



Software by Design

Nextcloud-apps

Kunden · Deals · Chase & Coaching

CustomerCheck

Gebruikershandleiding

Eindgebruikersdocumentatie van de webapp

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

App-versie

1.6.190

Taal

Nederlands

Datum

26. August 2026

Contents

Inleiding	iv
1 Rollen en machtigingen	1
1.1 Overzicht	1
1.2 App-deur en app-beheerder	1
1.3 Werkruimterollen	1
1.4 Eén werkruimte	2
1.5 Wat rollen niet vermengen	2
2 Eerste stappen	3
2.1 Aanmelden	3
2.2 Na het openen	3
2.3 Navigatie per rol	4
2.3.1 Mag team beheren	4
2.3.2 Mag bewerken	5
2.3.3 Alleen weergeven	5
2.4 Overzicht voor de eerste dag	5
3 Vandaag, overzicht en Deze week	7
3.1 Vandaag	7
3.2 Overzicht (Pulse)	8
3.3 Deze week (Brief)	8
3.3.1 Flow: toezegging instellen en vorige week beoordelen	8
4 Bedrijven en 360°-weergave	9
4.1 Bedrijvenlijst	9
4.2 Een bedrijf aanmaken	9
4.3 360°-weergave	10
4.4 Personen	11
4.5 Samenvoegen	11
4.6 Exporteren en verwijderen (AVG)	11
4.7 Archiveren	11
5 Deals en pipeline	13
5.1 Pipeline openen	13
5.2 Fasen	13
5.3 Deal aanmaken en bewerken	13
5.4 Claimen	14
5.5 Verliesredenen	14
5.6 Opvolgsequenties en checklists	14

6	Licenties, verlengingen en geld	15
6.1	Licenties en verlengingen	15
6.1.1	Herinneringsketen	15
6.1.2	Partneruren	15
6.2	Geld	15
6.3	Hoe het samenhangt	16
7	Taken, Mijn klanten en Plannen	17
7.1	Taken (to-do's en activiteiten)	17
7.2	Mijn klanten	17
7.3	Plannen / strategie	18
8	Postvak IN	19
8.1	Verkooppostvak	19
8.2	Toewijzen	19
8.3	Mijn e-mail	20
8.4	Opstellen en verzenden	20
8.5	Bronnen configureren	20
9	Team en coaching	21
9.1	Voor wie	21
9.2	Het board lezen	21
9.3	OOO-dekking	21
9.4	Herverdeling	21
9.5	Escalaties	22
9.6	1:1-voorbereiding	22
10	Importeren en conflicten	23
10.1	Importeren	23
10.2	Conflicten	23
11	Team en postbus en werkruimte-instellingen	25
11.1	Mijn e-mail	25
11.2	Teampostbus / Team en postbus	25
11.3	Instellingen (Voorkeuren)	26
11.4	Checklists	26
11.5	Toewijzingsbronnen	27
11.6	Toezeggingen (wekelijkse toezeggingenbeoordeling)	27
11.7	Integraties	27
12	App-instellingen	28
12.1	Toegang	28
12.2	Herinneringen	29
12.3	Feeds	29
12.4	Licentie	30
12.5	Overeenkomstencatalogus	30
12.6	OAuth voor persoonlijke e-mail	30

13 Volledige paden per rol	31
13.1 Alleen-weergave-pad	31
13.2 Mag bewerken-pad	31
13.3 Mag team beheren-pad	31
13.4 App-beheerder-pad	31
14 Fouten, lege staten en berichten	32
14.1 Validatie	32
14.2 Lege staten	32
14.3 Gelijktijdigheid en rechten	32
14.4 Netwerk en export	32
15 Toegang geweigerd	33
15.1 Fail-closed met lege lijst	33
15.2 Wat u kunt doen	33
16 Toegankelijkheid	34
16.1 Toetsenbord en scherm breedte	34
16.2 Opmerkingen	34
17 Veelgestelde vragen	35
18 Woordenlijst	36
19 Dekkingscatalogus	37
Over Software by Design	39
Support & bijdragen	40

Inleiding

CustomerCheck is een Nextcloud-app voor klantwerk op uw eigen instance: een gedeeld klantenboek, deals en verlengingen, inbox met toewijzing, dagelijkse en wekelijkse rituelen en teamcoaching — zonder Salesforce en zonder de boekhouding van zuster-apps te vervangen.

Boeking en bonnen blijven in ProjectCheck, InvoiceCheck en TicketCheck; bestanden, e-mail en taken in de Nextcloud-groupware-apps. CustomerCheck verbindt deze bronnen en toont wat nu prioriteit heeft.

De webinterface is gratis (AGPL). De optionele companion-app vereist een aparte mobiele licentie en valt niet onder deze handleiding.

Doelgroep

- Medewerkers met toegang tot CustomerCheck (rollen **Alleen lezen**, **Mag bewerken**, **Mag team beheren**),
- werkruimtebeheerders (team, mailbox, coaching),
- app-beheerders (toegang, feeds, mobiele licentie).

Wat u nodig hebt

- Een Nextcloud-account met toegang tot CustomerCheck,
- een actuele browser met JavaScript,
- voor app-instellingen: app-beheerdersrechten (of Nextcloud-systeembeheer),
- optioneel: ProjectCheck, InvoiceCheck, TicketCheck voor gekoppelde 360°-weergaven.

Hoe u deze handleiding leest

- **Rollenmatrix:** hoofdstuk 1 — wie ziet wat.
- **Dagelijks werk (leden):** hoofdstuk 2 t/m 7, plus inbox en fouten/FAQ.
- **Managers:** daarnaast team, team en mailbox, conflicten, import.
- **App-beheerders:** hoofdstuk 12.
- **Volledige paden per rol:** hoofdstuk 13.

App-versie voor deze handleiding

CustomerCheck **1.6.190** (commit e85dbad), per 26 augustus 2026, taal Nederlands.

Rollen en machtigingen

CustomerCheck scheidt de *app-deur* (wie de app überhaupt mag openen) van *werkrumterollen* (wie klanten, deals en postvak IN mag lezen of wijzigen). In deze versie is er **één** organisatie-erkruimte — zonder werkrumtewisselaar.

1.1 Overzicht

Mogelijkheid	Alleen weergeven	Mag bewerken	Mag team beheren
Klantenboek, deals, overzicht lezen	ja	ja	ja
Bedrijven, personen, deals, taken aanmaken/wijzigen	nee	ja	ja
Bedrijf verwijderen (AVG) / archiveren	nee	nee	ja
Leden & teampostbus beheren	nee	nee	ja
Postvak IN lezen / toewijzen	ja	ja	ja
Verzenden vanuit teampostbus	nee	ja (standaard)	ja
Deze week: verbintenissen toevoegen	nee	eigen	ja
Teambord, OOO, herverdeling, escalaties	nee	alleen eigen rij	ja
Conflicten oplossen	nee	nee	ja
App-instellingen	nee	nee	nee ¹

App-beheerders mogen dezelfde werkrumtebrede acties uitvoeren als managers en daarnaast de app-deur, feeds, licentie en catalogus onderhouden.

1.2 App-deur en app-beheerder

U bent app-beheerder als u Nextcloud-systeembeheerder bent of onder **App-instellingen** → **Toegang** als CustomerCheck-app-beheerder staat vermeld.

Onder **Toegangsmodus** kiest u:

Elke ingelogde gebruiker kan de app openen CustomerCheck verschijnt in het menu voor alle ingelogde accounts (niet aanbevolen voor verkoopgegevens).

Alleen gebruikers en groepen met een vergunning kunnen de app openen

Alleen toegestane gebruikers en groepen plus app-/systeembeheerders.

Als de beperking actief is en de toegestane-lijst leeg is, kunnen **alleen** app-beheerders de app gebruiken (fail-closed). Andere accounts zien **Toegang geweigerd** (hoofdstuk 15).

1.3 Werkrumterollen

Alleen weergeven Klantenboek, overzicht, postvak IN en bedrijf-360° lezen. Geen schrijfac-ties; teambord kan niet worden geopend.

¹App-instellingen alleen met app-beheerdersrechten of Nextcloud-systeembeheer — onafhankelijk van werkrumterol.

Mag bewerken Bedrijven, personen, deals, taken en verbintenissen (eigen) aanmaken en wijzigen; mail verzenden; importeren; teambord met alleen eigen rij.

Mag team beheren Daarnaast leden, teampostbus, checklist-sjablonen, toewijzingsbronnen, verbinteniscontrole, teamcoaching (alle rijen), OOO, herverdeling, conflicten, AVG-verwijdering.

1.4 Eén werkruimte

Met de huidige configuratie is er geen multi-organisatie en geen wisselaar in de zijbalk. De actieve werkruimte is vast; bedrijven horen precies bij dit boek.

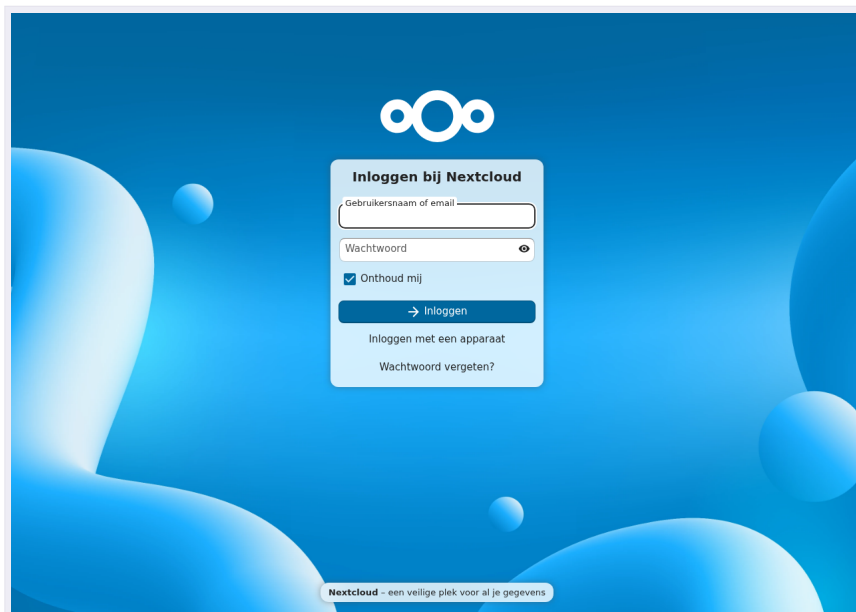
1.5 Wat rollen niet vermengen

- Interne weekverbintenissen (**Deze week**) verschillen van **Beloften van de klant** aan de klant.
- OOO-dekking laat back-uppersonen werk *zien* — eigendom (account-/deal-eigenaar) blijft ongewijzigd.
- Prognose-emmers op deals zijn planningslabels, geen contant geld.

Eerste stappen

2.1 Aanmelden

1. Open uw Nextcloud-adres in de browser.
2. Meld u aan met gebruikersnaam en wachtwoord.
3. Open de app **CustomerCheck** in het appmenu (of via de directe app-URL).



Markering 1: gebruikersnaam, markering 2: wachtwoord.

Als uw account niet is toegestaan, verschijnt **Toegang geweigerd** — hoofdstuk 15.

2.2 Na het openen

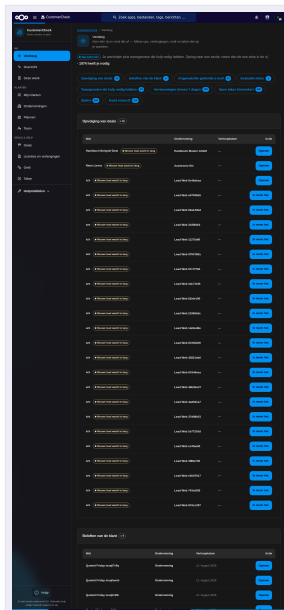
De gebruikelijke ingang is **Vandaag**: wachtrijen voor deals, toezeggingen, contacten, verlengingen en mail. De zijbalk is gegroepeerd:

Nu Vandaag, Overzicht, Deze week

Klanten Mijn klanten, Ondernemingen, Plannen, optioneel **Team**

Deals en geld Deals, Licenties en verlengingen, Geld, Taken

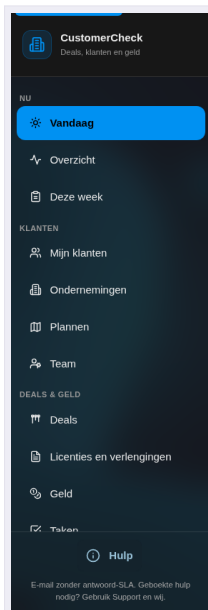
Gereedschap Postvak IN, Mijn e-mail, Conflicten, optioneel **Importeren**, optioneel **Team en postbus**, optioneel **App-instellingen**, **App downloaden**, **Help en ondersteuning**



2.3 Navigatie per rol

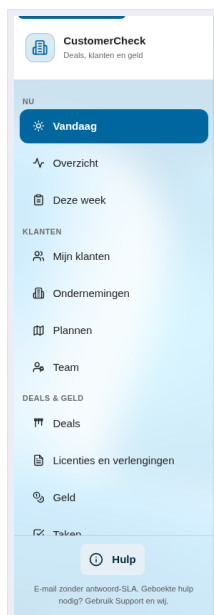
2.3.1 Mag team beheren

U ziet daarnaast **Team**, **Team en postbus** en optionele beheertools. Onder **Vandaag** verschijnen ook teamleden die hulp nodig hebben.



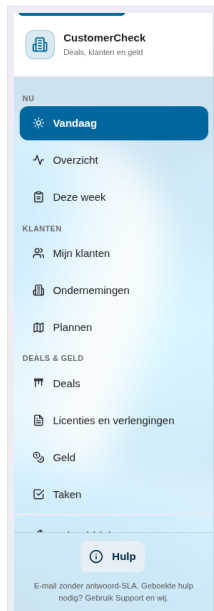
2.3.2 Mag bewerken

Dagelijks pad: **Vandaag** → bedrijf → deal of taak. **Importeren** is zichtbaar; **App-instellingen** en **Team en postbus** ontbreken.



2.3.3 Alleen weergeven

Lezen zonder schrijfknoopp. **Importeren** ontbreekt. **Team** verschijnt niet.



2.4 Overzicht voor de eerste dag

1. Als manager: controleer leden en optioneel teampostbus onder **Team en postbus** (hoofdstuk 11).
2. Maak bedrijven aan of importeer ze (hoofdstukken 4, 10).
3. Werk 's ochtends **Vandaag** af; gebruik **Overzicht** en **Deals** indien nodig.

4. Optioneel op maandag **Deze week**: stel toezeggingen in en bekijk vorige week (hoofdstuk 3).

Volledige leespaden per rol: hoofdstuk 13.

Vandaag, overzicht en Deze week

Drie ingangen onder **Nu**: wat *nu* moet, hoe het boek ervoor staat en welke wekelijkse toezeggingen gelden.

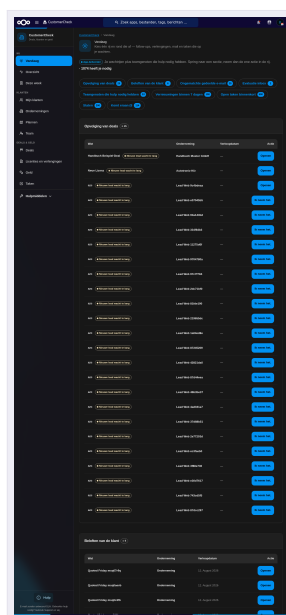
3.1 Vandaag

Open **Vandaag**. De pagina verzamelt wachtrijen — afhankelijk van rol en gegevens, waaronder:

- **Deals opvolgen**
- **Mijn toezeggingen deze week**
- **Klanten contacteren / Beloften van de klant**
- **Mijn deal-taken** en **Plannen die moeten worden bekeken**
- **Niet-toegewezen gedeelde mail / Toewijzingspostvak**
- **Conflicten**
- voor managers: **Teamleden die hulp nodig hebben**
- plus klassieke lijsten zoals achterstallige terugbelacties, verlengingen, achterstallige facturen, vervallen taken

Per rij: inhoud, bedrijf, vervaldatum en een actie — meestal **Openen**, **Gereed**, **Ik pak hem**, **Mail toewijzen** of **Help teamgenoot**.

1. Ga naar de eerste niet-lege wachtrij.
2. Open het bedrijf of voltooi de rijactie.
3. Herhaal tot *Alles gedaan* of er geen open items meer zijn.



Als **Alleen weergeven** kunt u rijen openen en lezen; schrijfacties blijven vergrendeld.

3.2 Overzicht (Pulse)

Overzicht toont de gezondheid van het klantenboek: statistieken over bedrijven, achterstallig en open geld, niet-gefactureerde uren (wanneer ProjectCheck eerlijk kan leveren), verlengingen, pipeline en een aandachtslijst. Ontbrekende links naar zuster-apps verschijnen als **Ontbrekende links**.

- Cijfers komen van gekoppelde apps en licenties — geen belastingcontrole in de UI.
- Als een zuster-app ontbreekt, blijft de sectie stil met een korte notitie in plaats van een kapotte pagina.
- Pipeline-euro's zijn geen verwacht contant geld.

3.3 Deze week (Brief)

Deze week beperkt wekelijks werk: meestal enkele eigen toezeggingen (WIP-limiet, vaak 5). U ziet de status van de huidige week, de beoordeling van vorige week en optioneel verwacht geld van achterstallige vorderingen en bekende verlengingsbedragen — niet van de pipeline.

3.3.1 Flow: toezegging instellen en vorige week beoordelen



1. Open **Deze week**.
2. Onder **Een verbintenis toevoegen**: voer een titel in of tik op een kant-en-klare toezegging; sla op met **Toevoegen aan deze week**.
3. Als de limiet vol is: rond eerst een toezegging af of laat er een vallen.
4. Voor open items van vorige week: **Gereed** (met optioneel bewijs onder **Meer**) of **Gemiste, Meenemen** of **Laten vallen**.

Leden bevestigen en beoordelen meestal alleen *eigen* toezeggingen. Lezers lezen de pagina zonder formulier (**Alleen-lezen**).

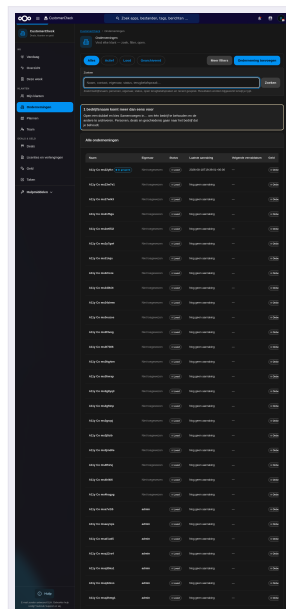
Bedrijven en 360°-weergave

4.1 Bedrijvenlijst

Open **Ondernemingen**. De lijst is het volledige klantenregister van de werkruimte. Filter op status of **Archief**; zoek op naam.

1. Stel optioneel filters in (**Meer filters**).
2. Open een rij om de 360°-weergave te zien.
3. Met schrijftoegang: **Bedrijf toevoegen** / **Nieuw bedrijf**.

Lege staat: *Nog geen bedrijven.*



4.2 Een bedrijf aanmaken

1. Kies **Bedrijf toevoegen**.
2. Voer minstens de naam in — u wordt accounteigenaar; adres en andere velden zijn optioneel.
3. Sla op en voeg personen en deals toe indien nodig.

De korte naam (slug) is de permanente sleutel en kan later niet worden gewijzigd.

4.3 360°-weergave

De bedrijfspagina bundelt de klant. Bovenaan: naam, status, dekking/volgend contact, acties **Bewerken**, **Exporteren** en onder **Meer** optioneel **Samenvoegen met...**, **Archief** of **Herstellen** en **Wissen (AVG)**.

Tabbladen:

Vandaag Open items voor deze klant (taken, beloften, deals, mail).

Mensen Rooster met kooprollen en primair contact.

Deals Kansen en fasen.

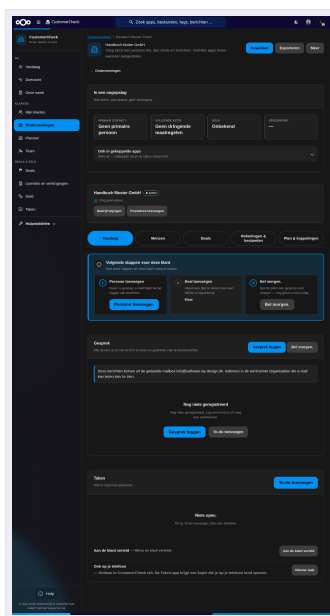
Facturen en bestanden Geldsignalen en bestanden (InvoiceCheck/Bestanden indien gekoppeld).

Plan en links Accountplan en links naar ProjectCheck, TicketCheck, enz.

4.4 Personen

Onder **Mensen**:

1. **Persoon toevoegen** (naam is genoeg; e-mail helpt bij mailtoewijzing).
2. Stel kooprol en status in; maximaal één actieve economische koperrol.
3. Markeer primair contact.



4.5 Samenvoegen

Dubbele bedrijven in dezelfde werkruimte:

1. In het bronbedrijf onder **Meer** → **Samenvoegen met...** kies het doelbedrijf.
2. Bevestig. Personen, deals en geschiedenis gaan naar het behouden bedrijf; de bron wordt gearchiveerd.

Gearchiveerde bedrijven kunnen geen bron zijn — herstel eerst of kies een actief doel.

4.6 Exporteren en verwijderen (AVG)

Exporteren Downloadt een data-export van het bedrijf (*Export gedownload*. bij succes).

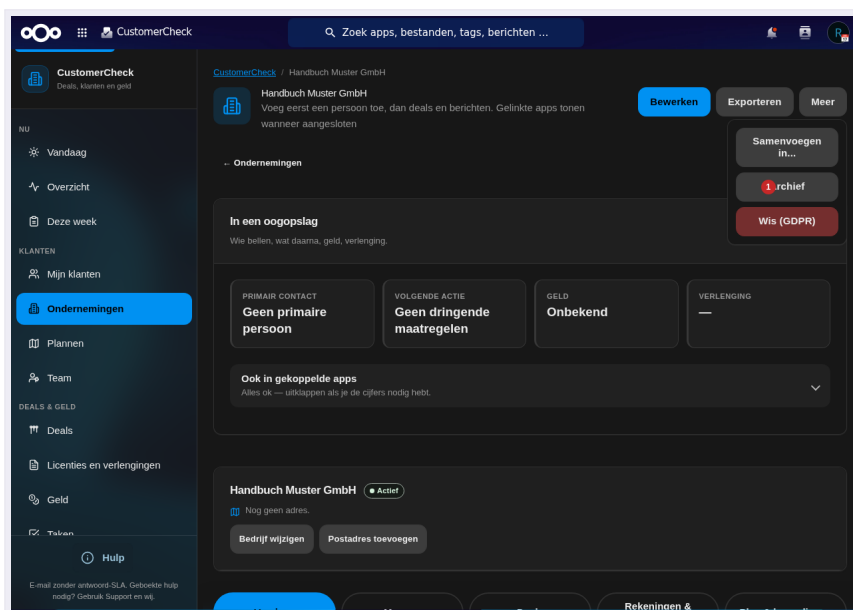
Wissen (AVG) Onder **Meer**; bevestig met **Verwijderen**. Alleen met verwijderrechten (manager/app-beheerder).

4.7 Archiveren

Met verwijderrechten (**Mag team beheren** / app-beheerder) onder **Meer**:

1. Actief bedrijf: **Archief** — bevestiging; het bedrijf verdwijnt uit actieve lijsten.
2. Gearchiveerd bedrijf: **Herstellen** — terug naar het actieve register.

Daarnaast: filter in de bedrijvenlijst met **Archief** / **Alleen gearchiveerd tonen**. **Samenvoegen met...** archiveert het bronbedrijf automatisch. Succesberichten in geschiedenis: *Bedrijf gearchiveerd* / *Bedrijf hersteld*.



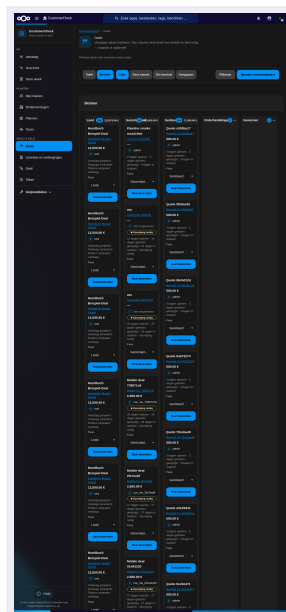
Onder **Meer**: **Archief** (markering indien zichtbaar) naast samenvoegen en AVG-verwijdering.

CHAPTER 5

Deals en pipeline

5.1 Pipeline openen

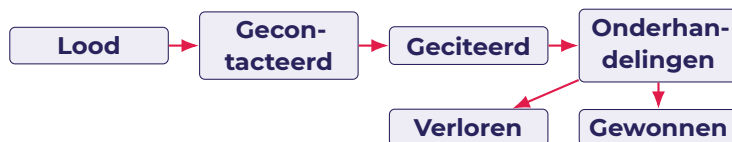
Onder **Deals en geld** → **Deals** ziet u alle kansen als **Tabel** of **Bord** (persoonlijke instelling onder werkruijnte → **Instellingen**). Elke deal heeft een eigenaar.



Lege staat: *Nog geen deals.*

5.2 Fasen

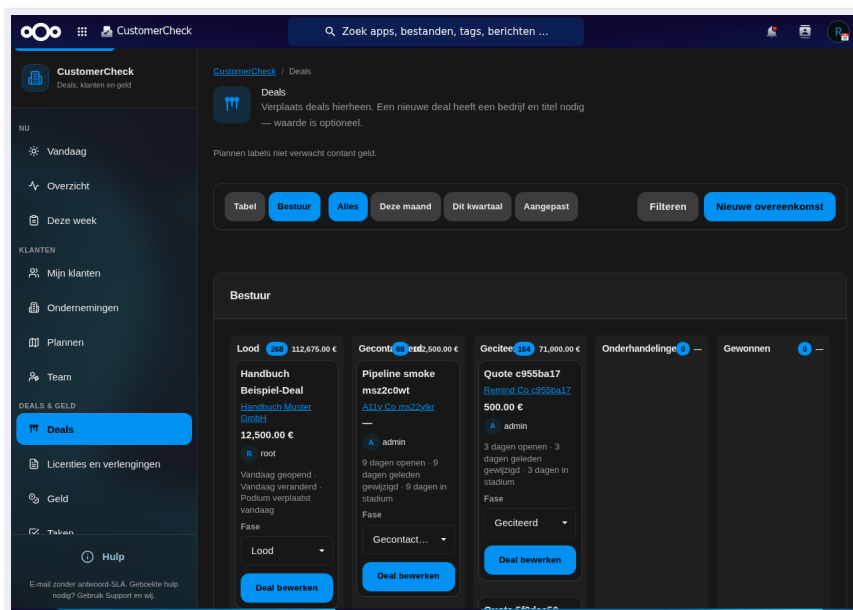
Vaste fasen (gewonnen/verloren zijn eindfasen — geen heropening):



Ongeldige fase: *Onbekende pipeline-fase.*

5.3 Deal aanmaken en bewerken

1. Vanuit de pipeline of bedrijfs-360° **Nieuwe deal**.
2. Stel titel in — indien ontbrekend: *Voer een dealtitel in.*
3. Bedrijf, fase, eigenaar, optionele offertedatum / prognosebak.
4. Opslaan. Gemarkte verplichte fouten: *Corrigeer de gemarkeerde velden.*



5.4 Claimen

Open deals zonder eigenaar kunnen worden geclaimd met **Ik pak hem** (bijv. onder **Vandaag**). Succes: *Deal geclaimd*. Parallele poging: melding dat iemand anders de deal net heeft geclaimd — herlaad.

5.5 Verliesredenen

Bij markeren als **Verloren**: kies **Verliesreden** (*Kies een verliesredencode.*). Gewonnen en verloren deals kunnen niet worden heropend — maak een nieuwe deal.

5.6 Opvolgsequenties en checklists

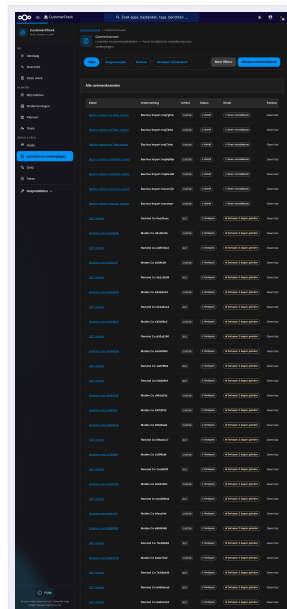
Voor fasen zoals gecontacteerd / geoffreerd / onderhandeling / gewonnen kunnen vaste opvolgstappen worden gegenereerd (eenmalig). Op de deal, **Checklist**-taken uit sjablonen (hoofdstuk 11); voltooiing verschijnt ook onder **Vandaag**.

Licenties, verlengingen en geld

6.1 Licenties en verlengingen

Open **Licenties en verlengingen**. Hier staan overeenkomsten (licentie, partner, eenmalig) met vervaldatum en status.

1. Beperk de lijst op status of zoekopdracht.
2. Open een overeenkomst of maak een nieuwe (productcode uit het **Overeenkomsten-catalogus**).
3. Houd verlengingen in beeld via de herinneringsketen.



6.1.1 Herinneringsketen

CustomerCheck herinnert precies één keer per overeenkomstsnapshot bij offsets **60 / 30 / 7 / 0 / +7** dagen ten opzichte van vervaldatum (inclusief respijthints in de tekst). Meldingen en optionele ICS-feeds (hoofdstuk 12) voeden kalender en digest.

6.1.2 Partneruren

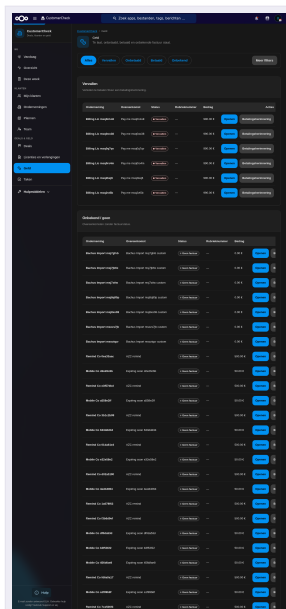
Partnercontingenten worden geboekt in stappen van **15 minuten**. Vanaf ongeveer **80 %** benutting verschijnt een waarschuwing (eenmaal per overeenkomstperiode). Wijzigingen aan urenboekingen zijn tijdsbeperkt.

Lege staat: *Nog geen overeenkomsten* of *Nog geen licenties*.

6.2 Geld

Geld toont factuurgerelateerde signalen uit InvoiceCheck (achterstallig eerst), mits de app is gekoppeld en de klant is gemapt. CustomerCheck verzint geen bedragen: als eerlijke gegevens ontbreken, blijft de sectie stil of blokkeert in plaats van een nep € 0.

1. Open achterstallige items en volg op in InvoiceCheck of bedrijfs-360°.
2. Reset filters met hints zoals **Al het geld tonen** wanneer de lijst leeg lijkt.



6.3 Hoe het samenhangt

| Signaal | Bron | |———|———| | Open / achterstallige facturen | InvoiceCheck | | Niet-gefactureerde uren | ProjectCheck (eerlijk of geblokkeerd) | | Verlengingen en partneruren | CustomerCheck-overeenkomsten | | Prognosepipeline | alleen planning — niet als contant geld in **Deze week** |

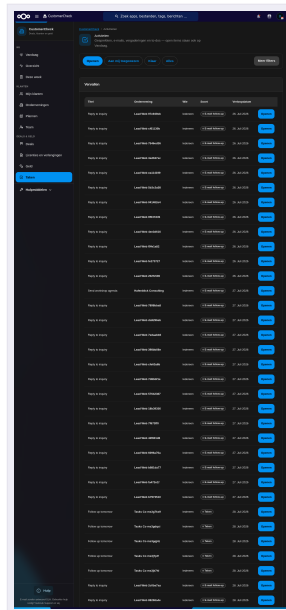
Taken, Mijn klanten en Plannen

7.1 Taken (to-do's en activiteiten)

Onder **Taken** ziet u gesprekken, e-mails, vergaderingen en taken van de werkruimte. Open items verschijnen ook onder **Vandaag**.

1. Filter optioneel (**Meer filters**) of snel **Aan mij toegewezen**.
2. Open een rij of maak een activiteit aan in bedrijfs-360°.
3. Kies bij aanmaken **Wie moet dit doen?** (standaard: uzelf). Collega's ontvangen een melding.
4. Wijs opnieuw toe in de lijst met **Toewijzen**; vervallerinneringen gaan alleen naar de toegewezen persoon (niet de hele werkruimte).
5. Stuur optioneel naar Nextcloud Tasks (**Ook naar Taken sturen** / **Verzonden naar Taken**).

Lege staat: *Nog geen taken*. Let op: activiteiten worden meestal op het bedrijf vastgelegd en verschijnen dan hier.

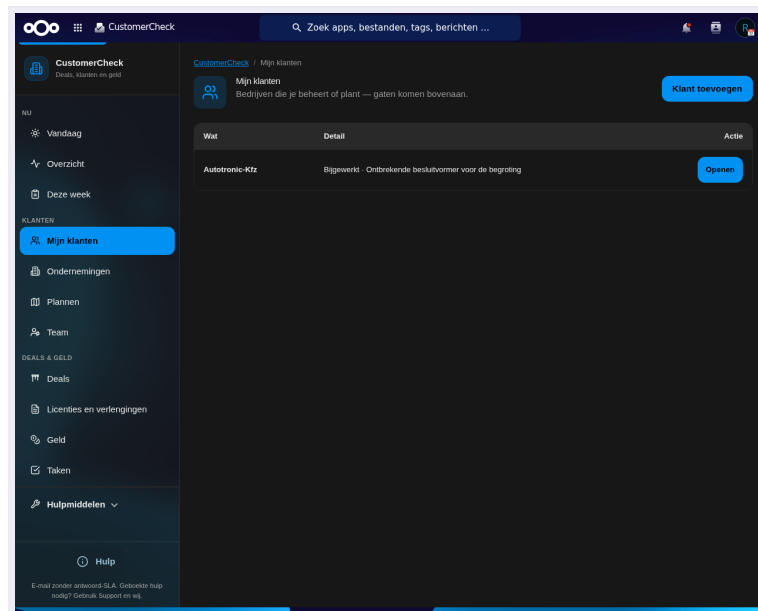


7.2 Mijn klanten

Mijn klanten toont bedrijven die u bezit of waarvoor u het accountplan draagt — met focus op dekkingsgaten en volgend contact.

1. Bekijk de lijst; sluit gaten in kooprollen (bedrijf 360° → **Mensen**).
2. Houd volgend contact en **Beloften van de klant** actueel.

Opmerking wanneer het boek leeg is: *er zijn nog geen klanten aan u toegewezen.* (UI-formulering).

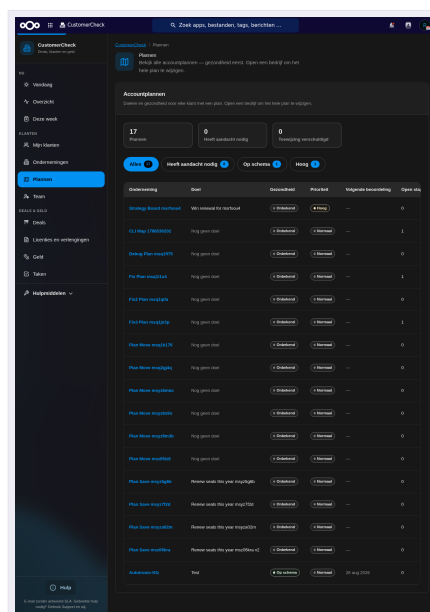


7.3 Plannen / strategie

Plannen toont accountplannen in het boek: doelen, gezondheid, volgende stappen (MAP).

1. Open een plan of onderhoud het in bedrijfs-360° onder **Plan en links**.
2. Stel stappen en mijlpalen in; stagnerende plannen verschijnen onder **Vandaag** als **Plannen die moeten worden bekeken**.

Lege staat: *Nog geen accountplannen.*

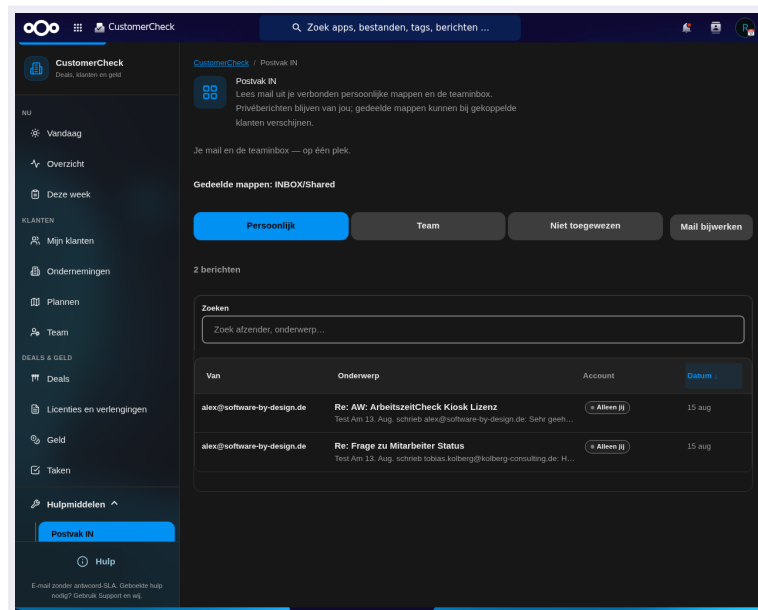


Postvak IN

8.1 Verkooppostvak

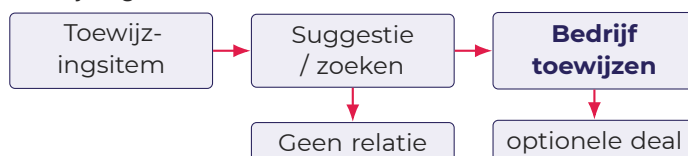
Onder **Gereedschap** → **Postvak IN** staan persoonlijke en teampost plus niet-toegewezen items op één plek: **Persoonlijk**, **Team** en **Niet toegewezen**.

- **Teampost** komt uit de gedeelde teampostbus; de UI vermeldt permanent dat deze berichten zichtbaar zijn voor het team.
- **Persoonlijk**: gerelateerde treffers blijven voor u privé gemarkeerd en komen niet in de gedeelde index.



8.2 Toewijzen

Niet-toegewezen gedeelde mail en optionele bronnen (contacten, bestanden, ...) horen bij de toewijzingsflow:

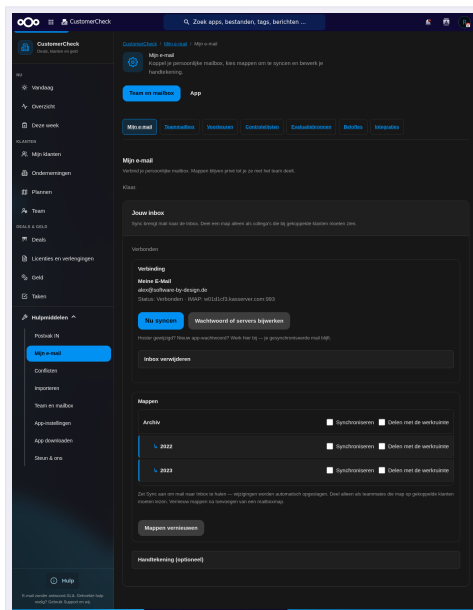


1. Open het item; controleer suggestie met bedrijfsnaam en score (geen kale ID's).
2. **Toewijzen aan** of kies bedrijf; optionele deal, anders algemene markering.
3. Of sluit af als zonder klantrelatie / verwijder uit toewijzing.

Lezers: *Alleen weergeven — vraag een lid om toe te wijzen.*

8.3 Mijn e-mail

Mijn e-mail (gereedschap en werkruimte-instellingen) verbindt uw persoonlijke mailbox (IMAP of OAuth wanneer geconfigureerd door app-beheerder), mapkeuze en handtekening.



8.4 Opstellen en verzenden

Met verzendrecht kunt u antwoorden of opstellen vanuit de teampostbus (SMTP). De gedeelde melding blijft zichtbaar. Persoonlijke mailboxen: alleen verzenden vanaf uw eigen account.

8.5 Bronnen configureren

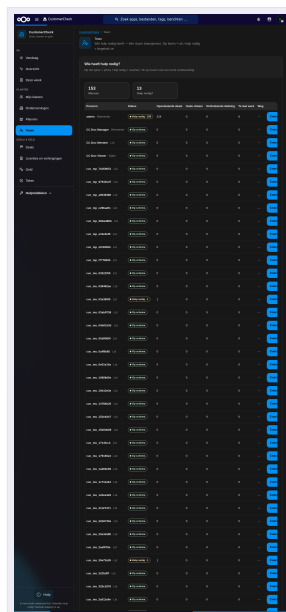
Welke inboxen/mappen en opt-ins (contacten, bestanden, agenda, taken, ...) toewijzing voeden, wordt door managers beheerd onder **Toewijzingsbronnen** (hoofdstuk 11), inclusief AVG-bevestiging.

Team en coaching

9.1 Voor wie

Team verschijnt voor rollen **Mag bewerken** en **Mag team beheren** (en app-beheerders). **Alleen weergeven** kan het board niet openen (*Kijkers kunnen het teamboard niet openen.*).

- **Manager / app-beheerder:** alle persoonsrijen, vastgelopen score, opvolging, gaten, OOO, herverdeling, escalaties, 1:1-voorbereiding.
- **Leden:** alleen eigen rij.



9.2 Het board lezen

Per persoon zien managers doorgaans vastgelopen hints, opvolging, oude offertes, dekking-gaten, achterstallige items en geplande toezeggingen-euro's (alleen label, geen contant geld). Filter en spring naar de persoon of het bedrijf.

9.3 OOO-dekking

Tijdelijke dekking (beperkt, overlappingen geweigerd): de back-uppersoon ziet het open werk van de primaire persoon onder **Vandaag** gemarkeerd **Dekking** / Dekkend — eigendom blijft bij de primaire persoon.

9.4 Herverdeling

Managers kunnen deals, accounteigenaren en open toezeggingen bulktoewijzen (selectiegrootte-limiet, bevestiging voor doorgaan). Atomaire stap; bij parallelle wijziging: herlaad.

9.5 Escalaties

Wanneer werk geblokkeerd is: maak escalatie met reden. Open escalaties zijn beperkt (werkruimteplafond). Gezonde situaties lossen escalaties automatisch op.

9.6 1:1-voorbereiding

Kies een teamlid voor 1:1-voorbereiding (*Kies een persoon voor 1:1-voorbereiding.*) — gebundelde vastgelopen/opvolgingshints voor het gesprek.

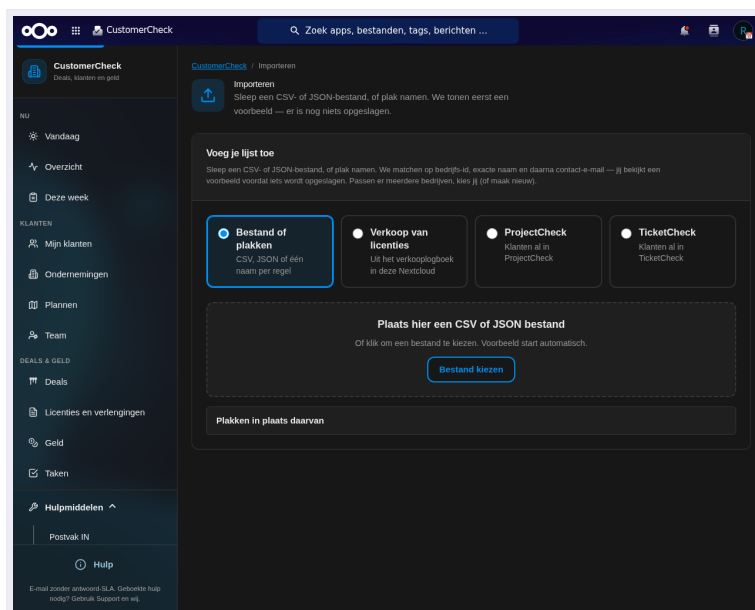
Importeren en conflicten

10.1 Importeren

Onder **Gereedschap** → **Importeren** (alleen schrijftoegang) importeert u klanten uit CSV/JSON, namenlijsten of — indien geïnstalleerd — tegels voor ProjectCheck, TicketCheck of licentieverkooplog.

1. Kies bron of upload bestand (**CSV, JSON of één naam per regel**).
2. Controleer voorbeeld: klaar rijen vs. conflicten/duplicaten.
3. Importeer selectie met **Geselecteerde importeren** of **1 klaar bedrijf importeren**.

Niets beschikbaar: *Nog niets te importeren uit deze bron.*

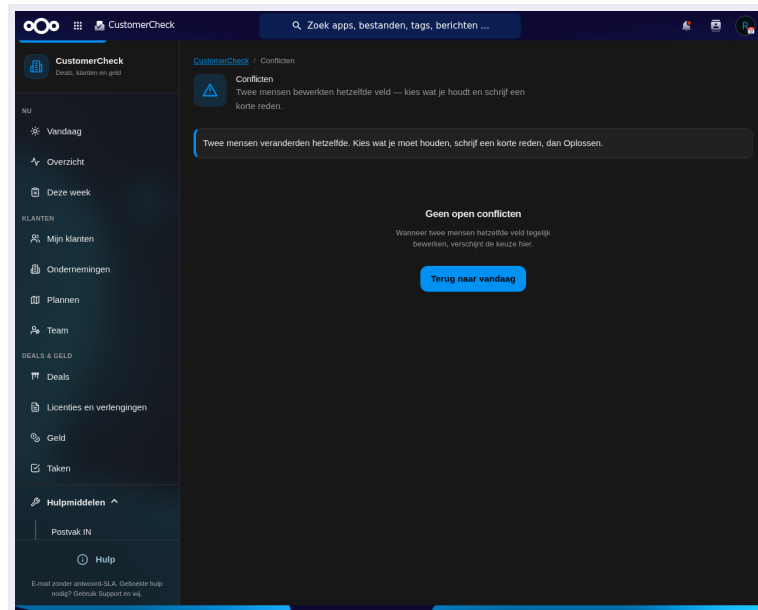


10.2 Conflicten

Parallele wijzigingen aan bedrijf, persoon, deal of overeenkomst komen in **Conflicten** — geen stille overschrijving. Oplossen (manager): driewegsvergelijking en **verplichte reden**.

1. Open conflict.
2. Kies gewenste variant en geef reden.
3. Opslaan; de wachtrij onder **Vandaag** wordt bijgewerkt.

Accountplannen gebruiken optimistische vergrendelingen (updatedAt) en weigeren stille last-write-wins.



Leden zonder conflictrechten zien de wachtrij maar lossen niet op — vraag een manager.

Team en postbus en werkruimte-instellingen

Open werkruimte-instellingen via **Gereedschap** (bijv. **Team en postbus**, **Mijn e-mail**) of de instellingen-URL. Zichtbare secties hangen af van de rol: iedereen ziet **Mijn e-mail**, **Instellingen** en **Integraties**; managers zien daarnaast postbus, checklists, toewijzingsbronnen en toezeggingenbeoordeling.

11.1 Mijn e-mail

Verbind persoonlijke mailbox, kies mappen voor synchronisatie, onderhoud handtekening. OAuth-providers moeten eerst onder app-instellingen worden geconfigureerd. AVG-bevestiging vóór inschakelen van persoonlijke sync.

11.2 Teampostbus / Team en postbus

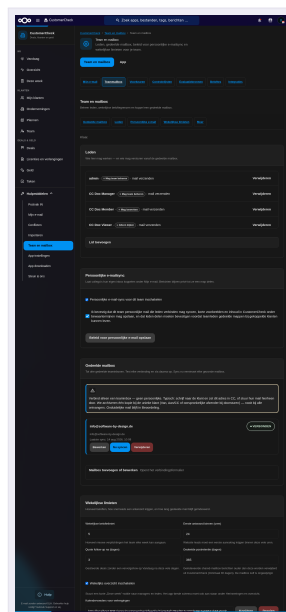
Alleen managers. Leden, gedeelde postbus en beleid:

Leden Zoek persoon, stel rol in: **Alleen weergeven**, **Mag bewerken**, **Mag team beheren**; optioneel verzendrecht.

IMAP / SMTP Host, poort, versleuteling, inloggegevens (IMAP 993 SSL, SMTP 465 SSL gebruikelijk). Vóór opslaan: bevestig dat het een gedeelde teampostbus is; AVG-bevestiging.

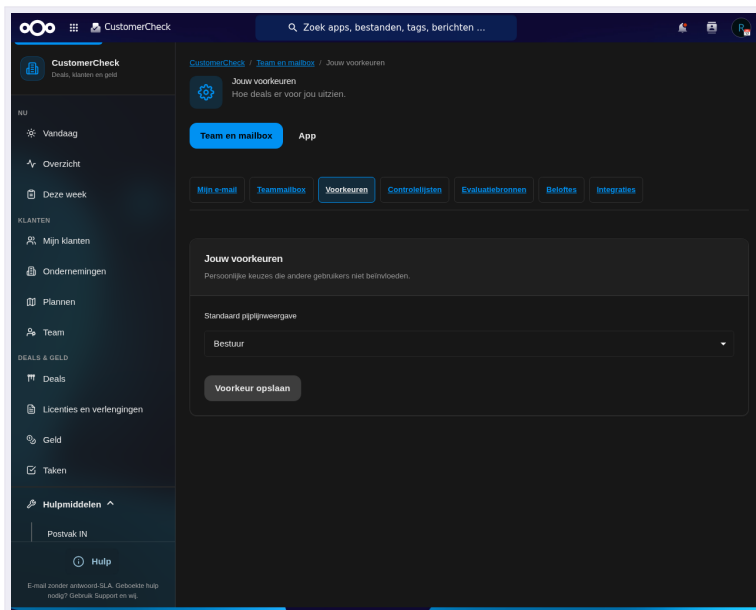
Mappen Na verbinding ververs mappen en selecteer voor sync.

Beleid persoonlijke mail Of en hoe persoonlijke syncs in het team zijn toegestaan.



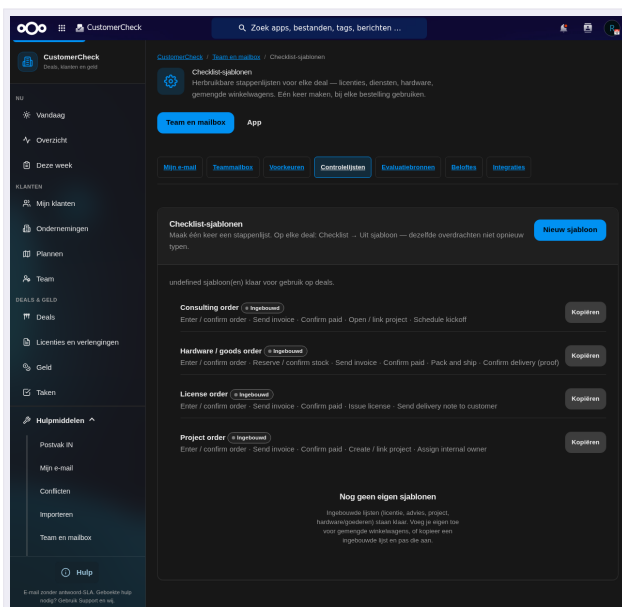
11.3 Instellingen (Voorkeuren)

Persoonlijke voorkeuren, vooral **Standaard pipeline-weergave** (**Tabel** / **Bord**). Opslaan beïnvloedt uw weergave.



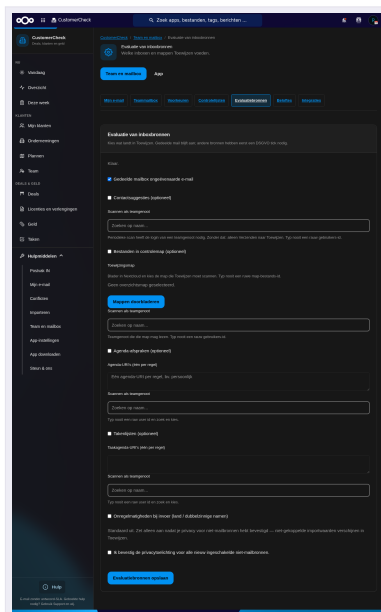
11.4 Checklists

Managers maken herbruikbare stappenlijsten voor deals (licenties, diensten, hardware, gemengde manden). Op de deal: checklist uit sjabloon toepassen.



11.5 Toewijzingsbronnen

Welke inboxen/mappen en opt-ins (contacten, bestanden, agenda, taken, ...) toewijzing voeden. AVG-bevestiging per bron vóór activering. Optioneel gearchiveerde bedrijven in suggesties.



11.6 Toezeggingen (wekelijkse toezeggingenbeoordeling)

In de instellingennavigatie is het item **Toezeggingen**; de paginatitel is **Wekelijkse toezeggingenbeoordeling**. Beide verwijzen naar dezelfde sectie: wie een wekelijkse toezeggingenbeoordeling verschuldigd is (Circles-oproep wanneer Circles op de server beschikbaar is). Zonder Circles: overeenkomstige notitie in de UI.

11.7 Integraties

Gekoppelde Check-apps en weergave op bedrijven (ProjectCheck, InvoiceCheck, TicketCheck, ...). Ontbrekende apps worden stil gehouden, niet als foutpagina getoond.

App-instellingen

Alleen voor app-beheerders (Nextcloud-systeembeheerders of gedelegeerde app-beheerders onder **Toegang**). Andere rollen zien het menu-item niet.

12.1 Toegang

Paginatitel **Toegangscontrole**; navigatie **Toegang**.

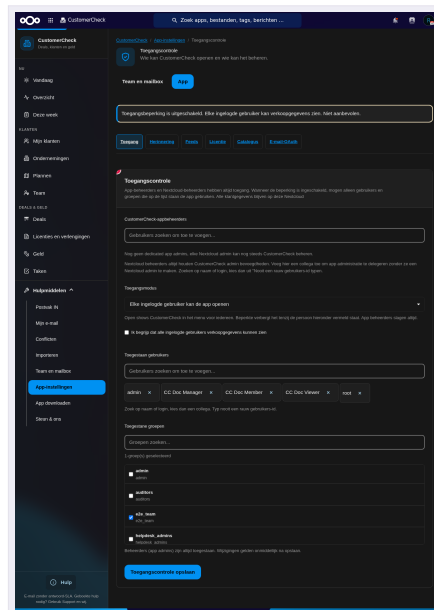
CustomerCheck-app-beheerders Voeg extra app-beheerders toe via zoeken (typ geen ruwe gebruikers-ID's). Zonder items blijven Nextcloud-beheerders verantwoordelijk.

Toegangsmodus Open — elke ingelogde gebruiker kan de app openen of **Beperkt — alleen gebruikers en groepen op de toegestane lijst kunnen de app openen**.

Bevestiging bij Open Ik begrijp het — alle ingelogde gebruikers mogen verkoopgegevens zien.

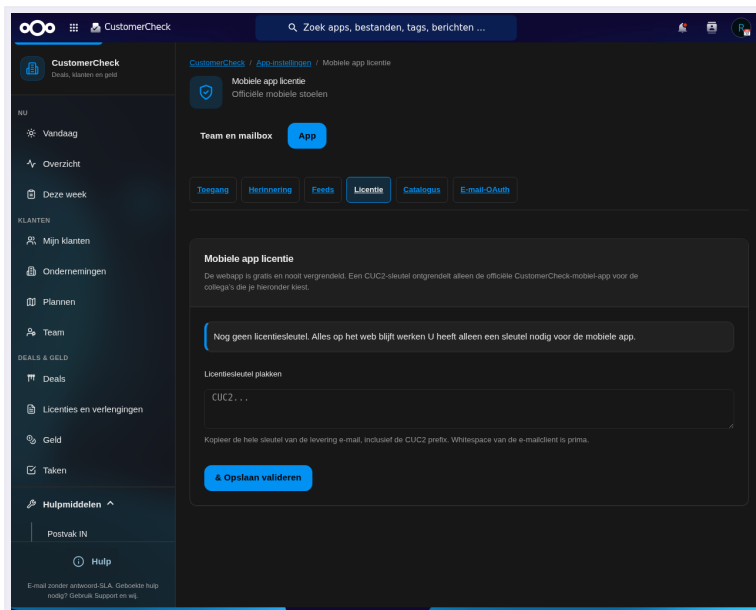
Toegestane gebruikers / Toegestane groepen Toegestane lijst bij beperkte modus.

Lege lijst + beperking = fail-closed (alleen app-beheerders). Details: hoofdstuk 15.



12.4 Licentie

Navigatie **Licentie**; titel **Mobiele app-licentie**. Plak sleutel met voorvoegsel CUC2.... uit leveringsmail en wijs seats toe. De webapp blijft AGPL-vrij; de companion-app heeft seats nodig.



12.5 Overeenkomstencatalogus

Navigatie **Catalogus**; titel **Overeenkomstencatalogus**. Productcodes en types voor overeenkomsten (inclusief beperkte aangepaste codes). Onbekende code geweigerd.

12.6 OAuth voor persoonlijke e-mail

Navigatie **Mail OAuth**; titel **OAuth voor persoonlijke e-mail**. Sla Google/Microsoft OAuth-apps op zodat mensen mailboxen zonder wachtwoorden kunnen verbinden. Alleen app-beheerders wijzigen inloggegevens.

Volledige paden per rol

Dit hoofdstuk vat samen wat u doet met precies één rol van begin tot eind — zonder andere hoofdstukken te lezen.

13.1 Alleen-weergave-pad

1. Meld u aan, open CustomerCheck (moet zijn toegestaan).
2. Lees **Vandaag**, **Overzicht**, **Ondernemingen**, **Deals**, **Geld**.
3. Lees bedrijfs-360° en inbox; geen toewijzing, geen import, geen team.
4. **Deze week** alleen-lezen (**Alleen-lezen**).

13.2 Mag bewerken-pad

1. Meld u aan; ochtendroutine **Vandaag** (deals opvolgen, toezeggingen, mail toewijzen).
2. Maak/onderhoud bedrijven; personen en deals in 360°.
3. Verplaats pipeline; claim met **Ik pak hem**; vink checklists af.
4. Onderhoud **Taken** en **Mijn klanten** / **Plannen**.
5. **Postvak IN**: wijs toe en antwoord met verzendrecht; verbind **Mijn e-mail**.
6. Optioneel **Importeren**; **Deze week**: voeg eigen toezeggingen toe en bekijk vorige week.
7. **Team**: alleen eigen rij.

13.3 Mag team beheren-pad

Alles van het ledenpad, plus:

1. **Team**: coaching, OOO, herverdeling, escalaties, 1:1.
2. **Team en postbus**: ledenrollen, IMAP/SMTP, mappen, mailbeleid.
3. **Checklists**, **Toewijzingsbronnen**, **Toezeggingen**.
4. Los **Conflicten** op; **Wissen (AVG)** op bedrijven.

13.4 App-beheerder-pad

1. Als manager in de werkruimte (bypass), plus:
2. **App-instellingen**: **Toegang**, **Herinneringen**, **Feeds**, **Licentie** (CUC2), **Catalogus**, **Mail OAuth**.
3. Onderhoud toegestane lijst en toegangsmodus (hoofdstuk 15).
4. Wijs mobiele seats toe; web blijft bruikbaar zonder seats.

Fouten, lege staten en berichten

14.1 Validatie

Voer een dealtitel in. Deal zonder titel — stel titel in en sla op.

Corrigeer de gemarkeerde velden. Verplichte of formaatfouten in formulieren (bedrijf, persoon, overeenkomst, ...) — controleer gemarkeerde velden.

Onbekende pipeline-fase. Fase buiten Lead...Verloren — kies geldige fase.

Kies een verliesredencode. Bij **Verloren**, stel een code in.

Voer een toezeggingstitel in. Wekelijkse toezegging zonder tekst.

De slug «...» is al in gebruik. Kies een andere korte naam.

14.2 Lege staten

Nog geen bedrijven Maak het eerste bedrijf aan of importeer.

Nog geen deals Maak deal aan in pipeline of 360°.

Nog geen taken Leg activiteit vast op het bedrijf.

Nog geen accountplannen Start plan onder **Plannen** of **Plan en links**.

Nog geen overeenkomsten / Nog geen licenties. Maak overeenkomst aan.

Nog geen mail / Niets niet-toegewezen Verbind mailbox of toewijzing is leeg.

Alles gedaan / Niets vereist nu aandacht. Geen open items Vandaag/overzicht.

Nog geen toezeggingen deze week. Voeg toezegging toe of tik op suggestie.

14.3 Gelijktijdigheid en rechten

Deal net geclaimd Herlaad en vraag eventueel manager om herverdeling.

Toezegging al gesloten Herlaad **Deze week**.

U kunt alleen uw eigen toezeggingen verifiëren. Laat andere toezeggingen bij de eigenaar.

Alleen weergeven — vraag een lid om toe te wijzen. Vraag schrijfról aan.

Kijkers kunnen het teamboard niet openen. Rol **Mag bewerken** of hoger.

14.4 Netwerk en export

Export gedownload. AVG/bedrijfsexport geslaagd.

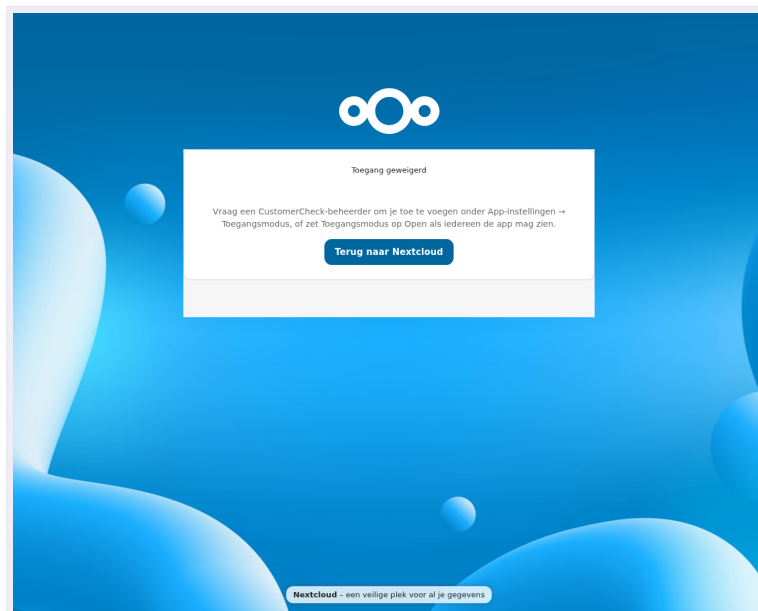
Export mislukt Probeer opnieuw; bij aanhouden, beheerder.

OAuth-sessie verlopen Herstart verbinding onder **Mijn e-mail**.

Toegang geweigerd

Wanneer **Toegangsmodus Beperkt** is en uw account niet op de gebruikers-/groepstoegestane lijst staat noch app- of systeembeheerder is, toont CustomerCheck de pagina **Toegang geweigerd**.

Typische UI-hint (informeel je): *Uw organisatie beperkt de toegang tot CustomerCheck. U staat niet op de lijst met toegestane gebruikers en bent geen lid van een toegestane groep.* Plus de opmerking om een beheerder te vragen u toe te staan onder **App-instellingen** → **Toegangsmodus** of de modus op Open te zetten.



15.1 Fail-closed met lege lijst

Als beperking actief is en **geen** gebruikers en groepen zijn toegestaan, kunnen alleen app-beheerders CustomerCheck gebruiken. De instellingenpagina waarschuwt expliciet en vraagt collega's toe te voegen.

15.2 Wat u kunt doen

1. Controleer dat u de juiste Nextcloud-gebruiker gebruikt.
2. Vraag een app-beheerder u toe te staan onder **Toegang** of — bewust — de modus op **Open** te zetten.
3. Werkruimterollen (**Alleen weergeven** vs. schrijven) zijn anders: de app opent, individuele acties ontbreken.

Toegankelijkheid

CustomerCheck richt zich op **WCAG 2.1 AA** binnen de Check-familie (ArbeitszeitCheck-chrome):

- Sla-links en gelabelde hoofdnavigatie (`aria-label`, `aria-current` op de actieve pagina),
- zichtbare toetsenbordfocus in navigatie, formulieren en dialogen,
- statusberichten via live-regio's (`aria-live`) bijv. bij laden overzicht/Deze week,
- bedrijfs-360°-tabbladen als tabpanelen met toetsenbordbediening,
- contrast via thema-tokens; geen statussignaal alleen door kleur zonder tekst.

16.1 Toetsenbord en schermbreedte

Er zijn geen app-specifieke globale sneltoetsen buiten browser en Nextcloud. Formulieren en menu's (**Meer**, **Gereedschap**) zijn bereikbaar met het toetsenbord.

De UI is ontworpen voor smalle viewports; tabellen gebruiken responsieve lay-out. Het product streeft naar bruikbare weergave vanaf ongeveer **320 px** breedte (Nextcloud-shell en soft-keyboard-gedrag op telefoons).

16.2 Opmerkingen

Geautomatiseerde contrast- en a11y-hulp bestaat in ontwikkeling. Bij problemen controleer thema en browser en neem contact op met support. De optionele companion-app heeft eigen a11y-checklists en valt niet onder deze webhandleiding.

Veelgestelde vragen

Waarom ontbreekt Team in de navigatie? U heeft de rol **Alleen weergeven**, of de navigatie verbergt Team. Team vereist minstens **Mag bewerken**.

Waarom ontbreekt Importeren? Zonder schrijftoegang (**Alleen weergeven**) verschijnt **Importeren** niet.

Waarom ontbreken App-instellingen? Alleen app-beheerders en Nextcloud-systeembeheerders zien dit item.

Kan ik tussen organisaties wisselen? Nee. In versie 1.6.184 is multi-werkruimte uitgeschakeld — één boek per instantie zonder schakelaar.

Vervangt CustomerCheck InvoiceCheck of boekhouding? Nee. Documenten en betalingen blijven in InvoiceCheck; uren in ProjectCheck. CustomerCheck toont signalen en verlengingen.

Waarom is Geld of niet-gefactureerd werk leeg? Zuster-app ontbreekt, klant niet gekoppeld, of eerlijke urregevens ontbreken — dan geen verzonnen €0.

Wat is het verschil tussen toezeggingen en klantbeloften? **Deze week**-toezeggingen zijn interne WIP-beloften. **Beloften van de klant** worden aan de klant uitgesproken.

Wordt persoonlijke mail aan het team getoond? Nee. Persoonlijke gerelateerde treffers blijven privé. Alleen de geconfigureerde teampostbus voedt de gedeelde index.

Heb ik een mobiele licentie nodig voor de webapp? Nee. CUC2-seats betreffen alleen de companion-app (**App downloaden**).

Wat te doen bij toegang geweigerd? Vraag app-beheerder om toelating onder **Toegang** — hoofdstuk 15.

Woordenlijst

360°-weergave Bedrijfspagina met tabbladen **Vandaag**, **Mensen**, **Deals**, **Facturen en bestanden**, **Plan en links**.

App-deur Toegangsmodus en toegestane lijst onder **App-instellingen** → **Toegang**.

Claimen Een deal zonder eigenaar overnemen met **Ik pak hem**.

CUC2 Voorvoegsel van mobiele licentiesleutels voor de companion-app.

Mag bewerken Werkruimterol met schrijftoegang.

Mag team beheren Managerrol in de werkruimte: team, postbus, conflicten, AVG-verwijdering.

Deze week Wekelijks ritueel met WIP-toezeggingen en beoordeling van vorige week (Brief).

Fail-closed Beperkte toegang zonder toegestane lijst: alleen app-beheerders.

Vandaag Dagelijkse wachtrijen voor opvolging, toezeggingen, mail, verlengingen.

Klantbelofte Toezeggingen aan de klant uitgesproken (geen wekelijkse WIP).

Alleen weergeven Alleen-lezen werkruimterol.

OOO Tijdelijke dekking zonder eigendomswijziging.

Pipeline Alle deals als tabel of bord met vaste fasen.

Slug Onveranderlijke korte naam van het bedrijf.

Overzicht Business pulse: gezondheid van het boek en aandachtslijst.

Toewijzing Niet-toegewezen gedeelde mail (en opt-in-bronnen) aan een bedrijf toewijzen.

Toezegging Interne wekelijkse verplichting onder **Deze week**.

Dekkingscatalogus

Mapping van productmogelijkheden (CustomerCheck 1.6.184) naar deze handleiding — voor QA.

Onderwerp	Status	Hoofdstuk
App-deur vs. WS-rollen / matrix	gedekt	1, 13
Enkele org (geen schakelaar)	gedekt	1, 2
Aanmelden / navigatie per rol	gedekt	2
Vandaag-wachtrijen	gedekt	3
Overzicht (Pulse)	gedekt	3
Deze week bevestigen/verifiëren	gedekt	3
Bedrijvenlijst / aanmaken	gedekt	4
360°-tabbladen	gedekt	4
Personen / kooprollen	gedekt	4
Samenvoegen / AVG-export+wissen	gedekt	4
Archiveren / herstellen / filter	gedekt	4
Pipeline tabel/bord	gedekt	5
Fasen Lead→Gewonnen/Verloren	gedekt	5
Claimen / verliescodes / checklists	gedekt	5
Sequenties	gedekt	5
Overeenkomsten 60/30/7/0/+7	gedekt	6
Partneruren 15 min / 80 %	gedekt	6
Geld / InvoiceCheck	gedekt	6
Taken / Mijn klanten / Plannen	gedekt	7
Inbox Persoonlijk/Team/Niet-toegewezen	gedekt	8
Toewijzingsworkflow	gedekt	8
Teamboard / OOO / bulk / escalatie / 1:1	gedekt	9
Import CSV/JSON	gedekt	10
Conflicten	gedekt	10
WS-instellingen alle secties	gedekt	11
App-instellingen alle secties	gedekt	12
Toegang geweigerd / fail-closed	gedekt	15
Validatie en lege staten	gedekt	14
Toegankelijkheid WCAG / 320 px	gedekt	16
FAQ / woordenlijst	gedekt	17, 18

Onderwerp	Status	Hoofdstuk
Mobiele companion-UI	open	alleen notitie; aparte handleiding
Multi-werkruimte	n/a	MULTI_WORKSPACE_ENABLED=false

Over Software by Design

Software by Design ontwikkelt Nextcloud-apps voor organisaties die hun eigen data willen hosten — van tijdregistratie en projecten tot voorraad, wagenpark en klantrelaties. Elke app draait volledig op uw Nextcloud-instance; de webinterfaces zijn gratis (AGPL).

Bedrijf

- **Website:** <https://nextcloud.software-by-design.de/>
- **Partner & offertes:** <mailto:info@software-by-design.de>
- **Bug melden / verbetering voorstellen:** <mailto:dev@software-by-design.de>

Support & bijdragen

CustomerCheck blijft gratis op uw Nextcloud (AGPL). Bugrapporten en zinnige ideeën via GitHub of e-mail horen bij open source-onderhoud — zonder gegarandeerde reactietijd.

In de app

Onder **Instellingen** → **Help & support** (navigatiechip kan nog **Support us** tonen) vindt u dezelfde opties als op onze website: partnerofferte, inrichting, feature-opdracht en vrijwillige steun.

Check Partner (factureerbaar)

Heeft uw organisatie planbare hulp met factuur nodig — inrichting, urenpakketten, prioritaire e-mail — kies **Check Partner**. Dat is een dienst met offerte en factuur, geen donatie.

- Pakketten en voorwaarden op de supportpagina: <https://nextcloud.software-by-design.de/nl/support/>
- Partnerofferte aanvragen: <mailto:info@software-by-design.de?subject=Partner-aanvraag>

Overige factureerbare opties

- **Inrichting & training** — remote setup of workshop voor uw team.
- **Feature-opdracht** — afgebakende wijziging met acceptatiecriteria en leverdatum.
- **Officiële mobiele & terminallicenties** — waar aangeboden voor CustomerCheck; benoemde seats met factuur.

GitHub Sponsors (vrijwillig)

Vrijwillige steun zonder factuur-SLA — gewaardeerd, maar optioneel:

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

Juridische opmerking

Deze handleiding vervangt geen juridisch, fiscaal of compliance-advies. Productnamen en merken van derden behoren toe aan hun respectieve eigenaren.

Index

- 360°, 9
- Aanmelden, 3
- Accounteigenaar, 17
- Accountplan, 18
- Alleen weergeven, 1, 31
- App-beheerder, 1
- App-instellingen, 28
- Archief, 11
- AVG, 11
- Bedrijf 360, 10
- Bedrijven, 9
- Bewerkconflict, 23
- Business Pulse, 8
- Catalogus, 37
- Checklist, 14
- Checklist-sjablonen, 26
- Circles, 27
- Coaching, 21
- Conflicten, 23
- CUC2, 30
- Deal claimen, 14
- Deals, 13
- Deze week, 7
- Escalatie, 22
- FAQ, 35
- Feeds, 29
- Fouten, 32
- Gearchiveerde bedrijven, 11
- Geld, 15
- Herinneringen, 29
- Herstellen, 11
- Hertoewijzen, 21
- ICS, 29
- Importeren, 23
- Integraties, 27
- InvoiceCheck, 15
- Licenties, 15
- Mag bewerken, 1, 31
- Mag team beheren, 1, 31
- Mijn e-mail, 19, 25
- Mijn klanten, 17
- Mobiele licentie, 30
- OAuth voor persoonlijke e-mail, 30
- OOO, 21
- Overeenkomstencatalogus, 30
- Overzicht, 7
- Personen, 11
- Persoonlijke e-mail, 20
- Pipeline, 13
- Pipeline-weergave, 26
- Plannen, 17
- Postvak IN, 19
- Pulse, 8
- Rollen, 1
 - paden, 31
- Samenvoegen, 11
- Sequentie, 14
- Taken, 17
- Team, 21
- Team en postbus, 25
- Teampostbus, 25
- Toegang geweigerd, 33
- Toegangsbeperking, 1
- Toegangsmodus, 28
- Toegankelijkheid, 34
- Toewijzingsbronnen, 27
- Toezeggingen, 27
- Vandaag, 7
- Verlengingen, 15
- Verliesreden, 14

Wachtrij, 7
Webhook, 29
Wekelijkse toezegging, 8
Werkruimte, 2
Werkruimte-instellingen, 25
WIP, 8
Woordenlijst, 36