

CATÁLOGO DE SERVICIOS – Brubal

Este es un ejemplo real del tipo de catálogo que puedes subir aquí. No hace falta que tenga ningún formato especial: basta con que describa, en texto normal, lo que vendes o haces, para que tu asistente pueda contarlo con sus propias palabras.

QUÉ ES BRUBAL

Brubal es un servicio que configura un chatbot con inteligencia artificial para pequeños y medianos negocios (peluquerías, clínicas, tiendas, academias...). El chatbot atiende a tus clientes por WhatsApp, Instagram y el chat de tu propia web, responde sus preguntas con la información de tu negocio, y gestiona reservas de citas, con la opción de sincronizarlas con tu Google Calendar. Tú no escribes ningún prompt ni programas nada: rellenas los datos de tu negocio en un panel, subes tus documentos y el equipo de Brubal configura el asistente a partir de eso.

Brubal da de alta negocios en un panel donde configuran los datos de su empresa, suben sus documentos y activan su asistente de IA en los canales que elijan. Los servicios se agrupan en 4 planes:

1. Plan Inicial

Un único canal, a elegir entre WhatsApp no oficial (por código QR, sin necesidad de verificar la empresa ante Meta) o Chatweb (un chat embebible que se pega en tu propia web con una línea de código). No incluye Reservas. Activación instantánea.

2. Plan Esencial

WhatsApp no oficial (QR) + Chatweb + Reservas de citas (con opción de sincronizar con Google Calendar). Activación instantánea.

3. Plan Avanzado

Todo lo del plan Esencial, más un canal premium a elegir entre WhatsApp oficial (API de WhatsApp Business, con línea propia soportada por Meta) o Instagram (respuestas a mensajes directos). El canal premium requiere verificar la empresa ante Meta, así que no es instantáneo: mientras se verifica, ya puedes usar el resto del plan (Reservas incluidas).

4. Plan Todo

Todos los canales a la vez: WhatsApp oficial, Instagram, Chatweb y Reservas. Igual que el Avanzado, requiere verificación de empresa ante Meta y por tanto no es instantáneo.

Añadidos disponibles sobre cualquier plan:

- Mensajes de IA/mes: franja de uso adicional si necesitas más de los 200 mensajes incluidos.
- Voz IA (solo sobre el canal Chatweb): permite que los clientes hablen por voz con el asistente, con minutos incluidos y franjas adicionales.

Todos los canales que actives comparten el mismo asistente y los mismos documentos: no hace falta escribir el catálogo varias veces. Los precios exactos de cada plan y añadido están en el documento de tarifas.

CÓMO FUNCIONA CADA SERVICIO

WhatsApp no oficial (código QR)

Se conecta escaneando un QR desde el WhatsApp del negocio (Ajustes -> Dispositivos vinculados -> Vincular un dispositivo). Si no puedes escanear el QR, pide un código de 8 caracteres en el propio panel: debajo del QR ("¿No puedes escanear el QR? Pide un código de 8 caracteres") escribes el teléfono del WhatsApp del negocio y el panel te muestra el código, que introduces en WhatsApp (Dispositivos vinculados -> Vincular con número de teléfono). El código se pide siempre desde el panel, nunca por el chat del asistente. Después se pulsa

"Crear chatbot" y el asistente empieza a contestar.

Recomendaciones importantes:

- Usa un número aparte, dedicado solo al negocio (no tu WhatsApp personal): si no, el asistente contestaría también a tus conversaciones personales. Puedes dar de alta ese número como segunda cuenta en el mismo móvil (foto de perfil -> Cambiar de cuenta -> Añadir cuenta).
- El móvil tiene que quedarse siempre encendido y con conexión a internet; si se apaga o se queda sin datos/wifi, los mensajes no llegan al asistente.
- Al no ser un canal oficial de Meta, existe riesgo de que WhatsApp bloquee el número por el volumen y patrón de mensajes automáticos, y de perder las conversaciones o contactos guardados en esa cuenta.
- Desde el panel puedes desconectar o cambiar de número cuando quieras.

WhatsApp oficial (API de WhatsApp Business)

Canal soportado directamente por Meta, sin riesgo de bloqueo por uso automático. Brubal crea la cuenta de WhatsApp Business y el número por ti (una línea con eSIM que verás en el panel: número, QR del eSIM y código de activación, en cuanto el equipo la asigna). No hay que dar de alta ese número en la app de WhatsApp: si lo haces, el chatbot se desconecta. Requiere verificar la empresa ante Meta (ver más abajo) y poner una foto de perfil de WhatsApp Business, que es la que verán tus clientes.

Instagram

El asistente responde a los mensajes directos de la cuenta profesional de Instagram del negocio, con la misma base de conocimiento que el resto de canales. Comparte con WhatsApp oficial la verificación de empresa ante Meta: si ya la diste para uno, no hace falta repetirla para el otro. Cuando esté todo listo se avisa por email.

Chatweb (chat para tu página web)

Un chat que aparece en la esquina inferior de tu web. Se activa copiando el código que da el panel y pegándolo en el HTML de tu página, justo antes de </body>. Usa el mismo asistente y los mismos documentos que el resto de canales. Se personaliza haciendo clic en cada parte de una vista previa:

- Título del chat (hasta 40 caracteres) y avatar o foto del chatbot.
- Color de la parte de arriba: degradado o color único (por defecto usa los colores de marca y el logo de "Mi Empresa"; si los cambias ahí, el Chatweb se actualiza solo).
- Estilo de los mensajes: redondeado, cuadrado o con cola.
- Botón de enviar: texto o icono.
- Icono del botón del chat cerrado: bacadillo, puntos suspensivos, interrogación, auriculares, destello o una foto, con el color del símbolo a elegir.
- Estilo de letra: predeterminada, redondeada, clásica o monoespaciada.
- Indicador mientras responde: "Escribiendo..." o puntos animados.
- Mensajes de inicio: uno o varios mensajes que se muestran solos cuando el visitante abre una conversación nueva, antes de que escriba nada.

Hay un botón para ver una demostración en una pestaña nueva antes de guardar.

Voz IA (añadido sobre Chatweb)

Con este añadido el Chatweb permite llamadas de voz: el visitante pulsa el botón, da permiso al micrófono y habla con el asistente, que responde con voz usando la información de tus documentos. El micrófono se silencia mientras el asistente habla para evitar ecos. Incluye 30 minutos al mes y franjas mayores de pago (ver tarifas).

La Voz IA solo funciona en el Chatweb de tu web: no está disponible en WhatsApp ni en Instagram. En WhatsApp el asistente sí entiende las notas de voz que le mandan (las transcribe y contesta por escrito), pero no hace llamadas de voz.

Reservas

Módulo de citas incluido en los planes Esencial, Avanzado y Todo. Cada negocio configura, en "Ajustes de canales" -> Reservas:

- Servicios: los tipos de cita que se pueden reservar, con su nombre, duración (mínimo 5 minutos, 30 por defecto) y un precio opcional. Los huecos ofrecidos se separan por la duración del servicio (p. ej. servicio de 45 min: 9:00, 9:45, 10:30...).
- Horario de atención: tramos horarios por día de la semana en los que se pueden pedir citas, y hasta cuántas semanas por delante se puede reservar (1, 2, 3, 4, 6 u 8 semanas).
- Empleados (opcional): personas que atienden citas, con teléfono, email y los servicios que hacen. Se asignan a los tramos del horario para repartir el trabajo. El negocio decide si el empleado se asigna al azar entre los disponibles o si lo elige el cliente al reservar.
- Confirmaciones por email: al reservar, el cliente recibe un correo de confirmación automático. Por defecto sale desde una cuenta compartida de Brubal; el negocio puede conectar su propio Gmail (con verificación en dos pasos y una contraseña de aplicación de Google) para que salga desde su cuenta.
- Google Calendar (opcional, incluido en el plan): conectando la cuenta de Google del negocio, las reservas aparecen también en su Google Calendar. Se puede desconectar cuando se quiera. Si una cita se cancela (desde el panel o por el cliente con el enlace del correo), su evento se borra de Google Calendar; si el cliente cambia la hora, se borra el evento antiguo y se crea uno nuevo.

En la pestaña "Reservas" del panel se ve el calendario semanal con las citas confirmadas, por días, y se pueden cancelar desde ahí. También hay un enlace público de reservas para poner en la web, Instagram, Google Maps...

Cómo reserva un cliente final (página pública de reservas)

1. Elige un servicio.
2. Elige quién le atiende (solo si el negocio deja elegir empleado).
3. Elige día y hora: una barrita bajo cada día indica cuántos huecos quedan.
4. Deja su nombre, su teléfono (formato +34 600 000 000) y su email, y verifica el email con un código de 6 dígitos que recibe por correo.
5. Recibe la confirmación por email. Ese correo incluye un enlace "Cambiar o cancelar mi reserva" con el que puede elegir otro hueco o cancelar la cita sin necesidad de iniciar sesión.

Mensajes (app de chats)

Pestaña disponible si hay algún canal de conversación activo (WhatsApp, Instagram o Chatweb). Abre una app aparte de chats, con estilo tipo WhatsApp, que se inicia con el mismo usuario del panel y se puede instalar en el móvil (Android: menú -> "Instalar app"; iPhone: Compartir -> "Añadir a pantalla de inicio"). Permite:

- Ver las conversaciones, buscarlas por nombre y filtrarlas por canal

(Todos, WhatsApp, Instagram).

- Contestar tú mismo a un cliente desde la app.
- Pausar el bot en una conversación concreta para que siga un humano, y volver a activarlo después.
- Marcar chats como leídos y borrar chats.
- Recibir avisos push en el dispositivo cuando llega un mensaje nuevo.
- Elegir modo oscuro o claro y, si se quiere, cerrar sesión automáticamente tras unos minutos de inactividad.

Los mensajes se conservan un máximo de 2 meses y después se borran solos.

Paneles de control del cliente

- Mi Empresa: datos del negocio, logo, colores de marca y documentos para el asistente.
- Planes: consumo del mes (mensajes de IA y minutos de voz frente a lo incluido en el plan), elección de plan y cambio de plan.
- Conectores: cada servicio contratado (WhatsApp, Chatweb, Reservas) con su configuración, y los "Pasos pendientes" que faltan por cerrar (se avisa por email cuando queda cerrado cada uno).
- Ajustes de canales: Meta (verificación de empresa), Chatweb (estilo) y Reservas (servicios, horario, empleados, email).
- Mensajes y Reservas: la app de chats y el calendario de citas.
- Notificaciones: avisos que requieren atención, como haber superado el límite de mensajes o de minutos de voz.
- Configuración: cuenta (email, contraseña, cerrar sesión, eliminar cuenta), suscripción, método de pago y facturas.

Verificación de empresa ante Meta (WhatsApp oficial e Instagram)

Se hace una sola vez y sirve para los dos canales. El cliente indica cómo tiene su cuenta de Meta: sin cuenta de Facebook (da permiso para crearla), con Facebook pero sin Meta for Developers, o con Meta for Developers y una app ya creada. En todos los casos no se comparte ninguna contraseña: basta con añadir a Brubal como administrador de la app con un ID que muestra el panel (Roles de la aplicación -> Roles -> Añadir personas -> Administrador). Si la empresa aún no está verificada en Meta se piden estos datos, que deben coincidir exactamente con los documentos oficiales:

- Nombre legal de la empresa (razón social), NIF/CIF (9 caracteres), dirección fiscal completa, teléfono de contacto de la empresa, web, y las URL de su política de privacidad y de sus condiciones de servicio.
- Documentos (PDF o imagen, en color, completos y con menos de 6-12 meses): certificado de constitución o escritura pública, alta censal o licencia de actividad (autónomos), documento fiscal oficial (tarjeta NIF/CIF), extracto bancario de empresa (últimos 12 meses) y factura de suministro de luz, agua o teléfono (últimos 12 meses). Un "otro documento" es opcional.

La verificación tarda unos días. Mientras tanto el resto del plan funciona.

QUÉ HACE EL ASISTENTE EN LAS CONVERSACIONES

- Responde con la información de tu negocio: los datos de la plantilla de empresa y el contenido de los documentos que subes. Consulta esa información antes de contestar y no inventa datos ni precios que no estén ahí.
- Responde siempre en el idioma en que le escribe el cliente.
- Es directo: contesta justo lo que se pregunta, con mensajes cortos, y sigue el tono de comunicación que has definido (cercano, formal, divertido...) y tus restricciones (lo que no debe decir o hacer).
- En WhatsApp entiende también notas de voz (las transcribe) e imágenes (las describe), además de texto.
- Si no tiene información suficiente para responder algo, lo dice con

honestidad y ofrece derivar a una persona de tu equipo.

- Da tus datos de contacto (teléfono, email, Instagram) cuando un cliente pregunta cómo contactar con el negocio.
- Gestiona las reservas él mismo dentro de la conversación, sin mandar ningún enlace externo: pregunta el servicio, el empleado (si lo has activado) y el día, consulta los huecos libres reales (nunca se inventa una hora), pide nombre, teléfono (español, formato +34 600 000 000) y email, crea la reserva y la confirma. Si el cliente deja email, recibe la confirmación por correo.
- Funciona a cualquier hora del día, todos los días, mientras no se supere el límite de mensajes o de minutos de voz del plan.
- Tú puedes tomar el control cuando quieras: desde la app de chats se pausa el asistente en una conversación, contestas tú y luego se reactiva.

DOS HORARIOS DISTINTOS: NO CONFUNDIR

- Horario de atención (en "Mi Empresa"): el horario de tu negocio, que el asistente usa para informar a los clientes ("abrimos de lunes a viernes de 9 a 18").
- Horario de Reservas (en "Ajustes de canales" -> Reservas): los tramos en los que realmente se pueden pedir citas, por día de la semana. Es el que decide qué huecos ofrece el asistente al reservar.

PUNTUACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL ASISTENTE

Al subir un documento en "Documentos para el asistente", la IA lo lee y le pone una nota de 0 a 100 según lo bien que cubre su categoría (catálogo, tarifas, horarios o preguntas frecuentes), y te da una razón breve: si no es completo, te dice concretamente qué falta (por ejemplo "faltan precios" o "no incluye horario de fin de semana"). Criterio: 0-20 si está vacío, es ilegible o no tiene relación con la categoría; 40-70 si la cubre solo en parte; 80-100 si la cubre de forma completa y clara. El porcentaje que ves es la media de las categorías que has marcado como relevantes, usando el mejor documento de cada una; la categoría "Otro" no cuenta. Si un documento no está validado, cuenta como 0. Puedes borrar un documento y subir uno mejor cuando quieras.

CÓMO SE CONECTA INSTAGRAM

Tú solo tienes que indicar tu usuario de Instagram en la plantilla de empresa y completar la verificación de empresa ante Meta (compartida con WhatsApp oficial). La conexión técnica de Instagram la hace el equipo de Brubal: aparece como el paso pendiente "Registro de Instagram" en el panel y te avisamos por email cuando queda cerrado. Cuando está listo, el asistente empieza a responder a tus mensajes directos, que también verás en la app de chats (filtro Instagram). Usa una cuenta profesional de Instagram.

CUÁNTO TARDA EN ESTAR LISTO

- Planes Inicial y Esencial: al completar el alta y el pago, los canales de esos planes (WhatsApp por QR, Chatweb, Reservas) quedan configurados de inmediato. El asistente se genera con los datos de tu empresa y tus documentos, y te avisamos por email cuando ya puedes recibir mensajes.
- WhatsApp oficial e Instagram (planes Avanzado y Todo): dependen de la verificación de Meta y de la configuración del número, que hace el equipo de Brubal; puede llevar unos días. Se te avisa por email de cada paso cuando se cierra ("Pasos pendientes" en el panel).

EL PANEL COMO APP EN EL MÓVIL

El panel de Brubal se puede instalar en el móvil como una app (Android: menú del navegador -> "Instalar app" o "Añadir a pantalla de inicio";

iPhone: Compartir -> "Añadir a pantalla de inicio"). La app de chats (pestaña Mensajes) se instala aparte, con su propio icono.

CONTACTO

Para cualquier duda, alta o baja: brubal.ai.services@gmail.com