Software by Design
Nextcloud-apps

Kunder · Deals · Chase & coaching

CustomerCheck

Brugervejledning

Slutbrugerdokumentation til webappen

I dag, pipeline, indbakke, fornyelser og team-coaching.

App-version	Sprog	Dato
1.6.191	**Dansk**	**3. november 2026**

Indhold

Indledning i
1 Roller og tilladelser 1
2 Kom godt i gang 2
3 I dag — den daglige kø 3
4 Oversigt og Denne uge 4
5 Virksomheder — det delte register 5
6 Virksomhedssiden — 360°-visningen 6
7 Deals og pipelinen 8
8 Licenser, fornyelser og penge 9
9 Opgaver, Mine kunder og Planer 9
10 Indbakke — mailtriage der når bogen 10
11 Team-tavle og konflikter 11
12 Importér — få bogen ind 12
13 Arbejdsområdeindstillinger 13
14 App-indstillinger — admin-laget 15
15 Adgang — app-døren 16
16 Companion-appen (CUC2) 17
17 Tilgængelighed 18
18 Fejlfinding og FAQ 19
19 Ordliste 20
20 Katalog — hver flade på et blik 21
Om Software by Design 22
Support & bidrag 22
Indeks 23

Indledning

CustomerCheck er Nextcloud-appen til kundearbejde på din instans: en delt virksomhedsbog, en deal-pipeline, licenser og fornyelser, en tildelbar indbakke, daglige og ugentlige ritualer samt team-coaching — uden Salesforce og uden at erstatte bogføringen. Bogføringerne bliver i ProjectCheck, InvoiceCheck og TicketCheck; CustomerCheck linker disse kilder på én post og viser, hvad der forfalder nu. Web-appen er gratis under AGPL; Android-companion'en kræver et CUC2-licenssæde (kapitel 16). Denne manual er organiseret efter, hvad du prøver at opnå — ikke efter menupunkter. Læs kapitel 1 én gang for at kende din rolle, gennemfør den første runde i kapitel 2, og spring derefter direkte til det opgavekapitel, du har brug for — hver procedure står for sig selv. Kataloget i kapitel 20 afbilder hver skærm til sit kapitel, og „hvordan gør jeg"-indekset i kapitel 18 besvarer de spørgsmål, supporten hører oftest.

Status: app-version **1.6.191** (commit `28b8854`), 3. november 2026, dansk (professionel tone). Atlas Docs POLICY 3.5.15; produktfarm `exit_met`.

Målgruppe: **Kun se** · **Må redigere** · **Må administrere team** · app-administratorer.
Det skal du bruge: CustomerCheck-adgang · en browser med JavaScript · app-admin-rettigheder til **App-indstillinger**.
Kapitler: 1 Roller · 2–9 Dagligt arbejde · 10 Indbakke · 11–12 Team & import · 13–14 Indstillinger · 15–16 Adgang & companion · 17–20 Reference.
Tone: løbende tekst bruger professionelt du. UI-etiketter i anførselstegn følger DA-lokalen og citeres uændret.
Lynstart: log ind → arbejd **I dag** → vedligehold virksomhed og deal → tildel mail → valgfrit **Denne uge**.

1 Roller og tilladelser

CustomerCheck holder to forskellige spørgsmål adskilt, og næsten enhver supporthenvendelse om „manglende knapper“ viser sig at være en forveksling af dem. Det første er *app-døren*: må du overhovedet åbne CustomerCheck? Døren styres af app-administratoren under **App-indstillinger** → **Adgang** og forklares i detaljer i kapitel 15. Det andet er din *arbejdsområderolle*: når du først er inde, hvad må du så se og ændre? Den rolle tildeles pr. person under **Team & postkasse** og er emnet for dette kapitel.

Denne version kører **ét** organisationsarbejdsområde pr. instans. Der er ingen arbejdsområdeskifter og ingen anden bog; alle med døradgang arbejder i samme register, og kun din rolle afgør, hvor meget af det du må røre.

1.1 De tre arbejdsområderoller

Kun se
: Læseadgang til den delte bog: virksomheder, deals, oversigt, tildelt indbakke. Ingen skriveknapper vises, der er hverken **Importér** eller **Team**-tavle, og personlige løfter er uden for rækkevidde. Rollen for revisorer, ledelse og alle, der skal se pipelinen uden at kunne flytte den.

Må redigere
: Den arbejdende salgsrolle. Du opretter og ændrer virksomheder, personer, deals, aftaler og opgaver, du importerer poster, du tildeler og besvarer indbakkemail, og du afgiver dine egne ugeløfter. På **Team**-tavlen ser og redigerer du kun din egen række.

Må administrere team
: Alt hvad **Må redigere** kan, plus koordineringslaget: medlemsliste og roller, team-postkasse, tjeklisteskabeloner, konfliktløsning, GDPR-sletning, gentildelinger, OOO-dækning og coachingvisningerne på **Team**-tavlen. De fleste teams giver det til én eller to ledere — ikke til hele holdet.

1.2 Kompetencematrix

Kompetence	Kun se	Må redigere	Adm. team
Læse virksomheder, deals, oversigt, indbakke	ja	ja	ja
Ændre virksomheder, personer, deals, opgaver	nej	ja	ja
Importér poster	nej	ja	ja
Læse / tildele indbakkemail	ja	ja	ja
Sende fra team-postkassen	nej	ja*	ja
Ugeløfter (**Denne uge**)	nej	egne	ja
Team-tavle, OOO, gentildeling, coaching	nej	egen række	ja
Slet virksomhed (GDPR) / løs konflikter	nej	nej	ja
Arbejdsområdeindstillinger (**Team & postkasse**)	nej	nej	ja
App-indstillinger (dør, licens, feeds)	nej	nej	nej†

* Når lederen giver medlemmet senderettigheder på den fælles postkasse. † Kun app-administrator eller Nextcloud-systemadministrator — en instansrolle, ikke en arbejdsområderolle.

1.3 To roller, der forveksles

App-administratoren er ikke en fjerde arbejdsområderolle. Det er et flag på adgangssiden, der afgør, hvem der må åbne **App-indstillinger** — dørtilstand, tilladelsesliste, licenssæder, påmindelsesjobs og feed-tokens. En app-admin, der ikke også er arbejdsområdemedlem, kan stadig ikke redigere en eneste deal; en teamleder uden admin-flaget ser alle skærme undtagen **App-indstillinger**. I små installationer har én person sædvanligvis begge dele — præcis derfor blandes de sammen.

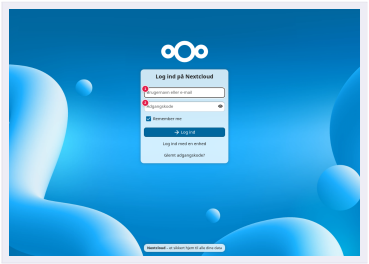
Forveksle ikke: et ugeløfte på **Denne uge** er internt igangværende arbejde, ikke et *kundeløfte* på en virksomhed; OOO-dækning viser vikarens arbejde uden nogensinde at flytte ejerskab; og **Vejrudsigt** på en deal er en forventning, ikke bogført cash.

2 Kom godt i gang

Dette kapitel fører dig fra login-siden til en færdig første runde: én virksomhed, én person, én deal — og i morgen venter køen på dig. Intet her kræver admin-rettigheder — en konto med **Må redigere** er nok.

2.1 Log ind

1. Åbn din Nextcloud-adresse i browseren og indtast brugernavn (marker 1) og adgangskode (marker 2). CustomerCheck bor i Nextcloud, så det er samme konto som til filer og kalender — der findes ingen separat CRM-adgangskode.
2. Åbn **CustomerCheck** fra app-menuen i topbjælken. Mangler punktet helt, er døren lukket for dig — se kapitel 15.

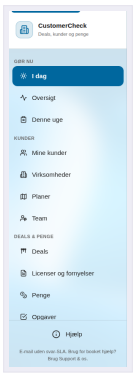


Marker 1: brugernavn — marker 2: adgangskode. Samme Nextcloud-konto dækker alle Check-apps på instansen.

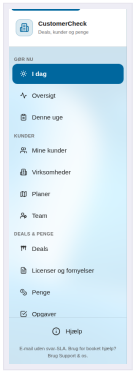
Hvis døren står på begrænset, og dit navn ikke står på tilladelseslisten, får du ikke en nedtonet menu — du får en dedikeret side **Adgang nægtet**, der fortæller dig, hvem du skal spørge (kapitel 15).

2.2 Find vej rundt

Sidebjælken grupperer alt efter det øjeblik, du har brug for det — ikke efter datatype. **Gør nu** holder den daglige rutine — **I dag**, **Oversigt** og **Denne uge**. **Kunder** fører til **Mine kunder**, **Virksomheder**, **Planer** og, for ledere, **Team**. **Deals & penge** samler **Deals**, **Licenser og fornyelser**, **Penge** og **Opgaver**. Alt det operationelle — **Indbakke**, **Min e-mail**, **Konflikter**, **Importér**, **Team & postkasse**, **App-indstillinger**, **Hent appen** og **Support & os** — ligger under **Værktøjer**.



Lederens sidebjælke: **Team** og **Team & postkasse** vises.



Medlemmets sidebjælke: arbejdssættet uden admin-punkter.

Sidebjælken er ærlig om din rolle: punkter, du ikke må bruge, tegnes slet ikke. En konto **Kun se** ser kun læsevisninger, og der findes ingen URL-trick — åbner du en skriveadresse direkte, møder du samme låge som menuen anvender.

2.3 Din første runde

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

1. Åbn **Virksomheder** og vælg **Tilføj virksomhed**. Skriv navnet præcis som kunden skriver det — f.eks. *Brandt & Söhne Maschinenbau*. Den foreslåede slug bliver permanent, så kig på den før du gemmer (kapitel 5).
2. På den nye virksomhedsside åbner du fanen **Mennesker** og tilføjer den person, du faktisk taler med — *Miriam Lohse, kontorledelse* — og markerer hende **Primær kontakt** (kapitel 6).
3. Åbn **Deals**, vælg **Ny deal** og opret *Vedligeholdelseskontrakt 2027* på virksomheden med en omtrentlig værdi og en forventet lukkedato (kapitel 7).
4. Notér næste skridt på virksomheden: en **Opgaver**-post som *Introkald — vedligeholdelsesbehov*, forfalden om tre dage (kapitel 9).
5. Åbn **I dag** i morgen. Dit kald ligger i køen med **Åben** og **Færdig** — det er den daglige rutine, du gentager (kapitel 3).

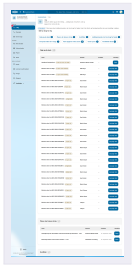
Ledere kører en ekstra runde første dag: tjek medlemmer og fælles postkasse under **Team & postkasse** (kapitel 13), og kig én gang på **Team**-tavlen, så den første mandagsgennemgang ikke overrasker (kapitel 11).

3 I dag — den daglige kø

3.1 Hvad I dag er til for

I dag er svaret på „hvad har brug for mig nu?“. I stedet for at lade dig lede gennem virksomheder og deals samler appen alt med en forfaldskant i én side af køer: deals der skal forfølges, løfter du har afgivet, kunder der venter på kontakt, deal-opgaver, stagnende planer, delt mail uden ejer, åbne redigeringskonflikter og kommende fornyelser. Ledere ser desuden holdkolleger, der ser fastlåste ud — siden fungerer dermed som stand-up-tavle.

Sidens regel er enkel: en række findes, fordi noget har en dato. Færdiggjort arbejde tømmer køen, og en tom kø slutter med **Alt klart** — ikke med en skjult baglog.



Marker 1: **I dag** i sidebjælken — siden du åbner først hver morgen. Hver kørække bærer indhold, virksomhed, forfald og sine handlingsknapper.

3.2 Arbejd en kørække igennem

Hver række fortæller dig fire ting med et blik: hvad den handler om, hvilken virksomhed den tilhører, hvornår den forfalder, og hvad du kan gøre med den nu. Handlingerne varierer pr. kø, men følger ét mønster — **Åben** tager dig til posten, **Færdig** markerer det underliggende element som afsluttet, **Jeg tager den** tiltager sig en ejerløs deal, og **Tildelingsmail** dirigerer en indbakkebesked til en person eller virksomhed.

1. Åbn **I dag** og tag den første kø, der ikke er tom. Hastende sager sorterer sig øverst — stol på rækkefølgen.
2. Læs rækken: *Følg op på fornyelsestilbud — Nordwind Media GmbH — forfalder i dag*. Fortæller rækken dig nok, så handl direkte; ellers tryk **Åben** og arbejd inde på virksomhedssiden.
3. Afslut med **Færdig** eller rækkens egen handling. Rækken forsvinder med det samme — der er intet separat „gem"-trin for køarbejde.
4. Gå videre til næste ikke-tomme kø og gentag, indtil siden svarer **Alt klart**.

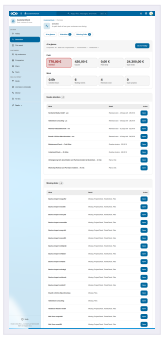
3.3 Grænsetilfælde værd at kende

- **Tiltag en deal.** En ejerløs deal i chase-køen viser **Jeg tager den**. Et klik gør dig til ejer i samme øjeblik; var en kollega hurtigere, siger appen, at dealen netop blev taget — genindlæs og tag en anden række i stedet for at prøve blindt igen.
- **Forfaldent forsvinder ikke.** Rækker forsvinder ikke ved midnat. Et forfaldent opkald ligger blot højere i morgen — køen bliver ved med at være ærlig om alderen.
- **Mail kræver en beslutning, ikke en sletning.** Delt-mail-rækker forlader køen, når beskeden er tildelt eller bevidst markeret håndteret — kapitel 10 dækker triage-flowet.
- **Læsekonti** ser de samme køer men ingen handlingsknapper; siden er stadig det hurtigste overblik over, hvad der brænder.

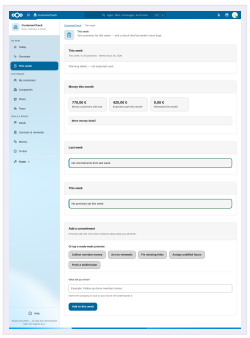
4 Oversigt og Denne uge

4.1 Oversigt — hvordan kunderne klarer sig

Oversigt er tredive-sekunders sundhedstjekket af bogen: dækning pr. konto, deals der har bevæget sig eller gået i stå, fornyelser på horisonten og de kunder, ingen har rørt i ugevis. Den besvarer morgenspørgsmålet „er bogen sund?", før **I dag** besvarer „hvad gør jeg ved det?". Dækning betyder her kontaktfriskhed — en virksomhed med et nyligt noteret opkald tæller som dækket, én der er urørt i uger driver ind i et hul, og huller er hvad siden findes for at vise.



Oversigt: sundhedslæsningen af hele bogen.



Denne uge: ejede løfter for den løbende uge.

Læs den som et dashboard, brug den som en liste: hver blok linker til virksomheden, dealen eller køen bagved — fra „det ser forkert ud“ til den rigtige post er der ét klik.

4.2 Denne uge — løfter du kan holde

Denne uge er stedet, hvor du forpligter dig til et lille, ærligt sæt ugeløfter — de opkald, mails og fornyelser, du har til hensigt at nå inden fredag. Du tilføjer et løfte med titel og virksomhed, ugen samler dem pr. medlem, og ledere ser hele holdets tavle til mandagsgennemgangen.

Et løfte har præcis tre ærlige slutninger: færdigt (med noten eller filen, der beviser det), bevidst overført eller forpasset, så holdet kan se det. Det er pointen med ritualet — siden gør forpligtelser synlige i stedet for at lade dem fordampe i en notesbog.

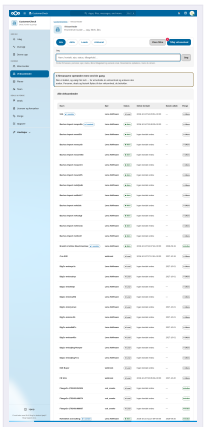
1. Om mandagen åbner du **Denne uge** og tilføjer den håndfuld løfter, du reelt kan holde — f.eks. *send fornyelsestilbuddet til Nordwind Media*.
2. I løbet af ugen lukker du hvert løfte med **Færdig** og en kort bevisnote; appen beder om bevis med vilje, fordi et løfte uden spor er et ønske.
3. I gennemgangen overføres eller droppes resten åbent — siden er et spejl, ikke en straf.

Terminologitjek: dette er interne ugeløfter. Et *kundeløfte* — noget du har lovet kunden at levere — lever på virksomhedens tidslinje og i deal-opfølgninger, ikke på denne tavle.

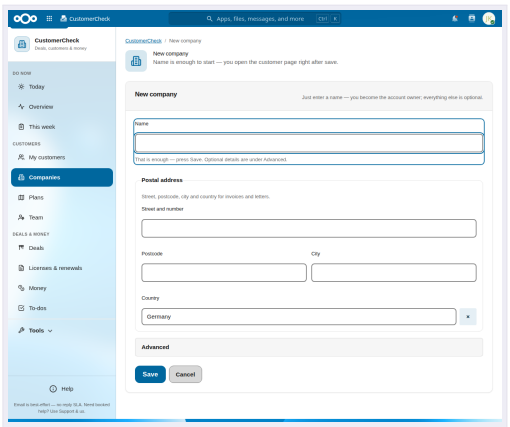
5 Virksomheder — det delte register

5.1 Registeret

Virksomheder er det fulde kunderegister: hver konto, holdet arbejder med, dens status, ejer og dækning i én liste. Søgning rammer mens du taster, filtre indsnævrer efter status, og arkivknappen holder døde konti tilgængelige uden at fylde arbejdsvisningen. En rolle **Kun se** læser samme liste — der er én bog, og alle læser den.



Marker 1: **Tilføj virksomhed**. Listen viser status, ejer og dækning pr. række; arkiverede rækker bliver bag filteret.



Opret-formularen spørger om et navn; den foreslåede slug er permanent.

5.2 Opret en virksomhed

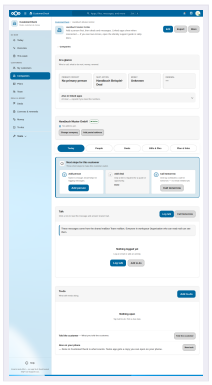
1. Tryk **Tilføj virksomhed** og skriv navnet, som kunden skriver det på papir — *Hafenblick Consulting*, ikke et internt kaldenavn. Dublet-tips dukker op mens du taster; findes virksomheden allerede, så åbn den i stedet for at splitte posten.
2. Tjek den foreslåede slug før du gemmer. Sluggen fodrer links og integrationer og **kan ikke ændres senere** — en forkert slug betyder sammenfletning, ikke omdøbning.
3. Vælg landet fra den søgbare ISO-liste, når faktura- eller skattekontekst betyder noget, og gem. Du lander på virksomhedssiden og bliver automatisk dens **Kontoejer** — ejerskab kan gentildeles senere af en leder, men skaberen starter med det.
4. Tilføj dernæst den første person (kapitel 6); en virksomhed uden kontakt er en skal, som køen ikke kan route arbejde til.

5.3 Arkiv- og søgegrænsetilfælde

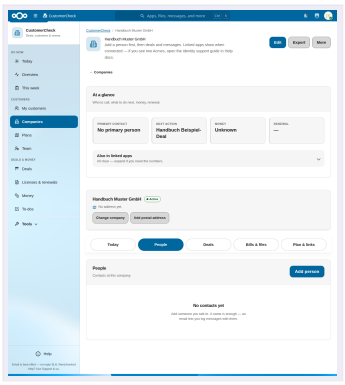
- **Arkivering kan fortrydes. Arkiv** parkerer kontoen og skjuler den fra køer og standardlisten; **Gendan** bringer den tilbage med intakt historik. GDPR-sletning er en anden, uigenkaldelig handling (kapitel 6).
- **Arkiverede rækker svarer stadig søgningen**, når arkivfilteret er slået til — sådan finder du en gammel konto, før du opretter en dublet.
- **Dubletnavne flagges**, flettes ikke lydløst. „%n firmanavn optræder mere end én gang“ i headeren betyder, at to poster deler et navn; åbn begge og flet (kapitel 6), før holdet splitter sin historik.
- **Tom liste.** „Ingen virksomheder endnu“ er bogstavelig — opret den første manuelt eller kør **Importér** (kapitel 12); intet i appen opfinder kunder.

6 Virksomhedssiden — 360°-visningen

Åbn *Nordwind Media GmbH*, og du lander på 360°-siden: én skærm, der rummer alt, hvad holdet ved om kontoen. Headeren bærer status, dækning og handlingslinjen; fanerne nedenunder deler posten i arbejdsvisninger.



360°-headeren: status, dækning og handlinger; fanerne nedenunder organiserer posten.



Fanen **Mennesker** — roller, kontakter og den ene aktive primære kontakt.

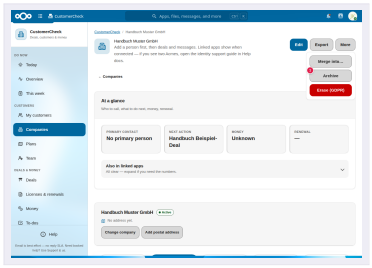
6.1 Header-handlinger

Rediger åbner stamdataformularen — samme felter som ved oprettelse, minus sluggen. **Eksportér** downloader en datapakke af hele posten til overdragelse eller revision. Alt destruktivt gemmer sig under **Mere** — bevidst et klik dybere:

Flet ind i…
folder denne virksomhed ind i et mål, du vælger: personer, deals, aftaler, opgaver og historik flytter med, og kilden ender arkiveret. Fletning er svaret på dubletter — arkivering alene efterlader to halve liv.

Arkiv / Gendan
parkerer og afparkerer kontoen (kapitel 5). Kan fortrydes — og er den normale afslutning på en tabt kunde.

Slet (GDPR)
skrubber posten efter en sletteanmodning. Kun ledere, bag en udtrykkelig bekræftelse, uigenkaldelig — anonymisering slår sletning, fordi fakturasporten skal blive i finans-appene.



Marker 1: **Arkiv** under **Mere** — destruktive handlinger ligger et bevidst klik dybere, ved siden af fletning og GDPR-sletning.

6.2 De fem faner

I dag
den konto-lokale kø: åbne opgaver, kommende fornyelser og næste træk kun for denne kunde.

Mennesker
kontakterne. **Tilføj person** registrerer navn, rolle, mail og telefon; en person markeret **Primær kontakt** er den, mail og fornyelser går til som standard. Præcis én aktiv køberrolle er tilladt — at sætte en anden primær flytter flaget, den multiplicerer det aldrig.

Deals
kontoens del af pipelinen — samme trin som kapitel 7, filtreret til virksomheden.

Regninger & filer
bogførte fakturaer og den linkede **Filer mappe**. Beløb kommer fra bogførings-appene (kapitel 8); dokumenter lander i den mappe, du vedhæfter her — ikke i et parallelt CRM-lager.

Plan og links
kontoplanen (MAP) og søster-app-linkene: ProjectCheck-projekter, TicketCheck-sager, InvoiceCheck-kunde. Linkning er det, der får dækning, penge og sager til at dukke op på denne side.

6.3 Grænsetilfælde

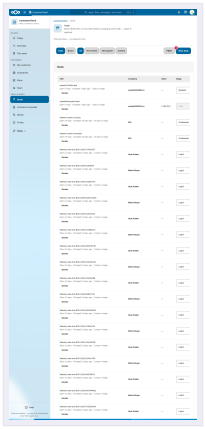
- **Dækning bliver rød ved forsømmelse.** Noterer ingen en kontakt i ugevis, advarer headeren, og kontoen driver ind i hul-listen på **Oversigt** — modmidlet er et noteret opkald, ikke en indstillingsknap.
- **Eksport vs. sletning.** En eksport taget før en GDPR-sletning må kun beholde data lovligt, hvis anmodningen tillader det; pakken er til migration og revision, ikke en omvej omkring sletning.
- **Forbered et møde** bygger et briefing ud fra tidslinje, åbne deals og åbne opgaver — den hurtigste vej ind i et kundeopkald, du ikke havde forberedt.

7 Deals og pipelinen

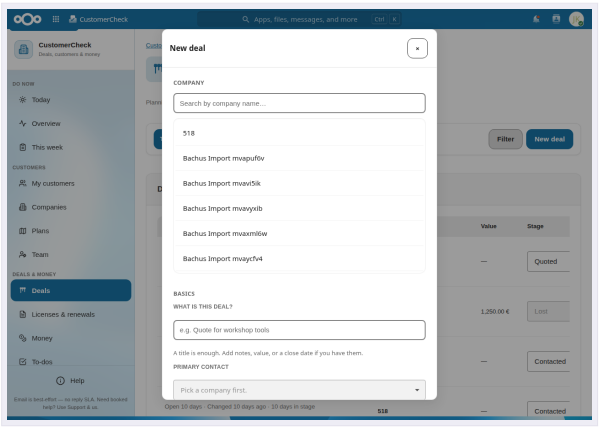
7.1 Sådan virker pipelinen

En deal er et tilbud eller en mulighed knyttet til én virksomhed. **Deals** viser hele pipelinen enten som **Tabel** til sortering og scanning eller som **Tavle**, der grupperer deals efter trin; valget er dit og huskes pr. bruger under **Præferencer**. Trinnene er bevidst faste: **Lead** → **Kontaktet** → **Tilbudt** → **Forhandling** → **Vandt** eller **Tabt**. Faste trin gør pipelinen sammenlignelig på tværs af holdet — ingen opfinder en privat kolonne „næsten vundet".

Vandt og **Tabt** er terminale. En deal, der ender, forbliver lukket for posten og genåbner ikke; en genoplivet mulighed er en ny deal med egen ren historik, ikke en opstandelse.



Marker 1: **Ny deal**. Tavlen grupperer åbne deals efter trin; *Mobile seats upgrade* sidder i **Forhandling**.



Ny-deal-dialogen: titel påkrævet, virksomhed, trin, ejer og en valgfri prognose.

7.2 Opret og flyt deals

1. Tryk **Ny deal** (marker 1 på tavlen). Titlen er påkrævet — skriv kundens projekt, ikke en intern kode: *CRM-udrulningsworkshop*, ikke *HAF-2026-07*.
2. Vælg virksomhed og starttrin, sæt **Ejer** og, hvis nyttigt, en **Vejrudsigt**-værdi og **Forventet lukning**. Prognosen fodrer forventninger på **Oversigt**; den bogføres aldrig som cash.
3. Flyt dealen ved at trække kortet på tavlen eller redigere trinnet i tabellen. En deal parkeret for længe på ét trin viser sin alder — og netop den alder bringer den ind i chase-køen på **I dag**.
4. At lukke **Tabt** spørger altid om en **Årsag til tab**. Skriv den rigtige — pris, timing, ingen beslutning — fordi årsagslisten er det eneste ærlige input til næste pipeline-gennemgang.

7.3 Tiltagelser, tjeklister og sekvenser

Ejerløse deals reklamerer med **Jeg tager den**: ét klik gør dig til ejer, og dealen falder ud af holdets chase-kø. Klikker to sammen, ser den anden beskeden om at dealen blev taget — genindlæs, bogen har allerede besluttet.

Tjeklisteskabeloner fra **Tjeklister** (kapitel 13) vedhæfter en trinsekvens til deal-kortet — de kvalificeringstrin, dit team har aftalt at hver tilbudt deal skal passere. Trin afkrydses på selve kortet, så en deal i **Tilbudt** synligt bærer sit manglende discovery-kald i stedet for at gemme det i nogens hoved.

7.4 Grænser der beskytter bogen

- **Ingen stille overskrivninger.** To der redigerer samme deal, producerer en konfliktpost (kapitel 11), aldrig en sidste-skriver-vinder-post.
- **Prognose ≠ omsætning. Penge** (kapitel 8) tæller kun, hvad bogførings-appene har bogført; en rosa prognose oppuster aldrig kassevisningen.

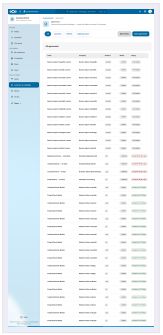
- **Påkrævede felter er bevidst få.** Titel og virksomhed er de eneste hårde krav; alt andet findes for at gøre dealen genfindelig og gennemgåbar senere.

8 Licenser, fornyelser og penge

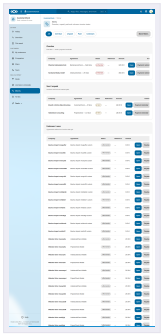
8.1 Licenser og fornyelser

Licenser og fornyelser rummer de kommercielle aftaler bag kontiene: licensabonnementer og partnerpakker, hver bundet til en virksomhed og til produktkoder fra **Katalog** (kapitel 14). En **Ny aftale** registrerer type, produktkode, løbetid og værdi — f.eks. en `azc`-licens til *Nordwind Media GmbH* eller en `pc`-pakke til *Hafenblick Consulting*.

Fornyelser er et kalenderproblem, som appen løser for dig. Hver aftale producerer påmindelser i en fast kadence — **60, 30, 7 og 0 dage før plus 7 dage efter** fornyelsesdatoen — og hver påmindelse affyres én gang pr. stikdato, ikke ved hvert sideload. 60-dages-mærket er tidspunktet at sende fornyelsestilbuddet; dag +7 er grace-vækkelsen, før adgangsspørgsmål bliver højlydte. Affyrede påmindelser lander i fornyelseskøen på **I dag** og på virksomhedssiden, så ingen „opdager“ en udløbsdato bagefter.



Licenser og fornyelser: aftaler med fornyelsesdatoer og påmindelser.



Penge: bogførte fakturaer og forfaldne beløb fra søster-appene.

Partnerpakker bærer en timebudget. Bogførte timer ankommer i **15-minutters trin** — appen afviser vilkårlige minutværdier, fordi partnerfakturering kører på kvarterer — og aftalen advarer synligt, når forbruget krydser cirka 80 %, tidligt nok til at sælge mere i stedet for at overflyde lydløst. En **Leveringspakke** opsummerer aftalen for kunden; *partnermailen* sender forbrugsopgørelsen.

8.2 Penge — kun ærlige tal

Penge er en læsemodel, ikke en hovedbog. Den viser åbne og forfaldne beløb nøjagtig som bogføringsappene bogførte dem — InvoiceCheck-fakturaer og ProjectCheck-/TicketCheck-kundelinkene fodrer denne side (kapitel 6 forklarer linkning). To konsekvenser:

- **Tom betyder ikke-linket, ikke nul.** Viser siden intet for en konto, du ved har fakturaer, mangler søster-app-linket eller appen selv — CustomerCheck printer aldrig et falsk 0,00 kr. for at fylde stilheden.
- **Penge er skrivebeskyttet her.** Du forfølger en ubetalt faktura ved at åbne den underliggende post i InvoiceCheck; CRM-siden følger *aktiviteten* (påmindelsesopkaldet på **I dag**), ikke bogføringen.

9 Opgaver, Mine kunder og Planer

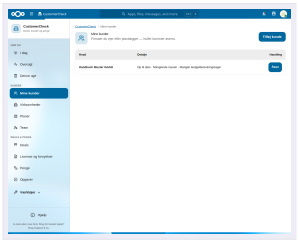
9.1 Opgaver — opfølgningslisten

Opgaver er holdets åbne opfølgningsliste: opkald, mails, møder og noter med ejer og forfaldsdato. De fleste poster fødes på virksomhedssiden — „notér, husk ikke“ er reglen, fordi en opgave på posten dukker op i registeret, på **I dag** og i dækningen, mens en gul seddel dukker op ingen steder.

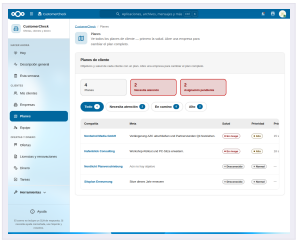
1. Opret posten på virksomheden (*Introkald — vedligeholdelsesbehov*) eller direkte under **Opgaver**, med type (**Ring**, **E-mail**, **Møde**, **Notits**), en **Forfaldsdato** og en **Ejer**.
2. Tildeling til en kollega giver besked — tildeling er en overlevering, ikke et forslag. Dit eget filter *tildelt mig* gør siden til en personlig liste.
3. Færdige poster lukker med et klik; en note eller fil på posten tjener også som det bevis, et ugeløfte beder om (kapitel 4).
4. Spejl eventuelt posterne i dine Nextcloud-opgaver — linket holder begge sider ærlige uden dobbelt bogføring.



Opgaver.



Mine kunder.



Planer.

9.2 Mine kunder — din egen plet

Mine kunder er registeret filtreret til det, du ejer: konti hvor du er **Kontoejer** eller bærer planen. Siden er bevidst åbenhjertig om dækningshuller — konti ingen har rørt for nylig dukker øverst, fordi kunden du glemmer er kunden der forlader dig. At arbejde listen igennem er den anden daglige vane efter **I dag**.

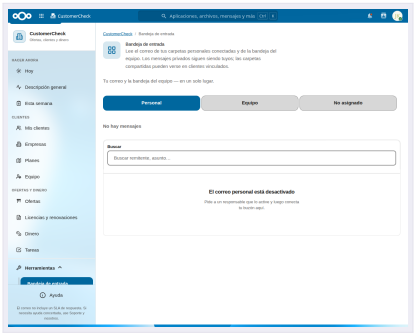
9.3 Planer — kontoplaner (MAP)

Planer rummer de gensidige handlingsplaner: længerevarende kontoplaner med mål, sundhed og de næste træk aftalt med kunden. En plan har en sundhedslæsning og en trinsekvens; når den stagnerer — intet træk gjort, ingen kontakt noteret — driver den ind i **I dag**-køen som et puff i stedet for at dø stille på en fane ingen åbner. Hold planer levende ved at gøre trækkene, ikke ved at redigere sundhedsfeltet.

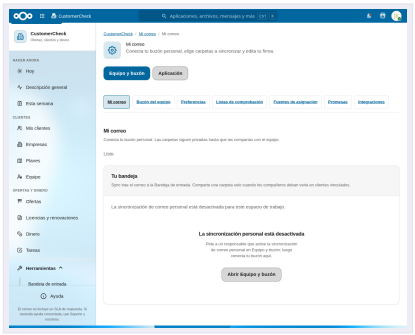
10 Indbakke — mailtriage der når bogen

10.1 Hvad indbakken samler

Indbakke under **Værktøjer** er broen mellem mail og registeret. Den viser din egen forbundne postkasse, den fælles team-postkasse og de beskeder, der kræver en beslutning. Appen matcher automatisk afsendere til personer og virksomheder; hvad den ikke kan matche, filtreres ikke væk som spam — det venter i triage på at et menneske siger, hvor det hører til. Mail skriver sig aldrig selv på en post; tildeling er altid din beslutning.



Indbakke: egen mail, team-postkasse og umatchede beskeder i én triage.



Min e-mail: din egen postkasseforbindelse forbliver privat.

10.2 Triage af en besked

1. Åbn beskeden. Forhåndsvisningen viser tråden og de kandidater, appen matchede — en person, en virksomhed eller *ukendt*.
2. **Matchet:** bekræft den foreslåede virksomhed eller person med **Tildelingsmail**. Beskeden lander på postens tidslinje og forlader køen.
3. **Umatchet:** vælg virksomheden den hører til, eller brug *tilføj som ny virksomhed*, når en prospect skriver første gang — oprettelse og tildeling sker i ét trin, så førstekontaktsmail aldrig forsvinder i en videredistributionskæde.
4. **Ikke CRM:** markér den håndteret uden tildeling. Privat og fremmed mail forlader køen bevidst, ikke stille.

Mailforsøg er det samme arbejde på en dedikeret tavle til ophobningsdage — kun den umatchede liste, bygget til hastighed.

10.3 Send fra team-postkassen

Den **Fælles postkasse** sender som team-adressen, ikke som dig. Skriveret plus den leder-givne senderet afgør, hvem der må sende; selve sendingen bærer en idempotency-nøgle, så et gentaget klik eller en rystende forbindelse aldrig kan dobbeltsende det samme svar til en kunde. Tråde sendt herfra er synlige for holdet — det er pointen med en fælles adresse: kontinuitet, når nogen er væk.

10.4 Privatliv og grænser

- **Min e-mail forbliver din.** Din personlige postkasseforbindelse fodrer matchingen og lader dig notere relevant mail; appen publicerer aldrig din private korrespondance til holdet.
- **Relateret er ikke delt.** En besked, som matcherne markerer *relateret* til en virksomhed, bliver først synlig på posten, når du tildeler den — bevidst, når indholdet hører hjemme der.
- **Tildelingskilder** definerer, hvilke postkasser og mapper indbakken overhovedet kigger på (kapitel 13); en manglende kilde betyder manglende mail, ikke mistet mail.

11 Team-tavle og konflikter

11.1 Team-tavlen

Team er lederens koordineringsside — synlig for roller **Må administrere team** og, i slank egen-række-form, for hvert medlem med **Må redigere**. Hver række er et menneske: hvad de ejer, hvad der sidder fast, hvad der skal forfølges, og hvordan ugen ser ud. Ledere bruger den til mandags-gennemgangen, til 1:1-forberedelse og til at spotte kollegaen hvis kø voksede hurtigere end deres uge.

Tavlen besvarer tre spørgsmål uden møde: hvem har brug for hjælp (fastlåste rækker sorterer sig øverst), hvem er væk, og hvad sker der imens med deres arbejde.

11.2 OOO — dækning uden ejerskifte

At markere et medlem som væk gentildeler *ikke* dennes bog. Den navngivne vikar ser den fraværendes forfaldne arbejde i sit eget **I dag** som dækningsrækker — klart markeret, klart midlertidigt. Ejerskab, kontohistorik og prognoser bliver hos det fraværende medlem, og præcis sådan skal det være: vikaren svarer opkald og sender fornyelsestilbuddet, og ved hjemkomsten er der intet at give tilbage, fordi intet nogensinde forlod.

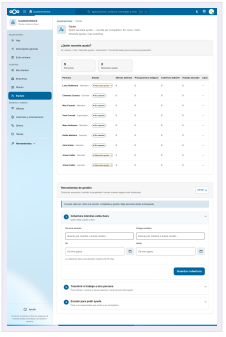
11.3 Gentildeling — når ejerskab virkelig flytter

Ægte overdragelser — en afgang, et områdeskifte, en redning — kører via **Gentildel**: deals, konti og løfter flytter sammen som ét bekræftet bundt, ikke objekt for objekt. Bundtet er eksplicit, så intet er halvt flyttet: du gennemgår hele sættet, bekræfter én gang, og den nye ejer ser arbejdet dukke op i sine køer samme øjeblik. Eskalationer på tavlen markerer de rækker, en leder bør se først.

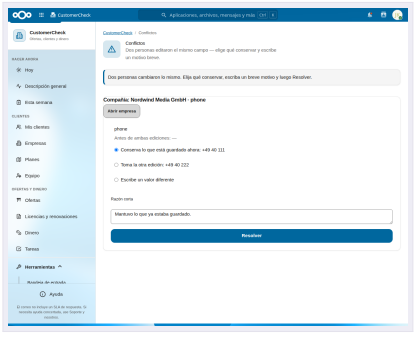
11.4 Konflikter — parallelle redigeringer gjort sikre

To personer der redigerer samme post samtidig kunne lydløst tilintetgøre hinandens arbejde; CustomerCheck nægter at lade det ske. Det andet gem producerer en **Konflikter**-post i stedet for at overskrive — intet går tabt, og intet flettes heller lydløst.

1. Åbn **Konflikter** under **Værktøjer** (ledere ser alle åbne konflikter; mærket dukker også op på **I dag**).
2. Åbn posten: du ser begge versioner side om side — hvad hver redaktør ændrede.
3. Vælg den version, der overlever, skriv den obligatoriske begrundelse og gem. Den tabende redigering slettes ikke — den bliver i postens spor, så beslutningen kan revideres senere.



Team: én række pr. medlem — eget arbejde, fastlåste punkter, OOO.



Konflikter: parallelle redigeringer venter på en menneskelig beslutning.

Hvorfor en konflikt og ikke auto-fletning: kundeposter tåler blind fletning endnu dårligere end kode — en adresse der er halvt gammel gade, halvt ny gade, er ikke et kompromis, det er en datafejl med stempel. Den obligatoriske begrundelse tvinger beslutningen ud i det åbne.

12 Importér — få bogen ind

Importér under **Værktøjer** fylder et tomt register eller fylder et levende op. Det kræver en skriverolle — konti med **Kun se** ser det aldrig, fordi en dårlig import er en masseredigering, ikke en læsning.

12.1 Kilder

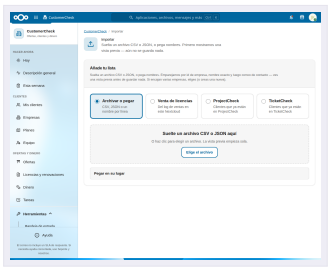
CSV / JSON
: den klassiske vej: et regnearkseksport fra dit gamle værktøj. Et firmanavn alene er allerede nok — ekstra kolonner (by, land, kontaktmail) tages med, når headerne passer.

Kun navne
: indsæt en simpel liste, ét navn pr. linje, når målet bare er „få registeret startet". Detaljer fyldes senere via normal redigering.

Søster-apps
: hvis ProjectCheck eller TicketCheck allerede holder kunder på denne instans, dukker deres fliser op som kilder — import linkér posterne i stedet for at duplikere dem.

12.2 De to trin der beskytter dig

1. Slip filen eller vælg kilden. Appen parser den og viser en *forhåndsvisning*: hvor mange rækker, hvilke kolonner den genkendte, hvilke navne der ligner dubletter af poster du allerede har.
2. Læs forhåndsvisningen ærligt — dublet-tips og umappede kolonner er advarsler, ikke dekoration. Bekræft derefter med *importér valgte*. Kun hvad du tjekkede kommer ind i registeret.



Forhåndsvisning-først-designet findes, fordi importer er den billigste måde at skabe tusind fejl på én gang. En skæv CSV er nemmere at rette i forhåndsvisningstabellen end inde i fyrre virksomhedsposter.

12.3 Grænsetilfælde

- **Dubletter.** Navne der matcher eksisterende virksomheder flagges i forhåndsvisningen; spring dem over eller importér og flet bagefter (kapitel 6) — registeret fletter ikke selv.
- **Delvise fejl.** Rækker der fejler validering listes, droppes ikke lydløst — ret filen eller opret de få manuelt.
- **Forhåndsvisning koster intet.** Den skriver intet; du kan prøve en import så ofte du vil.
- **Efter importen** opfører de nye virksomheder sig som håndoprettede — de mangler personer, en ejer og den første noterede berøring, før dækning betyder noget.

13 Arbejdsområdeindstillinger

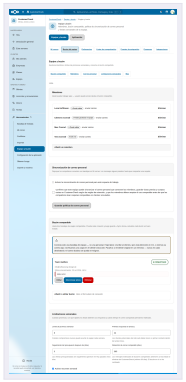
Arbejdsområdeindstillingerne deler rent, hvad hvert medlem justerer for sig selv, og hvad ledere justerer for holdet. Alle får **Min e-mail**, **Præferencer** og **Integrationer**; leder-sektionerne bor under **Team & postkasse** og dens naboer.

13.1 Personlige indstillinger

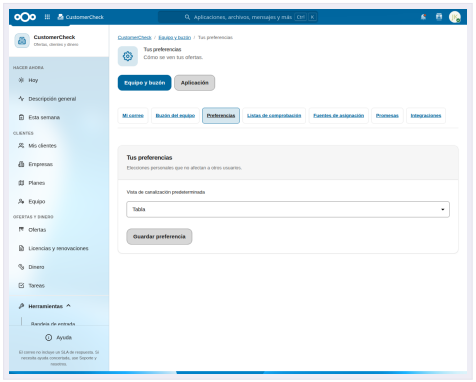
Min e-mail
: forbinder din egen postkasse (IMAP), så indbakken kan matche din mail til poster. Forbindelsen er personlig: appen læser til matching, din private korrespondance bliver aldrig hold-indhold (kapitel 10).

Præferencer
: holder dine standarder — mest synligt om **Deals** åbner som **Tabel** eller **Tavle**. Den er pr. bruger; at ændre den rører aldrig en kollegas visning.

Integrationer
: linkér udefra: kalendere til opfølgninger, Nextcloud-opgaver til opgaver, filmapper til virksomheder. Hver integration lister sin tilstand, så et brudt link er synligt i stedet for stille fraværende.



Team & postkasse: medlemmer, roller og den fælles postkasseforbindelse.



Præferencer: din egen pipeline-standard og personlige valg.

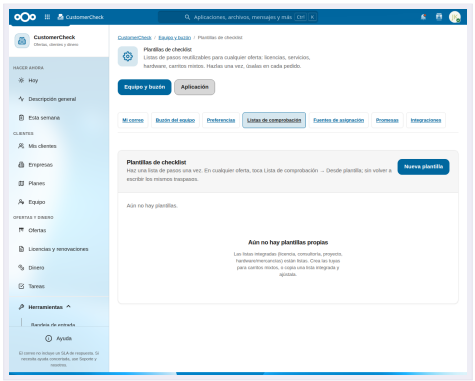
13.2 Ledersektioner

Team & postkasse
: administrerer medlemmer og deres arbejdsområderoller (kapitel 1) plus den fælles postkasse: IMAP/SMTP-forbindelse, overvågede mapper og sendepolitikken, der afgør hvilke medlemmer der må maile som team-adressen. Test forbindelsen her, før du beskylder indbakken for tavshed.

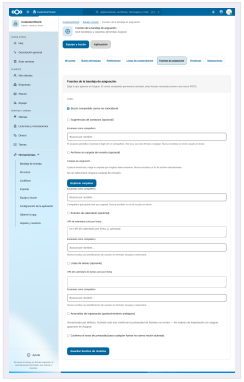
Tjeklister
: er trinskabelonerne, deals kan bære (kapitel 7). En skabelon navngiver trinnene én gang — discovery-kald, tilbud sendt, sikkerhedsgennemgang — så hvert deal-kort kan køre samme ærlige sekvens.

Tildelingskilder
: erklærer hvor gennemgangsemner og indbakkekilder kommer fra, pr. kilde og GDPR-bevidst: postkasser, mapper, kalender-URI'er. En slukket kilde producerer ingen emner — by design, ikke by bug.

Løfter / Cirkel
: styrer ugeløfte-ritualet: hvem gennemgår, og hvilke cirkler gennemgangen roterer igennem (kapitel 4).



Tjeklister: genbrugelige trinskabeloner til deals.



Tildelingskilder: gennemgangs- og indbakkekilder, pr. kilde og GDPR-bevidst.

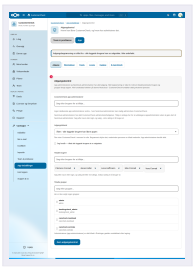
Tommelfingerregel: rører en indstilling én person, bor den i de personlige sektioner; ændrer den hvad hele holdet ser — postkasse, roller, kilder —, er det en ledersektion, og menuen tegner den kun for ledere.

14 App-indstillinger — admin-laget

App-indstillinger er kun synlig for app-administratorer (kapitel 1). Alt her er instans-dækkende: døren, licenssæder, påmindelsesjobs, feeds, produktkataloget og system-mail. En forkert kontakt på disse sider rammer hver bruger, så sektionerne er få, og hver er navngivet efter sin virkning.

14.1 Adgang

Adgang ejer døren: adgangstilstanden (**Åben - alle loggede brugere kan åbne appen** vs. begrænset med tilladelsesliste), de tilladte brugere og grupper og selve app-admin-flaget. Marker 1 på skærmbilledet er formularen, der bestemmer det hele. Den fulde adfærd — inklusive den fail-closed tomme liste — dokumenteres i kapitel 15.



Marker 1: adgangsformularen — tilstand, tilladelsesliste og admins på ét sted. En tom liste i begrænset tilstand lukker fejlsikker: kun app-admins kommer stadig ind.

14.2 Automatisering og integrationer

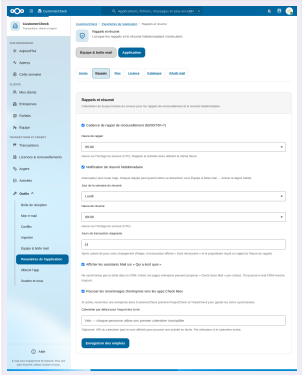
Påmindelser
: planlægger baggrundsarbejdet: fornyelsespåmindelser (60/30/7/0/+7-kadencen fra kapitel 8), digest-mails og joblisten der viser, hvornår hver løber sidst affyrede. Et stoppet job betyder forældede køer — se her først, når **I dag** ser mistænkeligt tom ud.

Feeds
: udsteder ICS-feeds og webhook-tokens der fører CustomerCheck-datoer og -hændelser udad — fornyelsespåmindelser ind i en delt kalender, kø-hændelser ind i en chat. Tokens kan roteres: rotér når et link lækker, del aldrig ét på tværs af værktøjer.

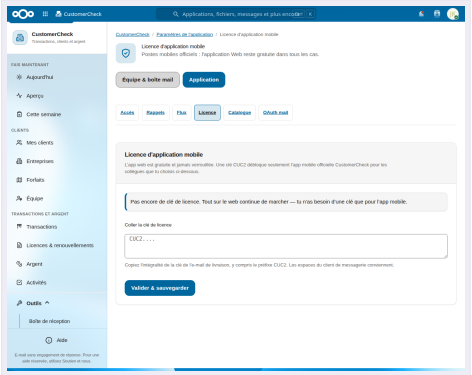
Katalog
: vedligeholder produktkoderne (kapitel 8), som aftaler må referere. En inaktiv kode forsvinder fra *nye* aftaler, mens eksisterende beholder den — historikken forbliver ærlig.

Licens
: administrerer CUC2-companion-sæder: hvor mange mobilbrugere må forbinde, hvem holder et sæde. Web-appen selv forbliver gratis under AGPL — sæder begrænser kun telefonen (kapitel 16).

E-mail-OAuth
: og *personlig mail* konfigurerer instans-side OAuth og systemmail-infrastrukturen, som team-postkasse og personlige forbindelser hviler på.



Påmindelser: jobplan og seneste kørsler — første stop når påmindelser tier.



Licens: CUC2-companion-sæder administreres på webben, ikke på telefonen.

Grænsetjek: en teamleder der ikke kan finde en af disse sektioner mister ikke rettigheder ved et uheld — menuen er korrekt. App-indstillinger svarer bevidst instansen, ikke arbejdsområdet.

15 Adgang — app-døren

15.1 To tilstande

Døren konfigureres under **App-indstillinger** → **Adgang** og har præcis to tilstande:

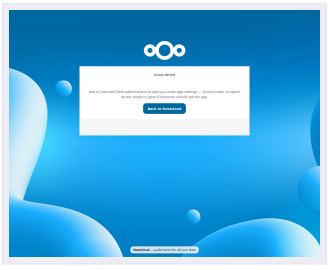
Åben - alle loggede brugere kan åbne appen
: Enhver med et Nextcloud-login når CustomerCheck. Den naturlige tilstand for en dedikeret CRM-instans, hvor hver konto er personale.

Begrænset med tilladelsesliste
: Kun brugere og grupper på listen passerer døren; alle andre får **Adgang nægtet**. Tilstanden for delte instanser, hvor Nextcloud huser flere mennesker end salgsteamet.

Tilstandsskiftet gælder med det samme — ingen logout, intet cache-vindue. En tilladt gruppe virker som gruppe: tilføj en nyansat til gruppen i Nextcloud-brugeradministrationen, og døren åbner for dem ved næste forespørgsel, uden at røre CustomerCheck igen.

15.2 Fail-closed by design

Begrænset tilstand med en **tom** tilladelsesliste falder ikke tilbage til åben — den lukker døren for alle undtagen app-administratorer. Det er bevidst: en dør der stille åbner, når den er fejlkonfigureret, er ikke en dør. Ser dit team pludselig **Adgang nægtet** efter en admin-session, er det første at tjekke, om tilladelseslisten blev tømt, mens begrænset forblev til.



Adgang nægtet: blokeringssiden for brugere uden for listen — et ærligt stop, ikke et dødt link.

15.3 Blokeret? Hvad du tjekker

1. **Menupunkt mangler helt:** døren er begrænset, og du er ikke listet — eller appen er deaktiveret instans-dækkende. Spørg app-admin'en, før du antager en bug.

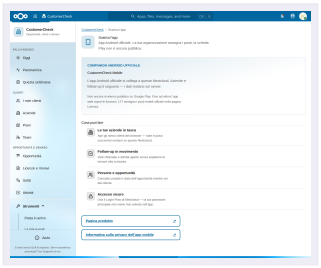
2. **Siden Adgang nægtet:** du er autentificeret men uden for listen. Siden er svaret, ikke problemet — anmod om adgang hos den der ejer **App-indstillinger** → **Adgang**.
3. **Inde men uden skriveknapper:** det er ikke døren — din arbejdsområderolle er **Kun se** (kapitel 1). Andet lag, anden ejer: teamlederen under **Team & postkasse** retter roller.
4. **App-indstillinger usynlige:** du er ikke app-administrator. Admin-flaget bor på samme **Adgang**-side — kun en eksisterende admin eller Nextcloud-systemadministratoren giver det.

Ét-sætnings-resuméet til admins: døren afgør hvem der må åbne appen, arbejdsområderollen afgør hvad de må derinde — og en tom begrænset liste låser alle ude, inklusive dig, hvis du fjerner dig selv.

16 Companion-appen (CUC2)

16.1 Hvad companion'en er

CustomerCheck på telefonen er en ledsager, ikke en port: Android-appen taler med samme Nextcloud-instans og samme bog, bygget til de to minutter mellem møder — tjek dagens kø før du går ind, notér opkaldet mens elevatoren kører ned. Web-appen forbliver den fulde arbejdsplads og gratis under AGPL; companion'en kræver et **CUC2**-licenssæde, administreret på webben under **App-indstillinger** → **Licens**. **Hent appen** under **Værktøjer** viser installationsvejen og din sæde-tilstand.



16.2 Navigation og web-spejlet

Fem bundfaner spejler web-bogen: *I dag*, *Virksomheder*, *Deals*, *Aftaler* og *Indstillinger*. En virksomhed på telefonen er den samme 360°-post som på webben — personer, deals, aftaler og opgaver inklusive — og en deal taget på telefonen er taget for alle. Skrivning kræver samme skriverolle som på webben plus et gyldigt CUC2-sæde; der er ikke noget andet tilladelsessystem at lære.

16.3 Offline og udbakken

Companion'en behandler forbindelse som vejr, ikke som et krav:

Ingen internetforbindelse
: banneret der dukker op, når enheden går offline. Læsning bliver ved fra sidste sync.

Gem til senere synkronisering
: gemmehandlingen der tilbydes offline — CRM-noter og aktiviteter stilles i kø i stedet for at fejle.

Gemt på denne telefon — synkroniseres når du er online
: bekræftelsen på at en post gik til udbakken.

Venter på synkronisering
: køtilstanden på posten, indtil uploaden lykkes; synkroniserede noter dukker derefter op igen under **I dag** og på virksomhedens tidslinje på webben.

Intet i køen går tabt ved genforbindelse, og intet uploades to gange — udbakken afspiller én gang, i rækkefølge. Hvad den ikke kan, er at opfinde data der aldrig blev gemt: dræbte du appen midt i en redigering, var der intet at stille i kø.

16.4 Sæder og enhedsindstillinger

Licenssæder er et instansanliggende, bevidst: telefonen læser sin sædetilstand fra serveren og fortæller dig *licenssæder administreres af din IT i CustomerCheck på webben* i stedet for at tilbyde en in-app-købsomvej. Enhedsindstillinger dækker udseende, sprog, biometrisk oplåsning og lås-ved-forladelse — alt lokalt på telefonen, intet af det rører bogen.

17 Tilgængelighed

CustomerCheck er bygget til WCAG 2.1 AA, samme standard som hele Check-suiten holder sig til. Dette kapitel samler, hvad det betyder i daglig brug — og hvad du gør, når noget alligevel står i vejen.

17.1 Tastaturbetjening

Ethvert flow virker uden mus. **Tab** og **Shift+Tab** vandrer siden i dokumentrækkefølge — sidebjælke, indhold, handlinger; **Enter** aktiverer links og knapper, **Mellemrum** slår afkrydsningsfelter, **Escape** lukker dialoger og **Mere**-menuen. Tavlevisningen beholder rigtige knapper pr. korthandling, så at tage en deal eller lukke en opgave er et tastetryk, ikke et træk-kun-greb. En synlig fokusring følger hvor du er — browserens egen fokusomrids undertrykkes aldrig.

Dialoger er rigtige `<dialog>`-elementer: fokus flytter ind ved åbning, holdes fanget mens dialogen lever, og vender tilbage til udløseren ved lukning. Der er ingen `window.confirm`-fælder nogen steder i appen.

17.2 Visuel adgang

- **Kontrast** bruger Nextcloud-tema-tokens, så dit instanstema og højkontrasttilstand følger med ind i appen; status er aldrig kun farve — badges parer farve med et ikon og en tekstetiket.
- **Zoom og smalle skærme:** layoutet er mobile-first og forbliver brugbart ned til omkring 320 px uden vandret rulning; ved 200 % zoom flyder tabellerne om til etiketterede kort i stedet for at klippe.
- **Reduceret bevægelse** respekteres — bekræftelser og overgange kollapser til øjeblikkelige skift når OS'et beder om det, og forced-colors-tilstand holder fokus og tilstandsformer intakte.
- **Berøringsmål** når 44 px-gulvet (48 px for primære og destruktive handlinger), så appen forbliver betjenbar i telefonbrowseren, ikke kun i companion'en.

17.3 Skærmlæsere

Landemærker og overskrifter beskriver sidestrukturen: sidebjælken er et navigationslandemærke med den aktuelle side markeret `aria-current`, hver tabel beholder sine headerceller, og formularfelter bærer rigtige etiketter — aldrig placeholder-kun-tips. Asynkron tilbagemelding (køopdateringer, gemninger, fejl) annonceres gennem `aria-live`-regioner, og hver feltfejl er bundet til sit input med `aria-invalid` plus en inline-besked ved siden af kontrollen, så en skærmlæserbruger hører samme forklaring som en seende læser.

17.4 Hvis noget blokerer dig

Tilgængelighedsbugs behandles som produktbugs, ikke funktionsønsker: rapporter dem via **Hjælp**-linket i appens fodnote eller via GitHub Issues, med sidenavn og den hjælpeteknologi du bruger. Den hurtigste manuelle test er den tastatur-kun lykke-sti — login til **Færdig** — plus et 200 % zoom-pass over **Virksomheder** og **I dag**.

18 Fejlfinding og FAQ

18.1 Fejl og hvad de betyder

Hver besked du sandsynligvis møder, i den rækkefølge du møder den. Mønsteret er altid det samme: beskeden siger hvad der skete, denne liste siger hvorfor og hvad du gør.

Adgang nægtet
: Du er uden for dørens tilladelsesliste — kapitel 15, ikke et rolleproblem.

Firmanavn er påkrævet. / Indtast en kort titel for denne deal. / Indtast en løftetitel.
: Et påkrævet felt er tomt — den navngivne kontrol er den der skal rettes; intet andet blokerer gemningen. Tab vil også have deres **Årsag til tab**.

Tilføj en kort årsag (mindst 3 tegn).
: Konfliktløsninger og GDPR-handlinger kræver en skriftlig begrundelse (kapitel 11); én ærlig sætning er nok.

Deal overtaget. / En anden har allerede håndteret denne besked. Genindlæs Tildeling og prøv igen.
: To trykkede **Jeg tager den** eller triagede samme mail; bogen har allerede valgt — genindlæs og tag en anden række (kapitlerne 3 og 10).

Der eksisterer allerede et firma med denne korte adresse. Åbn den i stedet for at oprette en dublet.
: Sluggen er taget. Åbn den eksisterende post — sluggen er permanent, så appen beskytter den i stedet for at forke den (kapitel 5).

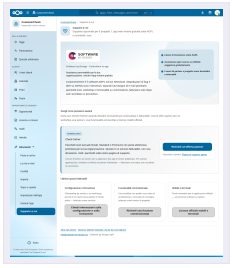
En gyldig Idempotency-Key er påkrævet for at sende fra den delte postkasse.
: Team-postkasse-forsendelsen blev gentaget uden sin nøgle — gensend fra dialogen i stedet for at gentage forespørgslen manuelt (kapitel 10).

Ingen virksomheder / deals / aftaler endnu
: Bogstavelige tom-tilstande: opret den første post eller kør **Importér** (kapitel 12); appen fylder aldrig lister med eksempler.

Alt klart
: Ikke en fejl — **I dag** der rapporterer at alle køer er arbejdet af (kapitel 3).

Penge viser intet for en konto med fakturaer
: Søster-app-linket mangler, eller InvoiceCheck er ikke installeret — CustomerCheck fabrikerer aldrig nuller (kapitel 8).

Team / Importér / App-indstillinger mangler i menuen
: Rollen, ikke en bug: **Kun se** skjuler skriveflader, ikke-admins skjuler **App-indstillinger** (kapitlerne 1 og 15).



18.2 FAQ — „hvordan gør jeg…?“-indekset

…komme ind i appen overhovedet?
: Dørproblem — kapitel 15; tilladelseslistens ejer sidder under **App-indstillinger** → **Adgang**.

…starte min morgen?
: **I dag**-køer først, så **Oversigt**-huller — kapitlerne 3 og 4.

…notere et kundeopkald?
På virksomheden eller under **Opgaver** — kapitel 9.

…flytte en deal fremad?
Træk på **Tavle** eller rediger trinnet — kapitel 7; terminale trin forbliver lukkede.

…håndtere en kunde der forlader?
Arkiv i det normale tilfælde, **Slet (GDPR)** ved sletteanmodning — kapitel 6.

…dække en kollega på ferie?
OOO på **Team**-tavlen, ikke gentildeling — kapitel 11.

…få CustomerCheck på min telefon?
Hent appen plus et CUC2-sæde — kapitel 16.

…rette en fordoblet virksomhed?
Flet ind i… på dubletten — kapitel 6.

…forny en licens til tiden?
Stol på 60/30/7/0/+7-påmindelserne eller tjek køen — kapitel 8.

…rapportere et problem?
Hjælp i navigationsfoden, eller **Support & os** — rapport-linket vedhæfter app-version og side, aldrig dine data.

18.3 Ikke bugs — bevidst design

- **Ingen organisationskifter.** Version 1.6.x kører én bog pr. instans; et andet register er en anden installation.
- **Ugeløfter ≠ kundeløfter.** Tavlen sporer interne forpligtelser; kundeforpligtelser lever på posten (kapitel 4).
- **Personlig mail forbliver privat. Min e-mail** fodrer matching, ikke publicering (kapitel 10).
- **CUC2 begrænser kun telefonen.** Web-appen kræver intet sæde og forbliver AGPL (kapitel 16).

19 Ordliste

Domænetermer en ny læser møder i CustomerCheck og i denne manual. UI-etiketter oversættes i selve appen — denne liste forklarer koncepterne bagved.

360°-visning
virksomhedssiden: header plus de fem faner, der rummer alt kendt om en konto (kapitel 6).

Kontoejer
det medlem der er ansvarlig for en virksomhed; sat ved oprettelse, flytbar via **Gentildel** — driver **Mine kunder** og kø-routing.

Tilladelsesliste
bruger- og gruppelisten der passerer døren i begrænset tilstand (kapitel 15).

App-dør
adgangslaget der afgør om du overhovedet må åbne CustomerCheck — uafhængig af din arbejdsområderolle.

Tiltagelse
at tage en ejerløs deal med **Jeg tager den**; ejerskabet flytter i samme klik.

Dækning
kontaktfriskhed pr. konto — en nylig berørt virksomhed er dækket, en forsømt driver ind i hul-listen på **Oversigt**.

CUC2
licenspræfikset for companion-sæder; begrænser Android-appen, aldrig webben (kapitel 16).

Fail-closed
: dørens svar på begrænset tilstand med tom liste: ingen uden app-admins kommer ind (kapitel 15).

Idempotency-nøgle
: tokenet der gør en gentaget forsendelse harmløs — samme mail kan aldrig gå ud to gange fra den fælles postkasse.

MAP
: gensidig handlingsplan — den langvarige kontoplan under **Planer**; stagnerende planer dukker op på **I dag**.

OOO
: out of office: vikardækning uden ejerskifte (kapitel 11).

Udbakke
: companion'ens offline-kø — gemt-nu-sync-senere poster der afspilles én gang når forbindelsen vender tilbage.

Pipeline
: den faste deal-stige **Lead** → **Kontaktet** → **Tilbudt** → **Forhandling** → **Vandt** / **Tabt**.

Løfte (uge)
: en intern forpligtelse på **Denne uge** med bevis ved lukning — ikke et løfte til en kunde.

Relateret mail
: en besked matchet til en virksomhed eller person uden holdsynlighed, indtil du tildeler den.

Sekvens
: tjeklistetrinnene vedhæftet et deal-kort fra en **Tjeklister**-skabelon.

Stikdats-påmindelse
: en fornyelsespåmindelse der affyres én gang pr. stikdato, så 60/30/7/0/+7-kadencen aldrig spammer.

Slug
: virksomhedens permanente korte adresse — valgt ved oprettelse, uforanderlig bagefter.

20 Katalog — hver flade på et blik

Hver skærm i appen, dens menusti og kapitlet der forklarer den. Bogmærk denne side, når du ved hvor du er, men ikke hvad skærmen er til for.

Flade	Hvad den gør	Kapitel
I dag	daglige køer — deals, mail, løfter, fornyelser, konflikter	3
Oversigt	bogens sundhed: dækning, fastlåste deals, fornyelseshorisont	4
Denne uge	ejede ugeløfter og gennemgangen	4
Mine kunder	dine ejede konti og dækningshuller	9
Virksomheder	det fulde register: søgning, filtre, arkiv, opret	5
Virksomhed 360°	én konto: header, fem faner, fletning/arkiv/GDPR	6
Planer	kontoplaner (MAP): mål, sundhed, næste træk	9
Team	medlemsrækker, OOO-dækning, gentildeling, eskalationer	11
Deals	pipelinen som tabel eller tavle, tiltagelser, tabsårsager	7
Licenser og fornyelser	aftaler, produktkoder, påmindelseskadence	8
Penge	bogførte fakturaer og forfalden cash (læsemodel)	8
Opgaver	opkald, mails, møder, noter med ejer og forfald	9
Indbakke	personlig + delt mail, tildeling og triage	10
Mailforsøg	umatchet-mail-tavlen til ophobningsdage	10
Konflikter	parallelle redigeringer der venter på en begrundet beslutning	11
Importér	CSV/JSON/navne og søster-app-kilder med forhåndsvisning	12
Min e-mail	din private postkasseforbindelse	13
Præferencer	pr.-bruger standarder (tabel/tavle med mere)	13
Integrationer	kalender-, opgave- og fillinks	13
Team & postkasse	medlemmer, roller, fælles postkasse, sendepolitik	13
Tjeklister	deal-trin-skabeloner	13
Tildelingskilder	gennemgangs- og indbakkekilder, GDPR-bevidst	13
App-indstillinger → Adgang	dørtilstand, tilladelsesliste, app-admins	15, 14
App-indstillinger → Påmindelser	fornyelses-/digest-jobs og seneste kørsler	14
App-indstillinger → Feeds	ICS-feeds og webhook-tokens	14
App-indstillinger → Licens	CUC2-companion-sæder	14
App-indstillinger → Katalog	produktkoder til aftaler	14
App-indstillinger → E-mail-OAuth	instans-mail-infrastruktur	14
Hent appen	companion-installationsvej og sædetilstand	16
Support & os	hjælp, rapporter problem, projektstøtte	18
Adgang nægtet	blokeringssiden uden for listen	15

Mangler en flade fra denne tabel i din menu, er svaret næsten altid rolle eller dør — kapitlerne 1 og 15 afgør det på to minutter.

Om Software by Design

Software by Design builds Nextcloud apps for self-hosted data — time, projects, stock, fleet, CRM. Web UIs are free (AGPL) on your instance; companion apps need a product licence.
Website: https://nextcloud.software-by-design.de/ **Partner:** mailto:info@software-by-design.de
Bugs/ideas: `dev@software-by-design.de`

Support & bidrag

CustomerCheck stays AGPL-free. Under **Support & os**: partner offer, setup, commissioned features, sponsoring. Access questions go to your app admin; product questions to partners or `dev@`…
Check Partner: https://nextcloud.software-by-design.de/support/
Sponsors: https://github.com/sponsors/aSoftwareByDesignRepository
No legal/tax/compliance advice. Third-party marks belong to their owners.

Indeks

360°-visning, 6
Adgang, 16
Adgang nægtet, 16
Adgangsstyring, 15
Administration, 15
Aftale, 9
App-administrator, 2
App-indstillinger, 15
Arkiv, 6
Companion, 17
CSV, 12
CUC2, 17
Deals, 8
Denne uge, 4
Dubletter, 12
Dækning, 4
Dækningshul, 10
Eksportér, 6
Eskalation, 12
Fail-closed, 16
FAQ, 19
Feeds, 15
Fejl, 19
Fejlfinding, 19
  adgang, 16
Flet, 6
Forfalden, 4
Forhandling, 8
Fornyelser, 9
Fælles postkasse, 11
Første skridt, 2
GDPR, 6
Gentildel, 11
Hvordan gør jeg, 19
I dag, 3
Importér, 12
Indbakke, 10
Indeks, 21
Indstillinger, 13
InvoiceCheck, 9
Kasse, 9
Katalog, 21
Konflikter, 11
Konfliktløsning, 12
Kontoejer, 6
Kontoplan, 10
Kontrast, 18
Kun se, 1
Kø, 3
Lead, 8
Licenser, 9
Log ind, 2
Login, 2
Løftegennemgang, 5
Løfter, 4
Mailforsøg, 10
MAP, 10
Mennesker, 7
Min e-mail, 13
Mine kunder, 9
Mobil, 17
Må administrere team, 1
Må redigere, 1
Navigation, 2
Ny deal, 8
Offline, 17
OOO, 11
Opgaver, 9
Ordliste, 20
Oversigt, 4
Penge, 9
Pipeline, 8
Pipeline-visning, 13
Planer, 9
Primær kontakt, 7
Produktkoder, 9
Prognose, 8
Præferencer, 13
Påmindelser, 15
Rediger, 6
Reduceret bevægelse, 18
Register, 5
Regninger & filer, 7
Ring, 9
Roller, 1
Sekvens, 8
Skærmlæser, 18
Slug, 6
Søgning, 6
Tabt, 8
Tastatur, 18
Tastaturnavigation, 18
Team, 11
Team & postkasse, 14
Team-postkasse, 10
Tildel, 9
Tildelingskilder, 14
Tildelingsmail, 11
Tilføj virksomhed, 6
Tilgængelighed, 18
Tilladelser, 1
Tilladelsesliste, 15, 16
Tilladelsesmatrix, 1
Tiltagelse, 4, 8
Tjekliste, 8
Tjeklister, 14
Tokens, 15
Trin, 8
Udbakke, 17
Vandt, 8
Vejledning, 3
Virksomheder, 5
Virksomhedsside, 6
Væk, 11
WCAG, 18