

# Muyu CRM – UX Experience Document

## 1. Introducción

Muyu CRM es una plataforma de gestión de relaciones con clientes (CRM) orientada a instituciones educativas, con funcionalidades diferenciadas para los roles de Administrador y Comercial (Ventas). Este documento describe la experiencia de usuario (UX) para ambos roles, detallando los procesos clave y el flujo de trabajo en la plataforma.

## 2. Acceso y Autenticación

### Proceso de Login

- El usuario accede a la plataforma y se le presenta una pantalla de login.
- Debe ingresar su usuario y contraseña.
- Si las credenciales son correctas, se genera un token JWT y se inicia la sesión.
- El sistema muestra el rol asignado y redirige al dashboard correspondiente.

### Registro de Usuarios

- Solo los administradores pueden crear usuarios con cualquier rol.
- Los usuarios pueden registrarse como "sales" o "support" desde la pantalla de registro, pero no como "admin".

## 3. Experiencia como Administrador

### 3.1. Dashboard Principal

- Acceso completo a todas las funcionalidades del CRM.
- Navegación por pestañas:
  - Panel Admin (Kanban)
  - Registrar Institución
  - Buscar/Editar
  - Dashboard de Métricas
  - Tareas & Alertas
  - Gestión de Usuarios
  - Sidebar
- Filtros rápidos por etapa, medio, país y ciudad.
- Información del usuario actual y botón de logout.

## 3.2. Panel Admin (Kanban)

- Visualización de instituciones organizadas por etapa del pipeline (En cola, En Proceso, Ganado, No interesado).
- Paginación avanzada: por páginas, incremental o ver todas.
- Métricas rápidas por etapa.
- Acceso a detalles y edición completa de cada institución:
- Información básica
- Pipeline y seguimiento
- Gestión de tareas asociadas
- Información de contrato
- Acciones
- Editar cualquier campo de la institución.
- Crear, editar y eliminar tareas asociadas.
- Asignar responsables comerciales.
- Navegación rápida entre etapas y páginas.

## 3.3. Registrar Institución

- Formulario detallado para registrar una nueva institución.
- Validación de campos obligatorios (nombre, rector, contraparte, etc.).
- Selección de responsables comerciales activos.
- Sección de contrato y observaciones.
- Carga masiva: permite subir un archivo Excel/CSV con múltiples instituciones.
- Descarga de plantilla con ejemplos.
- Vista previa y validación de datos antes de importar.
- Asignación de valores por defecto para campos faltantes.

## 3.4. Buscar / Editar

- Búsqueda avanzada de instituciones por nombre u otros filtros.
- Edición rápida de datos.
- Creación de tareas directamente desde la vista de edición.

## 3.5. Dashboard de Métricas

- Visualización de métricas clave:
- Total de instituciones
- Distribución por etapa
- Medios de contacto más usados
- Tiempo promedio en pipeline
- Valor potencial acumulado
- Gráficos interactivos (Altair).

## 3.6. Tareas & Alertas

- Panel de tareas automatizadas y manuales.

- Visualización de tareas por institución, vencimiento, responsable, etc.
- Marcar tareas como completadas o eliminarlas.
- Alertas automáticas para leads sin contacto > 7 días.
- Alertas de cambios de descripción.
- Botones para limpiar alertas y refrescar panel.

### 3.7. Gestión de Usuarios

- CRUD completo de usuarios:
- Ver lista de usuarios con métricas y filtros por rol/estado.
- Crear nuevos usuarios (cualquier rol).
- Modificar datos, roles y estado activo/inactivo.
- Eliminar usuarios (excepto admin principal).
- Acciones rápidas para activar/desactivar usuarios.

## 4. Experiencia como Comercial (Ventas)

### 4.1. Dashboard de Ventas

- Acceso restringido a funcionalidades de ventas.
- Navegación por pestañas:
- Mis Instituciones
- Mis Tareas
- Mi Dashboard
- Sidebar
- Filtros rápidos y logout.
- Información del usuario.

### 4.2. Mis Instituciones

- Visualización de instituciones asignadas al usuario.
- Edición limitada de datos (según permisos).
- Actualización de observaciones y pipeline.
- Comunicación directa con clientes:
- Envío de emails (requiere configuración de credenciales).
- Generación de mensajes de WhatsApp.
- 4.3. Mis Tareas
- Listado de tareas asignadas al usuario.
- Marcar tareas como completadas.
- Visualización de detalles: título, institución, vencimiento, notas.
- Creación de nuevas tareas (según permisos).

### 4.4. Mi Dashboard

- Métricas personales de desempeño:
- Número de instituciones gestionadas

- Tareas completadas/pendientes
- Valor potencial gestionado
- Gráficos y reportes personalizados.

## 5. Funcionalidades Avanzadas (a implementar post MVP)

### 5.1. Content Manager

- Asistente basado en OpenAI para generación de contenidos y mensajes.
- Requiere ingresar API Key en la barra lateral.
- Respuestas personalizadas para estrategias de comunicación.

### 5.2. PDF Viewer

- Permite cargar PDFs y hacer preguntas sobre su contenido.
- Procesamiento y vectorización del texto.
- Chat conversacional con el documento.

### 5.3. CRM Inteligente

- Carga de archivos tabulares (CSV, Excel, JSON, Parquet).
- Chat inteligente sobre los datos cargados.
- Envío masivo de emails a prospectos desde el asistente..

## 6. Resumen de Procesos Clave

### Administrador

- Login → Dashboard Admin
- Registrar institución (manual o masiva)
- Gestionar pipeline (Kanban)
- Crear/editar/eliminar tareas
- Gestionar usuarios (alta, baja, modificación, activación)
- Visualizar métricas y reportes
- Gestionar alertas y tareas automatizadas
- Utilizar módulos avanzados (Content Manager, PDF Viewer, CRM Inteligente)

### Comercial (Ventas)

- Login → Dashboard Ventas
- Ver instituciones asignadas
- Actualizar pipeline y observaciones
- Comunicación con clientes (email, WhatsApp)

- Gestionar tareas personales
- Visualizar métricas personales
- Utilizar módulos avanzados (según permisos)