Software by Design
Nextcloud-appar

Kunder · Deals · Chase & coaching

CustomerCheck

Användarhandbok

Slutanvändardokumentation för webbappen

Idag, pipeline, inkorg, förnyelser och teamcoaching.

App-version	Språk	Datum
1.6.191	**Svenska**	**5 november 2026**

Innehåll

Introduktion i

1 Roller och behörigheter 1

2 Kom igång 2

3 Idag — den dagliga kön 3

4 Översikt och Denna vecka 4

5 Företag — det delade registret 5

6 Företagssidan — 360°-vyn 6

7 Deals och pipelinen 7

8 Licenser, förnyelser och pengar 8

9 Att göra, Mina kunder och Planer 9

10 Inkorg — mejltriage som når boken 10

11 Team-tavla och konflikter 11

12 Importera — få in boken 12

13 Arbetsytainställningar 13

14 Appinställningar — adminlagret 14

15 Åtkomst — app-porten 15

16 Companion-appen (CUC2) 16

17 Tillgänglighet 17

18 Felsökning och FAQ 18

19 Ordlista 20

20 Katalog — varje yta i överblick 21

Om Software by Design 22

Support & bidra 22

Sakregister 23

Introduktion

CustomerCheck är Nextcloud-appen för kundarbete på din instans: en delad företagsbok, en deal-pipeline, licenser och förnyelser, en tilldelbar inkorg, dagliga och veckovisa ritualer samt team-coaching — utan Salesforce och utan att ersätta bokföringen. Bokföringarna stannar i ProjectCheck, InvoiceCheck och TicketCheck; CustomerCheck länkar de källorna på en post och visar vad som förfaller nu. Webb-appen är gratis under AGPL; Android-companionen kräver ett CUC2-licenssäte (kapitel 16).

Denna handbok är organiserad efter vad du försöker göra, inte efter menyposter. Läs kapitel 1 en gång för att känna din roll, gör den första rundan i kapitel 2, och hoppa sedan direkt till det uppgiftskapitel du behöver — varje procedur står för sig. Katalogen i kapitel 20 avbildar varje skärm på sitt kapitel, och ”hur gör jag”-indexet i kapitel 18 besvarar de frågor supporten hör oftast.

Status: app-version **1.6.191** (commit `23a7204`), 5 november 2026, svenska (professionell ton). Atlas Docs POLICY 3.5.15; produkt-farm `exit_met`.

Målgrupp: **Endast visning** · **Får redigera** · **Får hantera team** · app-administratörer.

Du behöver: CustomerCheck-åtkomst · en webbläsare med JavaScript · app-adminrättigheter till **Appinställningar**.
Kapitel: 1 Roller · 2–9 Dagligt arbete · 10 Inkorg · 11–12 Team & import · 13–14 Inställningar · 15–16 Åtkomst & companion · 17–20 Referens.
Tonläge: löpande text använder professionellt du. Citerade UI-etiketter följer SV-lokalen, oförändrade.
Snabbstart: logga in → arbeta **Idag** → håll företag och deal levande → tilldela mejl → valfritt **Denna vecka**.

1 Roller och behörigheter

CustomerCheck håller isär två olika frågor, och nästan varje supportfråga om ”saknade knappar” visar sig vara en sammanblandning av dem. Den första är *app-porten*: får du öppna CustomerCheck överhuvudtaget? Porten styrs av app-administratören under **Appinställningar** → **Åtkomst**; kapitel 15 förklarar den i detalj. Den andra är din *arbetsytaroll*: när du väl är inne, vad får du då se och ändra? Den rollen tilldelas per person under **Team & brevlåda** och är ämnet för detta kapitel.

Den här versionen kör **en** organisationsarbetsyta per instans. Det finns ingen arbetsytaväljare och ingen andra bok; alla med portåtkomst arbetar i samma register, och bara din roll avgör hur mycket av det du får röra.

1.1 De tre arbetsytarollerna

Endast visning
: Läsåtkomst till den delade boken: företag, deals, översikt, tilldelad inkorg. Inga skrivknappar visas, det finns varken **Importera** eller **Team**-tavla, och personliga löften ligger utanför. Rollen för revisorer, ledning och alla som ska se pipelinen utan att kunna flytta den.

Får redigera
: Den arbetande säljrollen. Du skapar och ändrar företag, personer, deals, avtal och uppgifter, du importerar poster, du tilldelar och besvarar inkorgsmejl, och du gör dina egna veckolöften. På **Team**-tavlan ser och redigerar du bara din egen rad.

Får hantera team
: Allt ovan plus samordningslagret: medlemslista och roller, team-brevlåda, checklistsmallar, konfliktlösning, GDPR-radering, omtilldelningar, OOO-täckning och coachingvyerna på **Team**-tavlan. De flesta team ger den till en eller två ledare — inte till hela gruppen.

1.2 Behörighetsmatris

Förmåga	Endast visning	Får redigera	Hantera team
Läsa företag, deals, översikt, inkorg	ja	ja	ja
Ändra företag, personer, deals, uppgifter	nej	ja	ja
Importera poster	nej	ja	ja
Läsa / tilldela inkorgsmejl	ja	ja	ja
Skicka från team-brevlådan	nej	ja*	ja
Veckolöften (**Denna vecka**)	nej	egna	ja
Team-tavla, OOO, omtilldelning, coaching	nej	egen rad	ja
Radera företag (GDPR) / lösa konflikter	nej	nej	ja
Arbetsytainställningar (**Team & brevlåda**)	nej	nej	ja
Appinställningar (port, licens, flöden)	nej	nej	nej†

* När ledaren ger medlemmen sändrätt på den delade brevlådan. † Bara app-administratör eller Nextcloud-systemadministratör — en instansroll, inte en arbetsytaroll.

1.3 Två roller som förväxlas

App-administratören är inte en fjärde arbetsytaroll. Det är en flagga på åtkomstsidan som avgör vem som får öppna **Appinställningar** — portläge, åtkomstlista, licenssäten, påminnelsejobb och flödestoken.

En app-admin som inte också är arbetsytamedlem kan ändå inte redigera en enda deal; en teamledare utan adminflaggan ser alla skärmar utom **Appinställningar**. I små installationer håller en person oftast båda — precis därför blandas de ihop.

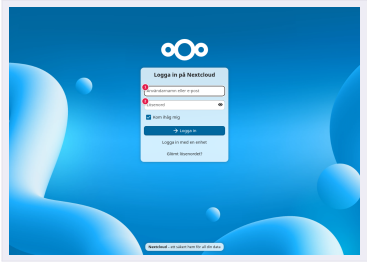
Förväxla inte: ett veckolöfte på **Denna vecka** är internt arbete på gång, inte ett *kundlöfte* på ett företag; OOO-täckning visar ersättarens arbete utan att någonsin flytta ägarskap; och **Prognos** på en deal är en förväntan, inte bokförda pengar.

2 Kom igång

Det här kapitlet leder dig från inloggningssidan till en avslutad första runda: ett företag, en person, en deal — och i morgon väntar kön på dig. Ingenting här kräver adminrättigheter — ett konto med **Får redigera** räcker.

2.1 Logga in

1. Öppna din Nextcloud-adress i webbläsaren och ange användarnamn (marker 1) och lösenord (marker 2). CustomerCheck bor i Nextcloud, så det är samma konto som för filer och kalender — det finns inget separat CRM-lösenord.
2. Öppna **CustomerCheck** från app-menyn i toppraden. Om posten saknas helt är porten stängd för dig — se kapitel 15.

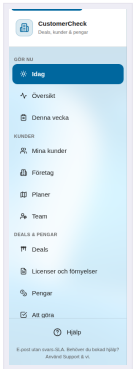


Marker 1: användarnamn — marker 2: lösenord. Samma Nextcloud-konto täcker varje Check-app på instansen.

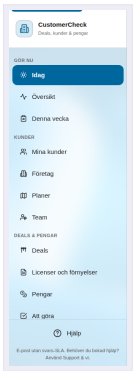
Står porten på begränsat läge och ditt namn saknas på åtkomstlistan, får du inte en nedtonad meny utan en dedikerad sida **Åtkomst nekad** som berättar vem du ska fråga (kapitel 15).

2.2 Hitta runt

Sidofältet grupperar allt efter när du behöver det, inte efter datatyp. **Gör nu** håller den dagliga rutinen — **Idag**, **Översikt** och **Denna vecka**. **Kunder** leder till **Mina kunder**, **Företag**, **Planer** och, för ledare, **Team**. **Deals & pengar** samlar **Deals**, **Licenser och förnyelser**, **Pengar** och **Att göra**. Allt operativt — **Inkorg**, **Min e-post**, **Konflikter**, **Importera**, **Team & brevlåda**, **Appinställningar**, **Hämta appen** och **Support & vi** — sitter under **Verktyg**.



Ledarens sidofält: **Team** och **Team & brevlåda** syns.



Medlemmens sidofält: arbetsuppsättningen utan admin-poster.

Sidofältet är ärligt om din roll: poster du inte får använda ritas helt enkelt inte ut. Ett konto **Endast visning** ser bara läsvyer, och det finns inget URL-knep — att öppna en skrivadress direkt möter samma grind som menyn.

2.3 Din första runda

Följ den en gång så har du rört vid varje centralt objekt:

1. Öppna **Företag** och välj **Lägg till företag**. Skriv namnet precis som kunden skriver det — säg *Brandt & Söhne Maschinenbau*. Den föreslagna sluggen blir permanent, så titta på den innan du sparar (kapitel 5).
2. På den nya företagssidan öppnar du fliken **Personer** och lägger till den person du faktiskt pratar med — *Miriam Lohse, kontorschef* — och markerar henne **Primär kontakt** (kapitel 6).
3. Öppna **Deals**, välj **Ny deal** och skapa *Underhållskontrakt 2027* på det företaget med ett ungefärligt värde och ett avslutsdatum (kapitel 7).
4. Anteckna nästa steg på företaget: en **Att göra**-post som *Introsamtal — underhållsbehov*, med förfallodag om tre dagar (kapitel 9).
5. Öppna **Idag** i morgon. Ditt samtal ligger i kön med **Visa** och **Klar** — det är den dagliga rutin du upprepar (kapitel 3).

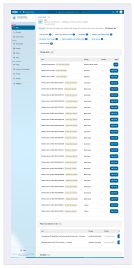
Ledare gör en extra runda dag ett: kontrollera medlemmar och delad brevlåda under **Team & brevlåda** (kapitel 13), titta sedan en gång på **Team**-tavlan så att första måndagsgenomgången inte överraskar (kapitel 11).

3 Idag — den dagliga kön

3.1 Vad Idag är till för

Idag är svaret på ”vad behöver mig just nu?”. I stället för att låta dig leta genom företag och deals samlar appen allt med en förfallokant på en sida av köer: deals att jaga, löften du gett, kunder som väntar på kontakt, deal-uppgifter, stagnerande planer, delad mejl utan ägare, öppna redigeringskonflikter och kommande förnyelser. Ledare ser dessutom arbetskamrater som ser fastnade ut — sidan tjänar som stå-upp-tavla.

Sidans regel är enkel: en rad finns eftersom något bär ett datum. Avslutat arbete tömmer kön, och en tom kö slutar med **Allt klart** — inte med en dold eftersläp.



Marker 1: **Idag** i sidofältet — sidan du öppnar först varje morgon. Varje körad bär innehåll, företag, förfallodag och sina åtgärdsknappar.

3.2 Arbeta igenom en körad

Varje rad berättar fyra saker i översikt: vad den handlar om, vilket företag den hör till, när den förfaller och vad du kan göra med den nu. Åtgärderna varierar per kö men följer ett mönster — **Visa** tar dig till posten, **Klar** markerar den underliggande saken som avslutad, **Jag tar det** tar en ägarlös deal, och **Tilldela e-post** dirigerar ett inkorgsmeddelande till en person eller ett företag.

1. Öppna **Idag** och ta den första icke-tomma kön. Brådskande sorterar sig överst — lita på ordningen.
2. Läs raden: *Följ upp förnyelseoffert — Nordwind Media GmbH — förfaller idag*. Om raden redan säger tillräckligt, agera direkt; annars tryck **Visa** och arbeta från företagssidan.
3. Avsluta med **Klar** eller radens egen åtgärd. Raden försvinner direkt — det finns inget separat ”spara”-steg för köarbete.
4. Gå vidare till nästa icke-tomma kö och upprepa tills sidan svarar **Allt klart**.

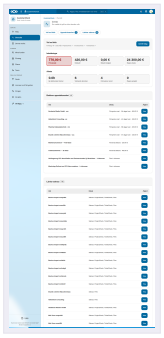
3.3 Gränsfall värda att känna

- **Ta en deal.** En ägarlös deal i jaktkön visar **Jag tar det**. Ett klick gör dig ägare i samma ögonblick; klickade en kollega först säger appen att dealen just togs — ladda om och ta en annan rad i stället för att prova blint igen.
- **Förfallet försvinner inte.** Rader scrollar inte bort vid midnatt. Ett förfallet samtal ligger bara högre i morgon — kön fortsätter vara ärlig om åldern.
- **Mejl kräver ett beslut, inte en radering.** Team-brevlådorader lämnar kön när meddelandet tilldelas eller medvetet markeras hanterat — kapitel 10 täcker triage-flödet.
- **Läskonton** ser samma köer men inga åtgärdsknappar; sidan är fortfarande den snabbaste avläsningen av vad som brinner.

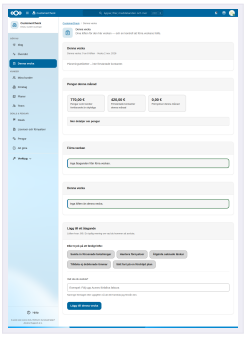
4 Översikt och Denna vecka

4.1 Översikt — hur kunderna mår

Översikt är trettiosekunders hälsokollen av boken: täckning per konto, deals som rört sig eller fastnat, förnyelser på horisonten och de kunder ingen rört på veckor. Den besvarar morgonfrågan ”är boken sund?” innan **Idag** svarar ”vad gör jag åt det?”. Täckning betyder här kontaktfärskhet — ett företag med ett nyligen antecknat samtal räknas som täckt, ett orört på veckor driver in i ett hål, och hål är vad sidan finns för att visa.



Översikt: hälsoläsningen av hela boken.



Denna vecka: egna löften för innevarande vecka.

Läs den som en instrumentpanel, använd den som en lista: varje block länkar till företaget, dealen eller kön bakom — från ”det där ser fel ut” till den riktiga posten är det ett klick.

4.2 Denna vecka — löften du kan hålla

Denna vecka är där du förbinder dig till en liten, ärlig uppsättning veckolöften — samtalen, mejlen och förnyelserna du tänker hinna klart innan fredag. Du lägger till ett löfte med titel och företag, veckan samlar dem per medlem, och ledare ser hela teamtavlan för måndagsgenomgången.

Ett löfte har exakt tre ärliga slut: klart (med anteckningen eller filen som bevisar det), medvetet framflyttat, eller missat så att teamet kan se det. Det är meningen med ritualen — sidan gör åtaganden synliga i stället för att låta dem dunsta i en anteckningsbok.

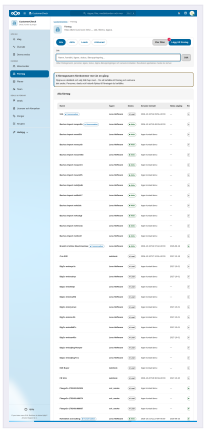
1. På måndagen öppnar du **Denna vecka** och lägger till den handfull löften du verkligen kan hålla — till exempel *skicka förnyelseofferten till Nordwind Media*.
2. Under veckan stänger du varje löfte med **Klar** och en kort bevisanteckning; appen ber om bevis med avsikt, för ett löfte utan spår är en önskan.
3. I genomgången flyttas det som blir kvar fram eller släpps öppet — sidan är en spegel, inte ett straff.

Terminkoll: det här är interna veckolöften. Ett *kundlöfte* — något du sagt till kunden att du ska leverera — lever på företagets tidslinje och i deal-uppföljningar, inte på denna tavla.

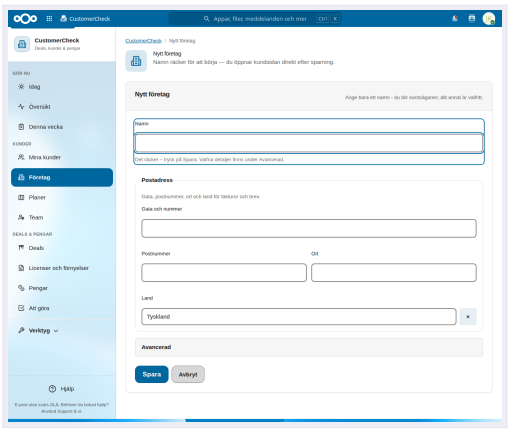
5 Företag — det delade registret

5.1 Registret

Företag är det fulla kundregistret: varje konto teamet arbetar med, dess status, ägare och täckning i en lista. Sökningen träffar medan du skriver, filter smalnar efter status, och arkivknappen håller döda konton tillgängliga utan att fylla arbetsvyn. En roll **Endast visning** läser samma lista — det finns en bok och alla läser den.



Marker 1: **Lägg till företag**. Listan visar status, ägare och täckning per rad; arkiverade rader stannar bakom filtret.



Skapa-formuläret frågar efter ett namn; den föreslagna sluggen är permanent.

5.2 Skapa ett företag

1. Tryck **Lägg till företag** och skriv namnet som kunden skriver det på papper — *Hafenblick Consulting*, inte ett internt smeknamn. Dubblettips dyker upp medan du skriver; finns företaget redan, öppna det i stället för att forka posten.
2. Granska den föreslagna sluggen innan du sparar. Sluggen matar länkar och integrationer och **kan inte ändras senare** — en fel slug betyder sammanslagning, inte omdöpning.
3. Välj landet från den sökbara ISO-listan när faktura- eller skattekontext spelar roll, och spara. Du landar på företagssidan och blir automatiskt dess **Kontoägare** — ägarskap kan omtilldelas senare av en ledare, men skaparen börjar med det.
4. Lägg därefter till den första personen (kapitel 6); ett företag utan kontakt är ett skal som kön inte kan skicka arbete till.

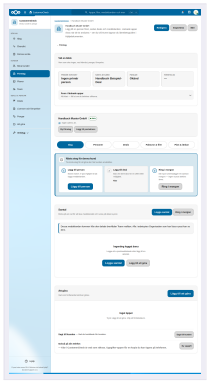
5.3 Arkiv- och sökgränsfall

- **Arkivering är reversibel. Arkivera** parkerar kontot och döljer det från köer och standardlistan; **Återställ** för tillbaka det med intakt historik. GDPR-radering är en annan, oåterkallelig handling (kapitel 6).

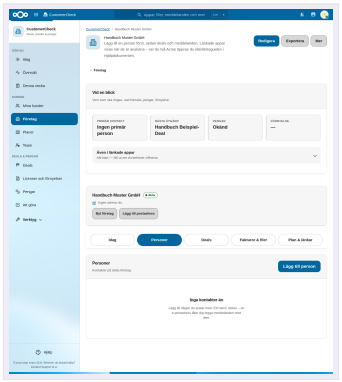
- **Arkiverade rader svarar fortfarande sökningen** med arkivfiltret på — så hittar du ett gammalt konto innan du skapar en dubblett.
- **Dubblettnamn flaggas**, slås inte ihop tyst. ”%n företagsnamn förekommer mer än en gång” i huvudet betyder att två poster delar ett namn; öppna båda och slå ihop (kapitel 6) innan teamet splittrar sin historia.
- **Tom lista.** ”Inga företag ännu” är bokstavlig — skapa den första för hand eller kör **Importera** (kapitel 12); inget i appen hittar på kunder.

6 Företagssidan — 360°-vyn

Öppna *Nordwind Media GmbH* och du landar på 360°-sidan: en skärm som bär allt teamet vet om kontot. Huvudet bär status, täckning och åtgärdsfältet; flikarna nedanför delar posten i arbetsvyer.



360°-huvudet: status, täckning och åtgärder; flikarna nedanför organiserar posten.



Fliken **Personer** — roller, kontakter och den enda aktiva primära kontakten.

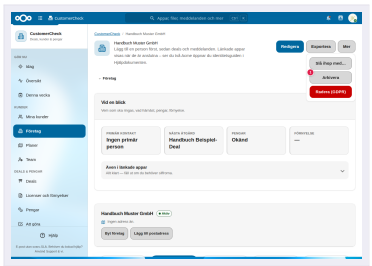
6.1 Huvudåtgärder

Redigera öppnar stamdataformuläret — samma fält som vid skapande, minus sluggen. **Exportera** laddar ner ett datapaket av hela posten för överlämning eller revision. Allt destruktivt gömmer sig under **Mer** — medvetet ett klick djupare:

Slå ihop med…
: viker in detta företag i ett mål du väljer: personer, deals, avtal, uppgifter och historik flyttar med, och källan slutar arkiverad. Sammanslagning är svaret på dubbletter — arkivering ensam lämnar två halva liv bakom.

Arkivera / Återställ
: parkerar och avparkerar kontot (kapitel 5). Reversibelt, och det normala slutet på en förlorad kund.

Radera (GDPR)
: rensar posten på en raderingsbegäran. Bara ledare, bakom en uttrycklig bekräftelse, oåterkallelig — anonymisering slår radering, för fakturasparet måste stanna i finansapparna.



Marker 1: **Arkivera** under **Mer** — destruktiva åtgärder ligger ett medvetet klick djupare, bredvid sammanslagning och GDPR-radering.

6.2 De fem flikarna

Idag
: den kontolokala kön: öppna uppgifter, kommande förnyelser och nästa drag bara för denna kund.

Personer
: kontakterna. **Lägg till person** registrerar namn, roll, mejl och telefon; en person markerad **Primär kontakt** är vem mejl och förnyelser når som standard. Exakt en aktiv köparroll tillåts — att sätta en andra primär flyttar flaggan, den multiplicerar den aldrig.

Deals
: kontots andel av pipelinen — samma steg som kapitel 7, filtrerat till företaget.

Fakturor & filer
: bokförda fakturor och den länkade **Files-mapp**. Belopp kommer från bokföringsapparna (kapitel 8); dokument landar i mappen du kopplar här — inte i ett parallellt CRM-lager.

Plan & länkar
: kundplanen (MAP) och systersappslänkarna: ProjectCheck-projekt, TicketCheck-ärenden, InvoiceCheck-kund. Länkning är det som får täckning, pengar och ärenden att dyka upp på denna sida.

6.3 Gränsfall

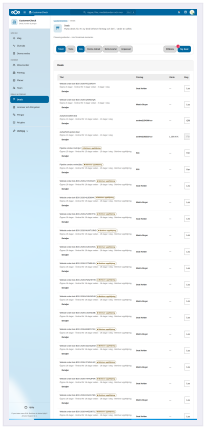
- **Täckning rodnar av försummelse.** Om ingen antecknar en kontakt på veckor varnar huvudet, och kontot driver in i hållistan på **Översikt** — motmedlet är ett antecknat samtal, inte en inställningsknapp.
- **Export vs. radering.** En export tagen före en GDPR-radering får bara lagligen behålla data om begäran tillåter det; paketet är för migration och revision, inte en omväg runt radering.
- **Förbereda ett möte** bygger en briefing ur tidslinje, öppna deals och öppna uppgifter — den snabbaste vägen in i ett kundsamtal du inte hade förberett.

7 Deals och pipelinen

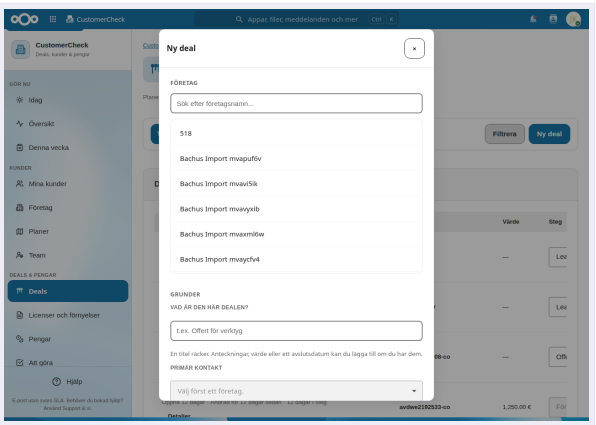
7.1 Så fungerar pipelinen

En deal är en offert eller en möjlighet bunden till exakt ett företag. **Deals** visar hela pipelinen som **Tabell** för sortering och genomsökning eller som **Tavla** som grupperar deals efter steg; valet är ditt och ligger kvar per användare under **Inställningar**. Stegen är medvetet fasta: **Lead** → **Kontaktad** → **Offerterad** → **Förhandling** → **Vunnen** eller **Förlorad**. Fasta steg gör pipelinen jämförbar i teamet — ingen hittar på en privat kolumn ”nästan vunnen”.

Vunnen och **Förlorad** är terminala. En deal som tar slut förblir stängd för posten och öppnas inte igen; en uppväckt möjlighet är en ny deal med egen ren historia, inte en uppståndelse.



Marker 1: **Ny deal**. Tavlan grupperar öppna deals efter steg; *Mobile seats upgrade* sitter i **Förhandling**.



Ny-deal-dialogen: titel obligatorisk, företag, steg, ägare och en valfri prognos.

7.2 Skapa och flytta deals

1. Tryck **Ny deal** (marker 1 på tavlan). Titeln är obligatorisk — skriv kundens projekt, inte en intern kod: *CRM-utrullningsworkshop*, inte *HAF-2026-07*.
2. Välj företag och startsteg, sätt **Ägare** och, om användbart, ett **Prognos**-värde och **Förväntat avslut**. Prognosen matar förväntningar på **Översikt**; den bokförs aldrig som pengar.
3. Flytta dealen genom att dra kortet på tavlan eller redigera steget i tabellen. En deal parkerad för länge i ett steg visar sin ålder — och just den åldern för den in i jaktkön på **Idag**.
4. Att stänga **Förlorad** frågar alltid efter en **Förlustorsak**. Skriv den riktiga — pris, timing, inget beslut — för orsakslistan är den enda ärliga inputen till nästa pipelinegenomgång.

7.3 Övertaganden, checklistor och sekvenser

Ägarlösa deals annonserar **Jag tar det**: ett klick gör dig ägare och dealen faller ur teamets jaktkö. Klickar två samtidigt ser den andra att dealen togs — ladda om, boken har redan bestämt.

Checklistsmallar från **Checklistor** (kapitel 13) fäster en stegsekvens vid deal-kortet — de kvalificeringssteg ditt team kommit överens om att varje offerterad deal ska passera. Steg bockas av på själva kortet, så en deal i **Offerterad** bär synligt sitt saknade upptäckssamtal i stället för att gömma det i någons huvud.

7.4 Gränser som skyddar boken

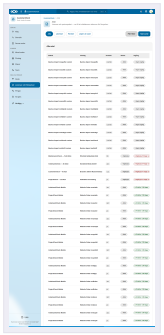
- **Inga tysta överskrivningar.** Två som redigerar samma deal producerar en konfliktpost (kapitel 11), aldrig en sista-skrivaren-vinner-post.
- **Prognos ≠ intäkt. Pengar** (kapitel 8) räknar bara vad bokföringsapparna bokförde; en rosig prognos blåser aldrig upp kassavyn.
- **Obligatoriska fält är medvetet få.** Titel och företag är de enda hårda kraven; resten finns för att göra dealen återfinnbar och diskuterbar senare.

8 Licenser, förnyelser och pengar

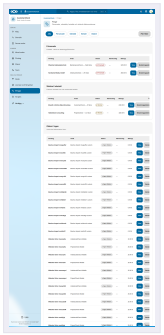
8.1 Licenser och förnyelser

Licenser och förnyelser håller de kommersiella avtalen bakom kontona: licensabonnemang och partnerpaket, var och en bunden till ett företag och till produktkoder ur **Katalog** (kapitel 14). Ett **Nytt avtal** registrerar typ, produktkod, löptid och värde — till exempel en `azc`-licens för *Nordwind Media GmbH* eller ett `pc`-paket för *Hafenblick Consulting*.

Förnyelser är ett kalenderproblem som appen löser åt dig. Varje avtal producerar påminnelser i en fast kadens — **60, 30, 7 och 0 dagar före, plus 7 dagar efter** förnyelsedatumet — och varje påminnelse avfyras en gång per avstämningsdatum, inte vid varje sidladdning. 60-dagarsmärket är läget att skicka förnyelseofferten; dag +7 är grace-väckningen innan åtkomstfrågor blir högljudda. Avfyrade påminnelser landar i förnyelsekön på **Idag** och på företagssidan, så ingen ”upptäcker” ett utgångsdatum i efterhand.



Licenser och förnyelser: avtal med förnyelsedatum och påminnelser.



Pengar: bokförda fakturor och förfallna belopp från systersapparna.

Partnerpaket bär en timbudget. Bokförda timmar anländer i **steg om 15 minuter** — appen avvisar godtyckliga minutvärden eftersom partnerfakturering går på kvartstimmar — och avtalet varnar synligt när förbrukningen passerar ungefär 80 %, tidigt nog för att sälja mer i stället för att överflyta tyst. Ett **Leveranspaket** sammanfattar avtalet för kunden; *partnermejlet* skickar förbrukningsutdraget.

8.2 Pengar — bara ärliga siffror

Pengar är en läsmodell, inte en huvudbok. Den visar öppna och förfallna belopp exakt som bokföringsapparna bokförde dem — InvoiceCheck-fakturor och ProjectCheck-/TicketCheck-kundlänkarna matar denna sida (kapitel 6 förklarar länkningen). Två konsekvenser:

- **Tomt betyder olänkat, inte noll.** Om sidan visar inget för ett konto du vet har fakturor, saknas systersappslänken eller själva appen — CustomerCheck skriver aldrig ut en falsk 0,00 kr för att fylla tystnaden.
- **Pengar är skrivskyddade här.** Du förföljer en obetald faktura genom att öppna underliggande posten i InvoiceCheck; CRM-sidan följer *aktiviteten* (påminnelsesamtalet på **Idag**), inte bokföringen.

9 Att göra, Mina kunder och Planer

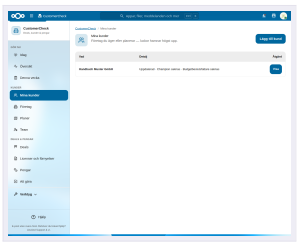
9.1 Att göra — uppföljningslistan

Att göra är teamets öppna uppföljningslista: samtal, mejl, möten och anteckningar med ägare och förfallodag. De flesta poster föds på företagssidan — ”anteckna, kom inte ihåg” är regeln, för en uppgift på posten dyker upp i registret, på **Idag** och i täckningen, medan en klisterlapp inte dyker upp någonstans.

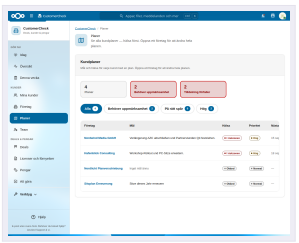
1. Skapa posten på företaget (*Introsamtal — underhållsbehov*) eller direkt under **Att göra**, med typ (**Ring**, **E-post**, **Möte**, **Anteckning**), ett **Förfallodatum** och en **Ägare**.
2. Att tilldela en kollega notifierar henne — tilldelning är en överlämning, inte ett förslag. Ditt eget filter *tilldelat mig* gör sidan till en personlig lista.
3. Klara poster stängs med ett klick; en anteckning eller fil på posten tjänar också som det bevis ett veckolöfte frågar efter (kapitel 4).
4. Spegla gärna posterna i dina Nextcloud-uppgifter — länken håller båda sidor ärliga utan dubbel bokföring.



Att göra.



Mina kunder.



Planer.

9.2 Mina kunder — din egen fläck

Mina kunder är registret filtrerat till det du äger: konton där du är **Kontoägare** eller bär planen. Sidan är medvetet uppriktig om täckningshål — konton ingen rört nyligen flyter överst, för kunden du glömmer är kunden som lämnar. Att arbeta igenom listan är den andra dagliga vanan efter **Idag**.

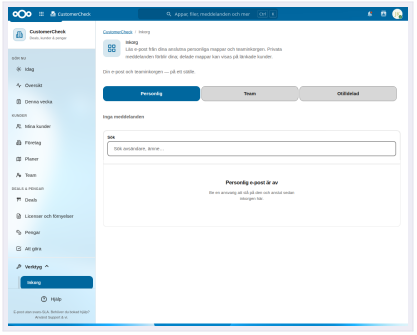
9.3 Planer — kundplaner (MAP)

Planer håller de ömsesidiga handlingsplanerna: de långvariga kundplanerna med mål, hälsa och de nästa drag som är överenskomna med kunden. En plan har en hälsoläsning och en stegsekvens; när den stagnerar — inget drag gjort, ingen kontakt antecknad — driver den in i **Idag**-kön som en knuff i stället för att tyst dö på en flik ingen öppnar. Håll planer levande genom att göra dragen, inte genom att redigera hälsoraden.

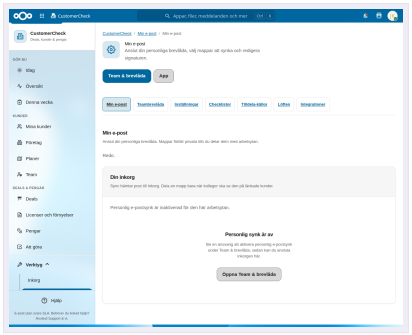
10 Inkorg — mejltriage som når boken

10.1 Vad inkorgen samlar

Inkorg under **Verktyg** är bron mellan mejl och registret. Den visar din egen kopplade brevlåda, den delade team-brevlådan och de meddelanden som begär ett beslut. Appen matchar automatiskt avsändare till personer och företag; vad den inte kan matcha filtreras inte bort som spam — det väntar i triage tills en människa säger var det hör hemma. Mejl skriver sig aldrig själv på en post; tilldelning är alltid ditt beslut.



Inkorg: egen mejl, team-brevlåda och omatchade meddelanden i en triage.



Min e-post: din egen brevlådekoppling stannar privat.

10.2 Triagera ett meddelande

1. Öppna meddelandet. Förhandsvisningen visar tråden och de kandidater appen matchade — en person, ett företag eller *okänt*.
2. **Matchat:** bekräfta det föreslagna företaget eller personen med **Tilldela e-post**. Meddelandet landar på postens tidslinje och lämnar kön.

3. **Omatchat:** välj det företag det hör till, eller använd *lägg till som nytt företag* när en prospekt skriver för första gången — skapande och tilldelning sker i ett steg, så att förstakontaktmejl aldrig försvinner i en vidarebefordringskedja.
4. **Inte CRM:** markera det hanterat utan tilldelning. Privat och främmande mejl lämnar kön medvetet, inte tyst.

Mejltriage är samma arbete på en dedikerad tavla för ackumuleringsdagar — bara den omatchade listan, byggd för fart.

10.3 Skicka från team-brevlådan

Den **Delad brevlåda** skickar som team-adressen, inte som du. Skrivrätt plus den ledar-givna sändrätten avgör vem som får skicka; själva sändningen bär en idempotensnyckel, så ett upprepat klick eller en skakig anslutning aldrig kan dubbelsända samma svar till en kund. Trådar skickade härifrån är synliga för teamet — det är poängen med en delad adress: kontinuitet när någon är borta.

10.4 Integritet och gränser

- **Min e-post stannar din.** Din personliga brevlådekoppling matar matchningen och låter dig anteckna relevant mejl; appen publicerar aldrig din privata korrespondens till teamet.
- **Relaterad är inte delad.** Ett meddelande som motorn markerar *relaterad* till ett företag blir bara synligt på posten när du tilldelar det — medvetet, när innehållet hör dit.
- **Tilldela-källor** definierar vilka brevlådor och mappar inkorgen överhuvudtaget tittar på (kapitel 13); en saknad källa betyder saknad mejl, inte förlorad mejl.

11 Team-tavla och konflikter

11.1 Team-tavlan

Team är ledarens samordningssida — synlig för roller **Får hantera team** och, i slank egen-rad-form, för varje medlem **Får redigera**. Varje rad är en människa: vad hen äger, vad som sitter fast, vad som behöver uppföljning och hur hennes vecka ser ut. Ledare använder den för måndagsgenomgången, för 1:1-förberedelse och för att upptäcka kollegan vars kö växte snabbare än hennes vecka.

Tavlan besvarar tre frågor utan möte: vem behöver hjälp (fastnade rader sorterar sig överst), vem är borta, och vad händer under tiden med dennes arbete.

11.2 OOO — täckning utan ägarskifte

Att markera en medlem som borta omtilldelar *inte* dennes bok. Den utsedda ersättaren ser den frånvarandes förfallna arbete inne i sitt eget **Idag** som täckningsrader — klart markerade, klart tillfälliga. Ägarskap, kontohistorik och prognoser stannar hos den frånvarande medlemmen, och precis så ska det vara: ersättaren svarar på samtal och skickar förnyelseofferten, och vid återkomsten finns inget att ta tillbaka eftersom inget någonsin lämnade.

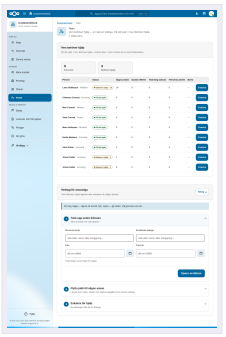
11.3 Omtilldelning — när ägarskap verkligen flyttar

Äkta överlämningar — en avgång, ett territoriabyte, en räddning — går via **Tilldela om**: deals, konton och löften flyttar tillsammans som ett bekräftat paket, inte objekt för objekt. Paketet är explicit så att inget blir halvförflyttat: du granskar hela sättet, bekräftar en gång, och den nye ägaren ser arbetet dyka upp i sina köer i samma ögonblick. Eskaleringar på tavlan markerar raderna en ledare bör titta på först.

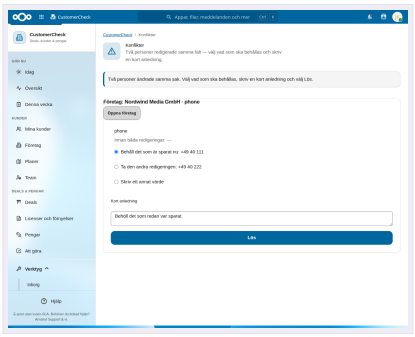
11.4 Konflikter — parallella redigeringar gjorda säkra

Två personer som redigerar samma post samtidigt skulle kunna tyst förstöra varandras arbete; CustomerCheck vägrar låta det hända. Den andra sparningen producerar en **Konflikter**-post i stället för att skriva över — inget går förlorat, och inget slås heller ihop tyst.

1. Öppna **Konflikter** under **Verktyg** (ledare ser alla öppna konflikter; märket dyker också upp på **Idag**).
2. Öppna posten: du ser båda versionerna sida vid sida — vad varje redigerare ändrade.
3. Välj den version som överlever, skriv den obligatoriska motiveringen och spara. Den förlorande redigeringen raderas inte — den stannar i postens spår, så beslutet är granskningsbart senare.



Team: en rad per medlem — eget arbete, fastnade punkter, OOO.



Konflikter: parallella redigeringar väntar på ett mänskligt beslut.

Varför en konflikt och inte auto-sammanslagning: kundposter tål blind sammanslagning ännu sämre än kod — en adress som är halv gammal gata, halv ny gata, är inte en kompromiss, det är ett datafel med en godkännandestampel. Den obligatoriska motiveringen tvingar beslutet ut i det öppna.

12 Importera — få in boken

Importera under **Verktyg** fyller ett tomt register eller fyller på ett levande. Det kräver en skrivroll — konton med **Endast visning** ser det aldrig, för en dålig import är en massredigering, inte en läsning.

12.1 Källor

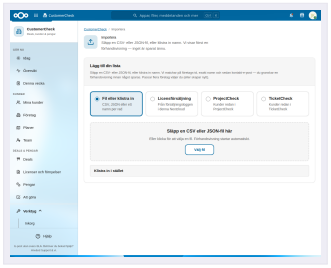
CSV / JSON
: den klassiska vägen: en kalkylbladsexport från ditt gamla verktyg. Ett företagsnamn ensamt räcker redan — extra kolumner (ort, land, kontaktmejl) tas med när rubrikerna passar.

Bara namn
: klistra in en enkel lista, ett namn per rad, när målet bara är ”få igång registret”. Detaljer fylls i senare via normal redigering.

Systersappar
: om ProjectCheck eller TicketCheck redan håller kunder på denna instans dyker deras kakel upp som källor — import länkar posterna i stället för att duplicera dem.

12.2 De två stegen som skyddar dig

1. Släpp filen eller välj källan. Appen tolkar den och visar en *förhandsvisning*: hur många rader, vilka kolumner den kände igen, vilka namn som ser ut som dubbletter av poster du redan har.
2. Läs förhandsvisningen ärligt — dubblettips och omappade kolumner är varningar, inte dekoration. Bekräfta sedan med *importera urval*. Bara vad du granskade kommer in i registret.



Förhandsvisning-först-designen finns eftersom importer är det billigaste sättet att skapa tusen fel på en gång. En skev CSV är lättare att rätta i förhandsvisningstabellen än inne i fyrtio företagsposter.

12.3 Gränsfall

- **Dubbletter.** Namn som matchar befintliga företag flaggas i förhandsvisningen; hoppa över dem eller importera och slå ihop efteråt (kapitel 6) — registret slår inte ihop självt.
- **Delvisa fel.** Rader som misslyckas valideringen listas, tystas inte bort — rätta filen eller skapa de få för hand.
- **Förhandsvisning kostar inget.** Den skriver inget; du kan torrskjuta en import hur ofta du vill.
- **Efter importen** beter sig de nya företagen som handskapade — de behöver personer, en ägare och en första antecknad beröring innan täckning betyder något.

13 Arbetsytainställningar

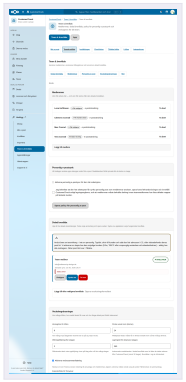
Arbetsytainställningarna delar rent vad varje medlem ställer in för sig själv och vad ledare ställer in för teamet. Alla får **Min e-post**, **Inställningar** och **Integrationer**; ledarsektionerna bor under **Team & brevlåda** och dess grannar.

13.1 Personliga inställningar

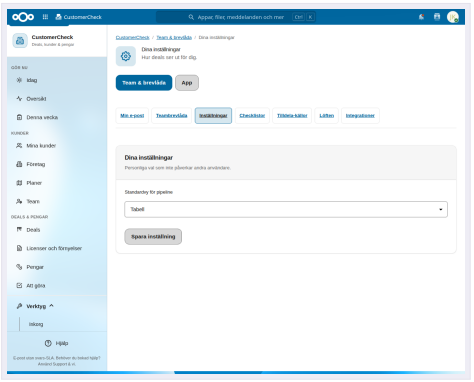
Min e-post
: kopplar din egen brevlåda (IMAP) så att inkorgen kan matcha din mejl till poster. Kopplingen är personlig: appen läser för matchning, din privata korrespondens blir aldrig teaminnehåll (kapitel 10).

Inställningar
: håller dina standardvärden — mest synligt om **Deals** öppnar som **Tabell** eller **Tavla**. Den är per användare; att ändra den rör aldrig en kollegas vy.

Integrationer
: länkar det yttre: kalendrar för uppföljningar, Nextcloud-uppgifter för uppgifter, filmappar för företag. Varje integration listar sitt läge, så en bruten länk är synlig i stället för tyst frånvarande.



Team & brevlåda: medlemmar, roller och den delade brevlådekopplingen.



Inställningar: ditt eget pipeline-standardvärde och personliga val.

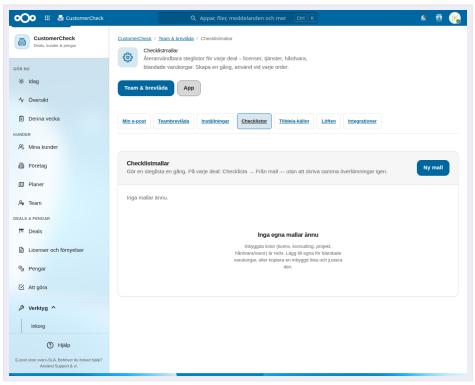
13.2 Ledarsektioner

Team & brevlåda
hanterar medlemmar och deras arbetsytaroller (kapitel 1) plus den delade brevlådan: IMAP/SMTP-koppling, bevakade mappar och sändpolicyn som avgör vilka medlemmar som får mejla som team-adressen. Testa kopplingen här innan du skyller inkorgen på tystnad.

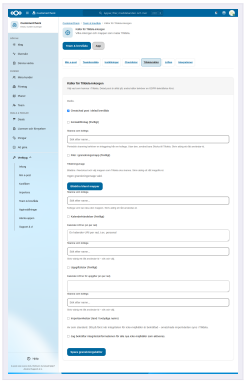
Checklistor
är stegmallarna deals kan bära (kapitel 7). En mall namnger stegen en gång — upptäckssamtal, offert skickad, säkerhetsgenomgång — så att varje deal-kort kan köra samma ärliga sekvens.

Tilldela-källor
deklarerar var genomgångsposter och inkorgskällor kommer ifrån, per källa och GDPR-medvetet: brevlådor, mappar, kalender-URI:er. En avstängd källa producerar inga poster — by design, inte av bugg.

Löften / Cirkel
styr veckolöftesritualen: vem genomgår och via vilka cirklar genomgången roterar (kapitel 4).



Checklistor: återanvändbara stegmallar för deals.



Tilldela-källor: genomgångs- och inkorgskällor, per källa och GDPR-medvetet.

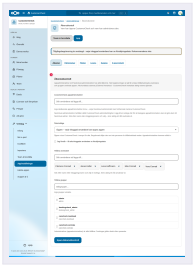
Tumregel: rör en inställning en person bor den i de personliga sektionerna; ändrar den vad hela teamet ser — brevlåda, roller, källor — är det en ledarsektion, och menyn ritar den bara för ledare.

14 Appinställningar — adminlagret

Appinställningar är bara synlig för app-administratörer (kapitel 1). Allt här är instansövergripande: porten, licenssäten, påminnelsejobb, flöden, produktkatalogen och systemmejlen. En fel inställningsknapp på dessa sidor slår varje användare, så sektionerna är få och var och en är namngiven efter sin effekt.

14.1 Åtkomst

Åtkomst äger porten: åtkomstläget (**Öppen – varje inloggad användare kan öppna appen** vs. begränsat med åtkomstlista), de tillåtna användarna och grupperna samt själva app-adminflaggan. Marker 1 på skärmdumpen är formuläret som avgör allt det. Det fulla beteendet — inklusive den fail-closed tomma listan — dokumenteras i kapitel 15.



Marker 1: åtkomstformuläret — läge, åtkomstlista och admins på ett ställe. En tom lista i begränsat läge stänger fel-säkert: bara app-admins kommer fortfarande in.

14.2 Automatisering och integrationer

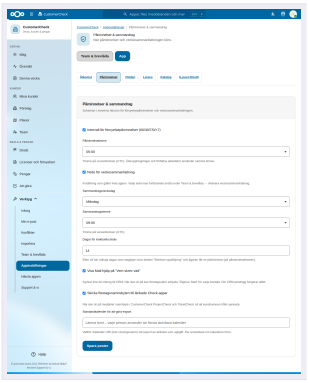
Påminnelser
: schemalägger bakgrundsarbetet: förnyelsepåminnelser (60/30/7/0/+7-kadensen från kapitel 8), sammanfattningsmejl och jobblistan som visar när varje löpare senast avfyrade. Ett stoppat jobb betyder gamla köer — titta här först när **Idag** ser misstänksamt tom ut.

Flöden
: utfärdar ICS-flöden och webhook-token som för CustomerCheck-datum och händelser utåt — förnyelsepåminnelser in i en delad kalender, köhändelser in i en chatt. Token förnyar: förnya när en länk läcker, dela aldrig en mellan verktyg.

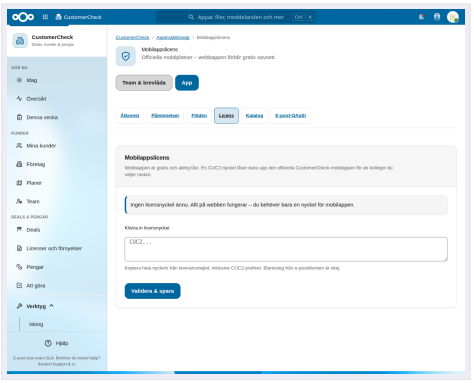
Katalog
: underhåller produktkoderna (kapitel 8) som avtal får referera. En inaktiv kod försvinner från *nya* avtal medan befintliga behåller den — historiken stannar ärlig.

Licens
: hanterar CUC2-companionsäten: hur många mobilanvändare får koppla, vem håller ett säte. Webb-appen förblir gratis under AGPL — säten begränsar bara telefonen (kapitel 16).

E-post-OAuth
: och *personlig mejl* konfigurerar instans-sidans OAuth och den systemmejl-infrastruktur som team-brevlåda och personliga kopplingar vilar på.



Påminnelser: jobbschema och senaste körningar — första stoppet när påminnelser tystnar.



Licens: CUC2-companionsäten hanteras på webben, inte på telefonen.

Gräns-koll: en teamledare som inte hittar en av dessa sektioner tappar inte rättigheter av misstag — menyn är korrekt. Appinställningar svarar medvetet instansen, inte arbetsytan.

15 Åtkomst — app-porten

15.1 Två lägen

Porten konfigureras under **Appinställningar** → **Åtkomst** och känner exakt två lägen:

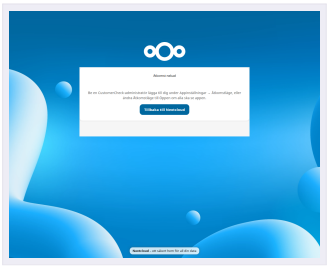
Öppen – varje inloggad användare kan öppna appen
: Alla med ett Nextcloud-login når CustomerCheck. Det naturliga läget för en dedikerad CRM-instans där varje konto är personal.

Begränsat med åtkomstlista
: Bara användare och grupper på listan passerar porten; alla andra får **Åtkomst nekad**. Läget för delade instanser där Nextcloud hyser fler människor än säljteamet.

Lägesbytet gäller direkt — ingen utloggning, inget cache-fönster. En tillåten grupp fungerar som grupp: lägg en nyanställd i gruppen i Nextclouds användarhantering och porten öppnas för henne vid nästa anrop, utan att röra CustomerCheck igen.

15.2 Fail-closed by design

Begränsat läge med en **tom** åtkomstlista faller inte tillbaka till öppen — det stänger porten för alla utom app-administratörer. Det är avsiktligt: en port som tyst öppnar när den är felkonfigurerad är inte en port. Ser ditt team plötsligt **Åtkomst nekad** efter en adminsession är det första att kolla om listan tömdes medan begränsat forblev på.



Åtkomst nekad: spärrsidan för användare utanför listan — ett ärligt stopp, inte en död länk.

15.3 Blockerad? Vad du kollar

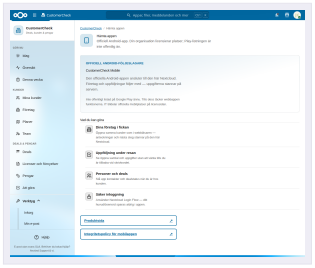
1. **Menypost helt frånvarande:** porten är begränsad och du är inte listad — eller appen är avstängd instans-vitt. Fråga app-administratören innan du antar en bugg.
2. **Sidan Åtkomst nekad:** du är autentiserad men utanför listan. Sidan är svaret, inte problemet — be om åtkomst hos den som äger **Appinställningar** → **Åtkomst**.
3. **Inne men utan skrivknappar:** det är inte porten — din arbetsytaroll är **Endast visning** (kapitel 1). Annat lager, annan ägare: teamledaren under **Team & brevlåda** rättar roller.
4. **Appinställningar osynliga:** du är inte app-administratör. Adminflaggan bor på samma **Åtkomst**-sida — bara en befintlig admin eller Nextcloud-systemadministratören ger den.

En-meningssammanfattningen för admins: porten avgör vem som får öppna appen, arbetsytarollen avgör vad de får göra inne — och en tom begränsad lista låser alla ute, dig inkluderad om du tar bort dig själv.

16 Companion-appen (CUC2)

16.1 Vad companionen är

CustomerCheck på telefonen är en följeslagare, inte en port: Android-appen pratar med samma Nextcloud-instans och samma bok, byggd för de två minuterna mellan möten — kolla dagens kö innan du går in, anteckna samtalet i hissen. Webb-appen förblir hela arbetsplatsen och gratis under AGPL; companionen kräver ett **CUC2**-licenssäte, hanterat på webben under **Appinställningar** → **Licens**. **Hämta appen** under **Verktyg** visar installationsvägen och ditt sätesläge.



16.2 Navigering och webbspegeln

Fem bottenflikar speglar webboken: *Idag*, *Företag*, *Deals*, *Avtal* och *Inställningar*. Ett företag på telefonen är samma 360°-post som på webben — personer, deals, avtal och uppgifter inkluderade — och en deal tagen på telefonen är tagen för alla. Skrivning kräver samma skrivroll som på webben plus ett giltigt CUC2-säte; det finns inget andra behörighetssystem att lära.

16.3 Offline och utkorgen

Companionen behandlar anslutning som väder, inte som ett krav:

Ingen internetanslutning
: banderollen som dyker upp när enheten går offline. Läsning fortsätter från senaste synk.

Spara för senare synkronisering
: sparhandlingen som erbjuds offline — CRM-anteckningar och aktiviteter köas i stället för att misslyckas.

Sparat på denna telefon — synkroniseras när du är online
: bekräftelsen att en post gick till utkorgen.

Väntar på synkronisering
: köstatusen på posten tills uppladdningen lyckas; synkade anteckningar dyker sedan upp igen under **Idag** och på företagets tidslinje på webben.

Inget i kön går förlorat vid återanslutning, och inget laddas upp två gånger — utkorgen spelar av en gång, i ordning. Vad den inte kan är att hitta på data som aldrig sparades: dödade du appen mitt i en redigering fanns inget att köa.

16.4 Säten och enhetsinställningar

Licenssäten är en instansangelägenhet, medvetet: telefonen läser sitt sätesläge från servern och talar om *licenssäten hanteras av din IT i CustomerCheck på webben* i stället för att erbjuda en in-app-köpväg. Enhetsinställningar täcker utseende, språk, biometrisk upplåsning och låsning vid lämning — allt lokalt på telefonen, inget av det rör boken.

17 Tillgänglighet

CustomerCheck är byggd för WCAG 2.1 AA, samma standard som hela Check-sviten ålägger sig. Det här kapitlet samlar vad det betyder i dagligt bruk — och vad du gör när något ändå står i vägen.

17.1 Tangentbordskörning

Varje flöde fungerar utan mus. **Tab** och **Skift+Tab** vandrar sidan i dokumentordning — sidofält, innehåll, åtgärder; **Enter** aktiverar länkar och knappar, **Mellanslag** växlar kryssrutor, **Escape** stänger dialoger och **Mer**-menyn. Tavlavy behåller riktiga knappar per kortåtgärd, så att ta en deal eller stänga en uppgift är ett tangenttryck, inte ett drag-bara-grepp. En synlig fokusring följer var du är — webbläsarens egen fokusram undertrycks aldrig.

Dialoger är riktiga `<dialog>`-element: fokus flyttar in vid öppning, hålls fångat så länge dialogen lever, och återvänder till utlösaren vid stängning. Det finns inga `window.confirm`-fällor någonstans i appen.

17.2 Visuell åtkomst

- **Kontrast** använder Nextcloud-tematokens, så ditt instanstema och högkontrastläge följer med in i appen; status är aldrig bara färg — märken parar färg med en ikon och en textetikett.
- **Zoom och smala skärmar:** layouten är mobile-first och förblir användbar ner till cirka 320 px utan horisontell scrollning; vid 200 % zoom flödar tabeller om till etiketterade kort i stället för att klippas.
- **Minskad rörelse** respekteras — bekräftelser och övergångar kollapsar till omedelbara ändringar när OS:et ber om det, och forced-colors-läget håller fokus och statusformer intakta.
- **Tryggmål** når 44 px-golvet (48 px för primära och destruktiva åtgärder), så appen förblir manövrerbar i telefonwebbläsaren, inte bara i companionen.

17.3 Skärmläsare

Landmärken och rubriker beskriver sidans struktur: sidofältet är ett navigeringslandmärke med nuvarande sida markerad `aria-current`, varje tabell behåller sina huvudceller, och formulärfält bär riktiga etiketter — aldrig placeholder-bara-tips. Asynkron återkoppling (köuppdateringar, sparningar, fel) annonseras via `aria-live`-regioner, och varje fältfel binds till sin input med `aria-invalid` plus ett inline-meddelande bredvid kontrollen, så en skärmläsaranvändare hör samma förklaring som en seende läser.

17.4 Om något blockerar dig

Tillgänglighetsbuggar behandlas som produktbuggar, inte funktionsönskningar: rapportera dem via **Hjälp**-länken i appens sidfot eller via GitHub Issues, med sidnamn och den hjälpmedelsteknik du använder. Det snabbaste manuella testet är tangentbords-bara-lyckovägen — login till **Klar** — plus en 200 %-zoomrunda över **Företag** och **Idag**.

18 Felsökning och FAQ

18.1 Fel och vad de betyder

Varje meddelande du sannolikt stöter på, i den ordning det dyker upp. Mönstret är alltid samma: meddelandet säger vad som hände, denna lista säger varför och vad du gör.

Åtkomst nekad
: Du är utanför portens åtkomstlista — kapitel 15, inte ett arbetsytaroll-problem.

Företagsnamn krävs. / Ange en kort titel för den här dealen. / Ange en löftetitel.
: Ett obligatoriskt fält är tomt — den namngivna kontrollen är den som ska rättas; inget annat blockerar sparningen. Förluster vill också ha sin **Förlustorsak**.

Lägg till en kort anledning (minst 3 tecken).
: Konfliktlösningar och GDPR-åtgärder kräver en skriftlig motivering (kapitel 11); en ärlig mening räcker.

Deal tagen. / Någon annan har redan hanterat det här meddelandet. Ladda om Tilldela och försök igen.
: Två tryckte **Jag tar det** eller triagerade samma mejl; boken har redan valt — ladda om och ta en annan rad (kapitlen 3 och 10).

Ett företag med denna korta adress finns redan. Öppna det istället för att skapa en dubblett.
: Sluggen är tagen. Öppna befintliga posten — sluggen är permanent, så appen skyddar den i stället för att forka den (kapitel 5).

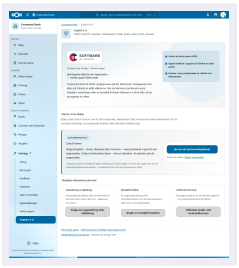
En giltig Idempotency-Key krävs för att skicka från den delade brevlådan.
: Team-brevlådesändningen återförsöktes utan sin nyckel — skicka om från dialogen i stället för att upprepa anropet för hand (kapitel 10).

Inga företag / deals / avtal ännu
: Bokstavliga tom-tillstånd: skapa första posten eller kör **Importera** (kapitel 12); appen fyller aldrig listor med exempel.

Allt klart
: Inte ett fel — **Idag** som rapporterar att alla köer är avverkade (kapitel 3).

Pengar visar inget för ett konto med fakturor
: Systersappslänken saknas eller InvoiceCheck är inte installerat — CustomerCheck fabricerar aldrig nollor (kapitel 8).

Team / Importera / Appinställningar saknas i menyn
: Rollen, inte en bugg: **Endast visning** döljer skrivytor, icke-admins döljer **Appinställningar** (kapitlen 1 och 15).



18.2 FAQ — ”hur gör jag...?”-indexet

...komma in i appen överhuvudtaget?
: Portproblem — kapitel 15; listans ägare sitter under **Appinställningar** → **Åtkomst**.

...börja min morgon?
: **Idag**-köer först, sedan **Översikt**-hål — kapitlen 3 och 4.

...anteckna ett kundsamtal?
: På företaget eller under **Att göra** — kapitel 9.

...fösa en deal framåt?
: Dra på **Tavla** eller redigera steget — kapitel 7; terminala steg förblir stängda.

...hantera en kund som lämnar?
: **Arkivera** i normalfallet, **Radera (GDPR)** på raderingsbegäran — kapitel 6.

...täcka en semesterkollega?
: OOO på **Team**-tavlan, inte omtilldelning — kapitel 11.

...få CustomerCheck på min telefon?
: **Hämta appen** plus ett CUC2-säte — kapitel 16.

...rätta ett dubblerat företag?
: **Slå ihop med...** på dubbletten — kapitel 6.

...förnya en licens i tid?
: Lita på 60/30/7/0/+7-påminnelserna eller kolla kön — kapitel 8.

...rapportera ett problem?
: **Hjälp** i navigationsfoten, eller **Support & vi** — rapportlänken bifogar app-version och sida, aldrig din data.

18.3 Inte buggar — medveten design

- **Ingen organisationsväljare.** Version 1.6.x kör en bok per instans; ett andra register är en andra installation.
- **Veckolöften ≠ kundlöften.** Tavlan spårar interna åtaganden; kundåtaganden lever på posten (kapitel 4).
- **Personlig mejl stannar privat. Min e-post** matar matchning, inte publicering (kapitel 10).
- **CUC2 begränsar bara telefonen.** Webb-appen behöver inget säte och förblir AGPL (kapitel 16).

19 Ordlista

Domäntermer en ny läsare möter i CustomerCheck och i denna handbok. UI-etiketter översätts i själva appen — denna lista förklarar begreppen bakom.

360°-vy
: företagssidan: huvud plus de fem flikar som bär allt känt om ett konto (kapitel 6).

Kontoägare
: medlemmen ansvarig för ett företag; satt vid skapande, flyttbar via **Tilldela om** — driver **Mina kunder** och kö-routning.

Åtkomstlista
: användar- och grupplistan som passerar porten i begränsat läge (kapitel 15).

App-port
: åtkomstlagret som avgör om du överhuvudtaget får öppna CustomerCheck — oberoende av din arbetsytaroll.

Övertagande
: att ta en ägarlös deal med **Jag tar det**; ägarskapet flyttar i samma klick.

Täckning
: kontaktfärskhet per konto — ett nyligen rört företag är täckt, ett försummat driver in i hållistan på **Översikt**.

CUC2
: licensprefixet för companionsäten; begränsar Android-appen, aldrig webben (kapitel 16).

Fail-closed
: portens svar på begränsat läge med tom lista: ingen utom app-admins kommer in (kapitel 15).

Idempotensnyckel
: tokenet som gör en återförsökt sändning ofarlig — samma mejl kan aldrig gå ut två gånger från den delade brevlådan.

MAP
: ömsesidig handlingsplan — den långvariga kundplanen under **Planer**; stagnerande planer dyker upp på **Idag**.

OOO
: out of office: ersättartäckning utan ägarskifte (kapitel 11).

Utkorg
: companionens offline-kö — sparat-nu-synkar-senare poster som spelas av en gång när anslutningen återkommer.

Pipeline
: den fasta deal-stegen **Lead** → **Kontaktad** → **Offerterad** → **Förhandling** → **Vunnen** / **Förlorad**.

Löfte (vecka)
: ett internt åtagande på **Denna vecka** med bevis vid stängning — inte ett löfte till en kund.

Relaterad mejl
ett meddelande som motorn binder till ett företag eller en person utan teamsynlighet förrän du tilldelar det.

Sekvens
checkliststegen fästa vid ett deal-kort från en **Checklistor**-mall.

Avstämningspåminnelse
en förnyelsepåminnelse som avfyras en gång per avstämningsdatum, så 60/30/7/0/+7-kadensen aldrig spammar.

Slug
företagets permanenta korta adress — vald vid skapande, oföränderlig efteråt.

20 Katalog — varje yta i överblick

Varje skärm i appen, dess menyväg och kapitlet som förklarar den. Märk denna sida när du vet var du är men inte vad skärmen är till.

Yta	Vad den gör	Kapitel
Idag	dagliga köer — deals, mejl, löften, förnyelser, konflikter	3
Översikt	bokens hälsa: täckning, fastnade deals, förnyelsehorisont	4
Denna vecka	egna veckolöften och genomgången	4
Mina kunder	dina ägda konton och täckningshål	9
Företag	hela registret: sökning, filter, arkiv, skapa	5
Företag 360°	ett konto: huvud, fem flikar, sammanslagning/arkiv/GDPR	6
Planer	kundplaner (MAP): mål, hälsa, nästa drag	9
Team	medlemsrader, OOO-täckning, omtilldelning, eskaleringar	11
Deals	pipelinen som tabell eller tavla, övertaganden, förlustorsaker	7
Licenser och förnyelser	avtal, produktkoder, påminnelsekadens	8
Pengar	bokförda fakturor och förfallen kassa (läsmodell)	8
Att göra	samtal, mejl, möten, anteckningar med ägare och förfallodag	9
Inkorg	personlig + delad mejl, tilldelning och triage	10
Mejltriage	omatchad-mejl-tavlan för ackumuleringsdagar	10
Konflikter	parallella redigeringar som väntar på ett motiverat beslut	11
Importera	CSV/JSON/namn och systersappskällor med förhandsvisning	12
Min e-post	din privata brevlådekoppling	13
Inställningar	per-användare standardvärden (tabell/tavla m.m.)	13
Integrationer	kalender-, uppgifts- och fillänkar	13
Team & brevlåda	medlemmar, roller, delad brevlåda, sändpolicy	13
Checklistor	deal-stegmallar	13
Tilldela-källor	genomgångs- och inkorgskällor, GDPR-medvetet	13
Appinställningar → Åtkomst	portläge, åtkomstlista, app-admins	15, 14
Appinställningar → Påminnelser	förnyelse-/sammanfattningsjobb och senaste körningar	14
Appinställningar → Flöden	ICS-flöden och webhook-token	14
Appinställningar → Licens	CUC2-companionsäten	14
Appinställningar → Katalog	produktkoder för avtal	14
Appinställningar → E-post-OAuth	instans-mejlinfrastruktur	14
Hämta appen	companion-installationsväg och sätesläge	16
Support & vi	hjälp, rapportera problem, projektstöd	18
Åtkomst nekad	spärrsidan utanför listan	15

Saknas en yta från denna tabell i din meny är svaret nästan alltid roll eller port — kapitlen 1 och 15 avgör det på två minuter.

Om Software by Design

Software by Design utvecklar Nextcloud-appar för självhostade data — tid, projekt, lager, fordonsflotta, CRM. Webbgränssnitten är gratis (AGPL) på din instans; companion-appar behöver en produktlicens.
Webbplats: https://nextcloud.software-by-design.de/ **Partner:** mailto:info@software-by-design.de
Fel/idéer: `dev@software-by-design.de`

Support & bidra

CustomerCheck förblir gratis under AGPL. Under **Support & vi**: partnererbjudande, igångsättning, beställda funktioner, sponsring. Frågor om åtkomst går till din app-administratör; produktfrågor till partnerna eller `dev@…`
Check Partner: https://nextcloud.software-by-design.de/sv/support/
Sponsors: https://github.com/sponsors/aSoftwareByDesignRepository
Ingen juridisk, skattemässig eller compliance-rådgivning. Tredjeparts varumärken tillhör sina ägare.

Sakregister

360°-vy, 6
Administration, 14
App-administratör, 1
Appinställningar, 14
Arbetsytainställningar, 13
Arkiv, 5
Att göra, 9
Avtal, 8
Behörigheter, 1
Behörighetsmatris, 1
Borta, 11
Checklista, 8
Checklistor, 14
Companion, 16
CSV, 12
CUC2, 16
Deals, 7
Delad brevlåda, 11
Denna vecka, 4
Dubbletter, 12
Endast visning, 1
Eskalering, 11
Exportera, 6
Fail-closed, 16
Fakturor & filer, 7
FAQ, 18
Fel, 18
Felsökning, 18
  åtkomst, 16
Flöden, 15
Får hantera team, 1
Får redigera, 1
Företag, 5
Företagssida, 6
Förfallen, 4
Förhandling, 7
Förlorad, 7
Förnyelser, 8
Första stegen, 2
GDPR, 6
Genomgång, 3
Hur gör jag, 19
Idag, 3
Importera, 12
Inkorg, 10
Inloggning, 2
Inställningar, 13
InvoiceCheck, 9
Kassa, 9
Katalog, 21
Konflikter, 11
Konfliktlösning, 12
Kontoägare, 5
Kontrast, 18
Kundplan, 10
Kö, 3
Lead, 7
Licenser, 8
Login, 2
Lägg till företag, 5
Löften, 4
Löftesgenomgång, 4
MAP, 10
Mejltriage, 10
Min e-post, 13
Mina kunder, 9
Minskad rörelse, 18
Mobil, 16
Navigering, 2
Ny deal, 8
Offline, 17
OOO, 11
Ordlista, 20
Pengar, 8
Personer, 7
Pipeline, 7
Pipelinevy, 13
Planer, 9
Primär kontakt, 7
Produktkoder, 8
Prognos, 8
Påminnelser, 15
Redigera, 6
Register, 5
  yta, 21
Ring, 9
Roller, 1
Sammanslagning, 6
Sekvens, 8
Skärmläsare, 18
Slug, 5
Steg, 7
Sökning, 5
Tangentbord, 17
Tangentbordsnavigering, 17
Team, 11
Team & brevlåda, 14
Team-brevlåda, 10
Tilldela, 9
Tilldela e-post, 10
Tilldela om, 11
Tilldela-källor, 14
Tillgänglighet, 17
Token, 15
Täckning, 4
Täckningshål, 10
Utkorg, 17
Vunnen, 7
WCAG, 17
Åtkomst, 15
Åtkomst nekad, 15
Åtkomstkontroll, 14
Åtkomstlista, 14, 15
Översikt, 4
Övertagande, 4, 8