Software by Design
App Nextcloud

Clienti · Deal · Chase e coaching

CustomerCheck

Manuale utente

Documentazione per l’utente finale dell’app web

Oggi, pipeline, posta in arrivo, rinnovi e coaching del team.

Versione app	Lingua	Data
1.6.191	**Italiano**	**3 novembre 2026**

Indice

Introduzione i

1 Ruoli e permessi 1

2 Primi passi 2

3 Oggi — la coda quotidiana 3

4 Panoramica e Questa settimana 4

5 Aziende — il registro condiviso 5

6 La pagina aziendale — la vista 360° 6

7 Opportunità e la pipeline 8

8 Licenze, rinnovi e denaro 9

9 Attività, I miei clienti e Piani 10

10 Posta in arrivo — il triage di posta che raggiunge il registro 11

11 Tabellone team e conflitti 12

12 Importa — portare dentro il registro 13

13 Impostazioni dell'area di lavoro 14

14 Impostazioni dell'app — lo strato admin 16

15 Accesso — il portone dell'app 17

16 L'app companion (CUC2) 18

17 Accessibilità 19

18 Risoluzione dei problemi e FAQ 20

19 Glossario 21

20 Catalogo — ogni superficie a colpo d'occhio 23

Informazioni su Software by Design 24

Supporto e contributi 24

Indice analitico 24

Introduzione

CustomerCheck è l'app Nextcloud per il lavoro con i clienti sulla vostra istanza: un registro aziende condiviso, una pipeline di opportunità, licenze e rinnovi, una posta in arrivo assegnabile, rituali quotidiani e settimanali e coaching di team — senza Salesforce e senza sostituire la contabilità. Le scritture restano in ProjectCheck, InvoiceCheck e TicketCheck; CustomerCheck collega quelle fonti su un unico record e mostra cosa scade ora. L'app web è gratuita sotto l'AGPL; la companion Android richiede un posto licenza CUC2 (capitolo 16).

Questo manuale è organizzato per ciò che state cercando di fare, non per voci di menu. Leggete il capitolo 1 una volta per conoscere il vostro ruolo, percorrete il primo giro del capitolo 2, poi saltate direttamente al capitolo dell'attività che vi serve — ogni procedura regge da sola. Il catalogo nel capitolo 20 mappa ogni schermata al suo capitolo, e l'indice «come faccio» nel capitolo 18 risponde alle domande che il supporto sente più spesso.

Stato: versione app **1.6.191** (commit `28b8854`), 3 novembre 2026, italiano (tono professionale). Atlas Docs POLICY 3.5.15; farm di prodotto `exit_met`.
Destinatari: **Solo lettura** · **Può modificare** · **Può gestire il team** · amministratori dell'app.
Cosa vi serve: accesso a CustomerCheck · un browser con JavaScript · diritti admin dell'app per **Impostazioni dell'app**.
Capitoli: 1 Ruoli · 2–9 Lavoro quotidiano · 10 Posta · 11–12 Team e importazione · 13–14 Impostazioni · 15–16 Accesso e companion · 17–20 Riferimento.
Registro: il testo scorrevole usa il voi professionale. Le etichette UI citate seguono la locale IT, invariate.
Avvio rapido: accedete → lavorate **Oggi** → mantenete azienda e opportunità → assegnate la posta → opzionale **Questa settimana**.

1 Ruoli e permessi

CustomerCheck tiene separate due domande diverse, e quasi ogni richiesta di supporto su «pulsanti mancanti» si rivela una confusione tra le due. La prima è il *portone dell'app*: potete aprire CustomerCheck? Il portone è controllato dall'amministratore dell'app in **Impostazioni dell'app** → **Accesso** ed è spiegato in dettaglio nel capitolo 15. La seconda è il vostro *ruolo dell'area di lavoro*: una volta dentro, cosa potete vedere e cambiare? Quel ruolo è assegnato per persona sotto **Team e casella** ed è il tema di questo capitolo.

Questa versione esegue **una sola** area di lavoro organizzativa per istanza. Non c'è commutatore e non c'è un secondo registro; chiunque abbia accesso al portone lavora nello stesso registro, e solo il vostro ruolo decide quanto potete toccare.

1.1 I tre ruoli dell'area di lavoro

Solo lettura
: Lettura del registro condiviso: aziende, opportunità, panoramica, posta assegnata. Nessun pulsante di scrittura appare, non c'è **Importa** né il tabellone **Team**, e le promesse personali restano fuori. Il ruolo per auditor, direzione e chi deve vedere la pipeline senza poterla muovere.

Può modificare
: Il ruolo commerciale operativo. Create e cambiate aziende, persone, opportunità, accordi e attività, importate record, assegnate e rispondete alla posta in arrivo e fate le vostre promesse settimanali. Sul tabellone **Team** vedete e modificate solo la vostra riga.

Può gestire il team
: Tutto quanto sopra più lo strato di coordinamento: elenco membri e ruoli, casella di squadra, modelli di liste di controllo, risoluzione dei conflitti, cancellazione GDPR, riassegnazioni, copertura OOO e le viste di coaching del tabellone **Team**. La maggior parte dei team lo dà a uno o due responsabili — non a tutto il gruppo.

1.2 Matrice delle capacità

Capacità	Solo lettura	Può modificare	Gestire team
Leggere aziende, opportunità, panoramica, posta	sì	sì	sì
Modificare aziende, persone, opportunità, attività	no	sì	sì
Importare record	no	sì	sì
Leggere / assegnare posta in arrivo	sì	sì	sì
Inviare dalla casella di squadra	no	sì*	sì
Promesse settimanali (**Questa settimana**)	no	proprie	sì
Tabellone team, OOO, riassegnazione, coaching	no	propria riga	sì
Cancellare azienda (GDPR) / risolvere conflitti	no	no	sì
Impostazioni area di lavoro (**Team e casella**)	no	no	sì
Impostazioni dell'app (portone, licenza, feed)	no	no	no†

* Quando il responsabile concede al membro il diritto di invio sulla casella condivisa. † Solo amministratore dell'app o amministratore di sistema Nextcloud — un ruolo di istanza, non dell'area di lavoro.

1.3 Due ruoli che si confondono

L'*amministratore dell'app* non è un quarto ruolo dell'area di lavoro. È un flag sulla pagina di accesso che decide chi può aprire **Impostazioni dell'app** — modalità del portone, lista di ammissione, posti licenza, job di promemoria e token feed. Un admin dell'app che non è anche membro dell'area di lavoro non può comunque modificare una sola opportunità; un responsabile senza il flag vede ogni schermata tranne **Impostazioni dell'app**. Nelle piccole installazioni una persona di solito ha entrambi — ed è proprio perché si confondono.

Non confondere: una promessa settimanale su **Questa settimana** è lavoro interno in corso, non una *promessa al cliente* su un'azienda; la copertura OOO mostra il lavoro del supplente senza mai spostare la proprietà; e la **Previsione** su un'opportunità è un'aspettativa, non denaro contabilizzato.

2 Primi passi

Questo capitolo vi porta dalla pagina di login a un primo giro completato: un'azienda, una persona, un'opportunità — e domani la coda vi aspetta. Niente di tutto questo richiede diritti di admin — basta un account **Può modificare**.

2.1 Accesso

1. Aprite il vostro indirizzo Nextcloud nel browser e inserite nome utente (marker 1) e password (marker 2). CustomerCheck vive dentro Nextcloud, quindi è lo stesso account di file e calendario — non c'è una password CRM separata.
2. Aprite **CustomerCheck** dal menu app della barra superiore. Se la voce manca del tutto, il portone è chiuso per voi — vedete il capitolo 15.

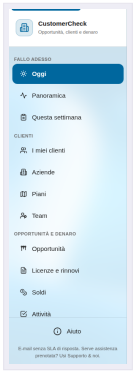


Marker 1: nome utente — marker 2: password. Lo stesso account Nextcloud copre ogni app Check sull'istanza.

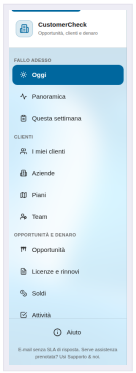
Se il portone è in modalità ristretta e il vostro nome non è nella lista di ammissione, non vedete un menu sbiadito ma una pagina dedicata **Accesso negato** che vi dice a chi chiedere l'accesso (capitolo 15).

2.2 Orientarsi

La barra laterale raggruppa tutto per il momento in cui vi serve, non per tipo di dato. **Fallo adesso** contiene la routine quotidiana — **Oggi**, **Panoramica** e **Questa settimana**. **Clienti** porta a **I miei clienti**, **Aziende**, **Piani** e, per i responsabili, **Team**. **Opportunità e denaro** raccoglie **Opportunità**, **Licenze e rinnovi**, **Soldi** e **Attività**. Tutto l'operativo — **Posta in arrivo**, **La mia e-mail**, **Conflitti**, **Importa**, **Team e casella**, **Impostazioni dell'app**, **Scarica l'app** e **Supporto & noi** — sta sotto **Strumenti**.



Barra del responsabile: **Team** e **Team e casella** appaiono.



Barra del membro: il set di lavoro senza voci admin.

La barra laterale è onesta sul vostro ruolo: le voci che non potete usare semplicemente non vengono disegnate. Un account **Solo lettura** vede solo viste di lettura, e non esiste un trucco URL — aprire un indirizzo di scrittura diretto incontra la stessa barriera del menu.

2.3 Il vostro primo giro

Seguitelo una volta e avrete toccato ogni oggetto centrale:

1. Aprite **Aziende** e scegliete **Aggiungi azienda**. Scrivete il nome esattamente come lo scrive il cliente — per esempio *Brandt & Söhne Maschinenbau*. Lo slug suggerito diventa permanente, quindi guardatelo prima di salvare (capitolo 5).
2. Sulla nuova pagina aziendale aprite la scheda **Persone** e aggiungete la persona con cui parlate davvero — *Miriam Lohse, direzione ufficio* — e segnatela **Contatto primario** (capitolo 6).
3. Aprite **Opportunità**, scegliete **Nuova opportunità** e create *Contratto di manutenzione 2027* su quell'azienda con un valore indicativo e una data di chiusura (capitolo 7).
4. Annotate il passo successivo sull'azienda: una voce **Attività** come *Chiamata di intro — esigenze di manutenzione*, in scadenza tra tre giorni (capitolo 9).
5. Domani aprite **Oggi**. La vostra chiamata è in coda con **Aperto** e **Fatto** — quella è la routine quotidiana che ripeterete (capitolo 3).

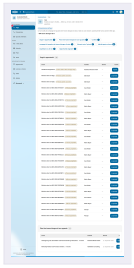
I responsabili fanno un giro extra il primo giorno: controllano membri e casella condivisa sotto **Team e casella** (capitolo 13) e danno un'occhiata al tabellone **Team** così la prima revisione del lunedì non sorprende (capitolo 11).

3 Oggi — la coda quotidiana

3.1 A cosa serve Oggi

Oggi è la risposta a «cosa ha bisogno di me ora?». Invece di farvi cercare tra aziende e opportunità, l'app raccoglie in una pagina di code tutto ciò che ha un bordo di scadenza: opportunità da inseguire, promesse che avete fatto, clienti in attesa di contatto, attività di opportunità, piani stagnanti, posta di squadra senza proprietario, conflitti di modifica aperti e rinnovi in arrivo. I responsabili vedono inoltre i colleghi che sembrano bloccati — la pagina funziona così come tabellone dello stand-up.

La regola della pagina è semplice: una riga esiste perché qualcosa ha una data. Il lavoro completato svuota la coda, e una coda vuota finisce con **Tutto chiaro** — non con un arretrato nascosto.



Marker 1: **Oggi** nella barra laterale — la pagina che aprite per prima ogni mattina. Ogni riga di coda porta contenuto, azienda, scadenza e i suoi pulsanti d'azione.

3.2 Lavorare una riga di coda

Ogni riga vi dice quattro cose a colpo d'occhio: di cosa si tratta, a quale azienda appartiene, quando scade e cosa potete farci ora. Le azioni variano per coda ma seguono uno schema — **Aperto** vi porta al record, **Fatto** marca l'elemento sottostante come completato, **Lo prendo** rivendica un'opportunità senza proprietario e **Assegnazione mail** dirige un messaggio di posta a una persona o azienda.

1. Aprite **Oggi** e prendete la prima coda non vuota. L'urgente si ordina in cima — fidatevi dell'ordine.
2. Leggete la riga: *Sollecito preventivo rinnovo — Nordwind Media GmbH — scade oggi*. Se la riga dice già abbastanza, agite direttamente; altrimenti premete **Aperto** e lavorate dalla pagina dell'azienda.
3. Chiudete con **Fatto** o con l'azione propria della riga. La riga scompare subito — non c'è un passo «salva» separato per il lavoro di coda.
4. Passate alla coda non vuota successiva e ripetete finché la pagina risponde **Tutto chiaro**.

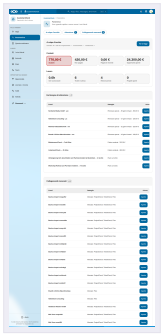
3.3 Casi limite da conoscere

- **Rivendicare un'opportunità.** Un'opportunità senza proprietario nella coda di inseguimento mostra **Lo prendo**. Un clic vi rende proprietari nello stesso istante; se un collega ha cliccato prima, l'app dice che l'opportunità è stata appena rivendicata — ricaricate e prendete un'altra riga invece di riprovare alla cieca.
- **Lo scaduto non sparisce.** Le righe non spariscono a mezzanotte. Una chiamata scaduta sta semplicemente più in alto domani — la coda resta onesta sull'età.
- **La posta chiede una decisione, non una cancellazione.** Le righe della casella di squadra lasciano la coda quando il messaggio è assegnato o marcato trattato deliberatamente — il capitolo 10 copre il triage.
- **Gli account di sola lettura** vedono le stesse code ma nessun pulsante d'azione; la pagina resta comunque la lettura più veloce di ciò che brucia.

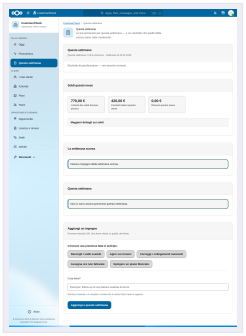
4 Panoramica e Questa settimana

4.1 Panoramica — come stanno i clienti

Panoramica è il controllo di salute del registro in trenta secondi: copertura per account, opportunità che si sono mosse o bloccate, rinnovi all'orizzonte e i clienti che nessuno ha toccato da settimane. Risponde alla domanda del mattino «il registro è sano?» prima che **Oggi** risponda «cosa ci faccio?». Copertura qui significa freschezza del contatto — un'azienda con una chiamata recente registrata conta come coperta, una intatta da settimane deriva in un buco, e far emergere i buchi è il motivo per cui la pagina esiste.



Panoramica: la lettura di salute dell'intero registro.



Questa settimana: promesse proprie della settimana corrente.

Leggetela come un cruscotto, usatela come una lista: ogni blocco collega all'azienda, all'opportunità o alla coda dietro — dal «sembra sbagliato» al record reale c'è un clic.

4.2 Questa settimana — promesse che potete mantenere

Questa settimana è dove vi impegnate su un piccolo insieme onesto di promesse settimanali — le chiamate, le mail e i rinnovi che intendete completare entro venerdì. Aggiungete una promessa con titolo e azienda, la settimana le raccoglie per membro, e i responsabili vedono l'intero tabellone del team per la revisione del lunedì.

Una promessa ha esattamente tre finali onesti: fatta (con la nota o il file che lo prova), riprogrammata deliberatamente, o mancata così che il team possa vederlo. Questo è il senso del rituale — la pagina rende visibili gli impegni invece di lasciarli evaporare in un taccuino.

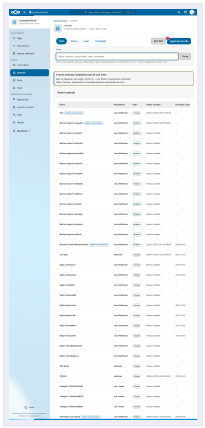
1. Di lunedì aprite **Questa settimana** e aggiungete la manciata di promesse che potete davvero mantenere — per esempio *inviare il preventivo di rinnovo a Nordwind Media*.
2. Durante la settimana chiudete ogni promessa con **Fatto** e una breve nota di evidenza; l'app chiede la prova di proposito, perché una promessa senza traccia è un desiderio.
3. Nella revisione, ciò che resta viene riprogrammato o lasciato cadere apertamente — la pagina è uno specchio, non una punizione.

Controllo dei termini: queste sono promesse settimanali interne. Una *promessa al cliente* — qualcosa che avete detto al cliente di consegnare — vive sulla timeline dell'azienda e nei follow-up delle opportunità, non su questo tabellone.

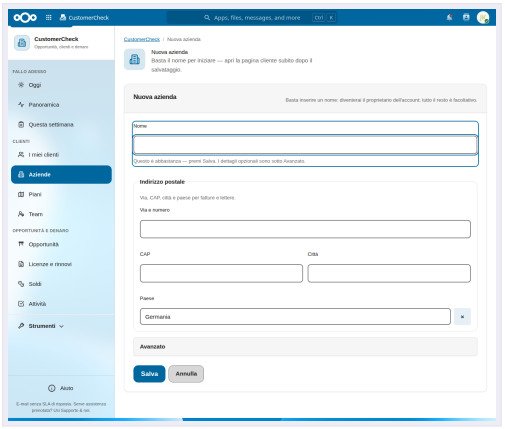
5 Aziende — il registro condiviso

5.1 Il registro

Aziende è il registro clienti completo: ogni account con cui lavora il team, con stato, proprietario e copertura in una lista. La ricerca colpisce mentre digitate, i filtri restringono per stato, e il commutatore di archivio tiene i conti morti disponibili senza ingombrare la vista di lavoro. Un ruolo **Solo lettura** legge la stessa lista — c'è un solo registro e tutti lo leggono.



Marker 1: **Aggiungi azienda**. La lista mostra stato, proprietario e copertura per riga; le righe archiviate restano dietro il filtro.



Il modulo di creazione chiede un nome; lo slug suggerito è permanente.

5.2 Creare un'azienda

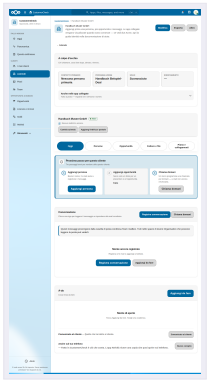
1. Premete **Aggiungi azienda** e scrivete il nome come il cliente lo mette su carta — *Hafenblick Consulting*, non un soprannome interno. I suggerimenti di duplicato appaiono mentre digitate; se l'azienda esiste, apritela invece di biforcare il record.
2. Controllate lo slug suggerito prima di salvare. Lo slug alimenta link e integrazioni e **non può cambiare in seguito** — uno slug sbagliato significa unire, non rinominare.
3. Scegliete il paese dalla lista ISO ricercabile quando conta il contesto fatturazione o fiscale, e salvate. Atterrate sulla pagina aziendale e diventate automaticamente il suo **Proprietario dell'account** — la proprietà può essere riassegnata dopo da un responsabile, ma il creatore parte con essa.
4. Aggiungete poi la prima persona (capitolo 6); un'azienda senza contatto è un guscio a cui la coda non può instradare lavoro.

5.3 Casi limite di archivio e ricerca

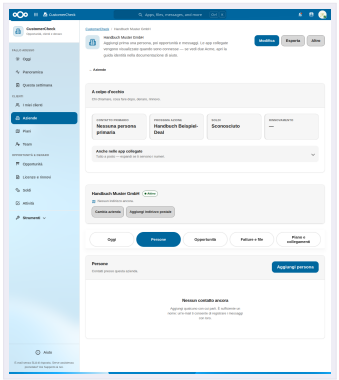
- **L'archiviazione è reversibile.** **Archivio** parcheggia l'account e lo nasconde da code e lista standard; **Ripristino** lo riporta con cronologia intatta. La cancellazione GDPR è un atto diverso e irreversibile (capitolo 6).
- **Le righe archiviate rispondono ancora alla ricerca** quando il filtro archivio è attivo — così trovate un vecchio account prima di creare un duplicato.
- **I nomi duplicati sono segnalati**, non fusi in silenzio. «%n nome azienda compare più di una volta» nell'intestazione significa che due record condividono un nome; aprite entrambi e unite (capitolo 6) prima che il team divida la sua storia.
- **Lista vuota.** «Nessuna compagnia» è letterale — create il primo a mano o eseguite **Importa** (capitolo 12); niente nell'app inventa clienti.

6 La pagina aziendale — la vista 360°

Aprite *Nordwind Media GmbH* e atterrate sulla pagina 360°: una schermata che tiene tutto ciò che il team sa dell'account. L'intestazione porta stato, copertura e la barra delle azioni; le schede sotto dividono il record in viste di lavoro.



L'intestazione 360°: stato, copertura e azioni; le schede sotto organizzano il record.



La scheda **Persone** — ruoli, contatti e l'unico contatto primario attivo.

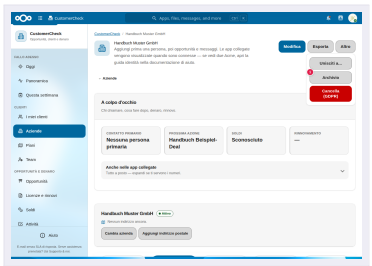
6.1 Azioni di intestazione

Modifica apre il modulo dei dati anagrafici — gli stessi campi della creazione, meno lo slug. **Esporta** scarica un pacchetto dati di tutto il record per consegna o audit. Tutto ciò che è distruttivo si nasconde sotto **Altro** — apposta un clic più in profondità:

Unisciti a…
: ripiega questa azienda dentro una destinazione che scegliete: persone, opportunità, accordi, attività e cronologia si trasferiscono, e la sorgente finisce archiviata. L'unione è la risposta ai duplicati — archiviare da solo lascia dietro due mezze vite.

Archivio / Ripristino
: parcheggia e sparcheggia l'account (capitolo 5). Reversibile, e il normale finale di un cliente perso.

Cancella (GDPR)
: pulisce il record su richiesta di cancellazione. Solo responsabili, dietro conferma esplicita, irreversibile — l'anonimizzazione batte la cancellazione, perché la traccia di fatturazione deve restare nelle app finanziarie.



Marker 1: **Archivio** sotto **Altro** — le azioni distruttive stanno un clic deliberato più sotto, accanto a unione e cancellazione GDPR.

6.2 Le cinque schede

Oggi
: la coda locale dell'account: attività aperte, rinnovi imminenti e prossimi passi solo per questo cliente.

Persone
: i contatti. **Aggiungi persona** registra nome, ruolo, mail e telefono; una persona segnata **Contatto primario** è chi riceve posta e rinnovi per default. È ammesso un solo ruolo acquirente attivo — mettere un secondo primario sposta il flag, non lo moltiplica mai.

Opportunità
: la quota di pipeline di questo account — le stesse fasi del capitolo 7, filtrate sull'azienda.

Fatture e file
: fatture contabilizzate e la **Cartella File** collegata. Gli importi arrivano dalle app di contabilità (capitolo 8); i documenti finiscono nella cartella che collegate qui — non in un archivio CRM parallelo.

Piano e collegamenti
: il piano account (MAP) e i collegamenti alle app sorelle: progetti ProjectCheck, ticket TicketCheck, cliente InvoiceCheck. Il collegamento è ciò che fa apparire copertura, denaro e ticket su questa pagina.

6.3 Casi limite

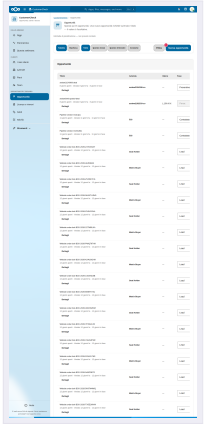
- **La copertura arrossisce per negligenza.** Se nessuno registra un contatto per settimane, l'intestazione avverte e l'account deriva nella lista dei buchi di **Panoramica** — il rimedio è una chiamata registrata, non un interruttore nelle impostazioni.
- **Esportazione vs. cancellazione.** Un'esportazione presa prima di una cancellazione GDPR trattiene i dati lecitamente solo se la richiesta lo permette; il pacchetto è per migrazione e audit, non un aggiramento della cancellazione.
- **Preparare una riunione** costruisce un briefing da timeline, opportunità aperte e attività aperte — la via più veloce per entrare in una chiamata cliente non preparata.

7 Opportunità e la pipeline

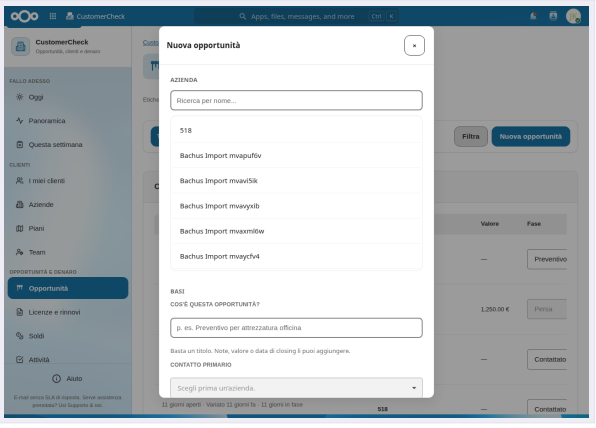
7.1 Come funziona la pipeline

Un'opportunità è un preventivo o una trattativa legata a una sola azienda. **Opportunità** mostra tutta la pipeline come **Tabella** per ordinare e scorrere, o come **Bacheca** che raggruppa le opportunità per fase; la scelta è vostra e resta per utente sotto **Preferenze**. Le fasi sono volutamente fisse: **Lead** → **Contattato** → **Preventivo inviato** → **Negoziazione** → **Vinta** o **Persa**. Le fasi fisse rendono la pipeline confrontabile nel team — nessuno inventa una colonna privata «quasi vinta».

Vinta e **Persa** sono terminali. Un'opportunità che finisce resta chiusa per il record e non riapre; un'opportunità rispolverata è un'opportunità nuova con la sua storia pulita, non una resurrezione.



Marker 1: **Nuova opportunità**. La bacheca raggruppa le opportunità aperte per fase; *Mobile seats upgrade* è in **Negoziazione**.



Il dialogo nuova opportunità: titolo obbligatorio, azienda, fase, proprietario e una previsione opzionale.

7.2 Creare e spostare opportunità

1. Premete **Nuova opportunità** (marker 1 sulla bacheca). Il titolo è obbligatorio — scrivete il progetto del cliente, non un codice interno: *Workshop rollout CRM*, non *HAF-2026-07*.

2. Scegliete azienda e fase iniziale, impostate il **Proprietario** e, se utile, un valore di **Previsione** e una **Chiusura prevista**. La previsione alimenta le aspettative in **Panoramica**; non è mai contabilizzata come denaro.
3. Spostate l'opportunità trascinando la scheda sulla bacheca o modificando la fase nella tabella. Un'opportunità parcheggiata troppo in una fase mostra la sua età — e proprio quell'età la porta nella coda di inseguimento di **Oggi**.
4. Chiudere in **Persa** chiede sempre una **Motivo della perdita**. Scrivete quella vera — prezzo, tempistica, nessuna decisione — perché l'elenco delle ragioni è l'unico input onesto della prossima revisione di pipeline.

7.3 Prese, liste di controllo e sequenze

Le opportunità senza proprietario pubblicizzano **Lo prendo**: un clic vi rende proprietari e l'opportunità esce dalla coda di inseguimento del team. Se due cliccano insieme, il secondo vede che l'opportunità è stata presa — ricaricate, il registro ha già deciso.

I modelli di **Liste di controllo** (capitolo 13) attaccano una sequenza di passi alla scheda dell'opportunità — i passi di qualifica che il vostro team ha concordato per ogni opportunità preventivata. I passi si spuntano sulla scheda stessa, così un'opportunità in **Preventivo inviato** porta visibilmente la sua chiamata di scoperta mancante invece di nasconderla in una testa.

7.4 Limiti che proteggono il registro

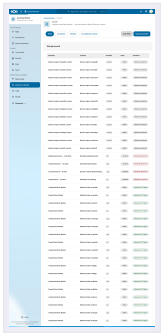
- **Niente sovrascritture silenziose.** Due editori sulla stessa opportunità producono un conflitto (capitolo 11), mai un vince-l'ultimo.
- **Previsione $\neq$ fatturato.** **Soldi** (capitolo 8) conta solo ciò che le app di contabilità hanno registrato; una previsione ottimista non gonfia mai la vista cassa.
- **Campi obbligatori pochi apposta.** Titolo e azienda sono le uniche esigenze dure; il resto esiste per rendere l'opportunità ritrovabile e discutibile dopo.

8 Licenze, rinnovi e denaro

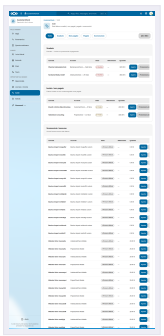
8.1 Licenze e rinnovi

Licenze e rinnovi tiene gli accordi commerciali dietro gli account: abbonamenti licenza e pacchetti partner, ciascuno legato a un'azienda e a codici prodotto del **Catalogo** (capitolo 14). Un **Nuovo accordo** registra tipo, codice prodotto, durata e valore — per esempio una licenza `azc` per *Nordwind Media GmbH* o un pacchetto `pc` per *Hafenblick Consulting*.

I rinnovi sono un problema di calendario che l'app risolve per voi. Ogni accordo produce promemoria su una cadenza fissa — **60, 30, 7 e 0 giorni prima, più 7 giorni dopo** la data di rinnovo — e ogni promemoria scatta una volta per data di riferimento, non a ogni caricamento di pagina. Il segno dei 60 giorni è il momento di inviare il preventivo di rinnovo; il giorno +7 è il richiamo di grazia prima che le domande di accesso diventino rumorose. I promemoria scattati finiscono nella coda rinnovi di **Oggi** e sulla pagina dell'azienda, così nessuno «scopre» una scadenza a posteriori.



Licenze e rinnovi: accordi con date di rinnovo e promemoria.



Soldi: fatture contabilizzate e importi scaduti dalle app sorelle.

I pacchetti partner portano un budget di ore. Le ore contabilizzate arrivano in **passi da 15 minuti** — l'app rifiuta valori di minuti arbitrari perché la fatturazione partner gira su quarti d'ora — e l'accordo avverte visibilmente quando il consumo supera circa l'80 %, in tempo per vendere di più invece di sforare in silenzio. Un **Pacchetto di consegna** riassume l'accordo per il cliente; la *posta partner* invia il rendiconto consumi.

8.2 Denaro — solo numeri onesti

Soldi è un modello di lettura, non un libro mastro. Mostra importi aperti e scaduti esattamente come le app di contabilità li hanno registrati — le fatture InvoiceCheck e i collegamenti cliente di ProjectCheck e TicketCheck alimentano questa pagina (il capitolo 6 spiega il collegamento). Due conseguenze:

- **Vuoto significa non collegato, non zero.** Se la pagina non mostra niente per un account che sapete avere fatture, manca il collegamento all'app sorella o l'app stessa — CustomerCheck non stampa mai un falso 0,00 € per riempire il silenzio.
- **Il denaro qui è in sola lettura.** Inseguiamo una fattura non pagata aprendo il record sottostante in InvoiceCheck; il lato CRM segue l'*attività* (la chiamata di promemoria su **Oggi**), non la scrittura.

9 Attività, I miei clienti e Piani

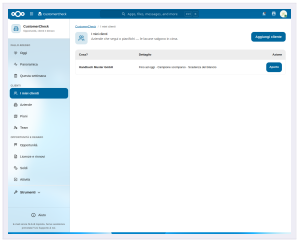
9.1 Attività — la lista dei follow-up

Attività è la lista di follow-up aperta del team: chiamate, mail, riunioni e note con un proprietario e una scadenza. La maggior parte delle voci nasce sulla pagina dell'azienda — «annotare, non ricordare» è la regola, perché un'attività sul record appare nel registro, in **Oggi** e nella copertura, mentre un post-it non appare da nessuna parte.

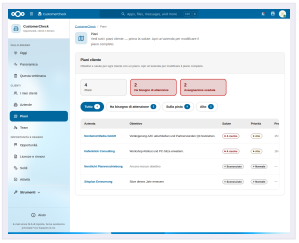
1. Create la voce sull'azienda (*Chiamata di intro — esigenze di manutenzione*) o direttamente sotto **Attività**, con tipo (**Chiamata**, **E-mail**, **Riunione**, **Nota**), una **Scadenza** e un **Proprietario**.
2. Assegnare a un collega lo notifica — assegnare è una consegna, non un suggerimento. Il vostro filtro *assegnato a me* rende la pagina una lista personale.
3. Le voci completate si chiudono con un clic; una nota o un file sulla voce funge anche da prova che una promessa settimanale chiede (capitolo 4).
4. Opzionalmente, rispecchiate le voci nelle vostre attività Nextcloud — il collegamento tiene entrambi i lati onesti senza doppia contabilità.



Attività.



I miei clienti.



Piani.

9.2 I miei clienti — il vostro pezzo

I miei clienti è il registro filtrato su ciò che possedete: gli account di cui siete **Proprietario dell'account** o per cui portate il piano. La pagina è deliberatamente franca sui buchi di copertura — gli account che nessuno ha toccato di recente salgano in cima, perché il cliente che dimenticate è il cliente che parte. Lavorare la lista è la seconda abitudine quotidiana dopo **Oggi**.

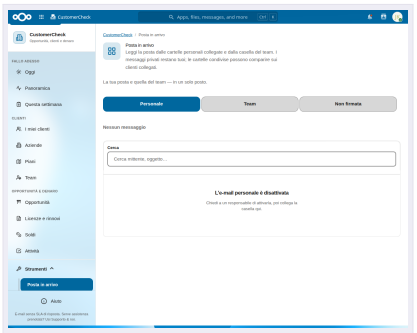
9.3 Piani — piani account (MAP)

Piani tiene i piani d'azione reciproci: i piani account a lungo termine con obiettivi, salute e i prossimi passi concordati con il cliente. Un piano ha una lettura di salute e una sequenza di passi; quando stagna — nessun passo fatto, nessun contatto registrato — deriva nella coda di **Oggi** come un pungolo invece di morire silenziosamente su una scheda che nessuno apre. Tenete i piani vivi facendo i passi, non modificando il campo salute.

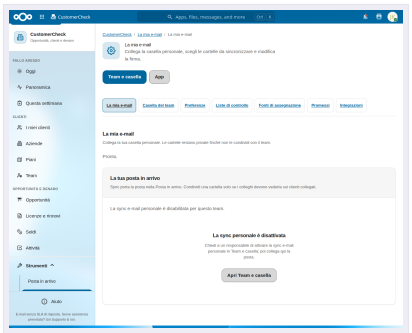
10 Posta in arrivo — il triage di posta che raggiunge il registro

10.1 Cosa raccoglie la posta

Posta in arrivo sotto **Strumenti** è il ponte tra posta e registro. Mostra la vostra casella collegata, la casella di squadra condivisa e i messaggi che chiedono una decisione. L'app associa automaticamente i mittenti a persone e aziende; ciò che non riesce ad associare non viene filtrato come spam — attende in triage che un umano dica dove appartiene. La posta non si scrive mai da sola su un record; assegnare è sempre la vostra decisione.



Posta in arrivo: posta propria, casella di squadra e messaggi non associati in un unico triage.



La mia e-mail: la vostra connessione casella personale resta privata.

10.2 Triaggiare un messaggio

1. Aprite il messaggio. L'anteprima mostra il thread e i candidati che l'app ha associato — una persona, un'azienda o *sconosciuto*.
2. **Associato:** confermate l'azienda o la persona suggerita con **Assegnazione mail**. Il messaggio finisce sulla timeline del record e lascia la coda.

3. **Non associato:** scegliete l'azienda a cui appartiene, o usate *aggiungi come nuova azienda* quando un potenziale scrive la prima volta — creazione e assegnazione avvengono in un solo passo, così la mail di primo contatto non si perde mai in una catena di inoltri.
4. **Non CRM:** segnatelo come trattato senza assegnazione. La posta privata ed estranea lascia la coda deliberatamente, non in silenzio.

Triage di posta è lo stesso lavoro su un tabellone dedicato per i giorni di accumulo — la sola lista dei non associati, costruita per velocità.

10.3 Inviare dalla casella di squadra

La **casella di posta condivisa** invia come l'indirizzo del team, non come voi. Il diritto di scrittura più il diritto di invio concesso dal responsabile decide chi può inviare; l'invio stesso porta una chiave di idempotenza, così un clic ripetuto o una connessione instabile non può mai mandare due volte la stessa risposta a un cliente. I thread inviati da qui sono visibili al team — questo è il punto di un indirizzo condiviso: continuità quando qualcuno è assente.

10.4 Privacy e limiti

- **La mia e-mail resta vostra.** La vostra connessione casella personale alimenta l'associazione e vi lascia registrare la posta rilevante; l'app non pubblica mai la vostra corrispondenza privata al team.
- **Collegato non è condiviso.** Un messaggio che il motore marca *collegato* a un'azienda diventa visibile su quel record solo quando lo assegnate — consapevolmente, quando il contenuto vi appartiene.
- **Le fonti di assegnazione** definiscono quali caselle e quali cartelle la posta guarda affatto (capitolo 13); una fonte mancante significa posta assente, non posta persa.

11 Tabellone team e conflitti

11.1 Il tabellone team

Team è la pagina di coordinamento del responsabile — visibile ai ruoli **Può gestire il team** e, in forma ridotta a propria riga, a ogni membro **Può modificare**. Ogni riga è una persona: cosa possiede, cosa è bloccato, cosa ha bisogno di un follow-up e com'è la sua settimana. I responsabili la usano per la revisione del lunedì, per la preparazione degli 1:1 e per individuare il collega la cui coda è cresciuta più in fretta della sua settimana.

Il tabellone risponde a tre domande senza riunione: chi ha bisogno di aiuto (le righe bloccate salgono in cima), chi è assente, e cosa succede nel frattempo al suo lavoro.

11.2 OOO — copertura senza trasferimento di proprietà

Segnare un membro come assente *non* riassegna il suo registro. Il supplente designato vede il lavoro scaduto dell'assente nel proprio **Oggi** come righe di copertura — chiaramente marcate, chiaramente temporanee. Proprietà, cronologia dell'account e previsioni restano al membro assente, ed è esattamente così che dovrebbe essere: il supplente risponde alle chiamate e invia il preventivo di rinnovo, e al ritorno non c'è niente da recuperare perché niente è mai partito.

11.3 Riassegnazione — quando la proprietà si sposta davvero

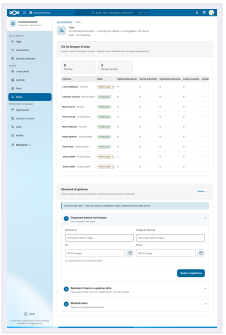
I veri passaggi — una partenza, un cambio di territorio, un salvataggio — passano per **Assegnazione**: opportunità, account e promesse si spostano insieme come un unico lotto confermato, non oggetto per oggetto. Il lotto è esplicito perché niente resti a metà: voi rivedete l'insieme, confermate una volta,

e il nuovo proprietario vede il lavoro apparire nelle sue code nello stesso istante. Le escalation sul tabellone marcano le righe che un responsabile deve guardare per primo.

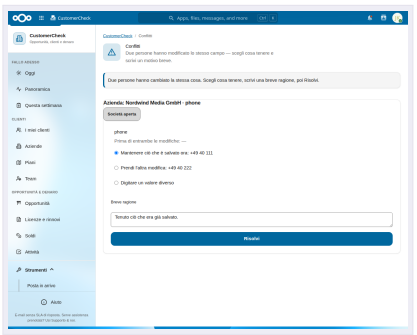
11.4 Conflitti — modifiche parallele rese sicure

Due persone che modificano lo stesso record contemporaneamente potrebbero distruggere silenziosamente il lavoro l'una dell'altra; CustomerCheck si rifiuta di permetterlo. Il secondo salvataggio produce una voce in **Conflitti** invece di sovrascrivere — niente è perso, e niente è neppure fuso in silenzio.

1. Aprite **Conflitti** sotto **Strumenti** (i responsabili vedono tutti i conflitti aperti; il badge appare anche su **Oggi**).
2. Aprite la voce: vedete le due versioni fianco a fianco — cosa ha cambiato ciascun editor.
3. Scegliete la versione che sopravvive, scrivete la motivazione obbligatoria e salvate. La modifica perdente non è cancellata — resta nella traccia del record, così la decisione è verificabile dopo.



Team: una riga per membro — lavoro posseduto, elementi bloccati, OOO.



Conflitti: le modifiche parallele attendono una decisione umana.

Perché un conflitto e non un auto-merge: i record clienti tollerano la fusione cieca anche peggio del codice — un indirizzo metà vecchia via, metà nuova via, non è un compromesso, è un bug di dati con timbro di approvazione. La motivazione obbligatoria porta la decisione allo scoperto.

12 Importa — portare dentro il registro

Importa sotto **Strumenti** riempie un registro vuoto o integra uno vivente. Richiede un ruolo di scrittura — gli account **Solo lettura** non lo vedono mai, perché un'importazione sbagliata è una modifica di massa, non una lettura.

12.1 Fonti

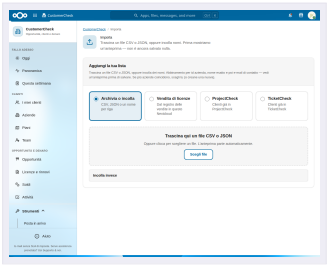
CSV / JSON
: la via classica: un'esportazione foglio elettronico dal vostro vecchio strumento. Un nome azienda da solo basta già — colonne extra (città, paese, mail di contatto) vengono raccolte quando le intestazioni corrispondono.

Solo nomi
: incollate una lista semplice, un nome per riga, quando l'obiettivo è solo «avviare il registro». I dettagli si completano poi con la modifica normale.

App sorelle
: se ProjectCheck o TicketCheck hanno già clienti su questa istanza, i loro riquadri appaiono come fonti — importare collega i record invece di duplicarli.

12.2 Il due-passi che vi protegge

1. Trascinate il file o scegliete la fonte. L'app la analizza e mostra un'*anteprima*: quante righe, quali colonne ha riconosciuto, quali nomi sembrano duplicati di record che avete già.
2. Leggete l'anteprima onestamente — i suggerimenti di duplicato e le colonne non mappate sono avvertimenti, non decorazione. Confermate poi con *importa selezione*. Solo ciò che avete controllato entra nel registro.



Il design anteprima-prima esiste perché le importazioni sono il modo più economico di creare mille errori alla volta. Un CSV spostato si ripara più facilmente nella tabella di anteprima che dentro quaranta record aziendali.

12.3 Casi limite

- **Duplicati.** I nomi che corrispondono ad aziende esistenti sono marcati nell'anteprima; saltateli o importate e unite dopo (capitolo 6) — il registro non fonde da solo.
- **Fallimenti parziali.** Le righe che non passano la validazione vengono elencate, non scartate in silenzio — correggete il file o createle a mano.
- **L'anteprima non costa.** Non scrive niente; potete provare un'importazione quante volte volete.
- **Dopo l'importazione** le nuove aziende si comportano come quelle create a mano — mancano persone, un proprietario e un primo contatto registrato prima che la copertura significhi qualcosa.

13 Impostazioni dell'area di lavoro

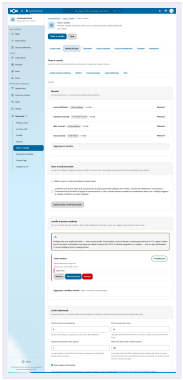
Le impostazioni dell'area di lavoro separano nettamente ciò che ogni membro regola per sé e ciò che i responsabili regolano per il team. Tutti hanno **La mia e-mail**, **Preferenze** e **Integrazioni**; le sezioni riservate ai responsabili vivono sotto **Team e casella** e le sue vicine.

13.1 Impostazioni personali

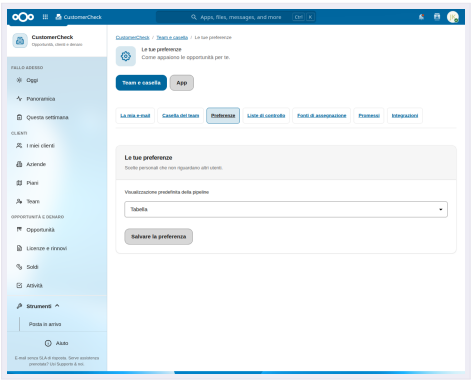
La mia e-mail
: collega la vostra casella personale (IMAP) così la posta in arrivo può associare la vostra mail ai record. La connessione è personale: l'app legge per l'associazione, la vostra corrispondenza privata non diventa mai contenuto del team (capitolo 10).

Preferenze
: tiene i vostri default — soprattutto se **Opportunità** si apre come **Tabella** o **Bacheca**. È per utente; cambiarla non tocca mai la vista di un collega.

Integrazioni
: collega l'esterno: calendari per i follow-up, attività Nextcloud per le attività, cartelle file per le aziende. Ogni integrazione elenca il suo stato, così un collegamento rotto è visibile invece che assente in silenzio.



Team e casella: membri, ruoli e la connessione della casella condivisa.



Preferenze: il vostro default pipeline personale e le opzioni personali.

13.2 Sezioni dei responsabili

Team e casella

gestisce i membri e i loro ruoli dell'area di lavoro (capitolo 1) più la casella condivisa: connessione IMAP/SMTP, cartelle sorvegliate e la politica di invio che decide quali membri possono scrivere come l'indirizzo del team. Testate la connessione qui prima di incolpare la posta del silenzio.

Liste di controllo

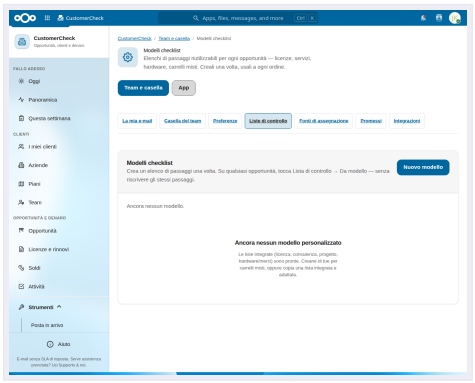
sono i modelli di passi che le opportunità possono portare (capitolo 7). Un modello nomina i passi una volta — chiamata di scoperta, preventivo inviato, revisione sicurezza — così ogni scheda opportunità percorre la stessa sequenza onesta.

Fonti di assegnazione

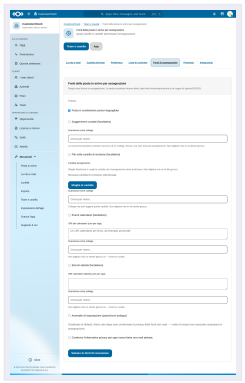
dichiara da dove vengono gli elementi di revisione e le fonti della posta, per fonte e consapevole GDPR: caselle, cartelle, URI calendario. Una fonte spenta non produce elementi — per design, non per bug.

Promessi / Cerchio

governano il rituale delle promesse settimanali: chi revisiona e attraverso quali cerchi ruota la revisione (capitolo 4).



Liste di controllo: modelli di passi riutilizzabili per le opportunità.



Fonti di assegnazione: fonti di revisione e posta, per fonte e consapevole GDPR.

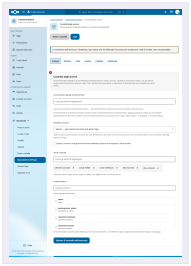
Regola empirica: se un'impostazione tocca una persona, vive nelle sezioni personali; se cambia ciò che tutto il team vede — casella, ruoli, fonti — è una sezione da responsabile, e il menu la disegna solo ai responsabili.

14 Impostazioni dell'app — lo strato admin

Impostazioni dell'app è visibile solo agli amministratori dell'app (capitolo 1). Tutto qui vale per l'intera istanza: il portone, i posti licenza, i job di promemoria, i feed, il catalogo prodotti e la posta di sistema. Un interruttore sbagliato su queste pagine colpisce ogni utente, quindi le sezioni sono poche e ciascuna porta il nome del suo effetto.

14.1 Accesso

Accesso possiede il portone: la modalità di accesso (**Aperto — ogni utente connesso può aprire l'app** vs. ristretto con lista di ammissione), gli utenti e i gruppi ammessi, e il flag admin dell'app stesso. Il marker 1 dello screenshot è il modulo che decide tutto ciò. Il comportamento completo — inclusa la lista vuota fail-closed — è documentato nel capitolo 15.



Marker 1: il modulo di accesso — modalità, lista di ammissione e admin in un unico posto. Una lista vuota in modalità ristretta fallisce chiusa: solo gli admin dell'app entrano ancora.

14.2 Automazione e integrazioni

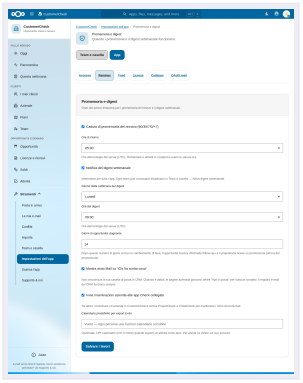
Remines
: programma il lavoro di fondo: promemoria di rinnovo (la cadenza 60/30/7/0/+7 del capitolo 8), mail di digest e l'elenco dei job che mostra quando ogni esecutore ha scattato per ultimo. Un job fermo significa code ferme — guardate qui per primo quando **Oggi** sembra sospettosamente vuoto.

Feed
: emette i feed ICS e i token webhook che portano date ed eventi CustomerCheck verso l'esterno — promemoria di rinnovo in un calendario condiviso, eventi di coda in una chat. I token si ruotano: ruotateli se un link perde, non condividetene mai uno tra strumenti.

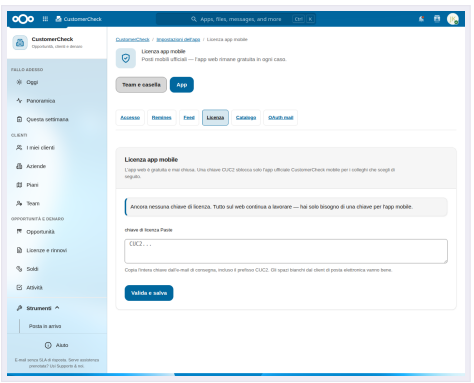
Catalogo
: mantiene i codici prodotto (capitolo 8) che gli accordi possono referenziare. Un codice inattivo sparisce dagli accordi *nuovi* mentre quelli esistenti lo conservano — la cronologia resta onesta.

Licenza
: gestisce i posti companion CUC2: quanti utenti mobili possono connettersi, chi detiene un posto. L'app web resta gratuita sotto l'AGPL — i posti limitano solo il telefono (capitolo 16).

OAuth mail
: e *posta personale* configurano l'OAuth lato istanza e l'infrastruttura mail di sistema su cui poggiano casella di squadra e connessioni personali.



Remines: programmazione job e ultime esecuzioni — la prima fermata quando i promemoria tacciono.



Licenza: i posti companion CUC2 si gestiscono sul web, non sul telefono.

Controllo di confine: un responsabile che non trova una di queste sezioni non perde diritti per errore — il menu è corretto. Le impostazioni dell'app rispondono apposta all'istanza, non all'area di lavoro.

15 Accesso — il portone dell'app

15.1 Due modalità

Il portone si configura sotto **Impostazioni dell'app** → **Accesso** e conosce esattamente due modalità:

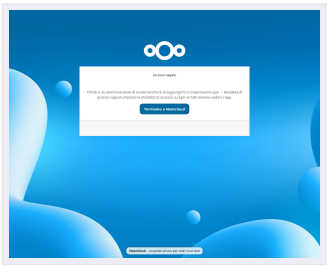
Aperto — ogni utente connesso può aprire l'app
: Chiunque abbia un login Nextcloud raggiunge CustomerCheck. La modalità naturale per un'istanza CRM dedicata dove ogni account è personale.

Ristretto con lista di ammissione
: Solo utenti e gruppi sulla lista passano il portone; tutti gli altri ricevono **Accesso negato**. La modalità per istanze condivise dove Nextcloud ospita più persone del team vendite.

Il cambio di modalità si applica subito — niente logout, nessuna finestra di cache. Un gruppo ammesso funziona come gruppo: aggiungete un nuovo assunto al gruppo nella gestione utenti Nextcloud e il portone si apre per lui alla richiesta successiva, senza toccare di nuovo CustomerCheck.

15.2 Fail-closed per design

La modalità ristretta con una lista di ammissione **vuota** non ricade su aperto — chiude il portone a tutti tranne gli amministratori dell'app. È deliberato: un portone che si apre silenziosamente quando è mal configurato non è un portone. Se il vostro team vede improvvisamente **Accesso negato** dopo una sessione admin, la prima cosa da verificare è se la lista è stata svuotata mentre ristretto restava attivo.



Accesso negato: la pagina di blocco per gli utenti fuori dalla lista — uno stop onesto, non un link morto.

15.3 Bloccati? Cosa controllare

1. **Voce di menu del tutto assente:** il portone è ristretto e voi non siete in lista — o l'app è disattivata per l'istanza. Chiedete all'admin dell'app prima di supporre un bug.

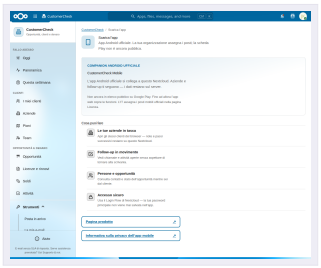
2. **Pagina Accesso negato:** siete autenticati ma fuori lista. La pagina è la risposta, non il problema — chiedete l'accesso a chi possiede **Impostazioni dell'app** → **Accesso**.
3. **Dentro ma senza pulsanti di scrittura:** non è il portone — il vostro ruolo dell'area di lavoro è **Solo lettura** (capitolo 1). Altro strato, altro proprietario: il responsabile sotto **Team e casella** aggiusta i ruoli.
4. **Impostazioni dell'app invisibili:** non siete amministratore dell'app. Il flag admin vive sulla stessa pagina **Accesso** — solo un admin esistente o l'amministratore di sistema Nextcloud lo concede.

Il riepilogo in una frase per gli admin: il portone decide chi può aprire l'app, il ruolo dell'area di lavoro decide cosa possono fare dentro — e una lista ristretta vuota chiude tutti fuori, voi inclusi se vi togliete.

16 L'app companion (CUC2)

16.1 Cos'è la companion

CustomerCheck sul telefono è un compagno, non un port: l'app Android parla con la stessa istanza Nextcloud e lo stesso registro, costruita per i due minuti tra le riunioni — controllare la coda di oggi prima di entrare, annotare la chiamata in ascensore. L'app web resta il posto di lavoro completo e gratuita sotto AGPL; la companion richiede un posto licenza **CUC2**, gestito sul web sotto **Impostazioni dell'app** → **Licenza**. **Scarica l'app** sotto **Strumenti** mostra il percorso di installazione e lo stato del vostro posto.



16.2 Navigazione e lo specchio web

Cinque schede inferiori rispecchiano il registro web: *Oggi*, *Aziende*, *Opportunità*, *Accordi* e *Impostazioni*. Un'azienda sul telefono è lo stesso record 360° del web — persone, opportunità, accordi e attività incluse — e un'opportunità presa sul telefono è presa per tutti. Scrivere richiede lo stesso ruolo di scrittura del web più un posto CUC2 valido; non c'è un secondo sistema di permessi da imparare.

16.3 Offline e l'outbox

La companion tratta la connettività come il tempo, non come un requisito:

Nessuna connessione internet
: il banner che appare quando il dispositivo va offline. La lettura continua dall'ultima sincronizzazione.

Salva per sincronizzare dopo
: l'azione di salvataggio opportunità offline — note CRM e attività vanno in coda invece di fallire.

Salvato su questo telefono — si sincronizzerà quando sarete online
: la conferma che una voce è andata all'outbox.

In attesa di sincronizzazione
: lo stato della coda sul record finché l'upload riesce; le note sincronizzate riappaiono poi sotto **Oggi** e sulla timeline dell'azienda sul web.

Niente in coda si perde alla riconnessione, e niente si carica due volte — l'outbox ripete una volta, in ordine. Ciò che non può fare è inventare dati mai salvati: se avete ucciso l'app a metà di una modifica, non c'era niente da accodare.

16.4 Posti e impostazioni del dispositivo

I posti licenza sono affare dell'istanza, deliberatamente: il telefono legge il suo stato posto dal server e vi dice *i posti licenza sono gestiti dal vostro IT in CustomerCheck sul web* invece di offrire una scorciatoia di acquisto in-app. Le impostazioni del dispositivo coprono aspetto, lingua, sblocco biometrico e blocco all'uscita — tutto locale sul telefono, niente di tutto questo tocca il registro.

17 Accessibilità

CustomerCheck è costruita per WCAG 2.1 AA, lo stesso standard che l'intera suite Check si autoimpone. Questo capitolo raccoglie cosa questo significa nell'uso quotidiano — e cosa fare quando qualcosa ancora vi ostacola.

17.1 Uso da tastiera

Ogni flusso funziona senza mouse. **Tab** e **Maiusc+Tab** percorrono la pagina in ordine di documento — barra laterale, contenuto, azioni; **Invio** attiva link e pulsanti, **Spazio** commuta le caselle, **Esc** chiude i dialoghi e il menu **Altro**. La vista bacheca mantiene pulsanti veri per azione scheda, così prendere un'opportunità o chiudere un'attività è una battuta, non un gesto di solo-trascinamento. Un anello di focus visibile segue dove siete — il contorno focus del browser non è mai soppresso.

I dialoghi sono veri elementi `<dialog>`: il focus entra all'apertura, resta intrappolato finché il dialogo vive, e torna al trigger alla chiusura. Non ci sono trappole `window.confirm` da nessuna parte.

17.2 Accesso visivo

- **Il contrasto** usa i token del tema Nextcloud, così il tema della vostra istanza e la modalità alto contrasto si portano nell'app; lo stato non è mai solo colore — i badge abbinano colore con icona ed etichetta di testo.
- **Zoom e schermi stretti:** il layout è mobile-first e resta utilizzabile fino a circa 320 px senza scorrimento orizzontale; al 200 % di zoom le tabelle rifluiscono in schede etichettate invece di tagliarsi.
- **Il movimento ridotto** è rispettato — conferme e transizioni collassano in cambiamenti istantanei quando il sistema lo chiede, e la modalità colori forzati mantiene focus e forme di stato intatte.
- **I bersagli touch** raggiungono il livello 44 px (48 px per azioni primarie e distruttive), così l'app resta operabile nel browser del telefono, non solo nella companion.

17.3 Screen reader

Landmark e intestazioni descrivono la struttura della pagina: la barra laterale è un landmark di navigazione con la pagina corrente marcata `aria-current`, ogni tabella mantiene le sue celle di intestazione, e i campi dei moduli portano etichette vere — mai suggerimenti solo-placeholder. Il feedback asincrono (aggiornamenti di code, salvataggi, errori) è annunciato via regioni `aria-live`, e ogni errore di campo è legato al suo input con `aria-invalid` più un messaggio inline accanto al controllo, così un utente screen reader sente la stessa spiegazione che un vedente legge.

17.4 Se qualcosa vi blocca

I bug di accessibilità sono trattati come bug di prodotto, non come desideri di funzionalità: segnalateli tramite il link **Aiuto** nel piè di pagina dell'app o via GitHub Issues, con il nome della pagina e la tecnologia assistiva che usate. Il controllo manuale più veloce è il percorso felice solo-tastiera — dal login a **Fatto** — più un passo a 200 % di zoom su **Aziende** e **Oggi**.

18 Risoluzione dei problemi e FAQ

18.1 Errori e cosa significano

Ogni messaggio che probabilmente incontrerete, nell'ordine in cui apparirà. Lo schema è sempre lo stesso: il messaggio dice cosa è successo, questa lista dice perché e cosa fare.

Accesso negato
: Siete fuori dalla lista di ammissione del portone — capitolo 15, non un problema di ruolo dell'area di lavoro.

Il nome dell'azienda è obbligatorio. / Inserisci un breve titolo per questa opportunità. / Inserisci il titolo della promessa.
: Un campo obbligatorio è vuoto — il controllo nominato è quello da correggere; nient'altro blocca il salvataggio. Anche le perdite vogliono la loro **Motivo della perdita**.

Aggiungi una breve motivazione (almeno 3 caratteri).
: Le risoluzioni di conflitto e le azioni GDPR richiedono una motivazione scritta (capitolo 11); una frase onesta basta.

Opportunità assegnata. / Qualcun altro ha già gestito questo messaggio. Ricarica assegnazione e riprova.
: Due persone hanno premuto **Lo prendo** o triaggiato la stessa mail; il registro ha già deciso — ricaricate e prendete un'altra riga (capitoli 3 e 10).

Esiste già un'azienda con questo indirizzo breve. Aprilo invece di creare un duplicato.
: Lo slug è preso. Aprite il record esistente — lo slug è permanente, quindi l'app lo protegge invece di biforcarlo (capitolo 5).

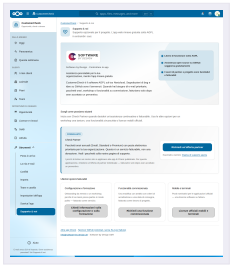
Per inviare dalla casella di posta condivisa è necessaria una chiave di idempotenza valida.
: L'invio dalla casella di squadra è stato ritentato senza la sua chiave — rinviate dal dialogo invece di ripetere la richiesta a mano (capitolo 10).

Nessuna compagnia / opportunità / accordo
: Stati vuoti letterali: create il primo record o eseguite **Importa** (capitolo 12); l'app non riempie mai le liste di esempi.

Tutto chiaro
: Non un errore — **Oggi** che riporta che tutte le code sono lavorate (capitolo 3).

Soldi non mostra niente per un account con fatture
: Il collegamento all'app sorella manca o InvoiceCheck non è installato — CustomerCheck non fabbrica mai zeri (capitolo 8).

Team / Importa / Impostazioni dell'app mancano dal menu
: Il ruolo, non un bug: **Solo lettura** nasconde le superfici di scrittura, i non-admin nascondono **Impostazioni dell'app** (capitoli 1 e 15).



18.2 FAQ — l'indice «come faccio a...?»

...entrare affatto nell'app?
Problema di portone — capitolo 15; il proprietario della lista sta sotto **Impostazioni dell'app** → **Accesso**.

...iniziare la mia mattina?
Le code di **Oggi** prima, poi i buchi di **Panoramica** — capitoli 3 e 4.

...annotare una chiamata cliente?
Sull'azienda o sotto **Attività** — capitolo 9.

...spingere avanti un'opportunità?
Trascinate su **Bacheca** o modificate la fase — capitolo 7; le fasi terminali restano chiuse.

...gestire un cliente che se ne va?
Archivio nel caso normale, **Cancella (GDPR)** su richiesta di cancellazione — capitolo 6.

...coprire un collega in vacanza?
OOO sul tabellone **Team**, non riassegnazione — capitolo 11.

...avere CustomerCheck sul telefono?
Scarica l'app più un posto CUC2 — capitolo 16.

...sistemare un'azienda duplicata?
Unisciti a... sul duplicato — capitolo 6.

...rinnovare una licenza in tempo?
Affidatevi ai promemoria 60/30/7/0/+7 o controllate la coda — capitolo 8.

...segnalare un problema?
Aiuto nel piè di navigazione, o **Supporto & noi** — il link allega versione dell'app e pagina, mai i vostri dati.

18.3 Non bug — design deliberato

- **Nessun commutatore di organizzazione.** La versione 1.6.x tiene un registro per istanza; un secondo registro è una seconda installazione.
- **Promesse settimanali ≠ promesse ai clienti.** Il tabellone traccia gli impegni interni; gli impegni con i clienti vivono sul record (capitolo 4).
- **La posta personale resta privata.** **La mia e-mail** alimenta l'associazione, non la pubblicazione (capitolo 10).
- **CUC2 limita solo il telefono.** L'app web non ha bisogno di un posto e resta AGPL (capitolo 16).

19 Glossario

Termini di dominio che un nuovo lettore incontra in CustomerCheck e in questo manuale. Le etichette UI sono tradotte nell'app stessa — questa lista spiega i concetti dietro.

Vista 360°
: la pagina aziendale: intestazione più le cinque schede che tengono tutto ciò che si sa di un account (capitolo 6).

Proprietario dell'account
: il membro responsabile di un'azienda; impostato alla creazione, spostabile via **Assegnazione** — guida **I miei clienti** e il routing delle code.

Lista di ammissione
: la lista di utenti e gruppi che passa il portone in modalità ristretta (capitolo 15).

Portone dell'app
: lo strato di accesso che decide se potete aprire CustomerCheck affatto — indipendente dal vostro ruolo dell'area di lavoro.

Presa
: prendere un'opportunità senza proprietario con **Lo prendo**; la proprietà si sposta nello stesso clic.

Copertura
: freschezza del contatto per account — un'azienda toccata di recente è coperta, una trascurata deriva nella lista dei buchi di **Panoramica**.

CUC2
: il prefisso licenza per i posti companion; limita l'app Android, mai il web (capitolo 16).

Fail-closed
: la risposta del portone alla modalità ristretta con lista vuota: nessuno tranne gli admin dell'app entra (capitolo 15).

Chiave di idempotenza
: il token che rende innocuo un invio ritentato — la stessa mail non può mai uscire due volte dalla casella condivisa.

MAP
: piano d'azione reciproco — il piano account a lungo termine sotto **Piani**; i piani stagnanti compaiono su **Oggi**.

OOO
: out of office: copertura di supplente senza trasferimento di proprietà (capitolo 11).

Outbox
: la coda offline della companion — voci salvate-ora-sincronizzate-dopo che vengono ripetute una volta al ritorno della connettività.

Pipeline
: la scala fissa delle opportunità **Lead** → **Contattato** → **Preventivo inviato** → **Negoziazione** → **Vinta** / **Persa**.

Promessa (settimanale)
: un impegno interno su **Questa settimana** con prova alla chiusura — non una promessa a un cliente.

Posta collegata
: un messaggio che il motore lega a un'azienda o persona senza visibilità di team finché lo assegnate.

Sequenza
: i passi di lista di controllo attaccati a una scheda opportunità da un modello di **Liste di controllo**.

Promemoria di riferimento
: un promemoria di rinnovo che scatta una volta per data di riferimento, così la cadenza 60/30/7/0/+7 non fa mai spam.

Slug
: l'indirizzo breve permanente dell'azienda — scelto alla creazione, immutabile dopo.

20 Catalogo — ogni superficie a colpo d'occhio

Ogni schermata dell'app, il suo percorso di menu e il capitolo che la spiega. Segnate questa pagina quando sapete dove siete ma non a cosa serve la schermata.

Superficie	Cosa fa	Capitolo
Oggi	code quotidiane — opportunità, posta, promesse, rinnovi, conflitti	3
Panoramica	salute del registro: copertura, opportunità bloccate, orizzonte rinnovi	4
Questa settimana	promesse settimanali proprie e la revisione	4
I miei clienti	i vostri account posseduti e i buchi di copertura	9
Aziende	il registro completo: ricerca, filtri, archivio, crea	5
Azienda 360°	un account: intestazione, cinque schede, unione/archivio/GDPR	6
Piani	piani account (MAP): obiettivi, salute, prossimi passi	9
Team	righe membri, copertura OOO, riassegnazione, escalation	11
Opportunità	la pipeline come tabella o bacheca, prese, ragioni di perdita	7
Licenze e rinnovi	accordi, codici prodotto, cadenza promemoria	8
Soldi	fatture contabilizzate e cassa scaduta (modello di lettura)	8
Attività	chiamate, mail, riunioni, note con proprietario e scadenza	9
Posta in arrivo	posta personale + condivisa, assegnazione e triage	10
Triage di posta	il tabellone dei non associati per i giorni di accumulo	10
Conflitti	modifiche parallele in attesa di una decisione motivata	11
Importa	CSV/JSON/nomi e fonti delle app sorelle con anteprima	12
La mia e-mail	la vostra connessione casella privata	13
Preferenze	default per utente (tabella/bacheca e altro)	13
Integrazioni	collegamenti calendari, attività e file	13
Team e casella	membri, ruoli, casella condivisa, politica di invio	13
Liste di controllo	modelli di passi per le opportunità	13
Fonti di assegnazione	fonti di revisione e posta, consapevole GDPR	13
Impostazioni dell'app	modalità portone, lista, admin	15, 14
→ **Accesso**		
Impostazioni dell'app	job rinnovi/digest e ultime esecuzioni	14
→ **Remines**		
Impostazioni dell'app	feed ICS e token webhook	14
→ **Feed**		
Impostazioni dell'app	posti companion CUC2	14
→ **Licenza**		
Impostazioni dell'app	codici prodotto per gli accordi	14
→ **Catalogo**		
Impostazioni dell'app	infrastruttura mail dell'istanza	14
→ **OAuth mail**		
Scarica l'app	percorso installazione companion e stato posto	16
Supporto & noi	aiuto, segnalare problema, sostegno al progetto	18
Accesso negato	la pagina di blocco fuori lista	15

Se una superficie di questa tabella manca dal vostro menu, la risposta è quasi sempre ruolo o portone — i capitoli 1 e 15 lo risolvono in due minuti.

Informazioni su Software by Design

Software by Design sviluppa app Nextcloud per dati self-hosted. UI web gratuite (AGPL); companion con licenza.
Sito: https://nextcloud.software-by-design.de/ **Partner:** mailto:info@software-by-design.de
Bug/idee: `dev@software-by-design.de`

Supporto e contributi

CustomerCheck resta gratis in AGPL. In **Supporto & noi**: partner, avvio, sponsoring.
Check Partner: https://nextcloud.software-by-design.de/support/
Sponsors: https://github.com/sponsors/aSoftwareByDesignRepository
Nessuna consulenza legale/fiscale.

Indice analitico

Accessibilità, 19
Accesso, 17
Accesso al sistema, 2
Accesso negato, 17
Accordo, 9
Aggiungi azienda, 6
Amministratore dell'app, 2
Amministrazione, 16
Archivio, 6
Assegnare, 10
Assegnazione, 12
Assegnazione mail, 11
Assente, 12
Attività, 10
Aziende, 5
Buco di copertura, 11
casella di posta condivisa, 12
Casella di squadra, 11
Cassa, 10
Catalogo, 23
Chiamata, 10
Coda, 3
Codici prodotto, 9
Come faccio, 21
Companion, 18
Conflitti, 12
Contatto primario, 7
Contrasto, 19
Controllo accessi, 16
Copertura, 4
CSV, 13
CUC2, 18
Denaro, 9
Duplicati, 13
Errori, 20
Escalation, 12
Esporta, 7
Fail-closed, 17
FAQ, 20
Fasi, 8
Fatture e file, 7
Feed, 16
Fonti di assegnazione, 15
GDPR, 7
Glossario, 21
I miei clienti, 10
Importa, 13
Impostazioni, 14
Impostazioni dell'app, 16
Indice, 23
InvoiceCheck, 10
La mia e-mail, 14
Matrice dei permessi, 1
Mobile, 18
Modifica, 7
Movimento ridotto, 19
Navigazione, 2
Navigazione da tastiera, 19
Negoziazione, 8
Nuova opportunità, 8
Offline, 18
Oggi, 3
OOO, 12
Opportunità, 8
Outbox, 18
Pagina aziendale, 6
Panoramica, 4
Permessi, 1
Persa, 8
Persone, 7
Piani, 10
Piano account, 11
Pipeline, 8
Posta in arrivo, 11
Preferenze, 14
Presa, 9
Previsione, 8
Primi passi, 2
Promemoria, 16
Promesse, 4
Proprietario dell'account, 6
Può gestire il team, 1
Può modificare, 1
Questa settimana, 4
Registro, 5
Revisione delle promesse, 5
Ricerca, 6
Rinnovi, 9
Risoluzione
  accesso, 17
Risoluzione dei conflitti, 13
Risoluzione dei problemi, 20
Rivendicazione, 4
Ruoli, 1
Scaduto, 4
Screen reader, 19
Sequenza, 9
Slug, 6
Solo lettura, 1
Tastiera, 19
Team, 12
Team e casella, 15
Token, 16
Triage di posta, 11