Software by Design
Apps Nextcloud

Clients · Deals · Chase & coaching

CustomerCheck

Manuel utilisateur

Documentation utilisateur de l’application web

Aujourd’hui, pipeline, boîte de réception, renouvellements et coaching d’équipe.

Version de l’app	Langue	Date
1.6.191	**Français**	**3 novembre 2026**

Table des matières

Introduction i

1 Rôles et permissions 1

2 Premiers pas 2

3 Aujourd'hui — la file quotidienne 4

4 Aperçu et Cette semaine 5

5 Entreprises — le registre partagé 6

6 La page entreprise — la vue 360° 7

7 Transactions et le pipeline 8

8 Licences, renouvellements et argent 10

9 Activités, Mes clients et Forfaits 11

10 Boîte de réception — le tri du courrier qui atteint le registre 11

11 Tableau d'équipe et conflits 12

12 Importer — faire entrer le registre 14

13 Paramètres de l'espace de travail 15

14 Paramètres de l'application — la couche admin 16

15 Accès — la porte de l'app 17

16 L'app companion (CUC2) 18

17 Accessibilité 19

18 Dépannage et FAQ 20

19 Glossaire 22

20 Catalogue — chaque surface en un coup d'œil 23

À propos de Software by Design 24

Support et contribution 24

Index 25

Introduction

CustomerCheck est l'app Nextcloud pour le travail client sur votre instance : un registre d'entreprises partagé, un pipeline de transactions, des licences et renouvellements, une boîte de réception assignable, des rituels quotidiens et hebdomadaires, et du coaching d'équipe — sans Salesforce et sans remplacer la comptabilité. Les écritures restent dans ProjectCheck, InvoiceCheck et TicketCheck ; CustomerCheck relie ces sources sur un seul enregistrement et montre ce qui est dû maintenant. L'app web est libre sous l'AGPL ; le companion Android exige un siège de licence CUC2 (chapitre 16).

Ce manuel s'organise selon ce que vous essayez de faire, pas selon les éléments de menu. Lisez une fois le chapitre 1 pour connaître votre rôle, suivez la première boucle du chapitre 2, puis sautez directement au chapitre de tâche dont vous avez besoin — chaque procédure se tient seule. Le catalogue du chapitre 20 mappe chaque écran à son chapitre, et l'index « comment faire » du chapitre 18 résout les questions que le support entend le plus.

Statut : version de l'app **1.6.191** (commit `28b8854`), 3 novembre 2026, français (ton professionnel). Atlas Docs POLICY 3.5.15 ; ferme produit `exit_met`.
Public : **Lecture seule** · **Peut modifier** · **Peut gérer l'équipe** · administrateurs de l'app.
Ce qu'il vous faut : un accès CustomerCheck · un navigateur avec JavaScript · les droits d'admin d'app pour **Paramètres de l'application**.
Chapitres : 1 Rôles · 2–9 Travail quotidien · 10 Boîte · 11–12 Équipe & import · 13–14 Paramètres · 15–16 Accès & companion · 17–20 Référence.
Registre : le texte courant utilise le vous professionnel. Les labels d'interface cités suivent la locale FR, inchangés.
Démarrage rapide : connexion → traiter **Aujourd'hui** → tenir une entreprise et une transaction → assigner le courrier → optionnel **Cette semaine**.

1 Rôles et permissions

CustomerCheck sépare deux questions différentes, et presque chaque demande d'assistance sur des « boutons manquants » se révèle être une confusion entre les deux. La première question est la *porte de l'app* : avez-vous le droit d'ouvrir CustomerCheck ? La porte est contrôlée par l'administrateur de l'app sous **Paramètres de l'application** → **Accès** et le chapitre 15 l'explique en détail. La deuxième question est votre *rôle dans l'espace de travail* : une fois dedans, que pouvez-vous voir et modifier ? Ce rôle est attribué par personne sous **Équipe & boîte mail** — c'est le sujet de ce chapitre.

Cette version gère **un seul** espace de travail d'organisation par instance. Il n'y a ni sélecteur d'espace ni second registre ; toutes les personnes admises à la porte travaillent dans le même registre, et votre rôle seul décide de ce que vous pouvez toucher.

1.1 Les trois rôles de l'espace de travail

Lecture seule
: Accès en lecture au registre partagé : entreprises, transactions, aperçu, boîte de réception assignée. Aucun bouton d'écriture n'apparaît, il n'y a ni **Importer** ni tableau **Équipe**, et les promesses personnelles restent hors de portée. Le rôle des auditeurs, de la direction et de toute personne qui doit voir le pipeline sans pouvoir le déplacer.

Peut modifier
: Le rôle commercial de travail. Vous créez et modifiez entreprises, personnes, transactions, accords et activités, vous importez des enregistrements, vous assignez et répondez au courrier de la boîte, et vous prenez vos propres promesses hebdomadaires. Sur le tableau **Équipe**, vous ne voyez et ne modifiez que votre propre ligne.

Peut gérer l'équipe
: Tout ce que fait **Peut modifier**, plus la couche de coordination : liste des membres et rôles, boîte mail d'équipe, modèles de listes de contrôle, résolution des conflits, effacement RGPD, réaffectations, couverture OOO et les vues de coaching du tableau **Équipe**. La plupart des équipes le confient à un ou deux responsables, pas à tout le monde.

1.2 Matrice des capacités

Capacité	Lecture seule	Peut modifier	Gérer l'équipe
Lire entreprises, transactions, aperçu, boîte	oui	oui	oui
Modifier entreprises, personnes, transactions, activités	non	oui	oui
Importer des enregistrements	non	oui	oui
Lire / assigner le courrier de la boîte	oui	oui	oui
Envoyer depuis la boîte d'équipe	non	oui*	oui
Promesses hebdomadaires (**Cette semaine**)	non	les siennes	oui
Tableau équipe, OOO, réaffectation, coaching	non	sa ligne	oui
Effacer une entreprise (RGPD) / conflits	non	non	oui
Paramètres d'espace (**Équipe & boîte mail**)	non	non	oui
Paramètres de l'application (porte, licence, flux)	non	non	non†

* Quand le responsable accorde au membre le droit d'envoi sur la boîte partagée. † Administrateur de l'app ou administrateur système Nextcloud uniquement — un rôle d'instance, pas un rôle d'espace de travail.

1.3 Deux rôles souvent confondus

L'*administrateur de l'app* n'est pas un quatrième rôle d'espace de travail. C'est un indicateur sur la page d'accès, qui décide qui peut ouvrir **Paramètres de l'application** — mode de porte, liste d'autorisation, sièges de licence, tâches de rappel et jetons de flux. Un admin d'app qui n'est pas aussi membre de l'espace ne peut modifier aucune transaction ; un responsable d'équipe sans le flag admin voit tous les écrans sauf **Paramètres de l'application**. Dans les petites installations, une même personne détient souvent les deux — c'est exactement pourquoi on les confond.

1.4 Quels chapitres vous concernent

Lecture seule : les chapitres 2–6 pour l'orientation, plus 15 si la porte vous bloque. **Peut modifier** : tout jusqu'à 12 — c'est la boucle quotidienne. **Peut gérer l'équipe** : chapitres 13 et 11 en plus. Les administrateurs de l'app commencent à 14 et 15.

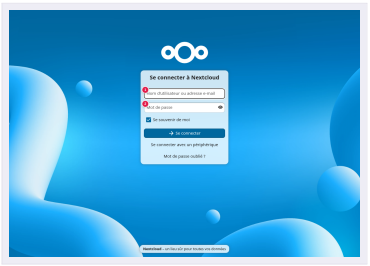
À ne pas confondre : une promesse hebdomadaire sur **Cette semaine** est un travail interne en cours, pas une *promesse client* enregistrée sur une entreprise ; la couverture OOO montre le travail du remplaçant sans jamais déplacer la propriété ; et la **Prévision** sur une transaction est une attente, pas de l'argent encaissé.

2 Premiers pas

Ce chapitre vous mène de la page de connexion à une première boucle terminée : une entreprise, une personne, une transaction — et demain, la file vous attend. Rien ici n'exige de droits d'admin — un compte **Peut modifier** suffit.

2.1 Se connecter

1. Ouvrez votre adresse Nextcloud dans le navigateur et saisissez votre nom d'utilisateur (marker 1) et votre mot de passe (marker 2). CustomerCheck vit dans Nextcloud — c'est le même compte que pour les fichiers et le calendrier, il n'existe pas de mot de passe CRM séparé.
2. Ouvrez **CustomerCheck** depuis le menu des apps dans la barre supérieure. Si l'entrée manque complètement, la porte est fermée pour vous — voir le chapitre 15.

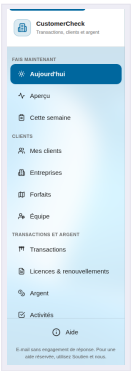


Marker 1 : nom d'utilisateur — marker 2 : mot de passe. Le même compte Nextcloud couvre chaque app Check de l'instance.

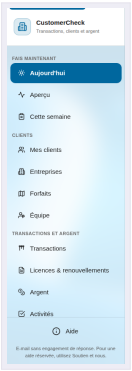
Si la porte est en mode restreint et que votre nom manque sur la liste d'autorisation, vous n'obtenez pas un menu grisé mais une page **Accès refusé** dédiée qui vous dit qui demander (chapitre 15).

2.2 S'orienter

La barre latérale groupe tout selon le moment où vous en avez besoin, pas selon le type de donnée. **Fais maintenant** tient la boucle quotidienne — **Aujourd'hui**, **Aperçu** et **Cette semaine**. **Clients** mène à **Mes clients**, **Entreprises**, **Forfaits** et, pour les responsables, **Équipe**. **Transactions et argent** rassemble **Transactions**, **Licences & renouvellements**, **Argent** et **Activités**. Tout l'opérationnel — **Boîte de réception**, **Mon e-mail**, **Conflits**, **Importer**, **Équipe & boîte mail**, **Paramètres de l'application**, **Obtenir l'app** et **Soutien et nous** — se trouve sous **Outils**.



Barre du responsable : **Équipe** et **Équipe & boîte mail** apparaissent.



Barre du membre : l'espace de travail sans entrées d'admin.

La barre latérale est honnête avec votre rôle : les entrées que vous ne pouvez pas utiliser ne sont tout simplement pas dessinées. Un compte **Lecture seule** ne voit que des vues de lecture, et il n'existe pas d'astuce d'URL — ouvrir une adresse d'écriture en direct rencontre la même barrière que le menu.

2.3 Votre première boucle

Suivez-la une fois et vous aurez touché chaque objet central :

1. Ouvrez **Entreprises** et choisissez **Ajouter une entreprise**. Tapez le nom exactement comme le client l'écrit — disons *Brandt & Söhne Maschinenbau*. Le slug proposé devient permanent, alors jetez-lui un œil avant d'enregistrer (chapitre 5).
2. Sur la nouvelle page d'entreprise, ouvrez l'onglet **Personnes** et ajoutez la personne à qui vous parlez vraiment — *Miriam Lohse, office management* — et marquez-la **Contact principal** (chapitre 6).
3. Ouvrez **Transactions**, choisissez **Nouvelle transaction** et créez *Contrat de maintenance 2027* sur cette entreprise avec une valeur approximative et une date de clôture prévue (chapitre 7).
4. Consignez l'étape suivante sur l'entreprise : une entrée **Activités** comme *Appel d'intro — besoins de maintenance*, à échéance dans trois jours (chapitre 9).

5. Demain, ouvrez **Aujourd'hui**. Votre appel se trouve dans la file avec **Ouvrir** et **Fait** — c'est la boucle quotidienne que vous répéterez (chapitre 3).

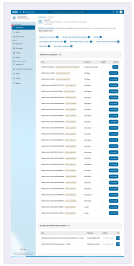
Responsables : faites un tour de plus le premier jour — vérifiez membres et boîte partagée sous **Équipe & boîte mail** (chapitre 13), puis regardez une fois le tableau **Équipe** pour que la première revue du lundi ne soit pas une surprise (chapitre 11).

3 Aujourd'hui — la file quotidienne

3.1 À quoi sert Aujourd'hui

Aujourd'hui répond à la question « qu'est-ce qui a besoin de moi maintenant ? ». Au lieu de vous faire fouiller entreprises et transactions, l'app rassemble tout ce qui porte une échéance dans une page de files : transactions à relancer, promesses faites, clients en attente de contact, tâches de transactions, plans qui stagnent, courrier d'équipe sans propriétaire, conflits d'édition ouverts et renouvellements à échéance. Les responsables voient en plus les coéquipiers qui semblent bloqués — la page sert alors de tableau de stand-up.

La règle de la page est simple : une ligne existe parce que quelque chose porte une date. Le travail terminé vide la file, et une file vide se termine par **Tout est clair** — pas par un arriéré caché.



Marker 1 : **Aujourd'hui** dans la barre latérale — la page que vous ouvrez en premier chaque matin. Chaque ligne de file porte contenu, entreprise, échéance et ses boutons d'action.

3.2 Traiter une ligne de file

Chaque ligne vous dit quatre choses d'un coup d'œil : de quoi il s'agit, à quelle entreprise elle appartient, quand elle échoit et ce que vous pouvez en faire tout de suite. Les actions varient selon la file mais suivent un même schéma — **Ouvrir** mène à l'enregistrement, **Fait** marque l'élément sous-jacent comme terminé, **Je le prends** réclame une transaction sans propriétaire, et **Courrier à traiter** achemine un message de la boîte vers une personne ou une entreprise.

1. Ouvrez **Aujourd'hui** et prenez la première file non vide. L'urgent se trie en haut — faites confiance à l'ordre.
2. Lisez la ligne : *Relancer le devis de renouvellement — Nordwind Media GmbH — échéance aujourd'hui*. Si la ligne suffit, agissez directement ; sinon appuyez sur **Ouvrir** et travaillez dans la page de l'entreprise.
3. Terminez avec **Fait** ou l'action propre de la ligne. La ligne disparaît immédiatement — il n'y a pas d'étape « enregistrer » séparée pour le travail de file.
4. Passez à la file non vide suivante et répétez jusqu'à ce que la page réponde **Tout est clair**.

3.3 Cas limites à connaître

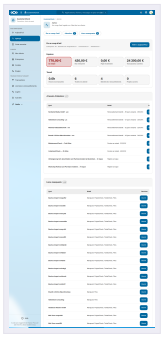
— **Prendre une transaction.** Une transaction sans propriétaire dans la file de relance montre **Je le prends**. Un clic vous rend propriétaire au même instant ; si un coéquipier a été plus rapide, l'app dit que la transaction vient d'être prise — rechargez et prenez une autre ligne plutôt que de réessayer à l'aveugle.

— **Le retard ne disparaît pas.** Les lignes ne s'effacent pas à minuit. Un appel en retard se place simplement plus haut demain — la file reste honnête sur l'âge.
— **Le courrier demande une décision, pas un effacement.** Les lignes de mail d'équipe quittent la file quand le message est assigné ou marqué traité volontairement — le chapitre 10 couvre le tri.
— **Les comptes lecteurs** voient les mêmes files mais aucun bouton d'action ; la page reste la lecture la plus rapide de ce qui brûle.

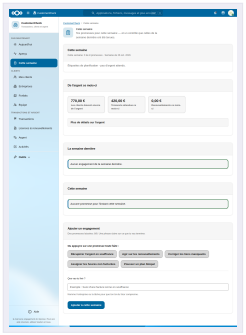
4 Aperçu et Cette semaine

4.1 Aperçu — comment vont les clients

Aperçu est le contrôle santé du registre en trente secondes : couverture par compte, transactions qui ont bougé ou calé, renouvellements à l'horizon et clients que personne n'a touchés depuis des semaines. Elle répond à la question du matin « le registre est-il sain ? » avant que **Aujourd'hui** ne réponde « qu'est-ce que j'y fais ? ». La couverture signifie ici la fraîcheur du contact — une entreprise avec un appel consigné récent compte comme couverte, une entreprise intacte depuis des semaines dérive vers un écart, et faire apparaître ces écarts est la raison d'être de la page.



Aperçu : la lecture santé du registre entier.



Cette semaine : promesses personnelles de la semaine en cours.

Lisez-la comme un tableau de bord, agissez-la comme une liste : chaque bloc renvoie à l'entreprise, à la transaction ou à la file derrière, donc du « ça a l'air faux » à l'enregistrement réel, il n'y a qu'un clic.

4.2 Cette semaine — des promesses tenables

Cette semaine est l'endroit où vous vous engagez sur un petit ensemble honnête de promesses hebdomadaires — les appels, mails et renouvellements que vous comptez finir avant vendredi. Vous ajoutez une promesse avec un titre et une entreprise, la semaine les regroupe par membre, et les responsables voient tout le tableau d'équipe pour la revue du lundi.

Une promesse a exactement trois fins honnêtes : faite (avec la note ou le fichier qui le prouve), reportée délibérément, ou manquée pour que l'équipe le voie. C'est le sens du rituel — la page rend les engagements visibles au lieu de les laisser s'évaporer dans un carnet.

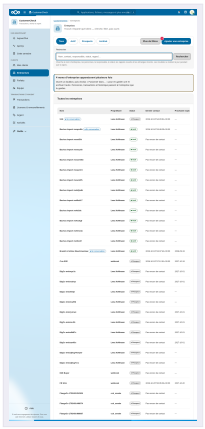
1. Le lundi, ouvrez **Cette semaine** et ajoutez la poignée de promesses que vous pouvez vraiment tenir — par exemple *envoyer le devis de renouvellement à Nordwind Media*.
2. Dans la semaine, clôturez chaque promesse avec **Fait** et une courte note de preuve ; l'app demande exprès une trace, car une promesse sans trace est un vœu.
3. À la revue, ce qui reste est reporté ou abandonné ouvertement — la page est un miroir, pas une punition.

Vérification de vocabulaire : ce sont des promesses hebdomadaires internes. Une *promesse client* — quelque chose que vous avez dit au client de livrer — vit sur la chronologie de l'entreprise et dans les relances de transactions, pas sur ce tableau.

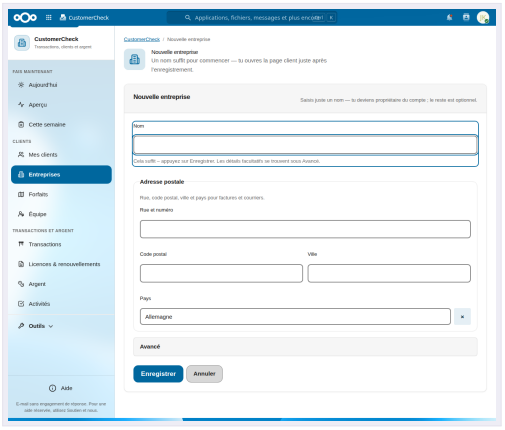
5 Entreprises — le registre partagé

5.1 Le registre

Entreprises est le registre clients complet : chaque compte avec lequel l'équipe travaille, avec statut, propriétaire et couverture dans une seule liste. La recherche trouve à la frappe, les filtres resserrent par statut, et le basculeur d'archive garde les comptes morts disponibles sans encombrer la vue de travail. Un rôle **Lecture seule** lit la même liste ; rien dans le registre n'est par personne — il y a un seul registre et tout le monde le lit.



Marker 1 : **Ajouter une entreprise**. La liste montre statut, propriétaire et couverture par ligne ; les lignes archivées restent derrière le filtre.



Le formulaire de création demande un nom ; le slug suggéré est permanent.

5.2 Créer une entreprise

1. Appuyez sur **Ajouter une entreprise** et tapez le nom tel que le client l'écrit sur papier — *Hafenblick Consulting*, pas un surnom interne. Des indices de doublon apparaissent à la frappe ; si l'entreprise existe, ouvrez-la au lieu de forker l'enregistrement.
2. Vérifiez le slug suggéré avant d'enregistrer. Le slug alimente liens et intégrations et **ne peut plus changer** — un mauvais slug signifie fusion, pas renommage.
3. Choisissez le pays dans la liste ISO cherchable quand le contexte de facturation ou fiscal compte, puis enregistrez. Vous arrivez sur la page de l'entreprise et devenez automatiquement son **Propriétaire du compte** — la propriété peut être réaffectée plus tard par un responsable, mais le créateur commence avec.
4. Ajoutez ensuite la première personne (chapitre 6) ; une entreprise sans contact est une coquille vers laquelle la file ne peut router aucun travail.

5.3 Cas limites d'archive et de recherche

— **Archiver est réversible. Archiver** gare le compte et le masque des files et de la liste par défaut ; **Restauration** le ramène avec l'historique intact. L'effacement RGPD est un acte différent, irréversible (chapitre 6).

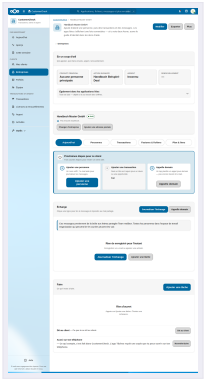
— **Les lignes archivées répondent encore à la recherche** quand le filtre d'archive est actif — c'est ainsi que vous retrouvez un vieux compte avant de créer un doublon.

— **Les noms en double sont signalés**, pas fusionnés en silence. « %n nom d'entreprise apparaît plusieurs fois » dans l'en-tête signifie que deux enregistrements partagent un nom ; ouvrez les deux et fusionnez (chapitre 6) avant que l'équipe ne divise son historique.

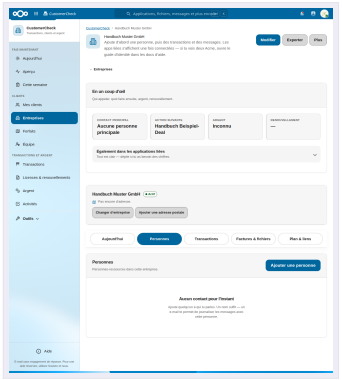
— **Liste vide.** « Aucune entreprise pour l'instant » est littéral — créez la première à la main ou lancez **Importer** (chapitre 12) ; rien dans l'app n'invente de clients.

6 La page entreprise — la vue 360°

Ouvrez *Nordwind Media GmbH* et vous arrivez sur la page 360° : un écran qui tient tout ce que l'équipe sait du compte. L'en-tête porte statut, couverture et la barre d'actions ; les onglets dessous découpent l'enregistrement en vues de travail.



L'en-tête 360° : statut, couverture et actions ; les onglets dessous organisent l'enregistrement.



L'onglet **Personnes** — rôles, contacts et l'unique contact principal actif.

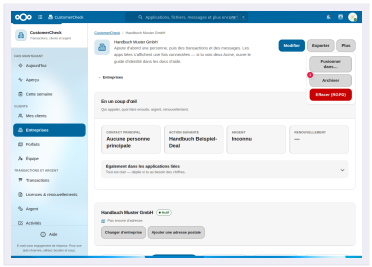
6.1 Actions d'en-tête

Modifier ouvre le formulaire de données de base — les mêmes champs qu'à la création, moins le slug. **Exporter** télécharge un paquet de données de tout l'enregistrement pour transmission ou audit. Tout ce qui est destructeur se cache sous **Plus** — volontairement un clic plus bas :

Fusionner dans…
: replie cette entreprise dans une cible de votre choix : personnes, transactions, accords, activités et historique déménagent, la source finit archivée. La fusion est la réponse aux doublons — archiver seul laisse deux demi-vies derrière.

Archiver / Restauration
: gare et dégage le compte (chapitre 5). Réversible — la fin normale d'un client perdu.

Effacer (RGPD)
: nettoie l'enregistrement sur demande d'effacement. Responsables seulement, derrière une confirmation explicite, irréversible — anonymiser vaut mieux qu'effacer, parce que la piste de facturation doit rester dans les apps de finance.



Marker 1 : **Archiver** sous **Plus** — les actions destructrices se tiennent un clic volontaire plus bas, à côté de fusion et effacement RGPD.

6.2 Les cinq onglets

Aujourd'hui
: la file locale au compte : activités ouvertes, renouvellements à venir et prochaines actions pour ce client seul.

Personnes
: les contacts. **Ajouter une personne** enregistre nom, rôle, mail et téléphone ; une personne

marquée **Contact principal** est le destinataire par défaut du courrier et des renouvellements. Un seul rôle d'acheteur actif est permis — poser un second principal déplace le drapeau, il ne le multiplie jamais.

Transactions
: la part du pipeline de ce compte — mêmes étapes qu'au chapitre 7, filtrées à l'entreprise.

Factures & fichiers
: factures comptabilisées et le **Dossier de fichiers** lié. Les montants viennent des apps de comptabilité (chapitre 8) ; les documents atterrissent dans le dossier que vous attachez ici, pas dans un stockage CRM parallèle.

Plan & liens
: le plan de compte (MAP) et les liens vers les apps sœurs : projets ProjectCheck, tickets TicketCheck, client InvoiceCheck. Lier est ce qui fait apparaître couverture, argent et tickets sur cette page.

6.3 Cas limites

— **La couverture rougit de négligence.** Si personne ne consigne de contact pendant des semaines, l'en-tête avertit et le compte dérive dans la liste des écarts de **Aperçu** — le remède est un appel consigné, pas un interrupteur de réglage.

— **Export vs. effacement.** Un export pris avant un effacement RGPD ne garde les données licites que si la demande le permet ; le paquet sert à la migration et à l'audit, pas à contourner l'effacement.

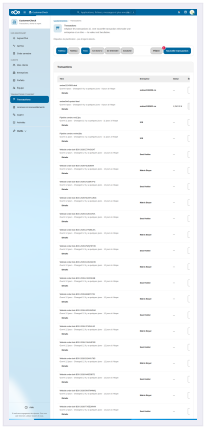
— **Préparer une réunion** construit un briefing à partir de la chronologie, des transactions ouvertes et des activités ouvertes — la voie la plus rapide vers un appel client pour lequel vous n'aviez pas préparé.

7 Transactions et le pipeline

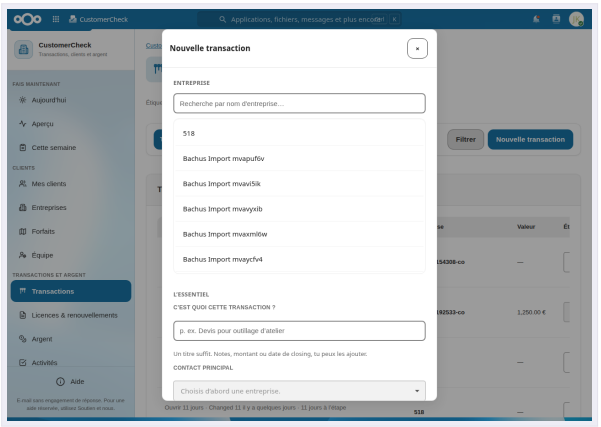
7.1 Comment le pipeline fonctionne

Une transaction est un devis ou une opportunité attachée à une seule entreprise. **Transactions** montre tout le pipeline soit en **Tableau** liste pour trier et balayer, soit en **Tableau** cartes qui groupe les transactions par étape ; le choix vous appartient et reste par utilisateur sous **Préférences**. Les étapes sont fixes à dessein : **Prospect** → **Contacté** → **Devis envoyé** → **Négociation** → **Gagné** ou **Perdu**. Des étapes fixes rendent le pipeline comparable dans l'équipe — personne n'invente une colonne privée « presque gagné ».

Gagné et **Perdu** sont terminaux. Une transaction qui finit reste fermée pour l'enregistrement et ne rouvre pas ; une opportunité relancée est une nouvelle transaction avec sa propre histoire propre, pas une résurrection.



Marker 1 : **Nouvelle transaction**. Le tableau groupe les transactions ouvertes par étape ; *Mobile seats upgrade* se trouve en **Négociation**.



Le dialogue nouvelle transaction : titre requis, puis entreprise, étape, propriétaire et prévision optionnelle.

7.2 Créer et déplacer des transactions

1. Appuyez sur **Nouvelle transaction** (marker 1 sur le tableau). Le titre est requis — écrivez le projet du client, pas un code interne : *Atelier de déploiement CRM*, pas *HAF-2026-07*.
2. Choisissez l'entreprise et l'étape de départ, posez le **Propriétaire** et, si utile, une valeur de **Prévision** et une **Clôture prévue**. La prévision alimente les attentes dans **Aperçu** ; elle n'est jamais comptabilisée en argent.
3. Déplacez la transaction en glissant la carte ou en modifiant l'étape dans la liste. Une transaction garée trop longtemps dans une étape montre son âge — et cet âge la fait atterrir dans la file de relance de **Aujourd'hui**.
4. Clore en **Perdu** demande toujours une **Raison de la perte**. Écrivez la vraie — prix, calendrier, pas de décision — car la liste des raisons est le seul apport honnête de la prochaine revue de pipeline.

7.3 Prises, listes de contrôle et séquences

Les transactions sans propriétaire affichent **Je le prends** : un clic vous rend propriétaire et la transaction quitte la file de relance de l'équipe. Si deux personnes cliquent ensemble, la seconde voit que la transaction est prise — rechargez, le registre a déjà décidé.

Les modèles de **Listes de contrôle** (chapitre 13) attachent une séquence d'étapes à la carte de la transaction — les étapes de qualification que votre équipe a convenues pour toute transaction chiffrée. Les étapes se cochent sur la carte elle-même, donc une transaction en **Devis envoyé** porte visiblement son appel de découverte manquant au lieu de le cacher dans une tête.

7.4 Limites qui protègent le registre

— **Pas d'écrasement silencieux.** Deux éditeurs sur la même transaction produisent un conflit (chapitre 11), jamais un dernier-écrivain-gagne.

— **Prévision ≠ recette. Argent** (chapitre 8) ne compte que ce que les apps de comptabilité ont comptabilisé ; une prévision optimiste ne gonfle jamais la vue caisse.

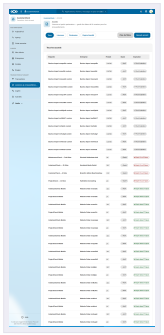
— **Les champs requis sont peu nombreux exprès.** Titre et entreprise sont les seules exigences dures ; le reste existe pour rendre la transaction retrouvable et discutable plus tard.

8 Licences, renouvellements et argent

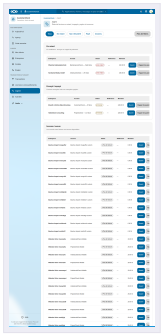
8.1 Licences & renouvellements

Licences & renouvellements tient les accords commerciaux derrière les comptes : abonnements de licence et forfaits partenaires, chacun lié à une entreprise et à des codes produit du **Catalogue** (chapitre 14). Un **Nouvel accord** enregistre type, code produit, durée et valeur — par exemple une licence `azc` pour *Nordwind Media GmbH* ou un forfait `pc` pour *Hafenblick Consulting*.

Les renouvellements sont un problème de calendrier que l'app résout pour vous. Chaque accord produit des rappels sur une cadence fixe — **60, 30, 7 et 0 jours avant, plus 7 jours après** la date de renouvellement — et chaque rappel tire une fois par instantané, pas à chaque chargement de page. La marque des 60 jours est le moment d'envoyer le devis de renouvellement ; le jour +7 est le rappel de grâce avant que les questions d'accès ne deviennent bruyantes. Les rappels tirés atterrissent dans la file des renouvellements de **Aujourd'hui** et sur la page de l'entreprise, donc personne ne « découvre » une expiration après coup.



Licences & renouvellements : accords avec dates de renouvellement et rappels.



Argent : factures comptabilisées et montants en retard venus des apps sœurs.

Les forfaits partenaires portent un budget d'heures. Les heures comptabilisées arrivent en **pas de 15 minutes** — l'app rejette les valeurs de minutes arbitraires parce que la facturation partenaire tourne au quart d'heure — et l'accord avertit visiblement quand la consommation franchit environ 80 %, assez tôt pour vendre un supplément plutôt que de déborder en silence. Un **Pack de livraison** résume l'accord pour le client ; le *courrier partenaire* envoie le relevé de consommation.

8.2 Argent — seulement des chiffres honnêtes

Argent est un modèle de lecture, pas un journal. Il montre les montants ouverts et en retard exactement comme les apps de comptabilité les ont comptabilisés — factures InvoiceCheck, liens clients ProjectCheck et TicketCheck alimentent cette page (le chapitre 6 explique la liaison). Deux conséquences :

— **Vide veut dire non lié, pas zéro.** Si la page ne montre rien pour un compte dont vous connaissez les factures, le lien vers l'app sœur manque ou l'app est absente — CustomerCheck n'imprime jamais un faux 0,00 € pour remplir le silence.

— **L'argent est en lecture seule ici.** Vous relancez une facture impayée en ouvrant l'enregistrement sous-jacent dans InvoiceCheck ; le côté CRM suit l'*activité* (l'appel de rappel sur **Aujourd'hui**), pas l'écriture.

9 Activités, Mes clients et Forfaits

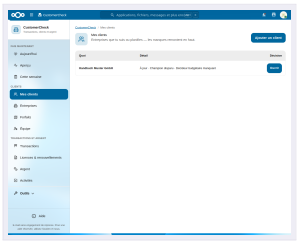
9.1 Activités — la liste des relances

Activités est la liste de relances ouverte de l'équipe : appels, mails, réunions et remarques avec un propriétaire et une date d'échéance. La plupart des entrées naissent sur la page de l'entreprise — « consigner, pas retenir » est la règle, car une activité sur l'enregistrement apparaît dans le registre, sur **Aujourd'hui** et dans la couverture, alors qu'un post-it n'apparaît nulle part.

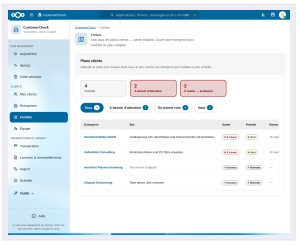
1. Créez l'entrée sur l'entreprise (*Appel d'intro — besoins de maintenance*) ou directement sous **Activités**, avec type (**Appel**, **E-mail**, **Réunion**, **Remarque**), une **Date d'échéance** et un **Propriétaire**.
2. Assigner à un coéquipier le notifie — assigner est une transmission, pas une suggestion. Votre filtre *assigné à moi* fait de la page une liste personnelle.
3. Les entrées faites se ferment d'un clic ; une note ou un fichier sur l'entrée sert aussi de preuve qu'une promesse hebdomadaire demande (chapitre 4).
4. En option, reflétez les entrées dans vos tâches Nextcloud — le lien tient les deux côtés honnêtes sans double comptabilité.



Activités.



Mes clients.



Forfaits.

9.2 Mes clients — votre propre parcelle

Mes clients est le registre filtré à ce que vous possédez : les comptes dont vous êtes **Propriétaire du compte** ou portez le plan. La page est volontairement franche sur les écarts de couverture — les comptes que personne n'a touchés récemment remontent en haut, car le client que vous oubliez est le client qui part. Travailler la liste est la deuxième habitude quotidienne après **Aujourd'hui**.

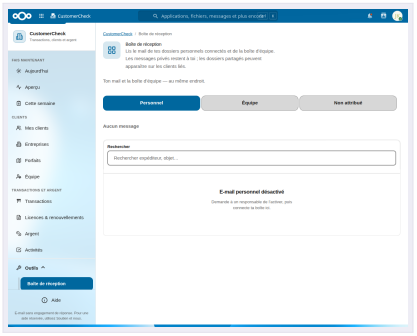
9.3 Forfaits — les plans de compte (MAP)

Forfaits tient les plans d'action mutuels : les plans de compte de longue durée avec objectifs, santé et prochaines actions convenues avec le client. Un plan a une lecture de santé et une séquence d'actions ; quand il stagne — aucune action faite, aucun contact consigné — il dérive dans la file de **Aujourd'hui** comme une piqûre de rappel au lieu de mourir en silence sur un onglet que personne n'ouvre. Gardez les plans vivants en faisant les actions, pas en modifiant le champ santé.

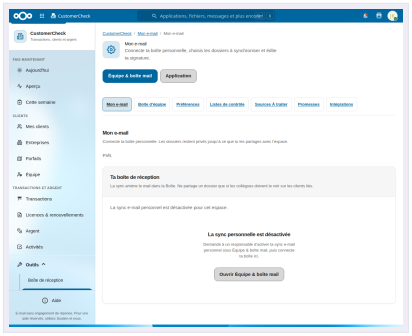
10 Boîte de réception — le tri du courrier qui atteint le registre

10.1 Ce que la boîte collecte

Boîte de réception sous **Outils** est le pont entre courrier et registre. Elle montre votre propre boîte connectée, la boîte partagée d'équipe et les messages qui demandent une décision. L'app apparie automatiquement les expéditeurs aux personnes et entreprises ; ce qu'elle ne peut apparier n'est pas filtré comme spam — cela attend en tri qu'un humain dise où cela appartient. Le courrier ne s'écrit jamais tout seul sur un enregistrement ; l'assignation reste votre décision.



Boîte de réception : courrier personnel, boîte d’équipe et messages non appariés dans un seul tri.



Mon e-mail : votre connexion de boîte personnelle reste privée.

10.2 Trier un message

1. Ouvrez le message. L’aperçu montre le fil et les candidats trouvés par l’app — une personne, une entreprise, ou *inconnu*.
2. **Apparié :** confirmez l’entreprise ou la personne suggérée avec **Courrier à traiter**. Le message arrive sur la chronologie de l’enregistrement et quitte la file.
3. **Non apparié :** choisissez l’entreprise à laquelle il appartient, ou utilisez *ajouter comme nouvelle entreprise* quand un prospect écrit pour la première fois — création et assignation se font en un seul geste, pour que le courrier de premier contact ne se perde jamais dans une chaîne de transferts.
4. **Pas CRM :** marquez-le traité sans assignation. Le courrier privé et étranger quitte la file volontairement, pas en silence.

Tri du courrier est le même travail sur un tableau dédié pour les jours d’accumulation — la seule liste des non appariés, conçue pour la vitesse.

10.3 Envoyer depuis la boîte d’équipe

La **Boîte aux lettres partagée** envoie comme l’adresse d’équipe, pas comme vous. Le droit d’écriture plus le droit d’envoi accordé par le responsable décident qui peut envoyer ; l’envoi lui-même porte une clé d’idempotence, donc un clic répété ou une connexion instable ne peut jamais envoyer deux fois la même réponse à un client. Les fils envoyés d’ici sont visibles par l’équipe — c’est le sens d’une adresse partagée : la continuité quand quelqu’un est absent.

10.4 Vie privée et limites

— **Mon e-mail reste à vous.** Votre connexion de boîte personnelle alimente l’appariement et vous laisse consigner le courrier pertinent ; l’app ne publie jamais votre correspondance privée à l’équipe.

— **Lié n’est pas partagé.** Un message que le moteur marque *lié* à une entreprise ne devient visible sur cet enregistrement que si vous l’assignez — consciemment, quand le contenu y appartient.

— **Les sources d’assignation** définissent quelles boîtes et quels dossiers la boîte examine du tout (chapitre 13) ; une source manquante signifie du courrier absent, pas du courrier perdu.

11 Tableau d’équipe et conflits

11.1 Le tableau d’équipe

Équipe est la page de coordination du responsable — visible aux rôles **Peut gérer l’équipe** et, sous une forme réduite à sa propre ligne, à chaque membre **Peut modifier**. Chaque ligne est une personne : ce qu’elle possède, ce qui est coincé, ce qui demande relance et à quoi ressemble sa

semaine. Les responsables l'utilisent pour la revue du lundi, la préparation des entretiens individuels et repérer le coéquipier dont la file a grandi plus vite que sa semaine.

Le tableau répond à trois questions sans réunion : qui a besoin d'aide (les lignes coincées remontent en haut), qui est absent, et ce qui arrive à son travail entre-temps.

11.2 OOO — couverture sans transfert de propriété

Marquer un membre absent ne réaffecte *pas* son registre. Le remplaçant désigné voit le travail à échéance de l'absent dans son propre **Aujourd'hui** comme des lignes de couverture — clairement marquées, clairement temporaires. Propriété, historique de compte et prévisions restent au membre absent, et c'est exactement ce qu'il faut : le remplaçant répond aux appels et envoie le devis de renouvellement, et au retour il n'y a rien à récupérer parce que rien n'est jamais parti.

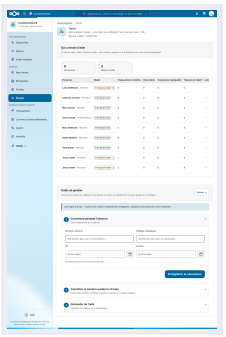
11.3 Réaffectation — quand la propriété bouge vraiment

Les vraies transmissions — un départ, un changement de territoire, un sauvetage — passent par **Réaffecter** : transactions, comptes et promesses déménagent ensemble en un seul lot confirmé, pas objet par objet. Le lot est explicite pour que rien ne soit à moitié déménagé : vous révisez l'ensemble, confirmez une fois, et le nouveau propriétaire voit le travail apparaître dans ses files au même instant. Les escalades du tableau marquent les lignes qu'un responsable doit regarder d'abord.

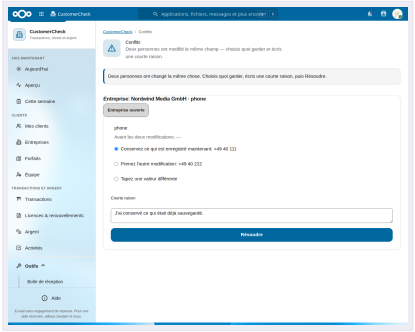
11.4 Conflits — éditions parallèles sécurisées

Deux personnes modifiant le même enregistrement en même temps pourraient détruire en silence le travail de l'autre ; CustomerCheck refuse de le permettre. La seconde sauvegarde produit une entrée **Conflits** au lieu d'écraser — rien n'est perdu, et rien n'est fusionné en silence non plus.

1. Ouvrez **Conflits** sous **Outils** (les responsables voient tous les conflits ouverts ; le badge apparaît aussi sur **Aujourd'hui**).
2. Ouvrez l'entrée : vous voyez les deux versions côte à côte — ce que chaque éditeur a changé.
3. Choisissez la version qui survit, écrivez la raison obligatoire et enregistrez. L'édition perdante n'est pas effacée — elle reste dans la piste de l'enregistrement, pour que la décision soit auditable plus tard.



Équipe : une ligne par membre — travail possédé, éléments coincés, OOO.



Conflits : les éditions parallèles attendent une décision humaine.

Pourquoi un conflit et pas une fusion auto : les enregistrements clients tolèrent la fusion aveugle encore moins que le code — une adresse moitié vieille rue, moitié nouvelle rue, n'est pas un compromis, c'est un bug de données tamponné. La raison obligatoire force la décision au grand jour.

12 Importer — faire entrer le registre

Importer sous **Outils** remplit un registre vide ou complète un registre vivant. Il faut un rôle d'écriture — les comptes **Lecture seule** ne le voient jamais, car un mauvais import est une modification en masse, pas une lecture.

12.1 Sources

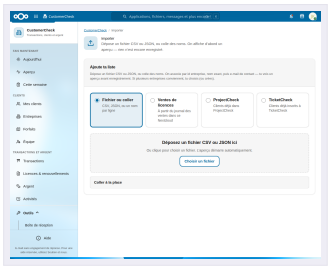
CSV / JSON
: la voie classique : un export tableur de votre ancien outil. Un nom d'entreprise suffit déjà — les colonnes supplémentaires (ville, pays, mail de contact) sont prises quand les en-têtes correspondent.

Noms seuls
: collez une liste simple, un nom par ligne, quand le but est juste « démarrer le registre ». Les détails se complètent ensuite par la modification normale.

Apps sœurs
: si ProjectCheck ou TicketCheck contiennent déjà des clients sur cette instance, leurs tuiles apparaissent comme sources — l'import relie les enregistrements au lieu de les dupliquer.

12.2 Le deux-temps qui vous protège

1. Déposez le fichier ou choisissez la source. L'app l'analyse et montre un *aperçu* : combien de lignes, quelles colonnes reconnues, quels noms ressemblent à des doublons d'enregistrements existants.
2. Lisez l'aperçu honnêtement — indices de doublons et colonnes non mappées sont des avertissements, pas de la décoration. Confirmez ensuite avec *importer la sélection*. Seul ce que vous avez vérifié entre dans le registre.



L'aperçu d'abord existe parce que les imports sont le moyen le moins cher de créer mille erreurs à la fois. Un CSV décalé se répare plus facilement dans la table d'aperçu que dans quarante fiches d'entreprises.

12.3 Cas limites

— **Doublons.** Les noms correspondant à des entreprises existantes sont marqués dans l'aperçu ; sautez-les ou importez et fusionnez ensuite (chapitre 6) — le registre ne fusionne pas de lui-même.

— **Échecs partiels.** Les lignes qui ne passent pas la validation sont listées, pas abandonnées en silence — corrigez le fichier ou créez ces quelques-unes à la main.

— **L'aperçu ne coûte rien.** Il n'écrit rien ; on peut répéter un import autant qu'on veut.

— **Après l'import** les nouvelles entreprises se comportent comme celles créées à la main — il leur faut des personnes, un propriétaire et un premier contact consigné avant que la couverture signifie quelque chose.

13 Paramètres de l’espace de travail

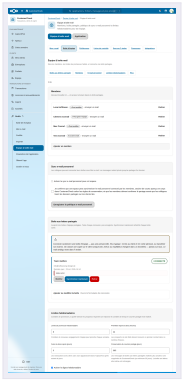
Les paramètres de l’espace de travail séparent proprement ce que chaque membre règle pour soi et ce que les responsables règlent pour l’équipe. Chacun dispose de **Mon e-mail**, **Préférences** et **Intégrations** ; les sections réservées aux responsables vivent sous **Équipe & boîte mail** et ses voisines.

13.1 Paramètres personnels

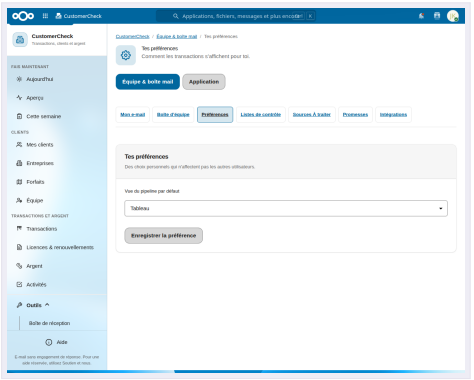
Mon e-mail
: connecte votre boîte personnelle (IMAP) pour que la boîte de réception apparie votre courrier aux enregistrements. La connexion est personnelle : l’app lit pour l’appariement, votre correspondance privée ne devient jamais du contenu d’équipe (chapitre 10).

Préférences
: tient vos défauts — surtout si **Transactions** s’ouvre en liste ou en cartes. Elle est par utilisateur ; la changer ne touche jamais la vue d’un coéquipier.

Intégrations
: relie l’extérieur : calendriers pour les relances, tâches Nextcloud pour les activités, dossiers de fichiers pour les entreprises. Chaque intégration affiche son état, donc un lien cassé est visible au lieu d’être absent en silence.



Équipe & boîte mail : membres, rôles et connexion de la boîte partagée.



Préférences : votre défaut pipeline personnel et vos options personnelles.

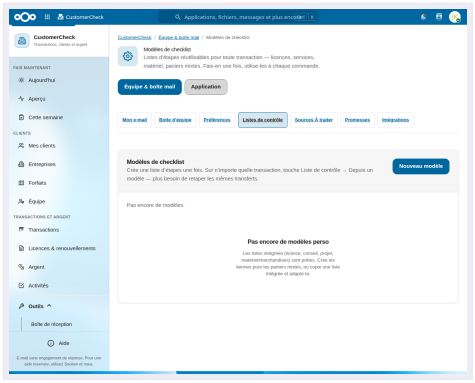
13.2 Sections des responsables

Équipe & boîte mail
: gère les membres et leurs rôles d’espace de travail (chapitre 1) plus la boîte partagée : connexion IMAP/SMTP, dossiers surveillés et la politique d’envoi qui décide quels membres peuvent écrire comme l’adresse d’équipe. Testez la connexion ici avant de soupçonner la boîte de silence.

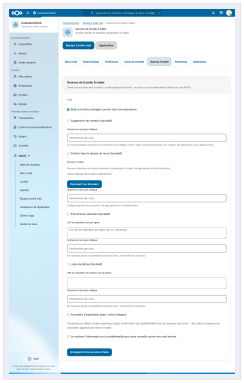
Listes de contrôle
: sont les modèles d’étapes que les transactions peuvent porter (chapitre 7). Un modèle nomme les étapes une fois — appel de découverte, devis envoyé, revue de sécurité — pour que chaque carte de transaction coure la même séquence honnête.

Sources À traiter
: déclare d’où viennent les éléments de revue et les sources de la boîte, par source et conscient RGPD : boîtes, dossiers, URI de calendrier. Une source éteinte ne produit aucun élément — par conception, pas par bug.

Promesses / Cercle
: gouvernent le rituel des promesses hebdomadaires : qui fait la revue et par quels cercles elle tourne (chapitre 4).



Listes de contrôle : modèles d'étapes réutilisables pour les transactions.



Sources À traiter : sources de revue et de boîte, par source et conscient RGPD.

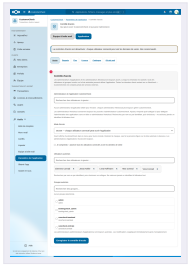
Règle simple : si un réglage touche une personne, il vit dans les sections personnelles ; s'il change ce que toute l'équipe voit — boîte, rôles, sources — c'est une section de responsable, et le menu ne la dessine qu'aux responsables.

14 Paramètres de l'application — la couche admin

Paramètres de l'application n'est visible que pour les administrateurs de l'app (chapitre 1). Tout ici vaut pour l'instance entière : la porte, les sièges de licence, les tâches de rappel, les flux, le catalogue produit et le courrier système. Un mauvais interrupteur sur ces pages affecte chaque utilisateur — les sections sont donc peu nombreuses et chacune porte le nom de son effet.

14.1 Accès

Accès possède la porte : le mode d'accès (**Ouvert — chaque utilisateur connecté peut ouvrir l'application** vs. restreint avec liste d'autorisation), les utilisateurs et groupes autorisés, et le flag admin d'app lui-même. Le marker 1 de la capture est le formulaire qui décide tout cela. Le comportement complet — y compris la liste vide fail-closed — est documenté au chapitre 15.



Marker 1 : le formulaire d'accès — mode, liste d'autorisation et admins en un seul endroit. Une liste vide en mode restreint ferme en échec : seuls les admins d'app entrent encore.

14.2 Automatisation et intégrations

Rappels
: planifie le travail de fond : rappels de renouvellement (la cadence 60/30/7/0/+7 du chapitre 8), mails de digest et la liste des tâches qui montre quand chaque moteur a tiré en dernier. Une tâche arrêtée signifie des files rassises — regardez ici d'abord quand **Aujourd'hui** semble suspectement vide.

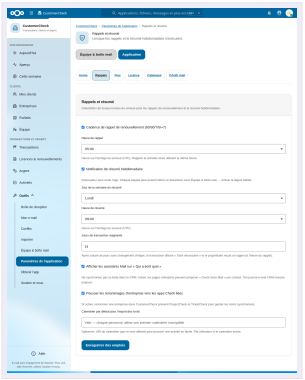
Flux
: émet les flux ICS et les jetons webhook qui sortent les dates et événements de CustomerCheck

— rappels de renouvellement vers un calendrier partagé, événements de file vers un chat. Les jetons se renouvellent : renouvelez si un lien fuit, ne partagez jamais un jeton entre outils.

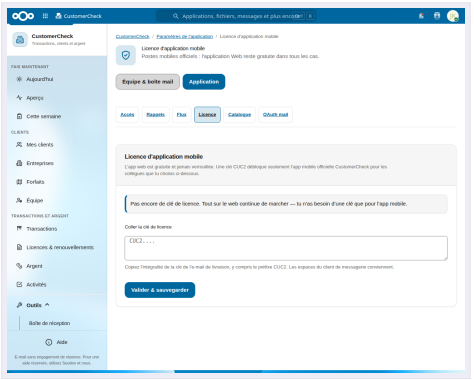
Catalogue
: maintient les codes produit (chapitre 8) que les accords peuvent référencer. Un code inactif disparaît des *nouveaux* accords pendant que les existants le gardent — l'historique reste honnête.

Licence
: gère les sièges companion CUC2 : combien d'utilisateurs mobiles peuvent se connecter, qui détient un siège. L'app web reste libre sous l'AGPL — les sièges ne gâtent que le téléphone (chapitre 16).

OAuth mail
: et *courrier personnel* configurent l'OAuth côté instance et la plomberie mail système dont dépendent boîte d'équipe et connexions personnelles.



Rappels : planning des tâches et derniers passages — le premier arrêt quand les rappels se taisent.



Licence : les sièges companion CUC2 se gèrent sur le web, pas sur le téléphone.

Contrôle de frontière : un responsable d'équipe qui ne trouve pas l'une de ces sections ne perd pas ses droits par accident — le menu est correct. Les paramètres d'app répondent volontairement à l'instance, pas à l'espace de travail.

15 Accès — la porte de l'app

15.1 Deux modes

La porte se configure sous **Paramètres de l'application** → **Accès** et connaît exactement deux modes :

Ouvert — chaque utilisateur connecté peut ouvrir l'application
: Toute personne avec un login Nextcloud atteint CustomerCheck. Le mode naturel d'une instance CRM dédiée où chaque compte est du personnel.

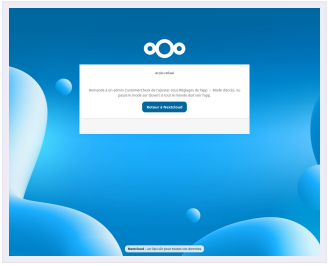
Restreint avec liste d'autorisation
: Seuls les utilisateurs et groupes de la liste franchissent la porte ; tous les autres reçoivent **Accès refusé**. Le mode des instances partagées où Nextcloud héberge plus de monde que l'équipe commerciale.

Le changement de mode s'applique immédiatement — pas de logout, pas de fenêtre de cache. Un groupe autorisé fonctionne comme groupe : ajoutez une recrue au groupe dans la gestion des utilisateurs Nextcloud et la porte s'ouvre pour elle à la requête suivante, sans retoucher CustomerCheck.

15.2 Fail-closed par conception

Le mode restreint avec une liste d'autorisation **vide** ne retombe pas en ouvert — il ferme la porte à tous sauf aux administrateurs de l'app. C'est volontaire : une porte qui s'ouvre en silence quand elle

est mal configurée n'est pas une porte. Si votre équipe voit soudain **Accès refusé** après une session d'admin, la première chose à vérifier est que la liste n'a pas été vidée pendant que restreint restait actif.



Accès refusé : la page de blocage pour les utilisateurs hors de la liste — un arrêt honnête, pas un lien mort.

15.3 Bloqué ? Que vérifier

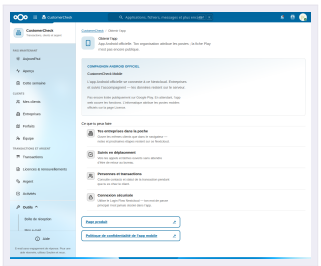
1. **Entrée de menu absente :** la porte est restreinte et vous n'êtes pas listé — ou l'app est désactivée pour toute l'instance. Demandez à l'admin de l'app avant de supposer un bug.
2. **Page Accès refusé :** vous êtes authentifié mais hors de la liste. La page est la réponse, pas le problème — demandez l'accès à la personne qui possède **Paramètres de l'application** → **Accès**.
3. **Dedans mais sans boutons d'écriture :** ce n'est pas la porte — votre rôle d'espace est **Lecture seule** (chapitre 1). Autre couche, autre propriétaire : le responsable sous **Équipe & boîte mail** règle les rôles.
4. **Paramètres d'app invisibles :** vous n'êtes pas administrateur de l'app. Le flag admin vit sur la même page **Accès** — seul un admin existant ou l'administrateur système Nextcloud l'accorde.

La phrase à retenir pour les admins : la porte décide qui peut ouvrir l'app, le rôle d'espace décide ce qu'on peut y faire — et une liste restreinte vide enferme tout le monde dehors, y compris vous si vous vous retirez.

16 L'app companion (CUC2)

16.1 Ce qu'est le companion

CustomerCheck au téléphone est un compagnon, pas un portage : l'app Android parle à la même instance Nextcloud et au même registre, construite pour les deux minutes entre rendez-vous — vérifier la file du jour avant d'entrer, consigner l'appel dans l'ascenseur. L'app web reste le poste de travail complet et libre sous AGPL ; le companion exige un siège de licence **CUC2**, géré sur le web sous **Paramètres de l'application** → **Licence**. **Obtenir l'app** sous **Outils** montre la voie d'installation et votre état de siège.



16.2 Navigation et le miroir web

Cinq onglets en bas reflètent le registre web : *Aujourd'hui*, *Entreprises*, *Transactions*, *Accords* et *Paramètres*. Une entreprise au téléphone est le même enregistrement 360° que sur le web — personnes, transactions, accords et activités compris — et une transaction prise au téléphone est prise pour tout

le monde. L'écriture exige le même rôle d'écriture que sur le web plus un siège CUC2 valide ; il n'y a pas de second système de permissions à apprendre.

16.3 Hors ligne et la boîte d'envoi

Le companion traite la connectivité comme la météo, pas comme un prérequis :

Pas de connexion internet
: la bannière qui apparaît quand l'appareil passe hors ligne. La lecture continue depuis la dernière synchro.

Enregistrer pour une synchro ultérieure
: l'action de sauvegarde proposée hors ligne — notes CRM et activités font la queue au lieu d'échouer.

Enregistré sur ce téléphone — synchronisera quand vous serez en ligne
: la confirmation qu'une entrée est partie en boîte d'envoi.

En attente de synchronisation
: l'état de la file sur l'enregistrement jusqu'à ce que l'envoi réussisse ; les notes synchronisées réapparaissent ensuite sous **Aujourd'hui** et sur la chronologie de l'entreprise sur le web.

Rien en file ne se perd à la reconnexion, et rien ne s'envoie deux fois — la boîte d'envoi rejoue une fois, dans l'ordre. Ce qu'elle ne peut pas faire : inventer des données jamais enregistrées. Si vous avez tué l'app en plein edit, il n'y avait rien à mettre en file.

16.4 Sièges et réglages de l'appareil

Les sièges de licence sont affaire d'instance, volontairement : le téléphone lit son état de siège depuis le serveur et vous dit *les sièges de licence sont gérés par votre IT dans CustomerCheck sur le web* plutôt que d'offrir un détour d'achat intégré. Les réglages de l'appareil couvrent apparence, langue, déverrouillage biométrique et verrouillage à la sortie — tout local au téléphone, rien qui touche le registre.

17 Accessibilité

CustomerCheck est construit pour WCAG 2.1 AA, le même niveau que toute la suite Check s'impose. Ce chapitre rassemble ce que cela signifie au quotidien — et quoi faire quand quelque chose vous bloque encore.

17.1 Navigation au clavier

Chaque flux fonctionne sans souris. **Tab** et **Maj+Tab** parcourent la page dans l'ordre du document — barre latérale, contenu, actions ; **Entrée** active liens et boutons, **Espace** bascule les cases, **Échap** ferme les dialogues et le menu **Plus**. La vue tableau garde de vrais boutons par action de carte, donc prendre une transaction ou clore une activité est une frappe, pas un geste de glisser obligatoire. Un anneau de focus visible suit où vous êtes — le contour de focus du navigateur n'est jamais supprimé.

Les dialogues sont de vrais éléments `<dialog>` : le focus entre à l'ouverture, reste piégé tant que le dialogue vit, et revient au déclencheur à la fermeture. Il n'y a nulle part de pièges `window.confirm`.

17.2 Accès visuel

— **Le contraste** utilise les tokens du thème Nextcloud, donc votre thème d'instance et le mode haut contraste se prolongent dans l'app ; le statut n'est jamais seulement couleur — les badges paient couleur avec icône et label texte.

— **Zoom et écrans étroits :** la mise en page est mobile-first et reste utilisable jusqu'à environ 320 px sans défilement horizontal ; à 200 % de zoom les tables reflusent en cartes étiquetées au lieu de couper.

— **Le mouvement réduit** est respecté — confirmations et transitions s'effondrent en changements instantanés quand le système le demande, et le mode couleurs forcées garde focus et formes d'état intacts.

— **Les cibles tactiles** atteignent le seuil de 44 px (48 px pour les actions primaires et destructrices), donc l'app reste opérable dans le navigateur du téléphone, pas seulement dans le companion.

17.3 Lecteurs d'écran

Landmarks et titres décrivent la structure de la page : la barre latérale est un landmark de navigation avec la page courante marquée `aria-current`, chaque table garde ses cellules d'en-tête, et les champs de formulaire portent de vrais labels — jamais des indices en placeholder. Le retour asynchrone (mises à jour de files, sauvegardes, erreurs) s'annonce par des régions `aria-live`, et chaque erreur de champ est liée à son entrée avec `aria-invalid` plus un message en ligne à côté du contrôle — un utilisateur de lecteur d'écran entend la même explication qu'un voyant lit.

17.4 Si quelque chose vous bloque

Les bugs d'accessibilité sont traités comme des bugs produit, pas comme des souhaits de fonctionnalité : signalez-les par le lien **Aide** dans le pied de l'app ou via GitHub Issues, avec le nom de la page et la technologie d'assistance utilisée. Le test manuel le plus rapide est le chemin heureux au clavier seul — de la connexion à **Fait** — plus un passage à 200 % de zoom sur **Entreprises** et **Aujourd'hui**.

18 Dépannage et FAQ

18.1 Les erreurs et leur sens

Chaque message que vous rencontrerez probablement, dans l'ordre où il apparaît. Le schéma est toujours le même : le message dit ce qui s'est passé, cette liste dit pourquoi et quoi faire.

Accès refusé
: Vous êtes hors de la liste d'autorisation de la porte — chapitre 15, pas un problème de rôle d'espace.

Le nom de l'entreprise est requis. / Saisissez un titre court pour cette transaction. / Saisissez un titre de promesse.
: Un champ requis est vide — le contrôle nommé est celui à corriger ; rien d'autre ne bloque l'enregistrement. Les pertes veulent aussi leur **Raison de la perte**.

Ajoutez une courte raison (au moins 3 caractères).
: Les résolutions de conflit et les actions RGPD exigent une raison écrite (chapitre 11) ; une phrase honnête suffit.

Transaction reprise. / Quelqu'un d'autre a déjà traité ce message. Recharge À traiter et réessaie.
: Deux personnes ont appuyé **Je le prends** ou trié le même courrier ; le registre a déjà choisi — rechargez et prenez une autre ligne (chapitres 3 et 10).

Une entreprise avec cette adresse courte existe déjà. Ouvrez-le au lieu de créer un double.
: Le slug est pris. Ouvrez l'enregistrement existant — le slug est permanent, l'app le protège au lieu de le forker (chapitre 5).

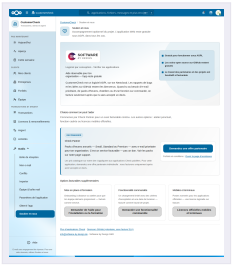
Une clé d'idempotence valide est requise pour envoyer depuis la boîte aux lettres partagée.
: L'envoi depuis la boîte d'équipe a été retenté sans sa clé — renvoyez depuis le dialogue au lieu de répéter la requête à la main (chapitre 10).

Aucune entreprise / transaction / accord pour l'instant
: États vides littéraux : créez le premier enregistrement ou lancez **Importer** (chapitre 12) ; l'app ne remplit jamais les listes d'exemples.

Tout est clair
: Pas une erreur — **Aujourd'hui** annonce que toutes les files sont traitées (chapitre 3).

Argent ne montre rien pour un compte avec factures
: Le lien vers l'app sœur manque ou InvoiceCheck n'est pas installé — CustomerCheck ne fabrique jamais de zéros (chapitre 8).

Équipe / Import / Paramètres d'app absents du menu
: Le rôle, pas un bug : **Lecture seule** masque les surfaces d'écriture, les non-admins masquent **Paramètres de l'application** (chapitres 1 et 15).



18.2 FAQ — l'index « comment faire pour… ? »

…entrer dans l'app ?
: Problème de porte — chapitre 15 ; le propriétaire de la liste est sous **Paramètres de l'application** → **Accès**.

…commencer ma journée ?
: Les files **Aujourd'hui** d'abord, puis les écarts **Aperçu** — chapitres 3 et 4.

…consigner un appel client ?
: Sur l'entreprise ou sous **Activités** — chapitre 9.

…avancer une transaction ?
: Glisser sur le tableau ou modifier l'étape — chapitre 7 ; les étapes terminales restent fermées.

…traiter un client qui part ?
: **Archiver** en cas normal, **Effacer (RGPD)** pour une demande d'effacement — chapitre 6.

…couvrir un collègue en vacances ?
: OOO sur le tableau **Équipe**, pas réaffectation — chapitre 11.

…avoir CustomerCheck sur mon téléphone ?
: **Obtenir l'app** plus un siège CUC2 — chapitre 16.

…réparer une entreprise en double ?
: **Fusionner dans…** sur le doublon — chapitre 6.

…renouveler une licence à temps ?
: Faites confiance aux rappels 60/30/7/0/+7 ou vérifiez la file — chapitre 8.

…signaler un problème ?
: **Aide** dans le pied de navigation, ou **Soutien et nous** — le lien joint version de l'app et page, jamais vos données.

18.3 Pas des bugs — conception volontaire

— **Pas de sélecteur d'organisation.** La version 1.6.x tient un registre par instance ; un second registre est une seconde installation.

— **Promesses hebdomadaires ≠ promesses clients.** Le tableau suit les engagements internes ; les engagements clients vivent sur l'enregistrement (chapitre 4).

— **Le courrier personnel reste privé. Mon e-mail** alimente l'appariement, pas la publication (chapitre 10).

— **CUC2 ne concerne que le téléphone.** L'app web n'a pas besoin de siège et reste AGPL (chapitre 16).

19 Glossaire

Les termes de domaine qu'un nouveau lecteur rencontre dans CustomerCheck et dans ce manuel. Les labels de l'interface sont traduits dans l'app elle-même — cette liste explique les concepts derrière.

Vue 360°
: la page entreprise : en-tête plus les cinq onglets qui tiennent tout ce qu'on sait d'un compte (chapitre 6).

Propriétaire du compte
: le membre responsable d'une entreprise ; posé à la création, déplaçable par **Réaffecter** — pilote **Mes clients** et le routage des files.

Liste d'autorisation
: la liste d'utilisateurs et de groupes qui franchit la porte en mode restreint (chapitre 15).

Porte de l'app
: la couche d'accès qui décide si vous pouvez ouvrir CustomerCheck du tout — indépendante de votre rôle d'espace.

Prise
: prendre une transaction sans propriétaire avec **Je le prends** ; la propriété bouge dans le même clic.

Couverture
: fraîcheur du contact par compte — une entreprise touchée récemment est couverte, une négligée dérive dans la liste d'écarts de **Aperçu**.

CUC2
: le préfixe de licence des sièges companion ; limite l'app Android, jamais le web (chapitre 16).

Fail-closed
: la réponse de la porte à un mode restreint avec liste vide : seuls les admins d'app entrent (chapitre 15).

Clé d'idempotence
: le jeton qui rend un envoi réessayé inoffensif — le même courrier ne peut jamais sortir deux fois de la boîte partagée.

MAP
: plan d'action mutuel — le plan de compte long terme sous **Forfaits** ; les plans qui stagnent remontent sur **Aujourd'hui**.

OOO
: out of office : couverture par un remplaçant sans transfert de propriété (chapitre 11).

Boîte d'envoi
: la file hors ligne du companion — entrées sauvegardées-maintenant-synchronisées-après, rejouées une fois au retour du réseau.

Pipeline
: l'échelle fixe des transactions **Prospect** → **Contacté** → **Devis envoyé** → **Négociation** → **Gagné** / **Perdu**.

Promesse (hebdomadaire)
: un engagement interne sur **Cette semaine** avec preuve à la clôture — pas une promesse faite à un client.

Courrier lié
: un message que le moteur rattache à une entreprise ou personne, sans visibilité d'équipe tant que vous ne l'assignez pas.

Séquence
: les étapes de liste de contrôle attachées à une carte de transaction depuis un modèle de **Listes de contrôle**.

Rappel d'instantané
: un rappel de renouvellement qui tire une fois par date d'instantané, pour que la cadence 60/30/7/0/+7 ne spamme pas.

Slug
: l'adresse courte permanente de l'entreprise — choisie à la création, inchangée ensuite.

20 Catalogue — chaque surface en un coup d'œil

Chaque écran de l'app, son chemin de menu et le chapitre qui l'explique. Gardez cette page quand vous savez où vous êtes mais pas à quoi sert l'écran.

Surface	Ce qu'elle fait	Chapitre
Aujourd'hui	files quotidiennes — transactions, courrier, promesses, renouvellements, conflits	3
Aperçu	santé du registre : couverture, transactions calées, horizon renouvellements	4
Cette semaine	promesses hebdomadaires personnelles et la revue	4
Mes clients	vos comptes possédés et écarts de couverture	9
Entreprises	le registre complet : recherche, filtres, archive, création	5
Entreprise 360°	un compte : en-tête, cinq onglets, fusion/archive/RGPD	6
Forfaits	plans de compte (MAP) : objectifs, santé, prochaines actions	9
Équipe	lignes membres, couverture OOO, réaffectation, escalades	11
Transactions	le pipeline en liste ou cartes, prises, raisons de perte	7
Licences & renouvellements	accords, codes produit, cadence de rappels	8
Argent	factures comptabilisées et retards (modèle de lecture)	8
Activités	appels, mails, réunions, remarques avec propriétaire et échéance	9
Boîte de réception	courrier personnel + partagé, assignation et tri	10
Tri du courrier	le tableau des non appariés pour les jours d'accumulation	10
Conflits	éditions parallèles attendant une décision motivée	11
Importer	CSV/JSON/noms et sources des apps sœurs avec aperçu	12
Mon e-mail	votre connexion de boîte privée	13
Préférences	défauts par utilisateur (liste/cartes et plus)	13
Intégrations	liens calendriers, tâches et fichiers	13
Équipe & boîte mail	membres, rôles, boîte partagée, politique d'envoi	13
Listes de contrôle	modèles d'étapes de transactions	13
Sources À traiter	sources de revue et de boîte, conscient RGPD	13
Paramètres de l'application → Accès	mode de porte, liste, admins	15, 14
Paramètres de l'application → Rappels	tâches renouvellements/digest et derniers passages	14
Paramètres de l'application → Flux	flux ICS et jetons webhook	14
Paramètres de l'application → Licence	sièges companion CUC2	14
Paramètres de l'application → Catalogue	codes produit pour accords	14
Paramètres de l'application → OAuth mail	plomberie mail de l'instance	14
Obtenir l'app	voie d'installation du companion et état de siège	16
Soutien et nous	aide, signaler un problème, soutien au projet	18
Accès refusé	la page de blocage hors de la liste	15

Si une surface de cette table manque à votre menu, la réponse est presque toujours rôle ou porte — les chapitres 1 et 15 règlent ça en deux minutes.

À propos 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`

Support et contribution

CustomerCheck stays AGPL-free. Under **Soutien et nous** : 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.

Index

Absent, 12
Accessibilité, 19
Accord, 10
Accès, 17
Accès refusé, 17
Activités, 11
Administrateur de l'app, 2
Administration, 16
Ajouter une entreprise, 6
Aperçu, 5
Appel, 11
Archiver, 6
Argent, 10
Assigner, 11
Aujourd'hui, 4
Boîte aux lettres partagée, 12
Boîte de réception, 11
Boîte d'envoi, 19
Boîte d'équipe, 11
Caisse, 10
Catalogue, 23
Cette semaine, 5
Clavier, 19
Codes produit, 10
Comment faire, 21
Companion, 18
Conflits, 12
Connexion, 2
Contact principal, 7
Contraste, 19
Contrôle d'accès, 16
Courrier à traiter, 12
Couverture, 5
CSV, 14
CUC2, 18
Doublons, 14
Dépannage, 20
  accès, 18
En retard, 4
Entreprises, 6
Erreurs, 20
Escalade, 13
Exporter, 7
Factures & fichiers, 7
Fail-closed, 17
FAQ, 20
File, 4
Flux, 16
Forfaits, 11
Fusionner, 7
Gagné, 8
Glossaire, 22
Hors ligne, 19
Importer, 14
Index, 23
InvoiceCheck, 10
Jetons, 16
Lecteur d'écran, 20
Lecture seule, 1
Licences, 10
Liste de contrôle, 9
Liste d'autorisation, 16, 17
Listes de contrôle, 15
Login, 2
MAP, 11
Matrice des permissions, 2
Mes clients, 11
Mobile, 18
Modifier, 7
Mon e-mail, 15
Mouvement réduit, 19
Navigation, 3
Navigation clavier, 19
Nouvelle transaction, 9
Négociation, 8
OOO, 12
Page entreprise, 7
Paramètres, 15
Paramètres de l'application, 16
Perdu, 8
Permissions, 1
Personnes, 7
Peut gérer l'équipe, 1
Peut modifier, 1
Pipeline, 8
Plan de compte, 11
Premiers pas, 2
Prendre, 4
Prise, 9
Promesses, 5
Propriétaire du compte, 6
Prospect, 8
Préférences, 15
Prévision, 9
Rappels, 16
Recherche, 6
Registre, 6
Renouvellements, 10
Revue des promesses, 5
RGPD, 7
Réaffecter, 12
Résolution de conflit, 13
Rôles, 1
Slug, 6
Sources d'assignation, 15
Séquence, 9
Transactions, 8
Tri du courrier, 11
Tutoriel, 3
Vue 360°, 7
Vue pipeline, 15
WCAG, 19
Écart de couverture, 11
Équipe, 12
Équipe & boîte mail, 15
Étapes, 8