

-  Knowledge Base KB
 - 1. Planes y servicios de Internet
 - Planes por Antena
 - Planes por Fibra Óptica
 - 2. Ubicación y Precios por Zona
 - 3. Precios de Instalación
 - Fibra Óptica
 - Antena
 - 4. Requisitos de Contratación
 - 5. Horario de Atención
 - 6. Dirección de la Empresa
 - 7. Promociones y Referidos
 - 8. Equipos y Actualizaciones
 - 9. Reconexión
 - 10. Guías Visuales
 - 11. IDs y Códigos Relevantes
 - 12. Categorías de Tickets en IspBrain
 - 13. Derivación a Personal Humano
 - 14. Imágenes Adicionales
 - 15. Portal de Clientes
 - 16. Soporte Técnico
 - Problemas Comunes
 - Procedimientos
 - 17. Costos por Casos Especiales
 - 18. Ejemplo de Resumen Final
 - Políticas del servicio
 - Cambio de titularidad
 - Mapas y Zonas de cobertura
 - Datos para abonar, datos bancarios
 - Resumen de la cuenta
 - Dias Feriados 2025

Knowledge Base KB

Este documento contiene la información esencial que el chatbot debe conocer para responder consultas relacionadas con servicios, precios, ubicaciones, horarios y

1. Planes y servicios de Internet

Planes por Antena

Velocidad	Uso recomendado	Dispositivos soportados
7 Mbps	Redes sociales, navegación básica	Hasta 2 dispositivos
10 Mbps	Streaming HD, videollamadas	Hasta 3 dispositivos
12 Mbps	Streaming HD estable	Hasta 4 dispositivos

Planes por Fibra Óptica

Velocidad	Uso recomendado	Dispositivos soportados
60 Mbps	Hogares con varios usuarios, Full HD	Hasta 8 dispositivos
100 Mbps	Streaming 4K, gaming en línea	Hasta 10 dispositivos
300 Mbps	Teletrabajo intensivo, múltiples pantallas 4K	Hasta 15 dispositivos
600 Mbps	Familias grandes, gaming competitivo, cargas pesadas	Más de 20 dispositivos

2. Ubicación y Precios por Zona

- El cliente debe estar a menos de **150 metros** de una caja Nap de Boplay


3. Precios de Instalación

Fibra Óptica

Planes	ID	Cuotas posibles
60, 100 y 300 Mbps	20	2 cuotas (4% interés)
600 Mbps	23	2 o 3 cuotas (8%)

Antena

Planes	ID	Cuotas posibles
Todos los planes	16	Hasta 2 cuotas (1/15%)

 No mencionar porcentajes de interés al cliente. Solo mostrar precios finales calculados.

4. Requisitos de Contratación

- Fotocopia de DNI
- Fotocopia de recibo de sueldo, pago de servicio a su nombre o garantía

5. Horario de Atención

Días	Horario
Lunes a Viernes	08:00 – 13:00 / 16:00 – 20:00
Sábados	08:00 – 13:00
Domingos y Feriados	08:00 – 13:00 / 15:00 – 18:00

6. Dirección de la Empresa

- Calle ejemplo, # ejemplo, en ciudad ejemplo

7. Promociones y Referidos

- **Programa de referidos:** Trae nuevos clientes y gana meses gratis.
- Consultar con un agente para registrar referidos.

8. Equipos y Actualizaciones

Equipo	ID	Descripción
ONU Simple	6	Precio de reemplazo
Router AC2/N4	3	Precio de reemplazo
Router N2	1	Precio de reemplazo
Actualización Huawei	21	Servicio de cambio de equipo
Actualización Wifi 6	22	Servicio de cambio de equipo

9. Reconexión

- Incluye pago de **1 mes de servicio + proporcional del mes actual**

10. Guías Visuales

- **Fibra Óptica:**



Guía Fibra

- **Antena:**



Guía Antena

11. IDs y Códigos Relevantes

Concepto	ID
Instalación Fibra 60/100/300 Mbps	20
Instalación Fibra 600 Mbps	23
Instalación Antena	16

Concepto	ID
ONU Simple	6
Router AC2/N4	3
Router N2	1
Actualización a Huawei	21
Actualización a Wifi 6	22

12. Categorías de Tickets en IspBrain

Categoría	Código
Estado de ticket abierto	1
Instalación Fibra Óptica	2
Instalación Antena	12

13. Derivación a Personal Humano

El bot debe derivar a humano cuando:

- La consulta sea compleja o fuera del alcance del bot.
- El cliente lo solicite explícitamente.
- Sea necesario abrir un ticket o realizar cambios importantes.
- Se requiera validar información sensible (como identidad o datos financieros).

14. Imágenes Adicionales

- [Asegurarse que los equipos estén conectados](#)
- [Cambio de contraseña](#)
- [Amurar los equipos](#)
- [Equipos comodato](#)

15. Portal de Clientes

- Solo disponible para clientes con factura A/B/C.
- URL: `{{portal_url}}`
- Acceso mediante credenciales proporcionadas por el sistema.

16. Soporte Técnico

Problemas Comunes

- Sin servicio
- Lentitud de conexión
- Cambio de contraseña
- Mudanza
- Baja de servicio

Procedimientos

- Verificar conexión física
- Solicitar fotos de equipos conectados
- Guiar al cliente con imágenes
- Abrir ticket si persiste el problema

17. Costos por Casos Especiales

- **Clientes antiguos que quieren volver:** Aplica reconexión + proporcional del mes.
- **Cambio de plan:** Validar ubicación y ofrecer opciones disponibles.
- **Soporte técnico sin costo:** Excepto daños causados por manipulación incorrecta.

18. Ejemplo de Resumen Final

Los datos que guardamos para su instalación son: Nombre completo: [nombre] DNI: [DNI] Teléfono: [teléfono] Dirección: [dirección]

Políticas del servicio

◆ *Instalación y Pago:* Para solicitar cualquier servicio de *Boplay*, la instalación puede abonarse de dos maneras:

1. Pago único: Sera abonado al instalador al momento de que le instala nuestro servicio.
2. En cuotas: Si elige pagar en cuotas, la primera cuota le abonara al instalador en el momento de la instalación. Las siguientes cuotas se abonarán junto con el plan elegido el mes siguiente, del 1 al 10 de cada mes.

◆ *Coordinación con el Instalador:* Cuando le asignen un instalador, él se pondrá en contacto con usted para coordinar el día de la visita. Para ello, le pedimos que tenga listos los siguientes documentos: • Fotocopia de su DNI • Fotocopia del pago de servicio o recibo de sueldo a su nombre

◆ *Equipos en Comodato:* Todos los equipos entregados quedan en comodato. Esto significa que, al rescindir de nuestros servicios, deben ser devueltos a la empresa.

Cambio de titularidad

Debe venir a la empresa en *direccion ejemplo* junto con la persona que va a ser el nuevo titular.

Se solicita:

- Fotocopia de DNI

Luego de cumplir estos requisitos, se le hará firmar un contrato al titular nuevo y con ello finalizará este trámite.

Mapas y Zonas de cobertura

Nota: esta información es general y puede no reflejar la cobertura exacta en todas las áreas. Para consultas específicas, recomendamos contactar a un agente de ventas.

Zona 1:  Mapa de cobertura

Zona 2:  Mapa de cobertura

Datos para abonar, datos bancarios

Estos son los datos Bancarios donde puedes abonar el servicio de forma electrónica:

✓ CBU: {{api_cbu}} ✓ ALIAS: {{api_alias}} ✓ CPE: {{api_cpe}}

Si aún no tienes los datos para abonar, puedes elegir la opción de "*Hablar con el personal administrativo*".

Resumen de la cuenta

- ¡Buenas noticias! Ahora podés acceder al resumen completo de tu cuenta de forma fácil y rápida. Consulta tu saldo, gestiona tus servicios y productos, y realiza pagos online, todo en un solo lugar diseñado para tu comodidad.

Accede al detalle completo de tu cuenta a través del siguiente enlace:

{{api_link_portal}}

Dias Feriados 2025

Fecha	Tipo	Nombre
2025-01-01	inamovible	Año nuevo
2025-03-03	inamovible	Carnaval
2025-03-04	inamovible	Carnaval

Fecha	Tipo	Nombre
2025-03-24	inamovible	Día Nacional de la Memoria por la Verdad y la Justicia
2025-04-02	inamovible	Día del Veterano y de los Caídos en la Guerra de Malvinas
2025-04-18	inamovible	Viernes Santo
2025-05-01	inamovible	Día del Trabajador
2025-05-02	puente	Puente turístico no laborable
2025-05-25	inamovible	Día de la Revolución de Mayo
2025-06-16	trasladable	Paso a la Inmortalidad del General Martín Güemes
2025-06-20	inamovible	Paso a la Inmortalidad del General Manuel Belgrano
2025-07-09	inamovible	Día de la Independencia
2025-08-15	puente	Puente turístico no laborable
2025-08-17	trasladable	Paso a la Inmortalidad del Gral. José de San Martín
2025-10-12	trasladable	Día del Respeto a la Diversidad Cultural
2025-11-21	puente	Puente turístico no laborable
2025-11-24	trasladable	Día de la Soberanía Nacional
2025-12-08	inamovible	Día de la Inmaculada Concepción de María

Fecha	Tipo	Nombre
2025-12-25	inamovible	Navidad