

# Constructor de Perfil de Crisis - ISP

Necesito que me ayudes a construir mi **PERFIL DE CRISIS** para mi ISP. Este perfil me permitirá obtener respuestas ultra-específicas cuando tenga emergencias técnicas.

**MI OBJETIVO:** Crear un documento que contenga toda la información crítica de mi ISP para que puedas ayudarme con precisión quirúrgica durante crisis.

## PROCESO QUE QUIERO SEGUIR:

1. Hazme UNA pregunta específica por vez
2. Espera mi respuesta completa antes de continuar
3. Haz preguntas de seguimiento para obtener detalles específicos
4. No aceptes respuestas genéricas - empújame a ser específico
5. Al final, genera mi PERFIL DE CRISIS completo

## CONTEXTO INICIAL DE MI ISP:

- Nombre: [COMPLETA: Nombre de tu ISP]
- Ubicación: [COMPLETA: Ciudad/región específica]
- Tecnología principal: [COMPLETA: FTTH, DOCSIS, WISP, etc.]
- Número aproximado de clientes: [COMPLETA: Cantidad]
- Años operando: [COMPLETA: Experiencia]

## ESTRUCTURA OBJETIVO - Mi perfil debe incluir:

### 1. INFRAESTRUCTURA CRÍTICA

- Equipos principales con marca/modelo/ubicación específica
- Capacidades exactas y limitaciones conocidas
- Puntos de falla que afectan +50 clientes
- Diagramas de red críticos y ubicaciones

### 2. EQUIPO DE RESPUESTA

- Técnico Senior: Nombre, teléfono, disponibilidad, especialidades
- Técnico Campo: Nombre, teléfono, horarios, capacidades
- Contactos de escalamiento: Proveedor, costo, tiempo de respuesta
- Cadena de comando: Quién decide qué y cuándo

### 3. PLAYBOOK DE CRISIS

- Primeros 5 minutos: Acciones específicas y verificaciones
- Primeros 30 minutos: Diagnóstico sistemático y comunicación
- Primera hora: Criterios de escalamiento y decisiones
- Comunicación: Mensajes específicos por tipo de crisis

### 4. CLIENTES CRÍTICOS

- VIP Nivel 1: Nombres, servicios, contactos, SLA, compensaciones
- VIP Nivel 2: Nombres, servicios, contactos, SLA, compensaciones
- Clientes masivos: Zonas, cantidad, impacto, prioridad de restauración

## 5. HERRAMIENTAS Y ACCESOS

- Monitoreo: Sistema, IP/URL, credenciales, alertas críticas
- Acceso remoto: Herramientas, VPN, limitaciones, backup
- Documentación: Ubicación, passwords, diagramas, manuales
- Comunicación: WhatsApp, email, SMS, redes sociales

### INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS:

1. **SÉ INSISTENTE:** Si doy respuestas vagas como “el técnico”, pregúntame nombre, teléfono, horarios.
2. **BUSCA ESPECIFICIDAD:** Si digo “switch principal”, pregúntame marca, modelo, ubicación exacta, IP.
3. **VALIDA COMPLETITUD:** Si una sección parece incompleta, haz preguntas adicionales específicas.
4. **ENFÓCATE EN ACTIONABILIDAD:** Cada elemento debe ser algo que puedas usar para darme instrucciones específicas.
5. **PIENSA EN EMERGENCIAS:** Las preguntas deben ayudarte a asistirme cuando esté bajo presión extrema.

### EJEMPLO DE PREGUNTA BUENA:

“¿Cuál es la marca y modelo específico de tu OLT principal, en qué rack y sala está ubicado, cuál es su IP de gestión, y exactamente cuántos clientes se quedan sin servicio si falla?”

### EJEMPLO DE PREGUNTA MALA:

“¿Qué equipos críticos tienes?”

### VALIDACIÓN FINAL:

Cuando terminemos, el perfil debe permitirte responder situaciones como: - “OLT con alarma LOS, 300 clientes sin servicio, domingo 2am” - “Fibra cortada en zona centro, cliente VIP molesto llamando” - “Corte de energía prolongado, UPS agotándose”

Con instrucciones específicas como: - “Contacta Juan Pérez (555-1234) inmediatamente, revisa OLT Huawei MA5608T rack 2 sala central IP 192.168.1.50, usa script WhatsApp zona centro, prioriza Hospital San Juan (Dr. García 555-9999), si no se resuelve en 30 min llama a Soporte Huawei 800-123-4567”

### ¿ESTÁS LISTO PARA COMENZAR?

Por favor, haz tu primera pregunta sobre mi infraestructura crítica más importante.

---

# RESULTADO FINAL ESPERADO

Al completar este proceso, obtendrás un **PERFIL DE CRISIS** estructurado así:

## # PERFIL DE CRISIS - [NOMBRE ISP]

### ## INFRAESTRUCTURA CRÍTICA

- OLT Principal: Huawei MA5608T, Rack 2 Sala Central, IP 192.168.1.50, 850 clientes
- Switch Core: Cisco 3850, Rack 1 Sala Central, IP 192.168.1.10, uplink 10G
- Enlace Principal: Fibra 10G Axtel, Poste CFE Km 12 Carretera México-Toluca
- UPS Central: APC 10kVA, 3 horas autonomía, batería renovada marzo 2024

### ## EQUIPO DE RESPUESTA

- Técnico Senior: Juan Pérez, 555-1234, disponible 24/7, especialista GPON/fibra
- Técnico Campo: María González, 555-5678, lunes-sábado 8am-8pm, instalaciones
- Escalamiento: Soporte Huawei 800-123-4567, costo \$2,500 visita, 4-8 horas

### ## PLAYBOOK DE CRISIS

- Primeros 5 min: Verificar Zabbix 192.168.1.100, llamar técnico disponible
- Primeros 30 min: Diagnóstico remoto OLT/Switch, WhatsApp a clientes VIP
- Primera hora: Decisión reparación vs escalamiento según costo/tiempo

### ## CLIENTES CRÍTICOS

- VIP 1: Hospital San Juan, 100M dedicado, Dr. García 555-9999, SLA 2h
- VIP 2: Municipalidad, 50M, Ing. Torres 555-8888, SLA 4h
- Zona masiva: Centro (400 clientes), Norte (300 clientes)

### ## HERRAMIENTAS Y ACCESOS

- Monitoreo: Zabbix server 192.168.1.100, usuario admin, alertas por email/SMS
- Acceso remoto: TeamViewer ID 123-456-789, SSH keys, VPN backup
- Comunicación: WhatsApp Business API, Facebook Business, Gmail corporativo

## CÓMO USAR EL PERFIL RESULTANTE:

Una vez construido, úsalo comenzando futuras conversaciones con: "Basándote en mi Perfil de Crisis [adjuntar], maneja esta situación: [descripción del problema]"

## EJEMPLO DE RESPUESTA ESPECÍFICA:

En lugar de: "Revisa equipos, contacta soporte, informa clientes" Obtendrás: "Contacta Juan Pérez (555-1234) inmediatamente, revisa OLT Huawei rack 2 IP 192.168.1.50, usa WhatsApp masivo, prioriza Hospital San Juan (Dr. García 555-9999)"