble tatt — last inn på nytt og ta en annen rad i stedet for å prøve blindt igjen.
- **Forfalt forsvinner ikke.** Rader forsvinner ikke ved midnatt. Et forfalt anrop ligger bare høyere i morgen — køen fortsetter å være ærlig om alderen.
- **E-post vil ha en beslutning, ikke en sletting.** Team-postboksrader forlater køen når meldingen er tilordnet eller bevisst markert behandlet — kapittel 10 dekker triage-flyten.
- **Lesekontoer** ser de samme køene men ingen handlingsknapper; siden er fortsatt den raskeste avlesingen av hva som brenner.

3.4 Køtypene i detalj

Hver kø på **I dag** svarer på et smalt spørsmål, og å vite hvilken du ser på, gjør raden enklere å lese:

Deal-jag
: åpne deals som har stått for lenge i et trinn eller nærmer seg **Forventet lukking** uten berøring. Tommelregelen: den med flest dager i samme trinn går først — alder er det stille tapetet ingen ser i et regneark.

Løfter
: dagens kant mot **Denne uken**: løftene du forpliktet deg til mandag, listet med firma og bevisfeltet de ber om ved lukking.

Berøring
: kunder hvis dekning blør: konti uten notert kontakt på lenge nok til at **Oversikt** allerede har flagget dem. Køen gjør underkjenningen til en konkret handling i stedet for en statistikk.

Oppgaver
: deal- og firmatilknyttede oppgaver med **Forfallsdato** i dag eller før i dag.

Planer
: kontoplaner (MAP) som har stagnert — inget trekk utført, ingen berøring notert.

Team-postboks
: umatchet delt e-post som venter på tilordning (kapittel 10) — synlig for alle med skriverett, slik at ingen viktig melding tilhører alles-eierskap og dermed ingens.

Konflikter
: uløste redigeringskollisjoner (kapittel 11). De forsvinner ikke ved å vente — hver koster en begrunnet beslutning.

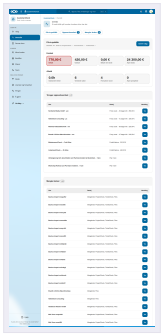
Fornyelser
: avfyrte avtalepåminnelser i 60/30/7/0/+7-kadensen (kapittel 8). Ingen av dem var en overraskelse for kalenderen — køen gjør dem bare til en handling i stedet for et notat.

Leseradene to ganger hvis du vil: først hodebunnen for hva som forfaller i dag, deretter resten for å plante om morgendagen. En kø er en jobbtilstand, ikke et arkiv — det du ikke gjør i dag, møter du rett og slett igjen i morgen, eldre.

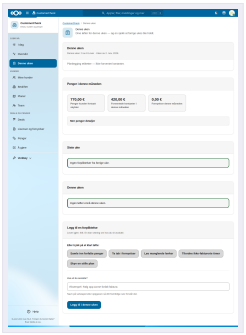
4 Oversikt og Denne uken

4.1 Oversikt — hvordan kundene har det

Oversikt er tretti-sekunders helsesjekken av boken: dekning per konto, deals som har beveget seg eller stått fast, fornyelser på horisonten og kundene ingen har rørt på uker. Den besvarer morgenspørsmålet «er boken sunn?» før **I dag** svarer «hva gjør jeg med det?». Dekning betyr her kontaktfriskhet — en bedrift med et nylig notert anrop regnes som dekket, en urørt på uker driver inn i et hull, og hull er det siden finnes for å vise.



Oversikt: helseavlesingen av hele boken.



Denne uken: egne løfter for den løpende uken.

Les den som et dashbord, bruk den som en liste: hver blokker lenker til bedriften, dealen eller køen bak — fra «det der ser feil ut» til den ekte posten er det ett klikk.

4.2 Denne uken — løfter du kan holde

Denne uken er der du forplikter deg til et lite, ærlig sett ukeløfter — anropene, e-postene og fornyelsene du har tenkt å fullføre før fredag. Du legger til et løfte med tittel og bedrift, uken samler dem per medlem, og ledere ser hele teamtavlen for mandagsgjennomgangen.

Et løfte har nøyaktig tre ærlige slutter: gjort (med notatet eller filen som beviser det), bevisst overført, eller forpasset slik at teamet kan se det. Det er meningen med ritualet — siden gjør forpliktelser synlige i stedet for å la dem forsvinne i en notisbok.

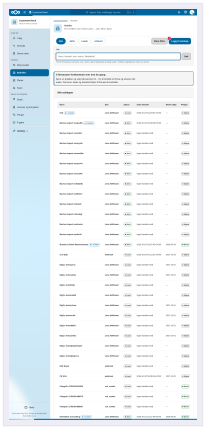
1. På mandag åpner du **Denne uken** og legger til den håndfull løfter du virkelig kan holde — for eksempel *send fornyelsestilbudet til Nordwind Media*.
2. I løpet av uken lukker du hvert løfte med **Ferdig** og et kort bevisnotat; appen ber om bevis med vilje, fordi et løfte uten spor er et ønske.
3. I gjennomgangen blir det som er igjen overført eller droppet åpent — siden er et speil, ikke en straff.

Terminologisjekk: dette er interne ukeløfter. Et *kundeløfte* — noe du fortalte kunden du ville levere — lever på bedriftens tidslinje og i deal-oppfølginger, ikke på denne tavlen.

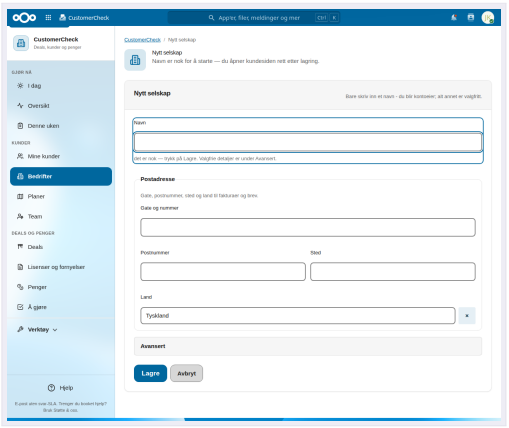
5 Bedrifter — det delte registeret

5.1 Registeret

Bedrifter er det fulle kunderegisteret: hver konto teamet arbeider med, dens status, eier og dekning i én liste. Søket treffer mens du skriver, filtre smalner etter status, og arkivbryteren holder døde kontoer tilgjengelige uten å fylle arbeidsvisningen. En rolle **Bare se** leser samme liste — det er én bok og alle leser den.



Marker 1: **Legg til selskap**. Listen viser status, eier og dekning per rad; arkiverte rader blir bak filteret.



Opprett-skjemaet spør om et navn; den foreslåtte sluggen er permanent.

5.2 Opprett en bedrift

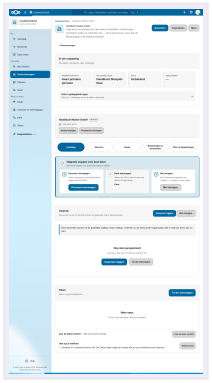
1. Trykk **Legg til selskap** og skriv navnet slik kunden skriver det på papir — *Hafenblick Consulting*, ikke et internt kallenavn. Duplikathint dukker opp mens du skriver; finnes bedriften allerede, åpne den i stedet for å dele posten.
2. Sjekk den foreslåtte sluggen før du lagrer. Sluggen mater lenker og integrasjoner og **kan ikke endres senere** — en feil slug betyr sammenslåing, ikke omdøping.
3. Velg landet fra den søkbare ISO-listen når faktura- eller skattekontekst betyr noe, og lagre. Du lander på bedriftssiden og blir automatisk dens **Kontoeier** — eierskap kan omdirigeres senere av en leder, men skaperen starter med det.
4. Legg deretter til den første personen (kapittel 6); en bedrift uten kontakt er et skall som køen ikke kan sende arbeid til.

5.3 Arkiv- og søkegrensetilfeller

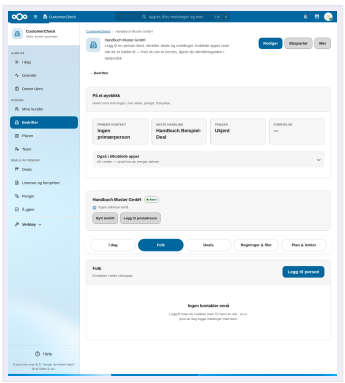
- **Arkivering er reversibel.** **Arkiv** parkerer kontoen og skjuler den fra køer og standardlisten; **Gjenopprett** bringer den tilbake med intakt historikk. GDPR-sletting er en annen, ugjenkallelig handling (kapittel 6).
- **Arkiverte rader svarer fortsatt søket** med arkivfilteret på — slik finner du en gammel konto før du oppretter et duplikat.
- **Duplikatnavn flagges**, slås ikke sammen stille. «%n firmanavn forekommer mer enn én gang» i overskriften betyr at to poster deler et navn; åpne begge og slå sammen (kapittel 6) før teamet splitter historikken sin.
- **Tom liste.** «Ingen selskaper enda» er bokstavelig — opprett den første for hånd eller kjør **Importer** (kapittel 12); ingenting i appen dikter opp kunder.

6 Bedriftssiden — 360°-visningen

Åpne *Nordwind Media GmbH* og du lander på 360°-siden: én skjerm som bærer alt teamet vet om kontoen. Overskriften bærer status, dekning og handlingslinjen; fanene under deler posten i arbeidsvisninger.



360°-overskriften: status, dekning og handlinger; fanene under organiserer posten.



Fanen **Folk** — roller, kontakter og den ene aktive primære kontakten.

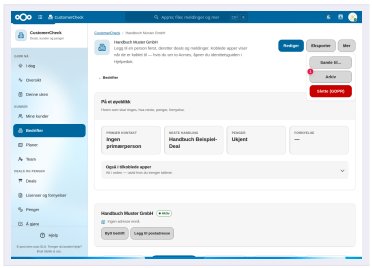
6.1 Overskriftshandlinger

Rediger åpner stamdata-skjemaet — samme felt som ved opprettelse, minus sluggen. **Eksporter** laster ned en datapakke av hele posten for overlevering eller revisjon. Alt destruktivt gjemmer seg under **Mer** — med vilje ett klikk dypere:

Samle til…
: folder denne bedriften inn i et mål du velger: personer, deals, avtaler, oppgaver og historikk flytter med, og kilden ender arkivert. Sammenslåing er svaret på duplikater — arkivering alene etterlater to halve liv.

Arkiv / Gjenopprett
: parkerer og avparkerer kontoen (kapittel 5). Reversibelt, og det normale sluttet for en tapt kunde.

Slette (GDPR)
: skrubber posten ved en sletteanmodning. Bare ledere, bak en eksplisitt bekreftelse, ugjenkallelig — anonymisering slår sletting, fordi fakturaspooret må bli i finans-appene.



Marker 1: **Arkiv** under **Mer** — destruktive handlinger ligger ett bevisst klikk dypere, ved siden av sammenslåing og GDPR-sletting.

6.2 De fem fanene

I dag
: den kontolokale køen: åpne oppgaver, kommende fornyelser og neste trekk bare for denne kunden.

Folk
: kontaktene. **Legg til person** registrerer navn, rolle, e-post og telefon; en person markert **Primær kontakt** er den e-post og fornyelser når som standard. Nøyaktig én aktiv kjøperrolle er tillatt — å sette en annen primær flytter flagget, det multipliserer det aldri.

Deals
: kontoens andel av pipelinen — samme trinn som kapittel 7, filtrert til bedriften.

Regninger & filer
bokførte fakturaer og den koblede **Filmappe**. Beløp kommer fra bokførings-appene (kapittel 8); dokumenter lander i mappen du kobler her — ikke i et parallelt CRM-lager.

Plan & lenker
kontoplanen (MAP) og søster-app-lenkene: ProjectCheck-prosjekter, TicketCheck-saker, InvoiceCheck-kunde. Lenking er det som får dekning, penger og saker til å dukke opp på denne siden.

6.3 Grensetilfeller

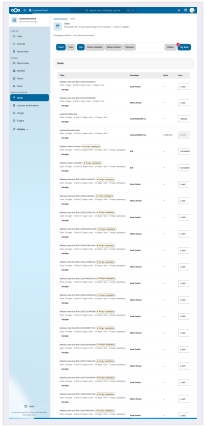
- **Dekning blør rødt ved forsømmelse.** Noterer ingen en kontakt på uker, advarer overskriften, og kontoen driver inn i hull-listen på **Oversikt** — motmiddelet er et notert anrop, ikke en innstillingsbryter.
- **Eksport vs. sletting.** En eksport tatt før en GDPR-sletting må bare lovlig beholde data hvis anmodningen tillater det; pakken er for migrasjon og revisjon, ikke en omvei rundt sletting.
- **Forberede et møte** bygger en briefing ut fra tidslinje, åpne deals og åpne oppgaver — den raskeste veien inn i et kundeanrop du ikke hadde forberedt.

7 Deals og pipelinen

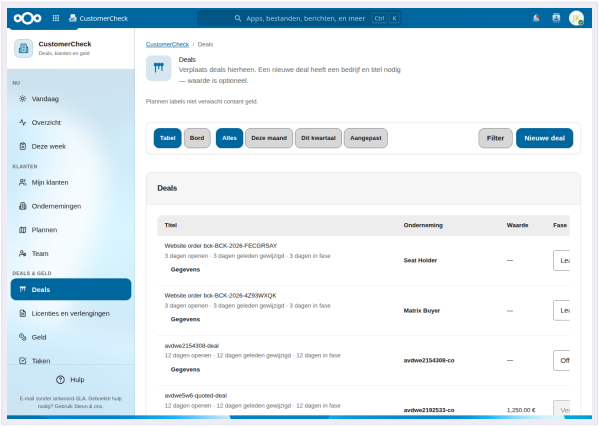
7.1 Slik fungerer pipelinen

En deal er et tilbud eller en mulighet bundet til nøyaktig én bedrift. **Deals** viser hele pipelinen som **Tabell** for sortering og skanning eller som **Tavle** som grupperer deals etter trinn; valget er ditt og blir husket per bruker under **Innstillinger**. Trinnene er bevisst faste: **Lead** → **Kontaktet** → **Tilbudt** → **Forhandling** → **Vunnet** eller **Mistet**. Faste trinn gjør pipelinen sammenlignbar på tvers av teamet — ingen dikter opp en privat kolonne «nesten vunnet».

Vunnet og **Mistet** er terminale. En deal som ender, forblir lukket for posten og åpner ikke igjen; en gjenoppvakt mulighet er en ny deal med egen ren historikk, ikke en oppstandelse.



Marker 1: **Ny deal**. Tavlen grupperer åpne deals etter trinn; *Mobile seats upgrade* sitter i **Forhandling**.



Ny-deal-dialogen: tittel påkrevd, bedrift, trinn, eier og en valgfri prognose.

7.2 Opprett og flytt deals

1. Trykk **Ny deal** (marker 1 på tavlen). Tittelen er påkrevd — skriv kundens prosjekt, ikke en intern kode: *CRM-utrullingsworkshop*, ikke *HAF-2026-07*.
2. Velg bedrift og starttrinn, sett **Eier** og, hvis nyttig, en **Prognose**-verdi og **Forventet lukking**. Prognosen mater forventninger på **Oversikt**; den bokføres aldri som penger.
3. Flytt dealen ved å dra kortet på tavlen eller redigere trinnet i tabellen. En deal parkert for lenge i ett trinn viser sin alder — og nettopp den alderen fører den inn i jagekøen på **I dag**.

4. Å lukke **Mistet** spør alltid om en **Tapsgrunn**. Skriv den ekte — pris, timing, ingen beslutning — fordi grunn-listen er den eneste ærlige inputen til neste pipeline-gjennomgang.

7.3 Overtagelser, sjekklister og sekvenser

Eierløse deals reklamerer med **Jeg tar den.**: ett klikk gjør deg til eier, og dealen faller ut av teamets jagekø. Klikker to samtidig, ser den andre at dealen ble tatt — last inn på nytt, boken har allerede besluttet.

Sjekklistemaler fra **Sjekklister** (kapittel 13) fester en trinnsekvens til deal-kortet — de kvalifiseringstrinnene teamet ditt har blitt enige om at hver tilbudt deal skal passere. Trinn hakes av på selve kortet, så en deal i **Tilbudt** bærer synlig sitt manglende oppdagelsessamtale i stedet for å gjemme det i noens hode.

7.4 Grenser som beskytter boken

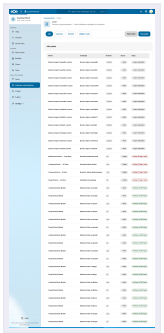
- **Ingen stille overskrivinger.** To som redigerer samme deal produserer en konfliktpost (kapittel 11), aldri en siste-skriver-vinner-post.
- **Prognose $\neq$ omsetning. Penger** (kapittel 8) teller bare det bokførings-appene bokførte; en rosa prognose blåser aldri opp kassevisningen.
- **Påkrevde felt er bevisst få.** Tittel og bedrift er de eneste harde kravene; resten finnes for å gjøre dealen gjenfinnbar og omtalbar senere.

8 Lisenser, fornyelser og penger

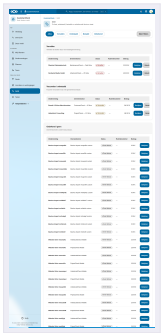
8.1 Lisenser og fornyelser

Lisenser og fornyelser holder de kommersielle avtalene bak kontoene: lisensabonnementer og partnerpakker, hver bundet til en bedrift og til produktkoder fra **Katalog** (kapittel 14). En **Ny avtale** registrerer type, produktkode, løpetid og verdi — for eksempel en `azc`-lisens for *Nordwind Media GmbH* eller en `pc`-pakke for *Hafenblick Consulting*.

Fornyelser er et kalenderproblem som appen løser for deg. Hver avtale produserer påminnelser i en fast kadens — **60, 30, 7 og 0 dager før, pluss 7 dager etter** fornyelsesdatoen — og hver påminnelse avfyres én gang per avstemmingsdato, ikke ved hvert sidelast. 60-dagers-merket er tidspunktet å sende fornyelsestilbudet; dag +7 er nådevækkingen før tilgangsspørsmål blir høylytte. Avfyrte påminnelser lander i fornyelseskøen på **I dag** og på bedriftssiden, så ingen «oppdager» en utløpsdato i etterkant.



Lisenser og fornyelser: avtaler med fornyelsesdatoer og påminnelser.



Penger: bokførte fakturaer og forfalte beløp fra søster-appene.

Partnerpakker bærer et timebudsjett. Bokførte timer ankommer i **steg på 15 minutter** — appen avviser vilkårlige minuttverdier fordi partnerfakturering går på kvarter — og avtalen advarer synlig når forbruket krysser omtrent 80 %, tidlig nok til å selge mer i stedet for å oversvømme stille. En **Leveringspakke** oppsummerer avtalen for kunden; *partnerposten* sender forbruksoppgjøret.

8.2 Penger — bare ærlige tall

Penger er en lesemodell, ikke en hovedbok. Den viser åpne og forfalte beløp nøyaktig slik bokførings-appene bokførte dem — InvoiceCheck-fakturaer og ProjectCheck-/TicketCheck-kundelenkene mater denne siden (kapittel 6 forklarer lenkingen). To konsekvenser:

- **Tom betyr ikke-koblet, ikke null.** Viser siden ingenting for en konto du vet har fakturaer, mangler søster-app-lenken eller selve appen — CustomerCheck printer aldri en falsk 0,00 kr for å fylle stillheten.
- **Penger er skrivebeskyttet her.** Du jager en ubetalt faktura ved å åpne underliggende posten i InvoiceCheck; CRM-siden følger *aktiviteten* (påminnelsesanropet på **I dag**), ikke bokføringen.

9 Å gjøre, Mine kunder og Planer

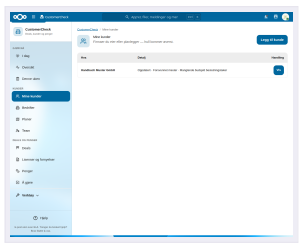
9.1 Å gjøre — oppfølgingslisten

Å gjøre er teamets åpne oppfølgingsliste: anrop, e-post, møter og notater med eier og forfallsdato. De fleste poster fødes på bedriftssiden — «notér, ikke husk» er regelen, fordi en oppgave på posten dukker opp i registeret, på **I dag** og i dekningen, mens en gul lapp dukker opp ingen steder.

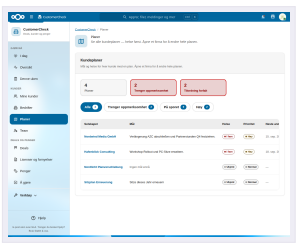
1. Lag posten på bedriften (*Intro-samtale — vedlikeholdsbehov*) eller direkte under **Å gjøre**, med type (**Ring**, **E-post**, **Møte**, **Notat**), en **Forfallsdato** og en **Eier**.
2. Å tilordne en kollega varsler henne — tilordning er en overlevering, ikke et forslag. Ditt eget filter *tilordnet meg* gjør siden til en personlig liste.
3. Ferdige poster lukker med ett klikk; et notat eller en fil på posten tjener også som det bevis et ukeløfte spør etter (kapittel 4).
4. Speil eventuelt postene i dine Nextcloud-oppgaver — lenken holder begge sider ærlige uten dobbel bokføring.



Å gjøre.



Mine kunder.



Planer.

9.2 Mine kunder — din egen flekk

Mine kunder er registeret filtrert til det du eier: kontoer hvor du er **Kontoeier** eller bærer planen. Siden er bevisst åpenhjertig om dekningshull — kontoer ingen har rørt nylig flyter opp øverst, fordi kunden du glemmer er kunden som forlater. Å arbeide listen igjennom er den andre daglige vanen etter **I dag**.

9.3 Planer — kontoplaner (MAP)

Planer holder de gjensidige handlingsplanene: de langvarige kontoplanene med mål, helse og de neste trekkene avtalt med kunden. En plan har en helseavlesning og en trinnsekvens; når den stagnerer — intet trekk gjort, ingen kontakt notert — driver den inn i **I dag**-køen som et dytt i stedet for å dø stille på en fane ingen åpner. Hold planer levende ved å gjøre trekkene, ikke ved å redigere helsefeltet.

9.4 Typer og eier-grammatikk

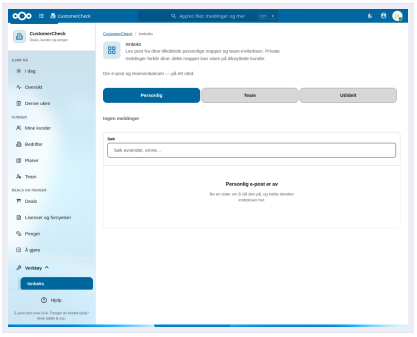
Valget av type er ikke kosmetikk — det driver rapportering og dekning. **Ring** og **E-post** regnes som kundeberøring og mater dekningen på bedriftsoverskriften og **Oversikt**-hullene. **Møte** teller også, men markeres som synkron tid. **Notat** er intern dokumentasjon: det forblir synlig i postens tidslinje og teller ikke mot kontaktfriskhet — en natt med notater gjenoppliver ikke et forsømt kundforhold i statistikken, og det er poenget.

Eier kombinert med **Forfallsdato** er det som gjør en oppgave til et konkret arbeidsfremmende verktøy i stedet for en huskelapp. En oppgave uten eier er et utkast — den dukker ikke opp i noens kø før noen eier den. En oppgave med eier men uten dato er bakgrunnsstøy; gir du den en dato, blir den kritisk når dagen kommer.

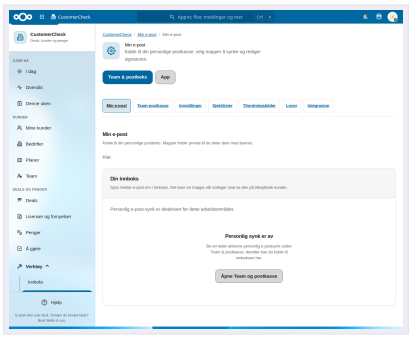
10 Innboks — e-posttriage som når boken

10.1 Hva innboksen samler

Innboks under **Verktøy** er broen mellom e-post og registeret. Den viser din egen tilkoblede postboks, den delte team-postboksen og meldingene som venter på en beslutning. Appen matcher automatisk avsendere til personer og bedrifter; det den ikke kan matche filtreres ikke vekk som spam — det venter i triage til et menneske sier hvor det hører hjemme. E-post skriver seg aldri selv på en post; tilordning er alltid din beslutning.



Innboks: egen e-post, team-postboks og umatchede meldinger i én triage.



Min e-post: din egen postbokstilkobling forblir privat.

10.2 Triage av en melding

1. Åpne meldingen. Forhåndsvisningen viser tråden og kandidatene appen matchet — en person, en bedrift eller *ukjent*.
2. **Matchet:** bekreft foreslåtte bedrift eller person med **Tilordning e-post**. Meldingen lander på postens tidslinje og forlater køen.
3. **Umatchet:** velg bedriften den hører til, eller bruk *legg til som ny bedrift* når en prospekt skriver første gang — opprettelse og tilordning skjer i ett steg, slik at førstekontakt-e-post aldri forsvinner i en videredistributionskjede.
4. **Ikke CRM:** marker den behandlet uten tilordning. Privat og fremmed e-post forlater køen bevisst, ikke stille.

E-posttriage er det samme arbeidet på en dedikert tavle for akkumuleringsdager — bare den umatchede listen, bygget for hastighet.

10.3 Send fra team-postboksen

Den **Delt postboks** sender som team-adressen, ikke som deg. Skriverett pluss leder-gitt senderett avgjør hvem som kan sende; selve sendingen bærer en idempotensnøkkel, så et gjentatt klikk eller en ustabil forbindelse aldri kan dobbeltsende samme svar til en kunde. Tråder sendt herfra er synlige for teamet — det er poenget med en delt adresse: kontinuitet når noen er borte.

10.4 Personvern og grenser

- **Min e-post forblir din.** Din personlige postbokstilkobling mater matchingen og lar deg notere relevant e-post; appen publiserer aldri din private korrespondanse til teamet.
- **Relatert er ikke delt.** En melding som motoren markerer *relatert* til en bedrift blir bare synlig på posten når du tilordner den — bevisst, når innholdet hører hjemme der.
- **Tilordningskilder** definerer hvilke postbokser og mapper innboksen i det hele tatt ser på (kapittel 13); en manglende kilde betyr manglende e-post, ikke mistet e-post.

11 Team-tavle og konflikter

11.1 Team-tavlen

Team er lederens koordineringsside — synlig for roller **Kan administrere team** og, i slank egen-rad-form, for hvert medlem **Kan redigere**. Hver rad er et menneske: hva de eier, hva som sitter fast, hva som trenger oppfølging og hvordan uken deres ser ut. Ledere bruker den for mandagsgjennomgangen, for 1:1-forberedelse og for å oppdage kollegaen hvis kø vokste raskere enn uken hans.

Tavlen besvarer tre spørsmål uten møte: hvem trenger hjelp (fastkjørte rader sorterer seg øverst), hvem er borte, og hva skjer i mellomtiden med arbeidet deres.

11.2 OOO — dekning uten eierskifte

Å markere et medlem som borte omdirigerer *ikke* dennes bok. Den utpekte vikaren ser den fraværendes forfalte arbeid inne i sitt eget **I dag** som dekningsrader — klart markert, klart midlertidig. Eierskap, kontohistorikk og prognoser blir hos det fraværende medlemmet, og akkurat slik skal det være: vikaren svarer anrop og sender fornyelsestilbudet, og ved tilbakekomsten er det ingenting å ta tilbake fordi ingenting noensinne dro.

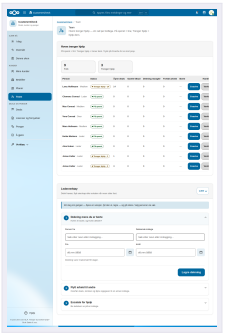
11.3 Omdirigering — når eierskap virkelig flytter

Ekte overleveringer — en avgang, et territoriebytte, en redning — kjører via **Tilordne på nytt**: deals, kontoer og løfter flytter sammen som ett bekreftet bundt, ikke objekt for objekt. Bundtet er eksplisitt slik at ingenting er halvflyttet: du gjennomgår hele settet, bekrefter én gang, og den nye eieren ser arbeidet dukke opp i sine køer i samme øyeblikk. Eskaleringer på tavlen markerer radene en leder bør se først.

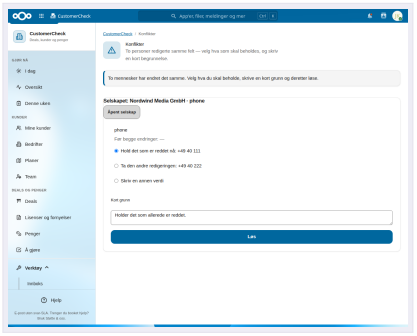
11.4 Konflikter — parallelle redigeringer gjort sikre

To personer som redigerer samme post samtidig kunne stille tilintetgjøre hverandres arbeid; CustomerCheck nekter å la det skje. Den andre lagringen produserer en **Konflikter**-post i stedet for å overskrive — ingenting går tapt, og ingenting slås heller sammen stille.

1. Åpne **Konflikter** under **Verktøy** (ledere ser alle åpne konflikter; merket dukker også opp på **I dag**).
2. Åpne posten: du ser begge versjonene side om side — hva hver redigerer endret.
3. Velg versjonen som overlever, skriv den obligatoriske begrunnelsen og lagre. Den tapende redigeringen slettes ikke — den blir i postens spor, så beslutningen er reviderbar senere.



Team: én rad per medlem — eget arbeid, fastkjørte punkter, OOO.



Konflikter: parallelle redigeringer venter på en menneskelig beslutning.

Hvorfor en konflikt og ikke auto-sammenslåing: kundeposter tåler blind sammenslåing enda dårligere enn kode — en adresse som er halv gammel gate, halv ny gate, er ikke et kompromiss, det er en datafeil med godkjennelsesstempel. Den obligatoriske begrunnelsen tvinger beslutningen ut i det åpne.

12 Importer — få boken inn

Importer under **Verktøy** fyller et tomt register eller fyller opp et levende. Det krever en skriverolle — kontoer med **Bare se** ser det aldri, fordi en dårlig import er en masse-redigering, ikke en lesning.

12.1 Kilder

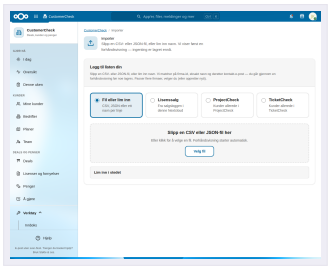
CSV / JSON
: den klassiske veien: en regneark-eksport fra ditt gamle verktøy. Et bedriftsnavn alene er allerede nok — ekstra kolonner (by, land, kontakt-e-post) tas med når overskriftene passer.

Bare navn
: lim inn en enkel liste, ett navn per linje, når målet bare er «få registeret startet». Detaljer fylles senere via normal redigering.

Søster-apper
: hvis ProjectCheck eller TicketCheck allerede holder kunder på denne instansen dukker flisene deres opp som kilder — import lenker postene i stedet for å duplisere dem.

12.2 De to trinnene som beskytter deg

1. Slipp filen eller velg kilden. Appen parser den og viser en *forhåndsvisning*: hvor mange rader, hvilke kolonner den gjenkjente, hvilke navn som ser ut som duplikater av poster du allerede har.
2. Les forhåndsvisningen ærlig — duplikathint og umappede kolonner er advarsler, ikke dekorasjon. Bekreft deretter med *importer utvalg*. Bare det du sjekket kommer inn i registeret.



Forhåndsvisning-først-designet finnes fordi importer er den billigste måten å skape tusen feil på én gang. En skjev CSV er enklere å rette i forhåndsvisningstabellen enn inne i førti bedriftsposter.

12.3 Grensetilfeller

- **Duplikater.** Navn som matcher eksisterende bedrifter flagges i forhåndsvisningen; hopp over dem eller importer og slå sammen etterpå (kapittel 6) — registeret slår ikke sammen selv.
- **Delvise feil.** Rader som feiler validering listes, droppes ikke stille — rett filen eller opprett de få for hånd.
- **Forhåndsvisning koster ingenting.** Den skriver ingenting; du kan prøvekjøre en import så ofte du vil.
- **Etter importen** oppfører de nye bedriftene seg som håndopprettede — de trenger personer, en eier og den første noterte berøringen før dekning betyr noe.

13 Arbeidsområdeinnstillinger

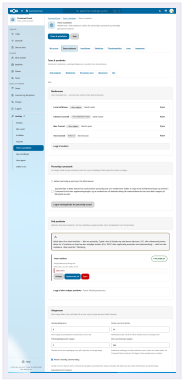
Arbeidsområdeinnstillingene deler rent hva hvert medlem justerer for seg selv og hva ledere justerer for teamet. Alle får **Min e-post**, **Innstillinger** og **Integrasjon**; leder-seksjonene bor under **Team & postboks** og dens naboer.

13.1 Personlige innstillinger

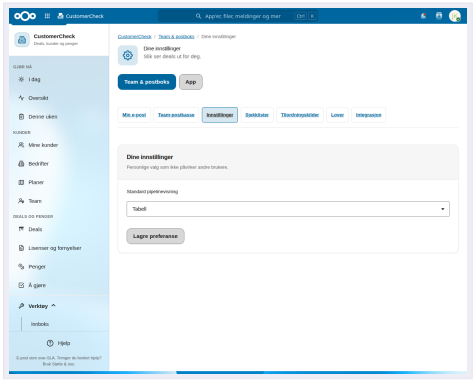
Min e-post
: kobler din egen postboks (IMAP), slik at innboksen kan matche din e-post til poster. Tilkoblingen er personlig: appen leser for matching, din private korrespondanse blir aldri team-innhold (kapittel 10).

Innstillinger
: holder standardene dine — mest synlig om **Deals** åpner som **Tabell** eller **Tavle**. Den er per bruker; å endre den rører aldri en kollegas visning.

Integrasjon
: lenker det ytre: kalendere for oppfølginger, Nextcloud-oppgaver for oppgaver, filmapper for bedrifter. Hver integrasjon lister sin tilstand, så en brutt lenke er synlig i stedet for stille fraværende.



Team & postboks: medlemmer, roller og den delte postbokstilkoblingen.



Innstillinger: ditt eget pipeline-standard og personlige valg.

13.2 Leder-seksjoner

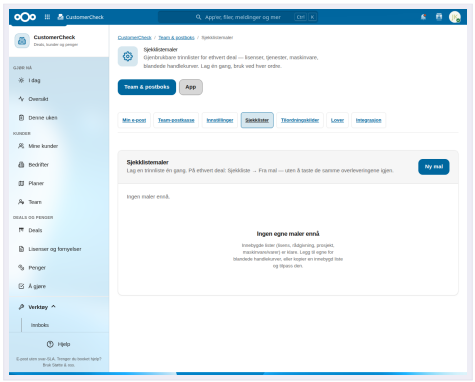
Team & postboks
: administrerer medlemmer og deres arbeidsområderoller (kapittel 1) pluss den delte postboksen: IMAP/SMTP-tilkobling, overvåkede mapper og sendepolitikken som avgjør hvilke medlemmer som kan sende som team-adressen. Test tilkoblingen her før du beskylder innboksen for stillhet.

Sjekklister
: er trinnmalene deals kan bære (kapittel 7). En mal navngir trinnene én gang — oppdagelses-

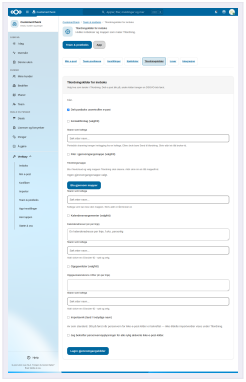
samtale, tilbud sendt, sikkerhetsgjennomgang — slik at hvert deal-kort kan kjøre samme ærlige sekvens.

Tilordningskilder
erklærer hvor gjennomgangselementer og innbokskilder kommer fra, per kilde og GDPR-bevisst: postbokser, mapper, kalender-URI-er. En avslått kilde produserer ingen elementer — by design, ikke av bug.

Lover / Sirkel
styrer ukeløfte-ritualet: hvem gjennomgår og via hvilke sirkler gjennomgangen roterer (kapittel 4).



Sjekklister: gjenbrukbare trinnmaler for deals.



Tilordningskilder: gjennom- gangskilder og innbokskilder, per kilde og GDPR-bevisst.

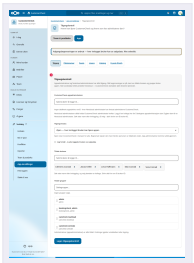
Tommelregel: rører en innstilling én person, bor den i de personlige seksjonene; endrer den hva hele teamet ser — postboks, roller, kilder — er det en lederseksjon, og menyen tegner den bare for ledere.

14 App-innstillinger — admin-laget

App-innstillinger er bare synlig for app-administratorer (kapittel 1). Alt her er instans-omfattende: døren, lisensseter, påminnelsesjobber, feeds, produktkatalogen og system-e-post. En feil bryter på disse sidene rammer hver bruker, så seksjonene er få og hver er navngitt etter sin effekt.

14.1 Tilgang

Tilgang eier døren: tilgangsmodusen (**Åpen — hver innlogget bruker kan åpne appen** vs. begrenset med tillatelsesliste), de tillatte brukerne og gruppene og selve app-admin-flagget. Marker 1 på skjermbildet er skjemaet som avgjør alt det. Den fulle adferden — inkludert den fail-closed tomme listen — dokumenteres i kapittel 15.



Marker 1: tilgangsskjemaet — modus, tillatelsesliste og admins på ett sted. En tom liste i begrenset modus stenger feil-sikker: bare app-admins kommer fortsatt inn.

14.2 Automatisering og integrasjoner

Påminnelser
planlegger bakgrunnsarbeidet: fornyelsespåminnelser (60/30/7/0/+7-kadensen fra kapittel 8),

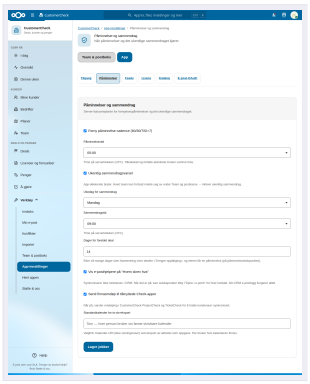
digest-e-poster og jobblisten som viser når hver løper sist avfyrte. En stoppet jobb betyr ferske køer — se her først når **I dag** ser mistenkelig tom ut.

Feeds
: utsteder ICS-feeds og webhook-tokens som fører CustomerCheck-datoer og -hendelser utad — fornyelsespåminnelser inn i en delt kalender, køhendelser inn i en chat. Tokens roteres: roter når en lenke lekker, del aldri én på tvers av verktøy.

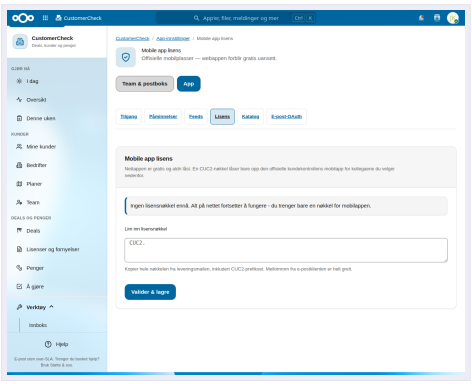
Katalog
: vedlikeholder produktkodene (kapittel 8) som avtaler kan referere. En inaktiv kode forsvinner fra *nye* avtaler mens eksisterende beholder den — historikken forblir ærlig.

Lisens
: administrerer CUC2-companion-seter: hvor mange mobilbrukere kan koble til, hvem som holder et sete. Web-appen forblir gratis under AGPL — seter begrenser bare telefonen (kapittel 16).

E-post-OAuth
: og *personlig e-post* konfigurerer instans-side OAuth og den system-e-post- infrastrukturen som team-postboks og personlige tilkoblinger hviler på.



Påminnelser: jobbplan og siste kjøringer — første stopp når påminnelser tier.



Lisens: CUC2-companion-seter administreres på weben, ikke på telefonen.

Grensesjekk: en teamleder som ikke finner en av disse seksjonene mister ikke rettigheter ved et uhell — menyen er korrekt. App-innstillinger svarer bevisst instansen, ikke arbeidsområdet.

15 Tilgang — app-døren

15.1 To moduser

Døren konfigureres under **App-innstillinger** → **Tilgang** og kjenner nøyaktig to moduser:

Åpen — hver innlogget bruker kan åpne appen
: Alle med et Nextcloud-login når CustomerCheck. Den naturlige modusen for en dedikert CRM-instans hvor hver konto er personale.

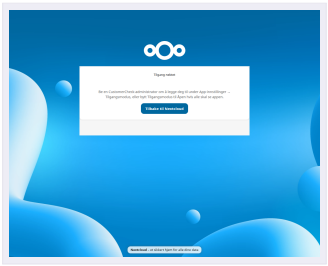
Begrenset med tillatelsesliste
: Bare brukere og grupper på listen passerer døren; alle andre får **Tilgang nektet**. Modusen for delte instanser hvor Nextcloud huser flere mennesker enn salgsteamet.

Modusendringen gjelder med en gang — ingen utlogging, intet cache-vindu. En tillatt gruppe virker som gruppe: legg en nyansatt i gruppen i Nextcloud-brukeradministrasjonen, og døren åpner for dem ved neste forespørsel, uten å røre CustomerCheck igjen.

15.2 Fail-closed by design

Begrenset modus med en **tom** tillatelsesliste faller ikke tilbake til åpen — den stenger døren for alle unntatt app-administratorer. Det er bevisst: en dør som stille åpner når den er feilkonfigurert, er ikke en

dør. Ser teamet ditt plutselig **Tilgang nektet** etter en admin-økt, er det første å sjekke om listen ble tømt mens begrenset forblev på.



Tilgang nektet: blokkeringssiden for brukere utenfor listen — et ærlig stopp, ikke en død lenke.

15.3 Blokkert? Hva du sjekker

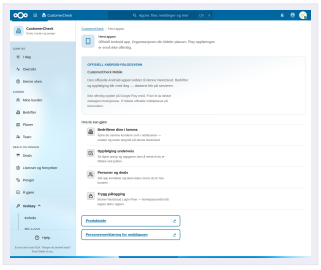
1. **Menyelement helt fraværende:** døren er begrenset og du er ikke listet — eller appen er deaktivert instans-vidt. Spør app-administratoren før du antar en bug.
2. **Siden Tilgang nektet:** du er autentisert men utenfor listen. Siden er svaret, ikke problemet — be om tilgang hos den som eier **App-innstillinger** → **Tilgang**.
3. **Inne men uten skriveknapper:** det er ikke døren — arbeidsområderollen din er **Bare se** (kapittel 1). Annet lag, annen eier: teamlederen under **Team & postboks** retter roller.
4. **App-innstillinger usynlige:** du er ikke app-administrator. Admin-flagget bor på samme **Tilgang**-side — bare en eksisterende admin eller Nextcloud-systemadministratoren gir det.

Én-setnings-sammendraget for admins: døren avgjør hvem som kan åpne appen, arbeidsområderollen avgjør hva de kan gjøre inne — og en tom begrenset liste låser alle ute, deg inkludert hvis du fjerner deg selv.

16 Companion-appen (CUC2)

16.1 Hva companionen er

CustomerCheck på telefonen er en følgesvenn, ikke en port: Android-appen snakker med samme Nextcloud-instans og samme bok, bygget for de to minuttene mellom møter — sjekk dagens kø før du går inn, noter anropet i heisen. Web-appen forblir den fulle arbeidsplassen og gratis under AGPL; companionen krever et **CUC2**-lisenssete, administrert på weben under **App-innstillinger** → **Lisens**. **Hent appen** under **Verktøy** viser installasjonsveien og setetilstanden din.



16.2 Navigasjon og webspeilet

Fem bunnfaner speiler web-boken: *I dag*, *Bedrifter*, *Deals*, *Avtaler* og *Innstillinger*. En bedrift på telefonen er samme 360°-post som på weben — personer, deals, avtaler og oppgaver inkludert — og en deal tatt på telefonen er tatt for alle. Skriving krever samme skriverolle som på weben pluss et gyldig CUC2-sete; det finnes ikke et annet tillatelsessystem å lære.

16.3 Offline og utboksen

Companionen behandler tilkobling som vær, ikke som et krav:

Ingen internettilkobling
: banneret som dukker opp når enheten går offline. Lesing fortsetter fra siste synk.

Lagre for senere synkronisering
: lagre-handlingen som tilbys offline — CRM-notater og aktiviteter køer i stedet for å feile.

Lagret på denne telefonen — synkroniseres når du er online
: bekreftelsen på at en post gikk til utboksen.

Venter på synkronisering
: køtilstanden på posten til opplastingen lykkes; synkede notater dukker deretter opp igjen under **I dag** og på bedriftens tidslinje på weben.

Ingenting i køen går tapt ved gjenkobling, og ingenting lastes opp to ganger — utboksen spiller av én gang, i rekkefølge. Det den ikke kan, er å dikte opp data som aldri ble lagret: drepte du appen midt i en redigering, var det ingenting å køe.

16.4 Seter og enhetsinnstillinger

Lisensseter er et instansanliggende, bevisst: telefonen leser sin setetilstand fra serveren og forteller deg *lisensseter administreres av din IT i CustomerCheck på weben* i stedet for å tilby en in-app-kjøpsomvei. Enhetsinnstillinger dekker utseende, språk, biometrisk opplåsing og lås-ved-forlatelse — alt lokalt på telefonen, ingenting av det rører boken.

17 Tilgjengelighet

CustomerCheck er bygget for WCAG 2.1 AA, samme standard som hele Check-suiten legger på seg selv. Dette kapittelet samler hva det betyr i daglig bruk — og hva du gjør når noe likevel står i veien.

17.1 Tastaturdrift

Hver flyt fungerer uten mus. **Tab** og **Skift+Tab** vandrer siden i dokumentrekkefølge — sidefelt, innhold, handlinger; **Enter** aktiverer lenker og knapper, **Mellomrom** veksler avkrysningsbokser, **Escape** lukker dialoger og **Mer**-menyen. Tavlevisningen beholder ekte knapper per korthandling, så å ta en deal eller lukke en oppgave er et tastetrykk, ikke et dra-bare-grep. En synlig fokusring følger hvor du er — nettleserens egen fokusramme undertrykkes aldri.

Dialoger er ekte `<dialog>`-elementer: fokus flytter inn ved åpning, holdes fanget mens dialogen lever, og vender tilbake til utløseren ved lukking. Det finnes ingen `window.confirm`-feller noe sted i appen.

17.2 Visuell tilgang

- **Kontrast** bruker Nextcloud-tema-tokens, så ditt instanstema og høykontrastmodus bæres inn i appen; status er aldri bare farge — merker parer farge med et ikon og en tekstetikett.
- **Zoom og smale skjermer:** layouten er mobile-first og forblir brukbar ned til cirka 320 px uten horisontal rulling; ved 200 % zoom flyter tabeller om til etiketterte kort i stedet for å klippe.
- **Redusert bevegelse** respekteres — bekreftelser og overganger kollapser til umiddelbare endringer når OS-et ber om det, og forced-colors-modus holder fokus og tilstandsformer intakte.
- **Tryggmål** når 44 px-gulvet (48 px for primære og destruktive handlinger), så appen forblir betjenbar i telefonnettleseren, ikke bare i companionen.

17.3 Skjermlesere

Landemerker og overskrifter beskriver sidestrukturen: sidefeltet er et navigasjonslandemerke med gjeldende side markert `aria-current`, hver tabell beholder headercellene sine, og skjemafelt bærer ekte etiketter — aldri placeholder-bare-tips. Asynkron tilbakemelding (køoppdateringer, lagringer, feil) annonseres via `aria-live`-regioner, og hver feltfeil er bundet til sin input med `aria-invalid` pluss en inline-melding ved siden av kontrollen, slik at en skjermleserbruker hører samme forklaring som en seende leser.

17.4 Hvis noe blokkerer deg

Tilgjengelighetsbugs behandles som produktbugs, ikke funksjonsønsker: rapporter dem via **Hjelp**-lenken i appens fotnote eller via GitHub Issues, med sidenavn og den hjelpeteknologien du bruker. Den raskeste manuelle testen er tastatur-bare-lykkeveien — innlogging til **Ferdig** — pluss en 200 % zoomrunde over **Bedrifter** og **I dag**.

18 Feilsøking og FAQ

18.1 Feil og hva de betyr

Hver melding du sannsynligvis møter, i den rekkefølgen du møter den. Mønsteret er alltid det samme: meldingen sier hva som skjedde, denne listen sier hvorfor og hva du gjør.

Tilgang nektet
: Du er utenfor dørens tillatelsesliste — kapittel 15, ikke et rolleproblem.

Selskapets navn er nødvendig. / Skriv inn en kort tittel for denne dealen. / Skriv inn en løftetittel.
: Et påkrevd felt er tomt — den nevnte kontrollen er den som skal rettes; ingenting annet blokkerer lagringen. Tap vil også ha sin **Tapsgrunn**.

Legg til en kort grunn (minst 3 tegn).
: Konfliktløsninger og GDPR-handlinger krever en skriftlig begrunnelse (kapittel 11); én ærlig setning er nok.

Deal overtatt. / Noen andre har allerede håndtert denne meldingen. Last Tilordning på nytt og prøv igjen.
: To trykket **Jeg tar den.** eller triaget samme e-post; boken har allerede valgt — last inn på nytt og ta en annen rad (kapitlene 3 og 10).

Et selskap med denne korte adressen eksisterer allerede. Åpne den i stedet for å lage en kopi.
: Sluggen er tatt. Åpne den eksisterende posten — sluggen er permanent, så appen beskytter den i stedet for å forke den (kapittel 5).

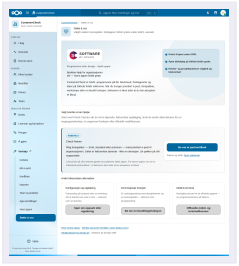
En gyldig idempotensnøkkel er nødvendig for å sende fra den delte postboksen.
: Team-postboks- sendingen ble gjentatt uten nøkkelen sin — send på nytt fra dialogen i stedet for å gjenta forespørselen for hånd (kapittel 10).

Ingen selskaper / deals / avtaler enda
: Bokstavelige tom-tilstander: opprett første posten eller kjør **Importer** (kapittel 12); appen fyller aldri lister med eksempler.

Alt klart
: Ikke en feil — **I dag** som rapporterer at alle køer er avverket (kapittel 3).

Penger viser ingenting for en konto med fakturaer
: Søster-app-lenken mangler eller InvoiceCheck er ikke installert — CustomerCheck fabrikkerer aldri nuller (kapittel 8).

Team / Importer / App-innstillinger mangler i menyen
: Rollen, ikke en bug: **Bare se** skjuler skriveflater, ikke-admins skjuler **App-innstillinger** (kapittelene 1 og 15).



18.2 FAQ — «hvordan gjør jeg…?»-indeksen

…komme inn i appen i det hele tatt?
: Dørproblem — kapittel 15; listans eier sitter under **App-innstillinger** → **Tilgang**.

…starte morgenen min?
: **I dag**-køer først, så **Oversikt**-hull — kapitlene 3 og 4.

…notere et kundeanrop?
: På bedriften eller under **Å gjøre** — kapittel 9.

…skyve en deal fremover?
: Dra på **Tavle** eller rediger trinnet — kapittel 7; terminale trinn forblir lukkede.

…håndtere en kunde som forlater?
: **Arkiv** i normaltilfellet, **Slette (GDPR)** ved sletteanmodning — kapittel 6.

…dekke en feriekollega?
: OOO på **Team**-tavlen, ikke omdirigering — kapittel 11.

…få CustomerCheck på telefonen min?
: **Hent appen** pluss et CUC2-sete — kapittel 16.

…rette en fordoblet bedrift?
: **Samle til…** på duplikatet — kapittel 6.

…fornye en lisens i tide?
: Stol på 60/30/7/0/+7-påminnelsene eller sjekk køen — kapittel 8.

…rapportere et problem?
: **Hjelp** i navigasjonsfoten, eller **Støtte & oss** — rapportlenken legger ved app-versjon og side, aldri dataene dine.

18.3 Ikke bugs — bevisst design

- **Ingen organisasjonsvelger.** Versjon 1.6.x kjører én bok per instans; et annet register er en annen installasjon.
- **Ukeløfter** $\neq$ **kundeløfter.** Tavlen sporer interne forpliktelser; kundeforpliktelser lever på posten (kapittel 4).
- **Personlig e-post forblir privat. Min e-post** mater matching, ikke publisering (kapittel 10).
- **CUC2 begrenser bare telefonen.** Web-appen trenger ikke noe sete og forblir AGPL (kapittel 16).

19 Ordliste

Domenetermer en ny leser møter i CustomerCheck og i denne håndboken. UI-etiketter oversettes i selve appen — denne listen forklarer konseptene bak.

360°-visning
bedriftssiden: overskrift pluss de fem fanene som bærer alt kjent om en konto (kapittel 6).

Kontoeier
medlemmet ansvarlig for en bedrift; satt ved opprettelse, flyttbar via **Tilordne på nytt** — driver **Mine kunder** og kø-rutingen.

Tillatelsesliste
bruker- og gruppelisten som passerer døren i begrenset modus (kapittel 15).

App-dør
tilgangslaget som avgjør om du i det hele tatt kan åpne CustomerCheck — uavhengig av arbeidsområderollen din.

Overtagelse
å ta en eierløs deal med **Jeg tar den.**; eierskapet flytter i samme klikk.

Dekning
kontaktfriskhet per konto — en nylig rørt bedrift er dekket, en forsømt driver inn i hull-listen på **Oversikt**.

CUC2
lisensprefikset for companion-seter; begrenser Android-appen, aldri weben (kapittel 16).

Fail-closed
dørens svar på begrenset modus med tom liste: ingen uten app-admins kommer inn (kapittel 15).

Idempotensnøkkel
tokenet som gjør en gjentatt sending ufarlig — samme e-post kan aldri gå ut to ganger fra den delte postboksen.

MAP
gjensidig handlingsplan — den langvarige kontoplanen under **Planer**; stagnerende planer dukker opp på **I dag**.

OOO
out of office: vikardekning uten eierskifte (kapittel 11).

Utboks
companionens offline-kø — lagret-nå-synker-senere poster som spilles av én gang når tilkoblingen vender tilbake.

Pipeline
den faste deal-stigen **Lead** → **Kontaktet** → **Tilbudt** → **Forhandling** → **Vunnet** / **Mistet**.

Løfte (uke)
en intern forpliktelse på **Denne uken** med bevis ved lukking — ikke et løfte til en kunde.

Relatert e-post
en melding som motoren binder til en bedrift eller person uten teamsynlighet før du tilordner den.

Sekvens
sjekklistetrinnene festet til et deal-kort fra en **Sjekklister**-mal.

Avstemmingspåminnelse
en fornyelsespåminnelse som avfyres én gang per avstemmingsdato, slik at 60/30/7/0/+7-kadensen aldri spammer.

Slug
bedriftens permanente korte adresse — valgt ved opprettelse, uforanderlig etterpå.

20 Katalog — hver flate i oversikten

Hver skjerm i appen, dens menyvei og kapittelet som forklarer den. Merk denne siden når du vet hvor du er, men ikke hva skjermen er til.

Flate	Hva den gjør	Kapittel
I dag	daglige køer — deals, e-post, løfter, fornyelser, konflikter	3
Oversikt	bokens helse: dekning, fastkjørte deals, fornyelseshorisont	4
Denne uken	egne ukeløfter og gjennomgangen	4
Mine kunder	dine eide kontoer og dekningshull	9
Bedrifter	hele registeret: søk, filtre, arkiv, opprett	5
Bedrift 360°	én konto: overskrift, fem faner, sammenslåing/arkiv/GDPR	6
Planer	kontoplaner (MAP): mål, helse, neste trekk	9
Team	medlemsrader, OOO-dekning, omdirigering, eskaleringer	11
Deals	pipelinen som tabell eller tavle, overtagelser, tapsgrunner	7
Lisenser og fornyelser	avtaler, produktkoder, påminnelsekadens	8
Penger	bokførte fakturaer og forfalt kasse (lesemodell)	8
Å gjøre	anrop, e-post, møter, notater med eier og forfall	9
Innboks	personlig + delt e-post, tilordning og triage	10
E-posttriage	umatchet-e-post-tavlen for akkumuleringsdager	10
Konflikter	parallelle redigeringer som venter på en begrunnet beslutning	11
Importer	CSV/JSON/navn og søster-app-kilder med forhåndsvisning	12
Min e-post	din private postbokstilkobling	13
Innstillinger	per-bruker standarder (tabell/tavle med mer)	13
Integrasjon	kalender-, oppgave- og fillenker	13
Team & postboks	medlemmer, roller, delt postboks, sendepolitikk	13
Sjekklister	deal-trinnmaler	13
Tilordningskilder	gjennomgangskilder og innbokskilder, GDPR-bevisst	13
App-innstillinger → **Tilgang**	dørmodus, tillatelsesliste, app-admins	15, 14
App-innstillinger → **Påminnelser**	fornyelses-/digest-jobber og siste kjøringer	14
App-innstillinger → **Feeds**	ICS-feeds og webhook-tokens	14
App-innstillinger → **Lisens**	CUC2-companion-seter	14
App-innstillinger → **Katalog**	produktkoder for avtaler	14
App-innstillinger → **E-post-OAuth**	instans-e-post-infrastruktur	14
Hent appen	companion-installasjonsvei og setetilstand	16
Støtte & oss	hjelp, rapporter problem, prosjektstøtte	18
Tilgang nektet	blokkeringssiden utenfor listen	15

Mangler en flate fra denne tabellen i menyen din, er svaret nesten alltid rolle eller dør — kapitlene 1 og 15 avgjør det på to minutter.

Om Software by Design

Software by Design utvikler Nextcloud-apper for selvhostede data — tid, prosjekter, lager, flåte, CRM. Webgrensesnittene er gratis (AGPL) på din instans; companion-apper trenger en produktlisens.
Nettsted: https://nextcloud.software-by-design.de/ **Partner:** mailto:info@software-by-design.de
Feil/idéer: `dev@software-by-design.de`

Support og bidrag

CustomerCheck forblir gratis under AGPL. Under **Støtte & oss**: partnertilbud, oppstart, bestilte funksjoner, sponsing. Spørsmål om tilgang går til app-administratoren din; produktspørsmål til partnerne eller `dev@`…
Check Partner: https://nextcloud.software-by-design.de/nb/support/
Sponsors: https://github.com/sponsors/aSoftwareByDesignRepository
Ingen juridisk/skattemessig/compliance-rådgivning. Tredjeparters varemerker tilhører sine eiere.

Register

360°-visning, 6
Administrasjon, 15
App-administrator, 1
App-innstillinger, 15
Arbeidsområdeinnstillinger, 14
Arkiv, 6
Avtale, 9
Bare se, 1
Bedrifter, 5
Bedriftsside, 6
Borte, 12
Companion, 17
CSV, 13
CUC2, 17
Deals, 8
Dekning, 5
Dekningshull, 10
Delt postboks, 12
Denne uken, 5
Duplikater, 13
E-posttriage, 11
Eksporter, 7
Eskalering, 12
Fail-closed, 16
FAQ, 19
Feeds, 15
Feil, 19
Feilsøking, 19
  tilgang, 17
Folk, 7
Forfalt, 4
Forhandling, 8
Fornyelser, 9
Første steg, 2
GDPR, 7
Hvordan gjør jeg, 20
I dag, 3
Importer, 13
Indeks, 21
Innboks, 11
Innlogging, 2
Innstillinger, 14
InvoiceCheck, 10
Kan administrere team, 1
Kan redigere, 1
Kasse, 10
Katalog, 21
Konflikter, 12
Konfliktløsning, 12
Kontoeier, 6
Kontoplan, 10
Kontrast, 18
Kø, 3
Køtyper, 4
Lead, 8
Legg til selskap, 6
Lisenser, 9
Logg inn, 2
Løftegjennomgang, 5
Løfter, 5
MAP, 10
Min e-post, 14
Mine kunder, 10
Mistet, 8
Mobil, 17
Navigasjon, 2
Ny deal, 8
Offline, 18
OOO, 12
Oppgavetyper, 11
Ordliste, 20
Oversikt, 5
Overtagelse, 4, 9
Penger, 9
Pipeline, 8
Pipeline-visning, 14
Planer, 10
Primær kontakt, 7
Produktkoder, 9
Prognose, 8
Påminnelser, 15
Rediger, 7
Redusert bevegelse, 18
Register, 5
Regninger & filer, 7
Ring, 10
Roller, 1
Sammenslåing, 7
Sekvens, 9
Sjekkliste, 9
Sjekklister, 14
Skjermleser, 19
Slug, 6
Søk, 6
Tastatur, 18
Tastaturnavigasjon, 18
Team, 12
Team & postboks, 14
Team-postboks, 11
Tilgang, 16
Tilgang nektet, 16
Tilgangsstyring, 15
Tilgjengelighet, 18
Tillatelser, 1
Tillatelsesliste, 15, 16
Tillatelsesmatrise, 1
Tilordne, 10
Tilordne på nytt, 12
Tilordning e-post, 11
Tilordningskilder, 14
Tokens, 15
Trinn, 8
Utboks, 18
Veiledning, 3
Vunnet, 8
WCAG, 18
Å gjøre, 10