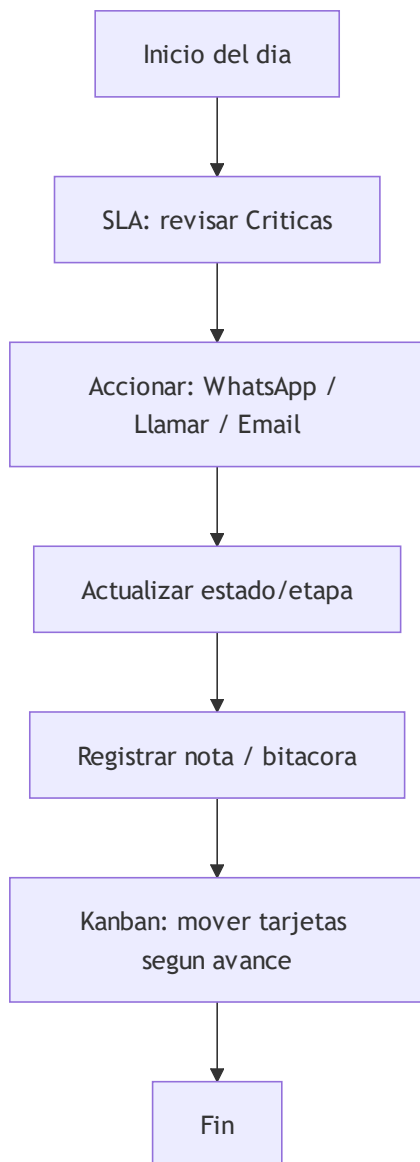




## **Botz - Procesos (CRM / Kanban / SLA)**

---

**Flujo operativo diario (asesor)**



## CRM

- Lista de leads: busqueda, filtros, edicion rapida.
- Detalle del lead: datos, acciones, historial (bitacora), analisis.
- Asignacion: admin asigna asesor; asesor ve solo lo suyo.

## Kanban

- Etapas configurables.
- Drag & drop actualiza status y updated\_at.
- Rol asesor: solo tarjetas asignadas.

## SLA

- Se calcula desde updated\_at/created\_at + regla por etapa.

- Columnas: Criticas, Por vencer, Observacion.
- Acciones sugeridas: guian el proximo paso.

## **Bitacora**

- Cualquier accion relevante debe escribir evento en lead\_logs.
- Objetivo: trazabilidad y auditoria.

## **Reglas recomendadas**

- NUEVO: respuesta inmediata (minutos).
- CONTACTADO: seguimiento en horas.
- DOCUMENTACION: control de pendientes.