

-  Knowledge Base KB - Geo
  - 1.  Planes de Internet
    - Planes por Antena
    - Planes por Fibra Óptica
  - 2.  Ubicación y Precios por Zona
    - Troncales Especiales
  - 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.  Casos Especiales
  - 18.  Ejemplo de Resumen Final

## Knowledge Base KB - Geo

---

Este documento contiene la información esencial que el chatbot debe conocer para responder consultas relacionadas con servicios, precios, ubicaciones, horarios y promociones de Geo S.A.

### 1. Planes 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 Geo S.A.
- Se utiliza la **fórmula de Haversine** para calcular distancia entre dos puntos geográficos.
- Radio terrestre: **6378 km (radio ecuatorial)**

# Troncales Especiales

- **Troncal N11:**
  - Planes disponibles: 10 Mbps, 15 Mbps, 30 Mbps
  - ID de planes: 19, 20, 21
- **Troncal N13 (carpeta “No tiene 600 mbps”):**

- Planes disponibles: 60 Mbps, 100 Mbps
- ID de planes: 9/13 (60), 5 (100)


### 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

---

- **García Merou 127, Resistencia, Chaco**
- [Geo Conexiones - Google Maps](#)

## 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:

# CORRECTA CONEXION DE CABLES EN EQUIPOS DE INTERNET

Es importante tener en cuenta esto antes de realizar cualquier tipo de reclamo

## INTERNET POR FIBRA OPTICA

1

Corrobore que sus equipos estén conectados a su red eléctrica y que esta este funcionando

2

Asegúrese de que el conector verde que viene de afuera de su domicilio este bien enchufado a la ONU

3

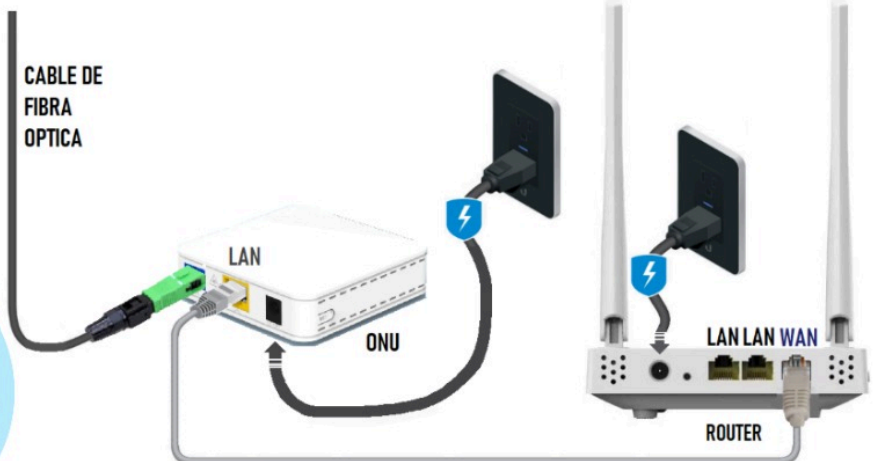
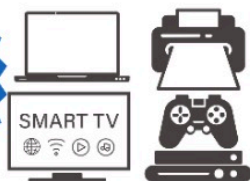
Verifique siempre de que el cable que esta conectado en el **puerto LAN** de la ONU vaya conectado al **puerto WAN** del ROUTER

4



RECUERDE: El consejo mas importante y la forma mas segura para que sus equipos estén bien conectados es **NO MANIPULARLOS** una vez instalados en su domicilio

En los **puerto LAN** del Router puede conectar sus dispositivos mediante cable UTP (cable ethernet)



De no estar correctamente conectados los equipos en su domicilio pueden ocurrir varias cosas:

1. **No tendría conexión a internet**
2. **Tendrá que esperar la visita técnica por un problema que puede ser rápidamente resuelto**
3. **Demoraría la visita técnica para todo aquel que reclame después que usted**
4. **La visita técnica puede tener costo para usted**

• Antena:

# CORRECTA CONEXION DE CABLES EN EQUIPOS DE INTERNET

Es importante tener en cuenta esto antes de realizar cualquier tipo de reclamo

## INTERNET POR ANTENA

1

Corrobore que sus equipos estén conectados a su red eléctrica y que esta este funcionando

2

Asegúrese de que el cable que viene de afuera de su domicilio este conectado al puerto POE (o gigabit data + power)

3

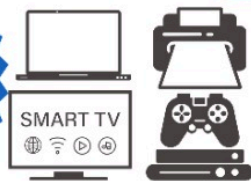
Verifique siempre de que el cable que esta conectado en el **puerto LAN** del POE (o puerto gigabit data) vaya conectado al **puerto WAN** del ROUTER

4



RECUERDE: El consejo mas importante y la forma mas segura para que sus equipos estén bien conectados es **NO MANIPULARLOS** una vez instalados en su domicilio

En los **puerto LAN** del Router puede conectar sus dispositivos mediante cable UTP (cable ethernet)



De no estar correctamente conectados los equipos en su domicilio pueden ocurrir varias cosas:

1. **No tendría conexión a internet**
2. **Tendrá que esperar la visita técnica por un problema que puede ser rápidamente resuelto**
3. **Demoraría la visita técnica para todo aquel que reclame después que usted**
4. **La visita técnica puede tener costo para usted**

## 11. 📁 IDs y Códigos Relevantes



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

// TODO: Cálculo de chunks: 200 size, 20 overlap