Software by Design
Apps de Nextcloud

Clientes · Deals · Chase y coaching

CustomerCheck

Manual de usuario

Documentación de usuario final de la aplicación web

Hoy, pipeline, bandeja, renovaciones y coaching de equipo.

Versión de la app	Idioma	Fecha
1.6.191	**Español**	**3 de noviembre de 2026**

Índice general

Introducción I
1 Roles y permisos 1
2 Primeros pasos 2
3 Hoy — la cola diaria 3
4 Descripción general y Esta semana 4
5 Empresas — el registro compartido 5
6 La página de empresa — la vista 360° 6
7 Ofertas y el pipeline 8
8 Licencias, renovaciones y dinero 9
9 Tareas, Mis clientes y Planes 10
10 Bandeja de entrada — triaje de correo que llega al registro 11
11 Tablero de equipo y conflictos 12
12 Importar — traer el registro 13
13 Ajustes del espacio de trabajo 14
14 Configuración de la aplicación — la capa admin 15
15 Acceso — la puerta de la app 16
16 La app companion (CUC2) 17
17 Accesibilidad 18
18 Resolución de problemas y FAQ 19
19 Glosario 21
20 Catálogo — cada superficie de un vistazo 22
Acerca de Software by Design 23
Soporte y colaboración 24
Índice alfabético 24

Introducción

CustomerCheck es la app Nextcloud para el trabajo con clientes en su instancia: un registro de empresas compartido, un pipeline de ofertas, licencias y renovaciones, una bandeja de entrada asignable, rituales diarios y semanales, y coaching de equipo — sin Salesforce y sin reemplazar la contabilidad. Los asientos contables quedan en ProjectCheck, InvoiceCheck y TicketCheck; CustomerCheck enlaza esas fuentes en un solo registro y muestra qué vence ahora. La app web es libre bajo la AGPL; la companion Android exige un asiento de licencia CUC2 (capítulo 16).

Este manual se organiza según lo que usted intenta hacer, no según los elementos de menú. Lea el capítulo 1 una vez para conocer su rol, recorra la primera vuelta del capítulo 2 y después salte directo al capítulo de tarea que necesite — cada procedimiento se sostiene solo. El catálogo del capítulo 20 mapea cada pantalla a su capítulo, y el índice «cómo hago» del capítulo 18 resuelve las preguntas que el soporte más oye.

Estado: versión de la app **1.6.191** (commit `28b8854`), 3 de noviembre de 2026, español (tono profesional). Atlas Docs POLICY 3.5.15; granja de producto `exit_met`.
Público: **Solo ver** · **Puede editar** · **Puede gestionar el equipo** · administradores de la app.
Lo que necesita: acceso a CustomerCheck · un navegador con JavaScript · derechos de admin de app para **Configuración de la aplicación**.
Capítulos: 1 Roles · 2–9 Trabajo diario · 10 Bandeja · 11–12 Equipo e importación · 13–14 Ajustes · 15–16 Acceso y companion · 17–20 Referencia.
Registro: el texto usa el usted profesional. Las etiquetas de interfaz citadas siguen la locale ES, sin cambios.
Inicio rápido: inicie sesión → trabaje **Hoy** → mantenga empresa y oferta → asigne correo → opcional **Esta semana**.

1. Roles y permisos

CustomerCheck separa dos preguntas distintas, y casi toda petición de soporte sobre «botones que faltan» resulta ser una confusión entre ellas. La primera es la *puerta de la app*: ¿puede usted abrir CustomerCheck siquiera? La puerta la controla el administrador de la app en **Configuración de la aplicación** → **Acceso**; el capítulo 15 la explica en detalle. La segunda es su *rol del espacio de trabajo*: una vez dentro, ¿qué puede ver y cambiar? Ese rol se asigna por persona en **Equipo y buzón** y es el tema de este capítulo.

Esta versión maneja **un solo** espacio de trabajo por instancia: sin selector y sin segundo registro. Todos los que pasan la puerta trabajan en el mismo registro, y solo su rol decide cuánto puede tocar.

1.1. Los tres roles

Solo ver
: Lectura del registro compartido: empresas, ofertas, descripción general, bandeja asignada. No aparece ningún botón de escritura, no hay **Importar** ni tablero **Equipo**, y las promesas personales quedan fuera. Es el rol para auditoría, dirección y quien debe ver el pipeline sin moverlo.

Puede editar
: El rol comercial de trabajo. Crea y cambia empresas, personas, ofertas, acuerdos y tareas, importa registros, asigna y responde correo y hace sus propias promesas semanales. En el tablero **Equipo** solo ve y edita su propia fila.

Puede gestionar el equipo
: Todo lo anterior más la capa de coordinación: miembros y roles, buzón de equipo, plantillas de listas de comprobación, resolución de conflictos, borrado RGPD, reasignaciones, cobertura OOO y las vistas de coaching del tablero **Equipo**. La mayoría de los equipos lo da a uno o dos responsables.

1.2. Matriz de capacidades

Capacidad	Solo ver	Puede editar	Gestionar equipo
Leer empresas, ofertas, descripción, bandeja	sí	sí	sí
Editar empresas, personas, ofertas, tareas	no	sí	sí
Importar registros	no	sí	sí
Leer / asignar correo de la bandeja	sí	sí	sí
Enviar desde el buzón de equipo	no	sí*	sí
Promesas semanales (**Esta semana**)	no	propias	sí
Tablero equipo, OOO, reasignar, coaching	no	su fila	sí
Borrar empresa (RGPD) / resolver conflictos	no	no	sí
Ajustes del espacio (**Equipo y buzón**)	no	no	sí
Configuración de la aplicación	no	no	no†

* Cuando el responsable concede el derecho de envío en el buzón compartido. † Solo administrador de la app o admin del sistema Nextcloud — rol de instancia, no del espacio de trabajo.

1.3. Dos roles que se confunden

El *administrador de la app* no es un cuarto rol del espacio: es un indicador en la página de acceso que decide quién puede abrir **Configuración de la aplicación** — modo de puerta, lista de permitidos, asientos de licencia, trabajos de recordatorio y tokens de feeds. Un admin de app que no es miembro del espacio no puede editar ni una oferta; un responsable sin el flag ve todo menos **Configuración de la aplicación**. En instalaciones pequeñas una persona suele tener ambos, y por eso se confunden.

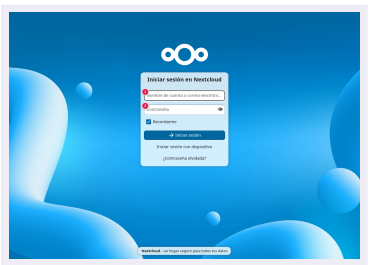
No confundir: una promesa semanal en **Esta semana** es trabajo interno, no una *promesa al cliente* en una empresa; la cobertura OOO muestra el trabajo del suplente sin mover nunca la propiedad; y el **Pronóstico** de una oferta es una expectativa, no dinero contado.

2. Primeros pasos

Este capítulo le lleva de la página de acceso a una primera vuelta terminada: una empresa, una persona, una oferta — y mañana la cola le espera. Nada exige derechos de admin: basta una cuenta **Puede editar**.

2.1. Iniciar sesión

1. Abra su dirección Nextcloud en el navegador e introduzca usuario (marker 1) y contraseña (marker 2). CustomerCheck vive dentro de Nextcloud: es la misma cuenta que para archivos y calendario, no hay contraseña CRM aparte.
2. Abra **CustomerCheck** desde el menú de apps de la barra superior. Si la entrada falta por completo, la puerta está cerrada para usted — vea el capítulo 15.

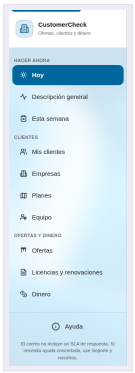


Marker 1: usuario — marker 2: contraseña. La misma cuenta Nextcloud cubre cada app Check de la instancia.

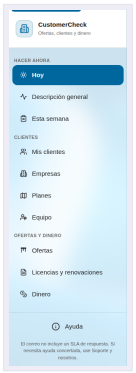
Si la puerta está en modo restringido y su nombre no está en la lista de permitidos, no verá un menú en gris sino una página dedicada **Acceso denegado** que le dice a quién pedir acceso (capítulo 15).

2.2. Orientarse

La barra lateral agrupa todo por el momento en que lo necesita, no por tipo de dato. **Hacer ahora** contiene la rutina diaria — **Hoy**, **Descripción general** y **Esta semana**. **Clientes** lleva a **Mis clientes**, **Empresas**, **Planes** y, para responsables, **Equipo**. **Ofertas y dinero** reúne **Ofertas**, **Licencias y renovaciones**, **Dinero** y **Tareas**. Todo lo operativo — **Bandeja de entrada**, **Mi correo**, **Conflictos**, **Importar**, **Equipo y buzón**, **Configuración de la aplicación**, **Obtener la app** y **Soporte y nosotros** — está bajo **Herramientas**.



Barra del responsable: aparecen **Equipo** y **Equipo y buzón**.



Barra del miembro: el conjunto de trabajo sin entradas de admin.

La barra es honesta con su rol: las entradas que no puede usar simplemente no se dibujan. Una cuenta **Solo ver** ve solo vistas de lectura, y no hay truco de URL — abrir una dirección de escritura en directo encuentra la misma barrera que el menú.

2.3. Su primera vuelta

Sígala una vez y habrá tocado cada objeto central:

1. Abra **Empresas** y elija **Añadir empresa**. Escriba el nombre como lo escribe el cliente — digamos *Brandt & Söhne Maschinenbau*. El slug sugerido se vuelve permanente, así que revíselo antes de guardar (capítulo 5).
2. En la nueva página de empresa, abra la pestaña **Personas** y añada a la persona con la que habla de verdad — *Miriam Lohse, administración* — y márquela **Contacto principal** (capítulo 6).
3. Abra **Ofertas**, elija **Nueva oferta** y cree *Contrato de mantenimiento 2027* en esa empresa con un valor aproximado y una fecha de cierre (capítulo 7).
4. Anote el siguiente paso en la empresa: una entrada en **Tareas** como *Llamada inicial — necesidades de mantenimiento*, a tres días (capítulo 9).
5. Mañana, abra **Hoy**. Su llamada está en la cola con **Abierto** y **Hecho** — esa es la rutina diaria que repetirá (capítulo 3).

Responsables: hagan una ronda extra el primer día — revisen miembros y buzón compartido en **Equipo y buzón** (capítulo 13) y miren una vez el tablero **Equipo** para que la primera revisión del lunes no sorprenda (capítulo 11).

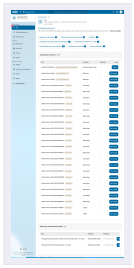
3. Hoy — la cola diaria

3.1. Para qué sirve Hoy

Hoy responde a «¿qué me necesita ahora?». En lugar de hacerle buscar por empresas y ofertas, la app junta en una página de colas todo lo que tiene fecha límite: ofertas por perseguir, promesas hechas, clientes esperando contacto, tareas de ofertas, planes estancados, correo de equipo sin dueño,

conflictos de edición abiertos y renovaciones próximas. Los responsables ven además compañeros que parecen atascados — la página sirve de tablero de stand-up.

La regla es simple: una fila existe porque algo tiene fecha. El trabajo terminado vacía la cola, y una cola vacía termina en **Todo claro** — no en un atraso oculto.



Marker 1: **Hoy** en la barra lateral — la página que abre primero cada mañana. Cada fila de cola lleva contenido, empresa, vencimiento y sus botones de acción.

3.2. Trabajar una fila de cola

Cada fila le dice cuatro cosas de un vistazo: de qué va, a qué empresa pertenece, cuándo vence y qué puede hacer ahora. Las acciones varían por cola pero siguen un patrón — **Abierto** lleva al registro, **Hecho** marca el elemento como terminado, **Me encargo** toma una oferta sin dueño y **Asignar correo** dirige un mensaje a una persona o empresa.

1. Abra **Hoy** y tome la primera cola no vacía. Lo urgente se ordena arriba — confíe en el orden.
2. Lea la fila: *Seguimiento del presupuesto de renovación — Nordwind Media GmbH — vence hoy*. Si la fila basta, actúe directo; si no, pulse **Abierto** y trabaje en la página de la empresa.
3. Termine con **Hecho** o la acción propia de la fila. La fila desaparece al instante — no hay paso «guardar» aparte para el trabajo de cola.
4. Pase a la siguiente cola no vacía y repita hasta que la página responda **Todo claro**.

3.3. Casos límite que conviene conocer

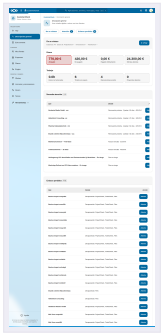
- **Reclamar una oferta.** Una oferta sin dueño en la cola de persecución muestra **Me encargo**. Un clic le hace dueño al instante; si un compañero llegó antes, la app dice que la oferta acaba de tomarse — recargue y tome otra fila en vez de reintentar a ciegas.
- **Lo vencido no desaparece.** Las filas no se borran a medianoche. Una llamada vencida simplemente queda más arriba mañana — la cola sigue siendo honesta sobre la edad.
- **El correo pide decisión, no borrado.** Las filas de correo de equipo salen de la cola cuando el mensaje se asigna o se marca tratado deliberadamente — el capítulo 10 cubre el triaje.
- **Las cuentas de lectura** ven las mismas colas pero sin botones de acción; la página sigue siendo la lectura más rápida de lo que arde.

4. Descripción general y Esta semana

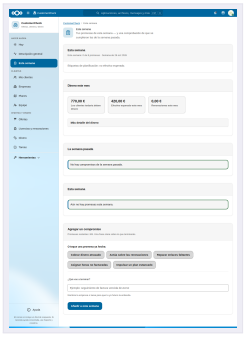
4.1. Descripción general — cómo van los clientes

Descripción general es el chequeo de salud del registro en treinta segundos: cobertura por cuenta, ofertas que se movieron o se atascaron, renovaciones en el horizonte y los clientes que nadie tocó en semanas. Responde a la pregunta de la mañana «¿está sano el registro?» antes de que **Hoy** responda «¿qué hago al respecto?». Cobertura aquí significa frescura de contacto — una empresa

con una llamada reciente cuenta como cubierta, una intacta por semanas deriva a un hueco, y sacar esos huecos a la luz es la razón de la página.



Descripción general: la lectura de salud de todo el registro.



Esta semana: promesas propias de la semana en curso.

Léala como un panel, actúela como una lista: cada bloque enlaza a la empresa, la oferta o la cola detrás — del «esto parece mal» al registro real hay un clic.

4.2. Esta semana — promesas que puede cumplir

Esta semana es donde usted se compromete a un pequeño conjunto honesto de promesas semanales — las llamadas, correos y renovaciones que pretende terminar antes del viernes. Añade una promesa con título y empresa, la semana las agrupa por miembro, y los responsables ven todo el tablero del equipo para la revisión del lunes.

Una promesa tiene exactamente tres finales honestos: hecha (con la nota o el archivo que lo prueba), pospuesta deliberadamente, o fallida para que el equipo lo vea. Ese es el sentido del ritual — la página hace visibles los compromisos en vez de dejarlos evaporar en una libreta.

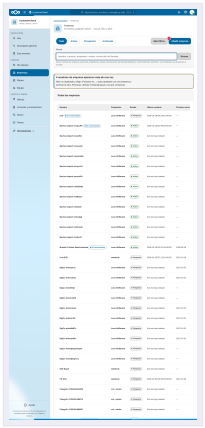
1. El lunes, abra **Esta semana** y añada el puñado de promesas que realmente puede cumplir — por ejemplo *enviar el presupuesto de renovación a Nordwind Media*.
2. Durante la semana, cierre cada promesa con **Hecho** y una nota breve de evidencia; la app pide prueba a propósito, porque una promesa sin rastro es un deseo.
3. En la revisión, lo que quede se pospone o se suelta abiertamente — la página es un espejo, no un castigo.

Aclaración de términos: estas son promesas semanales internas. Una *promesa al cliente* — algo que dijo al cliente que entregaría — vive en la línea de tiempo de la empresa y en los seguimientos de ofertas, no en este tablero.

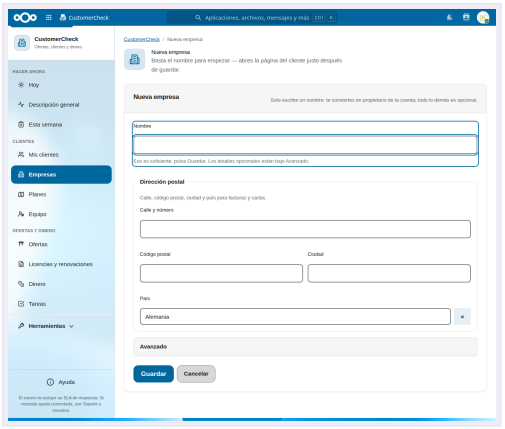
5. Empresas — el registro compartido

5.1. El registro

Empresas es el registro de clientes completo: cada cuenta con la que trabaja el equipo, su estado, dueño y cobertura en una lista. La búsqueda acierta al teclear, los filtros estrechan por estado y el conmutador de archivo mantiene las cuentas muertas disponibles sin llenar la vista de trabajo. Un rol **Solo ver** lee la misma lista — hay un solo registro y todos lo leen.



Marker 1: **Añadir empresa**. La lista muestra estado, dueño y cobertura por fila; las filas archivadas quedan tras el filtro.



El formulario pide un nombre; el slug sugerido es permanente.

5.2. Crear una empresa

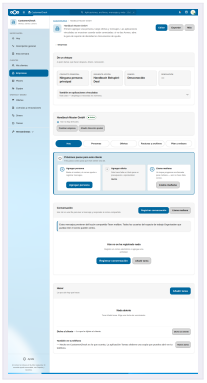
1. Pulse **Añadir empresa** y escriba el nombre tal como el cliente lo pone en papel — *Hafenblick Consulting*, no un apodo interno. Los avisos de duplicado aparecen al teclear; si la empresa existe, ábrala en vez de bifurcar el registro.
2. Revise el slug sugerido antes de guardar. El slug alimenta enlaces e integraciones y **no puede cambiarse después** — un slug malo significa fusionar, no renombrar.
3. Elija el país en la lista ISO buscable cuando importe el contexto de facturación o impuestos, y guarde. Llega a la página de la empresa y se convierte automáticamente en su **Propietario de la cuenta** — un responsable puede reasignar la propiedad después, pero el creador empieza con ella.
4. Añada luego la primera persona (capítulo 6); una empresa sin contacto es un cascarón al que la cola no puede encaminar trabajo.

5.3. Casos de archivo y búsqueda

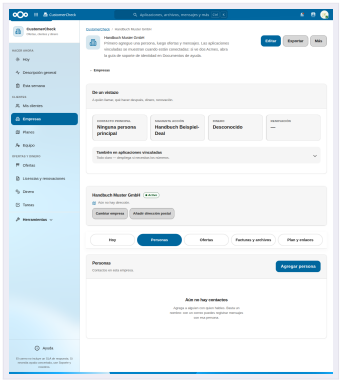
- **Archivar es reversible. Archivo** aparca la cuenta y la oculta de colas y lista por defecto; **Restaurar** la trae de vuelta con historial intacto. El borrado RGPD es un acto distinto e irreversible (capítulo 6).
- **Las filas archivadas siguen respondiendo a la búsqueda** con el filtro de archivo activo — así encuentra una cuenta vieja antes de crear un duplicado.
- **Los nombres duplicados se señalan**, no se fusionan en silencio. «%n nombre de empresa aparece más de una vez» en la cabecera significa que dos registros comparten nombre; abra ambos y fusiónelos (capítulo 6) antes de que el equipo divida su historia.
- **Lista vacía.** «Aún no hay empresas» es literal — cree la primera a mano o ejecute **Importar** (capítulo 12); nada en la app inventa clientes.

6. La página de empresa — la vista 360°

Abra *Nordwind Media GmbH* y aterriza en la página 360°: una pantalla que guarda todo lo que el equipo sabe de la cuenta. La cabecera lleva estado, cobertura y la barra de acciones; las pestañas debajo reparten el registro en vistas de trabajo.



La cabecera 360°: estado, cobertura y acciones; las pestañas debajo organizan el registro.



La pestaña **Personas** — roles, contactos y el único contacto principal activo.

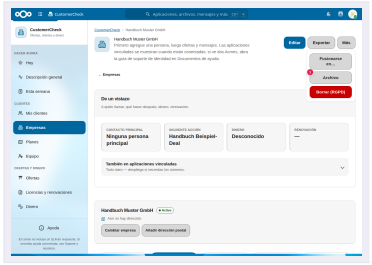
6.1. Acciones de cabecera

Editar abre el formulario de datos maestros — los mismos campos que al crear, menos el slug. **Exportar** descarga un paquete de datos de todo el registro para entrega o auditoría. Todo lo destructivo se esconde bajo **Más**, a propósito un clic más hondo:

Fusionarse en…
: pliega esta empresa en un destino de su elección: personas, ofertas, acuerdos, tareas e historial se mudan, y la fuente queda archivada. Fusionar es la respuesta a duplicados — archivar solo deja dos medias vidas.

Archivo / Restaurar
: aparca y desaparca la cuenta (capítulo 5). Reversible, y el final normal de un cliente perdido.

Borrar (RGPD)
: limpia el registro ante una petición de borrado. Solo responsables, tras confirmación explícita, irreversible — anonimizar supera a borrar, porque la pista de facturación debe quedar en las apps de finanzas.



Marker 1: **Archivo** bajo **Más** — las acciones destructivas están un clic deliberado más abajo, junto a fusionar y borrado RGPD.

6.2. Las cinco pestañas

Hoy la cola local de la cuenta: tareas abiertas, renovaciones próximas y próximos pasos solo de este cliente.

Personas
: los contactos. **Agregar persona** registra nombre, rol, correo y teléfono; una persona marcada **Contacto principal** es el destino por defecto de correo y renovaciones. Solo se permite un rol de comprador activo — poner un segundo principal mueve la marca, nunca la multiplica.

Ofertas
: la parte del pipeline de esta cuenta — mismas etapas que el capítulo 7, filtradas a la empresa.

Facturas y archivos
: facturas contabilizadas y la **Carpeta de archivos** enlazada. Los importes vienen de las apps

de contabilidad (capítulo 8); los documentos caen en la carpeta que adjunte aquí, no en un almacén CRM paralelo.

Plan y enlaces
el plan de cuenta (MAP) y los enlaces a las apps hermanas: proyectos ProjectCheck, tickets TicketCheck, cliente InvoiceCheck. Enlazar es lo que hace aparecer cobertura, dinero y tickets en esta página.

6.3. Casos límite

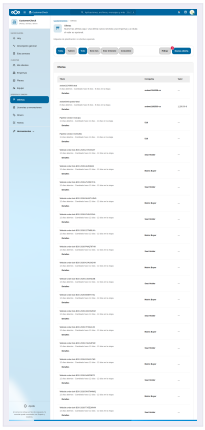
- **La cobertura enrojece por abandono.** Si nadie anota un contacto en semanas, la cabecera avisa y la cuenta deriva a la lista de huecos de **Descripción general** — el remedio es una llamada anotada, no un interruptor de ajustes.
- **Exportar vs. borrar.** Un export previo a un borrado RGPD solo retiene los datos lícitamente si la petición lo permite; el paquete sirve para migración y auditoría, no para rodear el borrado.
- **Preparar una reunión** construye un briefing con línea de tiempo, ofertas abiertas y tareas abiertas — la vía más rápida a una llamada de cliente para la que no se preparó.

7. Ofertas y el pipeline

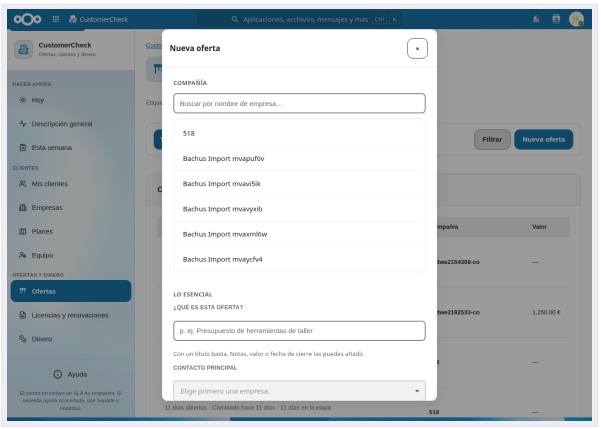
7.1. Cómo funciona el pipeline

Una oferta es un presupuesto o una oportunidad ligada a una sola empresa. **Ofertas** muestra todo el pipeline como **Tabla** de lista para ordenar y barrer, o como **Tablero** que agrupa ofertas por etapa; la elección es suya y se guarda por usuario en **Preferencias**. Las etapas son fijas a propósito: **Prospecto** → **Contactado** → **Presupuestado** → **Negociación** → **Ganado** o **Perdido**. Las etapas fijas hacen el pipeline comparable en el equipo — nadie inventa una columna privada «casi ganado».

Ganado y **Perdido** son terminales. Una oferta que termina queda cerrada para el registro y no se reabre; una oportunidad revivida es una oferta nueva con su propia historia limpia, no una resurrección.



Marker 1: **Nueva oferta**. El tablero agrupa ofertas abiertas por etapa; *Mobile seats upgrade* está en **Negociación**.



El diálogo de nueva oferta: título obligatorio, empresa, etapa, dueño y un pronóstico opcional.

7.2. Crear y mover ofertas

1. Pulse **Nueva oferta** (marker 1 en el tablero). El título es obligatorio — escriba el proyecto del cliente, no un código interno: *Taller de despliegue CRM*, no *HAF-2026-07*.
2. Elija la empresa y la etapa inicial, ponga el **Propietario** y, si conviene, un valor de **Pronóstico** y un **Cierre previsto**. El pronóstico alimenta las expectativas en **Descripción general**; nunca se contabiliza como dinero.

3. Mueva la oferta arrastrando la tarjeta o editando la etapa en la lista. Una oferta aparcada demasiado en una etapa muestra su edad — y esa edad es lo que la lleva a la cola de persecución de **Hoy**.
4. Cerrar en **Perdido** pide siempre un **Motivo de la pérdida**. Escriba el real — precio, calendario, sin decisión — porque la lista de motivos es la única entrada honesta de la próxima revisión del pipeline.

7.3. Tomas, listas de comprobación y secuencias

Las ofertas sin dueño anuncian **Me encargo**: un clic le hace dueño y la oferta sale de la cola de persecución del equipo. Si dos personas pulsan a la vez, la segunda ve que la oferta fue tomada — recargue, el registro ya decidió.

Las plantillas de **Listas de comprobación** (capítulo 13) adjuntan una secuencia de pasos a la tarjeta de la oferta — los pasos de cualificación que su equipo acordó para toda oferta presupuestada. Los pasos se marcan en la propia tarjeta, así que una oferta en **Presupuestado** lleva visible su llamada de descubrimiento pendiente en vez de esconderla en una cabeza.

7.4. Límites que protegen el registro

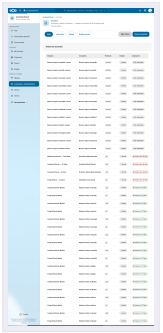
- **Sin sobrescrituras silenciosas.** Dos personas editando la misma oferta producen un conflicto (capítulo 11), nunca un gana-el-último.
- **Pronóstico $\neq$ ingreso. Dinero** (capítulo 8) solo cuenta lo que las apps de contabilidad registraron; un pronóstico optimista nunca infla la vista de caja.
- **Pocos campos obligatorios a propósito.** Título y empresa son las únicas exigencias duras; lo demás existe para que la oferta sea localizable y revisable después.

8. Licencias, renovaciones y dinero

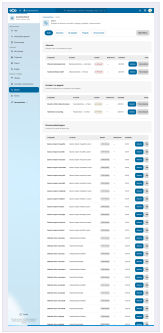
8.1. Licencias y renovaciones

Licencias y renovaciones guarda los acuerdos comerciales detrás de las cuentas: suscripciones de licencia y paquetes de partner, cada uno ligado a una empresa y a códigos de producto del **Catálogo** (capítulo 14). Un **Nuevo acuerdo** registra tipo, código de producto, plazo y valor — por ejemplo una licencia `azc` para *Nordwind Media GmbH* o un paquete `pc` para *Hafenblick Consulting*.

Las renovaciones son un problema de calendario que la app resuelve por usted. Cada acuerdo produce recordatorios con una cadencia fija — **60, 30, 7 y 0 días antes, más 7 días después** de la fecha — y cada recordatorio se dispara una vez por fecha de referencia, no en cada carga de página. La marca de 60 días es el momento de enviar el presupuesto de renovación; el día +7 es la llamada de gracia antes de que las preguntas de acceso se oigan. Los recordatorios disparados caen en la cola de renovaciones de **Hoy** y en la página de la empresa, así que nadie «descubre» un vencimiento a posteriori.



Licencias y renovaciones: acuerdos con fechas de renovación y recordatorios.



Dinero: facturas contabilizadas e importes vencidos desde las apps hermanas.

Los paquetes de partner llevan un presupuesto de horas. Las horas contabilizadas llegan en **pasos de 15 minutos** — la app rechaza valores arbitrarios porque la facturación de partner corre por cuartos de hora — y el acuerdo avisa visiblemente al cruzar aproximadamente el 80 %, a tiempo para vender más en vez de desbordar en silencio. Un **Paquete de entrega** resume el acuerdo para el cliente; el *correo de partner* envía el estado de consumo.

8.2. Dinero — solo números honestos

Dinero es un modelo de lectura, no un libro mayor. Muestra importes abiertos y vencidos exactamente como las apps de contabilidad los registraron — las facturas de InvoiceCheck y los enlaces de cliente de ProjectCheck y TicketCheck alimentan esta página (el capítulo 6 explica el enlace). Dos consecuencias:

- **Vacío significa no enlazado, no cero.** Si la página no muestra nada para una cuenta con facturas conocidas, falta el enlace a la app hermana o la app no existe — CustomerCheck nunca imprime un falso 0,00 € para llenar el silencio.
- **El dinero aquí es de solo lectura.** Persiga una factura impagada abriendo el registro subyacente en InvoiceCheck; el lado CRM sigue la *actividad* (la llamada de recordatorio en **Hoy**), no el asiento.

9. Tareas, Mis clientes y Planes

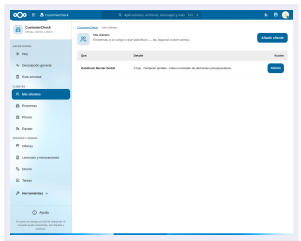
9.1. Tareas — la lista de seguimiento

Tareas es la lista de seguimiento abierta del equipo: llamadas, correos, reuniones y notas con dueño y fecha de vencimiento. La mayoría de las entradas nacen en la página de la empresa — «anotar, no recordar» es la regla, porque una tarea en el registro aparece en el registro, en **Hoy** y en la cobertura, mientras que una nota adhesiva no aparece en ninguna parte.

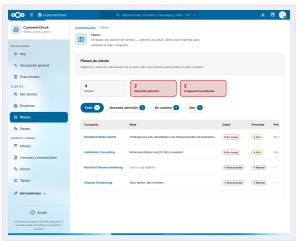
1. Cree la entrada en la empresa (*Llamada inicial — necesidades de mantenimiento*) o directo en **Tareas**, con tipo (**Llamar**, **Correo electrónico**, **Reunión**, **Nota**), una **Fecha de vencimiento** y un **Propietario**.
2. Asignar a un compañero le notifica — asignar es una entrega, no una sugerencia. Su filtro *asignado a mí* vuelve la página una lista personal.
3. Las entradas hechas se cierran con un clic; una nota o archivo en la entrada sirve también de evidencia que una promesa semanal pide (capítulo 4).
4. Opcionalmente, refleje las entradas en sus tareas de Nextcloud — el enlace mantiene ambos lados honestos sin doble contabilidad.



Tareas.



Mis clientes.



Planes.

9.2. Mis clientes — su propio terreno

Mis clientes es el registro filtrado a lo que usted posee: cuentas donde es **Propietario de la cuenta** o lleva el plan. La página es deliberadamente franca con los huecos de cobertura — las cuentas que nadie tocó recientemente suben arriba, porque el cliente que usted olvida es el cliente que se va. Trabajar la lista es el segundo hábito diario tras **Hoy**.

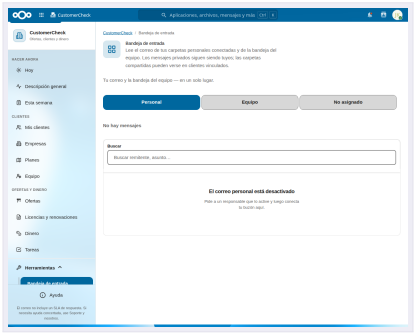
9.3. Planes — planes de cuenta (MAP)

Planes guarda los planes de acción mutuos: planes de cuenta de larga duración con objetivos, salud y los próximos pasos acordados con el cliente. Un plan tiene una lectura de salud y una secuencia de pasos; cuando se estanca — ningún paso hecho, ningún contacto anotado — deriva a la cola de **Hoy** como aviso en vez de morir en silencio en una pestaña que nadie abre. Mantenga los planes vivos haciendo los pasos, no editando el campo de salud.

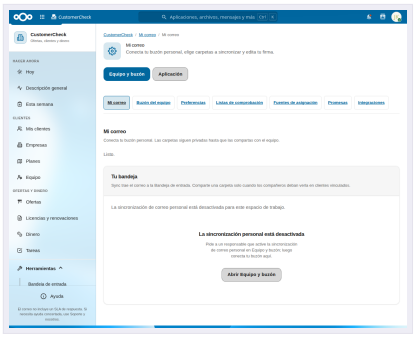
10. Bandeja de entrada — triaje de correo que llega al registro

10.1. Lo que la bandeja junta

Bandeja de entrada bajo **Herramientas** es el puente entre correo y registro. Muestra su propio buzón conectado, el buzón compartido del equipo y los mensajes que piden una decisión. La app empareja remitentes con personas y empresas automáticamente; lo que no puede emparejar no se filtra como spam — espera en triaje a que un humano diga a dónde pertenece. El correo nunca se escribe solo en un registro; asignar es siempre su decisión.



Bandeja de entrada: correo propio, buzón de equipo y mensajes sin emparejar en un solo triaje.



Mi correo: su conexión de buzón personal queda privada.

10.2. Triajear un mensaje

1. Abra el mensaje. La vista previa muestra el hilo y los candidatos que la app encontró — una persona, una empresa o *desconocido*.
2. **Emparejado:** confirme la empresa o persona sugerida con **Asignar correo**. El mensaje cae en la línea de tiempo del registro y sale de la cola.
3. **Sin emparejar:** elija la empresa a la que pertenece, o use *añadir como nueva empresa* cuando un interesado escribe por primera vez — creación y asignación ocurren en un paso, para que el correo de primer contacto nunca se pierda en una cadena de reenvíos.
4. **No CRM:** márquelo como tratado sin asignar. El correo privado y ajeno sale de la cola deliberadamente, no en silencio.

Clasificación de correo es el mismo trabajo en un tablero dedicado para los días de acumulación — solo la lista de sin emparejar, hecha para velocidad.

10.3. Enviar desde el buzón de equipo

El **Buzón compartido** envía como la dirección del equipo, no como usted. El derecho de escritura más el derecho de envío concedido por el responsable deciden quién puede enviar; el envío lleva una clave de idempotencia, así que un clic repetido o una conexión floja nunca puede duplicar la misma respuesta a un cliente. Los hilos enviados desde aquí son visibles para el equipo — ese es el punto de una dirección compartida: continuidad cuando alguien falta.

10.4. Privacidad y límites

- **Mi correo sigue siendo suyo.** Su conexión de buzón personal alimenta el emparejamiento y le deja anotar el correo relevante; la app nunca publica su correspondencia privada al equipo.
- **Relacionado no es compartido.** Un mensaje que el motor marca *relacionado* con una empresa solo se hace visible en ese registro cuando usted lo asigna — consciente, cuando el contenido pertenece ahí.
- **Las fuentes de asignación** definen qué buzones y carpetas mira la bandeja (capítulo 13); una fuente que falta significa correo ausente, no correo perdido.

11. Tablero de equipo y conflictos

11.1. El tablero de equipo

Equipo es la página de coordinación del responsable — visible para roles **Puede gestionar el equipo** y, en forma reducida de propia fila, para cada miembro **Puede editar**. Cada fila es una persona: lo que posee, lo que está atascado, lo que pide seguimiento y cómo pinta su semana. Los responsables la usan para la revisión del lunes, la preparación de 1:1 y para detectar al compañero cuya cola creció más rápido que su semana.

El tablero responde tres preguntas sin reunión: quién necesita ayuda (las filas atascadas suben arriba), quién está fuera y qué pasa con su trabajo mientras tanto.

11.2. OOO — cobertura sin transferencia de propiedad

Marcar a un miembro como ausente *no* reasigna su registro. El suplente designado ve el trabajo vencido del ausente dentro de su propio **Hoy** como filas de cobertura — claramente marcadas, claramente temporales. Propiedad, historial de cuenta y pronósticos quedan con el miembro ausente, y así debe ser: el suplente responde llamadas y envía el presupuesto de renovación, y al volver no hay nada que devolver porque nada se fue.

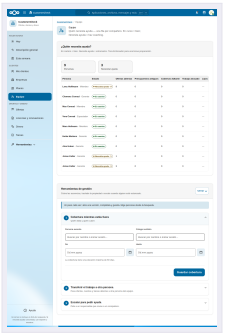
11.3. Reasignación — cuando la propiedad sí se mueve

Los traspasos reales — una baja, un cambio de territorio, un rescate — corren por **Reasignar**: ofertas, cuentas y promesas se mudan juntas como un solo lote confirmado, no objeto por objeto. El lote es explícito para que nada quede a medias: usted revisa el conjunto, confirma una vez, y el nuevo dueño ve el trabajo aparecer en sus colas al instante. Las escaladas del tablero marcan las filas que un responsable debe mirar primero.

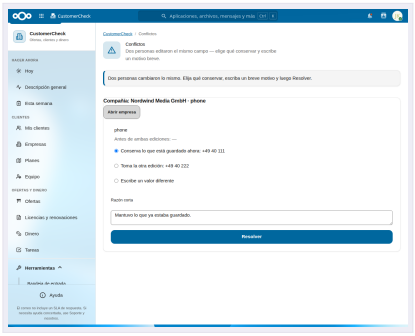
11.4. Conflictos — ediciones paralelas hechas seguras

Dos personas editando el mismo registro a la vez podrían destruir en silencio el trabajo del otro; CustomerCheck se niega a permitirlo. El segundo guardado produce una entrada de **Conflictos** en lugar de sobrescribir — nada se pierde, y nada se fusiona en silencio tampoco.

1. Abra **Conflictos** bajo **Herramientas** (los responsables ven todos los conflictos abiertos; la marca también aparece en **Hoy**).
2. Abra la entrada: ve ambas versiones lado a lado — lo que cada editor cambió.
3. Elija la versión que sobrevive, escriba el motivo obligatorio y guarde. La edición perdedora no se borra — queda en la pista del registro, así que la decisión es auditable después.



Equipo: una fila por miembro — trabajo propio, atascos, OOO.



Conflictos: las ediciones paralelas esperan una decisión humana.

¿Por qué un conflicto y no auto-fusión? Los registros de clientes toleran la fusión ciega aún peor que el código — una dirección mitad calle vieja, mitad calle nueva, no es un compromiso, es un bug de datos con sello de aprobación. El motivo obligatorio saca la decisión a la luz.

12. Importar — traer el registro

Importar bajo **Herramientas** llena un registro vacío o completa uno vivo. Necesita un rol de escritura — las cuentas **Solo ver** nunca lo ven, porque una importación mala es una edición en masa, no una lectura.

12.1. Fuentes

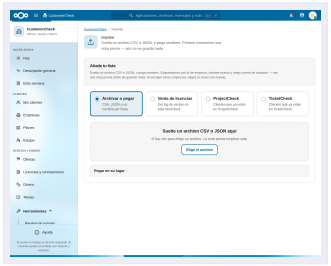
CSV / JSON
: la vía clásica: una exportación de hoja de cálculo de su herramienta anterior. Un nombre de empresa ya basta — las columnas extra (ciudad, país, correo de contacto) se recogen cuando las cabeceras coinciden.

Solo nombres
: pegue una lista simple, un nombre por línea, cuando el objetivo es solo «empezar el registro». Los detalles se rellenan luego con la edición normal.

Apps hermanas
: si ProjectCheck o TicketCheck ya tienen clientes en esta instancia, sus tarjetas aparecen como fuentes — importar enlaza los registros en vez de duplicarlos.

12.2. El dos pasos que le protege

1. Suelte el archivo o elija la fuente. La app lo analiza y muestra una *vista previa*: cuántas filas, qué columnas reconoció, qué nombres parecen duplicados de registros que ya tiene.
2. Lea la vista previa honestamente — los avisos de duplicado y las columnas no mapeadas son advertencias, no decoración. Confirme después con *importar selección*. Solo lo que revisó entra en el registro.



El diseño vista-previa-primero existe porque las importaciones son la forma más barata de crear mil errores a la vez. Un CSV desviado se arregla más fácil en la tabla de vista previa que dentro de cuarenta fichas de empresa.

12.3. Casos límite

- **Duplicados.** Los nombres que coinciden con empresas existentes se marcan en la vista previa; sáltelos o importe y fusione después (capítulo 6) — el registro no fusiona solo.
- **Fallos parciales.** Las filas que no pasan la validación se listan, no se descartan en silencio — corrija el archivo o cree esas pocas a mano.
- **La vista previa no cuesta.** No escribe nada; puede ensayar una importación cuantas veces quiera.
- **Tras la importación** las nuevas empresas se comportan como las creadas a mano — necesitan personas, un dueño y el primer contacto anotado antes de que la cobertura signifique algo.

13. Ajustes del espacio de trabajo

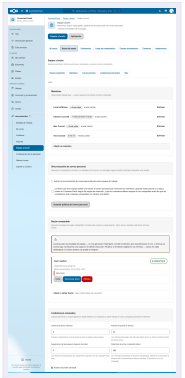
Los ajustes del espacio separan limpiamente lo que cada miembro afina para sí mismo y lo que los responsables afinan para el equipo. Todos tienen **Mi correo**, **Preferencias** e **Integraciones**; las secciones solo de responsables viven bajo **Equipo y buzón** y sus vecinas.

13.1. Ajustes personales

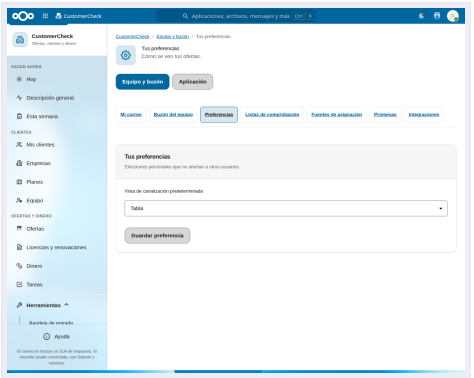
Mi correo
: conecta su buzón propio (IMAP) para que la bandeja empareje su correo con registros. La conexión es personal: la app lee para emparejar, su correspondencia privada nunca se vuelve contenido de equipo (capítulo 10).

Preferencias
: guarda sus valores por defecto — sobre todo si **Ofertas** abre como **Tabla** o **Tablero**. Es por usuario; cambiarla nunca toca la vista de un compañero.

Integraciones
: enlaza el exterior: calendarios para seguimientos, tareas Nextcloud para tareas, carpetas de archivos para empresas. Cada integración lista su estado, así que un enlace roto es visible en vez de ausente en silencio.



Equipo y buzón: miembros, roles y la conexión del buzón compartido.



Preferencias: su propio defecto de pipeline y opciones personales.

13.2. Secciones de responsables

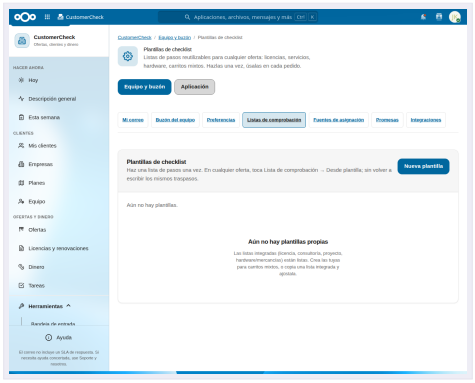
Equipo y buzón
: gestiona miembros y sus roles del espacio (capítulo 1) más el buzón compartido: conexión IMAP/SMTP, carpetas vigiladas y la política de envío que decide qué miembros pueden escribir como la dirección de equipo. Pruebe la conexión aquí antes de culpar a la bandeja del silencio.

Listas de comprobación
: son las plantillas de pasos que las ofertas pueden llevar (capítulo 7). Una plantilla nombra los

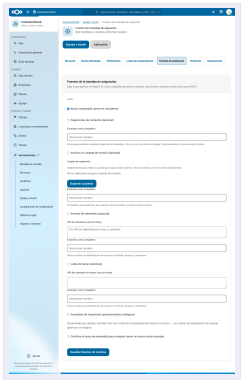
pasos una vez — llamada de descubrimiento, presupuesto enviado, revisión de seguridad — para que cada tarjeta de oferta corra la misma secuencia honesta.

Fuentes de asignación
declara de dónde vienen los elementos de revisión y las fuentes de la bandeja, por fuente y consciente RGPD: buzones, carpetas, URI de calendario. Una fuente apagada no produce elementos — por diseño, no por bug.

Promesas / Círculo
gobiernan el ritual de promesas semanales: quién revisa y por qué círculos rota la revisión (capítulo 4).



Listas de comprobación: plantillas de pasos reutilizables para ofertas.



Fuentes de asignación: fuentes de revisión y bandeja, por fuente y consciente RGPD.

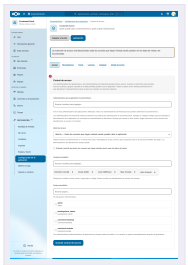
Regla de dedo: si un ajuste toca a una persona, vive en las secciones personales; si cambia lo que todo el equipo ve — buzón, roles, fuentes —, es una sección de responsable y el menú solo la dibuja para responsables.

14. Configuración de la aplicación — la capa admin

Configuración de la aplicación solo es visible para administradores de la app (capítulo 1). Todo aquí vale para toda la instancia: la puerta, asientos de licencia, trabajos de recordatorio, feeds, el catálogo de producto y el correo del sistema. Un interruptor mal puesto en estas páginas afecta a cada usuario, así que las secciones son pocas y cada una se nombra por su efecto.

14.1. Acceso

Acceso posee la puerta: el modo de acceso (**Abierto — todos los usuarios que hayan iniciado sesión pueden abrir la aplicación.** vs. restringido con lista de permitidos), los usuarios y grupos permitidos, y el propio flag de admin de app. El marker 1 de la captura es el formulario que decide todo eso. El comportamiento completo — incluida la lista vacía fail-closed — está documentado en el capítulo 15.



Marker 1: el formulario de acceso — modo, lista de permitidos y admins en un solo sitio. Una lista vacía en modo restringido cierra en fallo: solo los admins de app entran todavía.

14.2. Automatización e integraciones

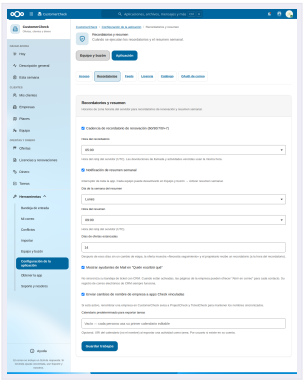
Recordatorios
: programa el trabajo de fondo: recordatorios de renovación (la cadencia 60/30/7/0/+7 del capítulo 8), correos de resumen y la lista de trabajos que muestra cuándo disparó cada corredor por última vez. Un trabajo parado significa colas rancias — mire aquí primero cuando **Hoy** parezca sospechosamente vacío.

Feeds
: emite los feeds ICS y tokens webhook que sacan fechas y eventos de CustomerCheck — recordatorios de renovación a un calendario compartido, eventos de cola a un chat. Los tokens se rotan: rótelos si un enlace se filtra, nunca comparta uno entre herramientas.

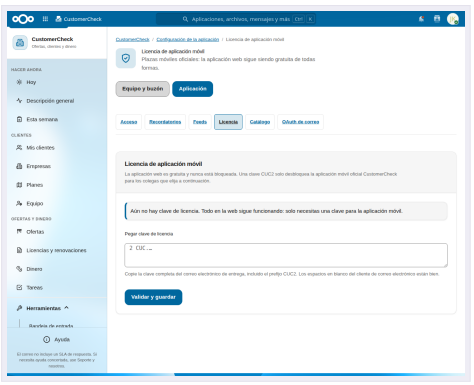
Catálogo
: mantiene los códigos de producto (capítulo 8) que los acuerdos pueden referenciar. Un código inactivo desaparece de los acuerdos *nuevos* mientras los existentes lo conservan — el historial queda honesto.

Licencia
: gestiona los asientos companion CUC2: cuántos usuarios móviles pueden conectar, quién tiene asiento. La app web sigue libre bajo la AGPL — los asientos solo limitan el teléfono (capítulo 16).

OAuth de correo
: y *correo personal* configuran el OAuth del lado de la instancia y la fontanería de correo del sistema en que se apoyan buzón de equipo y conexiones personales.



Recordatorios: programa de trabajos y últimas ejecuciones — la primera parada cuando los recordatorios callan.



Licencia: los asientos companion CUC2 se gestionan en la web, no en el teléfono.

Chequeo de frontera: un responsable que no encuentra una de estas secciones no pierde derechos por accidente — el menú es correcto. La configuración de la app responde a propósito a la instancia, no al espacio de trabajo.

15. Acceso — la puerta de la app

15.1. Dos modos

La puerta se configura en **Configuración de la aplicación** → **Acceso** y conoce exactamente dos modos:

Abierto — todos los usuarios que hayan iniciado sesión pueden abrir la aplicación.
: Cualquiera con login Nextcloud llega a CustomerCheck. El modo natural para una instancia CRM dedicada donde cada cuenta es personal.

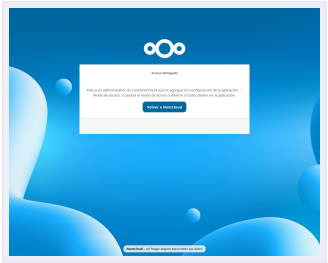
Restringido con lista de permitidos
: Solo los usuarios y grupos de la lista pasan la puerta; todos los demás reciben **Acceso dene-**

gado. El modo para instancias compartidas donde Nextcloud aloja a más gente que el equipo comercial.

El cambio de modo se aplica al instante — sin logout, sin ventana de caché. Un grupo permitido funciona como grupo: añada a un nuevo contratado al grupo en la gestión de usuarios Nextcloud y la puerta se abre para él en la siguiente petición, sin tocar CustomerCheck otra vez.

15.2. Fail-closed por diseño

El modo restringido con una lista de permitidos **vacía** no cae a abierto — cierra la puerta para todos excepto los administradores de la app. Es deliberado: una puerta que se abre en silencio cuando está mal configurada no es una puerta. Si su equipo ve de repente **Acceso denegado** tras una sesión de admin, lo primero es comprobar si la lista se vació mientras restringido seguía activo.



Acceso denegado: la página de bloqueo para usuarios fuera de la lista — un alto honesto, no un enlace roto.

15.3. ¿Bloqueado? Qué revisar

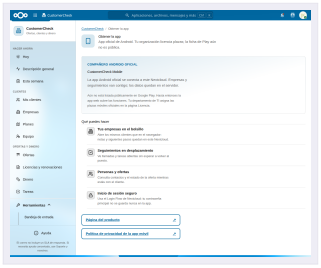
1. **Entrada de menú ausente:** la puerta está restringida y usted no está listado — o la app está desactivada en la instancia. Pregunte al admin de la app antes de suponer un bug.
2. **Página Acceso denegado:** está autenticado pero fuera de la lista. La página es la respuesta, no el problema — pida acceso a quien posee **Configuración de la aplicación** → **Acceso**.
3. **Dentro pero sin botones de escritura:** no es la puerta — su rol del espacio es **Solo ver** (capítulo 1). Otra capa, otro dueño: el responsable en **Equipo y buzón** arregla los roles.
4. **Ajustes de app invisibles:** no es administrador de la app. El flag de admin vive en la misma página **Acceso** — solo un admin existente o el administrador del sistema Nextcloud lo concede.

La frase resumen para admins: la puerta decide quién puede abrir la app, el rol del espacio decide qué puede hacer dentro — y una lista restringida vacía bloquea a todos, incluido usted si se quita a sí mismo.

16. La app companion (CUC2)

16.1. Qué es la companion

CustomerCheck en el teléfono es un compañero, no un port: la app Android habla con la misma instancia Nextcloud y el mismo registro, construida para los dos minutos entre reuniones — revisar la cola del día antes de entrar, anotar la llamada en el ascensor. La app web sigue siendo el puesto completo y libre bajo AGPL; la companion exige un asiento de licencia **CUC2**, gestionado en la web en **Configuración de la aplicación** → **Licencia**. **Obtener la app** bajo **Herramientas** muestra la vía de instalación y su estado de asiento.



16.2. Navegación y el espejo web

Cinco pestañas inferiores reflejan el registro web: *Hoy*, *Empresas*, *Ofertas*, *Acuerdos* y *Ajustes*. Una empresa en el teléfono es el mismo registro 360° que en la web — personas, ofertas, acuerdos y tareas incluidas — y una oferta tomada en el teléfono está tomada para todos. Escribir exige el mismo rol de escritura que en la web más un asiento CUC2 válido; no hay un segundo sistema de permisos que aprender.

16.3. Sin conexión y la bandeja de salida

La companion trata la conectividad como clima, no como requisito:

Sin conexión a internet
: la pancarta que aparece cuando el dispositivo queda offline. La lectura sigue desde la última sincronización.

Guardar para sincronizar después
: la acción de guardar que se ofrece offline — notas CRM y actividades hacen cola en vez de fallar.

Guardado en este teléfono — se sincronizará cuando esté en línea
: la confirmación de que una entrada fue a la bandeja de salida.

Esperando sincronizar
: el estado de la cola en el registro hasta que la subida tenga éxito; las notas sincronizadas reaparecen luego en **Hoy** y en la línea de tiempo de la empresa en la web.

Nada en cola se pierde al reconectar, y nada se sube dos veces — la bandeja de salida repite una vez, en orden. Lo que no puede hacer es inventar datos que nunca se guardaron: si mató la app a media edición, no había nada que encolar.

16.4. Asientos y ajustes del dispositivo

Los asientos de licencia son asunto de la instancia, deliberadamente: el teléfono lee su estado de asiento del servidor y le dice *los asientos de licencia los gestiona su IT en CustomerCheck en la web* en vez de ofrecer un rodeo de compra integrada. Los ajustes del dispositivo cubren apariencia, idioma, desbloqueo biométrico y bloqueo al salir — todo local al teléfono, nada de ello toca el registro.

17. Accesibilidad

CustomerCheck está construido para WCAG 2.1 AA, el mismo nivel al que toda la suite Check se obliga. Este capítulo reúne lo que eso significa en el uso diario — y qué hacer cuando algo aún le estorba.

17.1. Operación por teclado

Todo flujo funciona sin ratón. **Tab** y **Mayús+Tab** recorren la página en orden de documento — barra lateral, contenido, acciones; **Intro** activa enlaces y botones, **Espacio** conmuta casillas, **Escape** cierra

diálogos y el menú **Más**. La vista de tablero mantiene botones reales por acción de tarjeta, así que tomar una oferta o cerrar una tarea es una pulsación, no un gesto de solo-arrastrar. Un anillo de foco visible marca dónde está — el contorno de foco del navegador nunca se suprime.

Los diálogos son elementos `<dialog>` reales: el foco entra al abrir, queda atrapado mientras viva el diálogo y vuelve al disparador al cerrar. No hay trampas `window.confirm` en ninguna parte.

17.2. Acceso visual

- **El contraste** usa los tokens del tema Nextcloud, así que su tema de instancia y el modo de alto contraste se llevan a la app; el estado nunca es solo color — los distintivos juntan color con icono y etiqueta de texto.
- **Zoom y pantallas estrechas:** el diseño es mobile-first y sigue usable hasta unos 320 px sin scroll horizontal; al 200 % de zoom las tablas refluyen en tarjetas etiquetadas en vez de cortarse.
- **El movimiento reducido** se respeta — confirmaciones y transiciones colapsan a cambios instantáneos cuando el SO lo pide, y el modo de colores forzados mantiene foco y formas de estado intactos.
- **Los objetivos táctiles** cumplen el suelo de 44 px (48 px para acciones primarias y destructivas), así que la app sigue operable en el navegador del teléfono, no solo en la companion.

17.3. Lectores de pantalla

Landmarks y encabezados describen la estructura de la página: la barra lateral es un landmark de navegación con la página actual marcada `aria-current`, cada tabla conserva sus celdas de cabecera, y los campos de formulario llevan etiquetas reales — nunca pistas solo de placeholder. El feedback asíncrono (actualizaciones de colas, guardados, errores) se anuncia por regiones `aria-live`, y cada error de campo se ata a su entrada con `aria-invalid` más un mensaje en línea junto al control — un usuario de lector de pantalla oye la misma explicación que un vidente lee.

17.4. Si algo le bloquea

Los bugs de accesibilidad se tratan como bugs de producto, no como deseos de función: repórtelos por el enlace **Ayuda** en el pie de la app o vía GitHub Issues, con el nombre de página y la tecnología asistiva que use. La comprobación manual más rápida es el camino feliz solo-teclado — del login a **Hecho** — más un pase a 200 % de zoom por **Empresas** y **Hoy**.

18. Resolución de problemas y FAQ

18.1. Errores y su significado

Cada mensaje que probablemente encontrará, en el orden en que aparece. El patrón es siempre el mismo: el mensaje dice qué pasó, esta lista dice por qué y qué hacer.

Acceso denegado
: Está fuera de la lista de permitidos de la puerta — capítulo 15, no un problema de rol del espacio.

Se requiere el nombre de la empresa. / Introduzca un título breve para esta oferta. / Ingrese un título de promesa.
: Un campo obligatorio está vacío — el control nombrado es el que corregir; nada más bloquea el guardado. Las pérdidas también quieren su **Motivo de la pérdida**.

Agregue un motivo breve (al menos 3 caracteres).
: Las resoluciones de conflicto y las acciones RGPD exigen un motivo escrito (capítulo 11); una frase honesta basta.

Oferta tomada. / Otra persona ya gestionó este mensaje. Recarga Asignar e inténtalo de nuevo.
: Dos personas pulsaron **Me encargo** o triajearon el mismo correo; el registro ya eligió — recargue y tome otra fila (capítulos 3 y 10).

Ya existe una empresa con esta breve dirección. Ábralo en lugar de crear un duplicado.
: El slug está tomado. Abra el registro existente — el slug es permanente, así que la app lo protege en vez de bifurcarlo (capítulo 5).

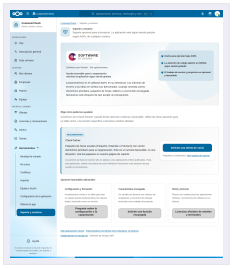
Se requiere una clave de idempotencia válida para enviar desde el buzón compartido.
: El envío desde el buzón de equipo se reintentó sin su clave — reenvíe desde el diálogo en vez de repetir la petición a mano (capítulo 10).

Aún no hay empresas / ofertas / acuerdos
: Estados vacíos literales: cree el primer registro o ejecute **Importar** (capítulo 12); la app nunca llena listas con ejemplos.

Todo claro
: No es un error — **Hoy** informando de que todas las colas están trabajadas (capítulo 3).

Dinero no muestra nada para una cuenta con facturas
: Falta el enlace a la app hermana o InvoiceCheck no está instalado — CustomerCheck nunca fabrica ceros (capítulo 8).

Equipo / Importar / Ajustes de app ausentes del menú
: El rol, no un bug: **Solo ver** oculta las superficies de escritura, los no-admins ocultan **Configuración de la aplicación** (capítulos 1 y 15).



18.2. FAQ — el índice «¿cómo hago para...?»

...entrar en la app?
: Problema de puerta — capítulo 15; el dueño de la lista está en **Configuración de la aplicación** → **Acceso**.

...empezar mi mañana?
: Las colas de **Hoy** primero, luego los huecos de **Descripción general** — capítulos 3 y 4.

...anotar una llamada de cliente?
: En la empresa o en **Tareas** — capítulo 9.

...mover una oferta adelante?
: Arrastre en el **Tablero** o edite la etapa — capítulo 7; las etapas terminales quedan cerradas.

...tratar a un cliente que se va?
: **Archivo** en el caso normal, **Borrar (RGPD)** ante una petición de borrado — capítulo 6.

...cubrir a un colega de vacaciones?
: OOO en el tablero **Equipo**, no reasignar — capítulo 11.

...llevar CustomerCheck a mi teléfono?
: **Obtener la app** más un asiento CUC2 — capítulo 16.

...arreglar una empresa duplicada?
: **Fusionarse en...** en el duplicado — capítulo 6.

…renovar una licencia a tiempo?
Confíe en los recordatorios 60/30/7/0/+7 o revise la cola — capítulo 8.

…reportar un problema?
Ayuda en el pie de navegación, o **Soporte y nosotros** — el enlace adjunta versión de la app y página, nunca sus datos.

18.3. No son bugs — diseño deliberado

- **Sin selector de organización.** La versión 1.6.x lleva un registro por instancia; un segundo registro es una segunda instalación.
- **Promesas semanales ≠ promesas a clientes.** El tablero sigue compromisos internos; los compromisos con clientes viven en el registro (capítulo 4).
- **El correo personal queda privado. Mi correo** alimenta el emparejamiento, no la publicación (capítulo 10).
- **CUC2 solo limita el teléfono.** La app web no necesita asiento y sigue AGPL (capítulo 16).

19. Glosario

Términos de dominio que un lector nuevo encuentra en CustomerCheck y en este manual. Las etiquetas de la interfaz se traducen en la propia app — esta lista explica los conceptos detrás.

Vista 360°
la página de empresa: cabecera más las cinco pestañas que guardan todo lo sabido de una cuenta (capítulo 6).

Propietario de la cuenta
el miembro responsable de una empresa; puesto al crear, movible por **Reasignar** — conduce **Mis clientes** y el encaminado de colas.

Lista de permitidos
la lista de usuarios y grupos que pasa la puerta en modo restringido (capítulo 15).

Puerta de la app
la capa de acceso que decide si puede abrir CustomerCheck siquiera — independiente de su rol del espacio.

Toma
tomar una oferta sin dueño con **Me encargo**; la propiedad se mueve en el mismo clic.

Cobertura
frescura de contacto por cuenta — una empresa tocada recientemente está cubierta, una descuidada deriva a la lista de huecos de **Descripción general**.

CUC2
el prefijo de licencia de los asientos companion; limita la app Android, nunca la web (capítulo 16).

Fail-closed
la respuesta de la puerta a un modo restringido con lista vacía: nadie salvo admins de app entra (capítulo 15).

Clave de idempotencia
el token que vuelve inofensivo un envío reintentado — el mismo correo nunca puede salir dos veces del buzón compartido.

MAP
plan de acción mutuo — el plan de cuenta de largo plazo bajo **Planes**; los planes estancados suben a **Hoy**.

OOO
: fuera de oficina: cobertura de suplente sin transferencia de propiedad (capítulo 11).

Bandeja de salida
: la cola offline de la companion — entradas guardadas-ahora-sincronizadas-después que se repiten una vez al volver la conectividad.

Pipeline
: la escalera fija de ofertas **Prospecto** → **Contactado** → **Presupuestado** → **Negociación** → **Ganado** / **Perdido**.

Promesa (semanal)
: un compromiso interno en **Esta semana** con evidencia al cerrar — no una promesa hecha a un cliente.

Correo relacionado
: un mensaje que el motor vincula a una empresa o persona sin visibilidad de equipo hasta que usted lo asigna.

Secuencia
: los pasos de lista de comprobación adjuntados a una tarjeta de oferta desde una plantilla de **Listas de comprobación**.

Recordatorio de referencia
: un recordatorio de renovación que se dispara una vez por fecha de referencia, para que la cadencia 60/30/7/0/+7 nunca haga spam.

Slug
: la dirección corta permanente de la empresa — elegida al crear, inmutable después.

20. Catálogo — cada superficie de un vistazo

Cada pantalla de la app, su ruta de menú y el capítulo que la explica. Marque esta página cuando sepa dónde está pero no para qué sirve la pantalla.

Superficie	Qué hace	Capítulo
Hoy	colas diarias — ofertas, correo, promesas, renovaciones, conflictos	3
Descripción general	salud del registro: cobertura, ofertas atascadas, horizonte de renovaciones	4
Esta semana	promesas semanales propias y la revisión	4
Mis clientes	sus cuentas y huecos de cobertura	9
Empresas	el registro completo: búsqueda, filtros, archivo, crear	5
Empresa 360°	una cuenta: cabecera, cinco pestañas, fusionar/archivo/RGPD	6
Planes	planes de cuenta (MAP): objetivos, salud, próximos pasos	9
Equipo	filas de miembros, cobertura OOO, reasignar, escaladas	11
Ofertas	el pipeline como lista o tablero, tomas, motivos de pérdida	7
Licencias y renovaciones	acuerdos, códigos de producto, cadencia de recordatorios	8
Dinero	facturas contabilizadas y caja vencida (modelo de lectura)	8
Tareas	llamadas, correos, reuniones, notas con dueño y vencimiento	9
Bandeja de entrada	correo propio + compartido, asignación y triaje	10
Clasificación de correo	el tablero de no emparejados para días de acumulación	10
Conflictos	ediciones paralelas esperando una decisión razonada	11
Importar	CSV/JSON/nombres y fuentes de apps hermanas con vista previa	12
Mi correo	su conexión de buzón privada	13
Preferencias	valores por defecto por usuario (lista/tablero y más)	13
Integraciones	enlaces de calendarios, tareas y archivos	13
Equipo y buzón	miembros, roles, buzón compartido, política de envío	13
Listas de comprobación	plantillas de pasos de ofertas	13
Fuentes de asignación	fuentes de revisión y bandeja, consciente RGPD	13
Configuración de la aplicación → Acceso	modo de puerta, lista, admins	15, 14
Configuración de la aplicación → Recordatorios	trabajos de renovación/resumen y últimas ejecuciones	14
Configuración de la aplicación → Feeds	feeds ICS y tokens webhook	14
Configuración de la aplicación → Licencia	asientos companion CUC2	14
Configuración de la aplicación → Catálogo	códigos de producto para acuerdos	14
Configuración de la aplicación → OAuth de correo	fontanería de correo de la instancia	14
Obtener la app	vía de instalación de la companion y estado de asiento	16
Soporte y nosotros	ayuda, reportar problema, soporte del proyecto	18
Acceso denegado	la página de bloqueo fuera de la lista	15

Si una superficie de esta tabla falta en su menú, la respuesta es casi siempre rol o puerta — los capítulos 1 y 15 lo resuelven en dos minutos.

Acerca de 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`

Soporte y colaboración

CustomerCheck stays AGPL-free. Under **Soporte y nosotros**: 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.

Índice alfabético

Accesibilidad, 18
Acceso, 16
Acceso denegado, 16
Acuerdo, 9
Administración, 15
Administrador de la app, 2
Ajustes, 14
Archivo, 6
Asignar, 10
Asignar correo, 11
Ausente, 12
Añadir empresa, 6
Bandeja de entrada, 11
Bandeja de salida, 18
Buzón compartido, 11
Buzón de equipo, 11
Búsqueda, 6
Caja, 10
Catálogo, 22
Clasificación de correo, 11
Cobertura, 4
Cola, 3
Companion, 17
Configuración de la aplicación, 15
Conflictos, 12
Contacto principal, 7
Contraste, 19
Control de acceso, 15
CSV, 13
CUC2, 17
Códigos de producto, 9
Cómo hago, 20
Descripción general, 4
Dinero, 9
Duplicados, 13
Editar, 7
Empresas, 5
Equipo, 12
Equipo y buzón, 14
Errores, 19
Escalada, 12
Esta semana, 4
Etapas, 8
Exportar, 7
Facturas y archivos, 7
Fail-closed, 17
FAQ, 19
Feeds, 16
Fuentes de asignación, 14
Fusionar, 7
Ganado, 8
Glosario, 21
Hoy, 3
Hueco de cobertura, 10
Importar, 13
Inicio de sesión, 2
InvoiceCheck, 10
Lista de comprobación, 9
Lista de permitidos, 15, 16
Listas de comprobación, 14
Llamar, 10
Login, 2
MAP, 11
Matriz de permisos, 2
Mi correo, 14
Mis clientes, 10
Movimiento reducido, 19
Móvil, 17
Navegación, 3
Navegación por teclado, 18
Negociación, 8
Nueva oferta, 8
Ofertas, 8
OOO, 12
Perdido, 8
Permisos, 1
Personas, 7
Pipeline, 8
Plan de cuenta, 11
Planes, 10
Preferencias, 14
Primeros pasos, 2
Promesas, 4
Pronóstico, 8
Propietario de la cuenta, 6
Prospecto, 8
Puede editar, 1
Puede gestionar el equipo, 1
Página de empresa, 6
Reasignar, 12
Reclamar, 4
Recordatorios, 16
Registro, 5
Renovaciones, 9
Resolución
  acceso, 17
Resolución de conflictos, 12
Resolución de problemas, 19
Revisión de promesas, 5
RGPD, 7
Roles, 1
Secuencia, 9
Sin conexión, 18
Slug, 6
Solo ver, 1
Tareas, 10
Teclado, 18
Tokens, 16
Toma, 9
Tutorial, 3
Vencido, 4
Vista 360°, 6
Vista de pipeline, 14