

PREGUNTAS FRECUENTES – Brubal

Ejemplo real de FAQ en formato pregunta/respuesta. Es el formato que mejor suele funcionar para que el asistente resuelva dudas repetitivas de tus clientes.

SOBRE BRUBAL

P: ¿Qué es Brubal?

R: Un servicio que configura un chatbot con IA para pequeños y medianos negocios: atiende a tus clientes por WhatsApp, Instagram y el chat de tu web, responde con la información de tu negocio y gestiona reservas. No tienes que escribir ningún prompt: rellenas tus datos y subes tus documentos, y el equipo de Brubal configura el asistente.

P: ¿Cómo contacto con soporte?

R: Escribiendo a brubal.ai.services@gmail.com, para dudas, altas o bajas.

P: ¿Cuánto tarda en estar listo mi asistente?

R: Con los planes Inicial y Esencial, los canales quedan configurados al completar el alta y el pago; el asistente se genera con tus datos y documentos y te avisamos por email cuando ya puedes recibir mensajes. Con WhatsApp oficial o Instagram (Avanzado y Todo) puede llevar unos días, porque depende de la verificación de Meta y de la configuración del número.

P: ¿Puedo usar el panel como app en el móvil?

R: Sí: en Android, menú del navegador -> "Instalar app" o "Añadir a pantalla de inicio"; en iPhone, Compartir -> "Añadir a pantalla de inicio". La app de chats (pestaña Mensajes) se instala aparte.

CUENTA Y ACCESO

P: ¿Cómo creo una cuenta en Brubal?

R: Desde la pantalla de acceso, pulsando "Crear cuenta": introduces tu email y una contraseña (repetida dos veces para confirmarla). Te enviamos un código de 6 dígitos por email que tienes que introducir para verificar la cuenta antes de poder entrar. El código caduca en 60 segundos, pero puedes pedir otro.

P: No me llega el código para crear la cuenta (o para cambiar la contraseña), ¿qué hago?

R: Revisa la carpeta de spam o promociones y que el email esté bien escrito. El código caduca a los 60 segundos: pide otro desde la misma pantalla y úsalo en cuanto llegue. Si después de varios intentos sigue sin llegar, escribe a brubal.ai.services@gmail.com y te ayudamos. El asistente del chat no puede enviarte ni reenviarte ese código.

P: ¿Qué requisitos tiene la contraseña?

R: Mínimo 8 caracteres, al menos una mayúscula, al menos un símbolo (@, &, #...) y sin tres números consecutivos en orden (como 123 o 321). El resto de números sí valen: "Bruno2024#" o "Clinica1990!" son válidas.

P: ¿Qué pasa si olvido mi contraseña?

R: Pulsa "¿Has olvidado tu contraseña?" en la pantalla de acceso, indica tu email y te enviamos un código de 6 dígitos por email para confirmar el cambio; con ese código puedes fijar una contraseña nueva.

P: ¿Cómo cambio mi email o mi contraseña?

R: En Configuración -> Cuenta -> Datos personales. Para la contraseña tienes que indicar la actual y repetir la nueva.

P: ¿Cómo elimino mi cuenta?

R: En Configuración -> Cuenta -> Eliminar cuenta, escribiendo ELIMINAR para confirmar. Se borran tu acceso, los datos de tu empresa y todos los documentos que hayas subido, y no se puede deshacer.

ALTA Y CONFIGURACIÓN INICIAL

P: ¿Qué es la plantilla de "Datos de tu empresa" que rellenas al entrar por primera vez?

R: Es el formulario con el que Brubal configura tu asistente: nombre del negocio, sector, descripción del negocio, tono de comunicación, horario de atención, tus productos o servicios, preguntas frecuentes de tus clientes (para que el asistente las responda al momento), el objetivo principal del asistente, restricciones (qué no debe decir o hacer), al menos un dato de contacto (teléfono, email o Instagram – obligatorio al menos uno de los tres), página web, colores de tu marca (principal y secundario obligatorios) y notas adicionales.

P: ¿Qué campos son obligatorios?

R: Los marcados con asterisco (*): nombre del negocio, sector, descripción, horario de atención, productos o servicios, preguntas frecuentes, objetivo principal del asistente y los colores principal y secundario. Además, al menos uno de teléfono, email o Instagram. El resto (tono, restricciones, web, otros contactos, color terciario, notas) es opcional.

P: ¿Qué pongo en "objetivo principal del asistente" si no lo tengo claro?

R: Es para qué quieres que sirva sobre todo tu asistente cuando habla con tus clientes: vender o cerrar reservas, dar soporte y resolver dudas repetitivas, cualificar contactos antes de que hable el equipo humano, o una mezcla de varias. Si no lo tienes claro, escribe qué conversación te gustaría ahorrarte contestar tú mismo cada día – normalmente ahí está el objetivo principal.

P: ¿Qué son las "restricciones"?

R: Cosas que el asistente NO debe decir o hacer porque podrían perjudicar a tu negocio: por ejemplo, no dar precios cerrados de presupuestos, no prometer plazos, no dar consejos médicos o legales, no hablar de la competencia.

P: ¿Y las "notas adicionales"?

R: Un campo libre para cualquier cosa que quieras que sepamos y no encaje en el resto: particularidades del negocio, palabras que quieres usar o evitar, festivos, etc.

P: ¿Por qué me piden un logo y colores de marca?

R: Se usan en el Chatweb (chat de tu web), en el chatbot y en la página pública de reservas, para que se vean con la imagen de tu negocio. El logo se sube en formato PNG, JPG o WebP desde "Mi Empresa".

P: ¿Cuáles son los pasos del alta?

R: 1) Datos de tu empresa. 2) Servicios a contratar (elegir plan, franja de mensajes y, si quieres, Voz IA). 3) Configuración de cada canal que hayas contratado (verificación en Meta, conexión de WhatsApp por QR, personalización del Chatweb) y subida de documentos para el asistente. 4) Resumen de pasos pendientes y pago para finalizar.

QUÉ HACE EL ASISTENTE

P: ¿En qué idioma responde el asistente?

R: En el idioma en que le escribe el cliente.

P: ¿Entiende notas de voz e imágenes?

R: Sí, en WhatsApp: transcribe las notas de voz y describe las imágenes que recibe, además de leer texto.

P: ¿Qué hace si no sabe algo?

R: Lo dice con honestidad, no se inventa datos ni precios, y ofrece derivar al cliente a una persona de tu equipo. Antes de responder consulta la información de tu plantilla y de tus documentos.

P: ¿El asistente puede hacer reservas por sí mismo?

R: Sí. Gestiona la reserva dentro de la conversación, sin enviar enlaces externos: pregunta el servicio, el empleado (si lo has activado) y el día, consulta los huecos libres reales, pide nombre, teléfono (español, formato +34 600 000 000) y email, crea la reserva y la confirma. Nunca se inventa una hora libre.

P: ¿Responde a cualquier hora?

R: Sí, todos los días a cualquier hora, mientras no se haya superado el límite de mensajes o de minutos de voz de tu plan (y, con WhatsApp por QR, mientras el móvil esté encendido y con conexión).

P: ¿Es lo mismo el "horario de atención" de Mi Empresa que el de Reservas?

R: No. El de "Mi Empresa" es el horario de tu negocio, que el asistente comunica a los clientes. El de Reservas define los tramos en los que se pueden pedir citas y decide qué huecos ofrece el asistente al reservar.

PLANES Y PAGOS

P: ¿Qué planes hay y qué incluyen?

R: Inicial, Esencial, Avanzado y Todo. El detalle de canales de cada uno está en el catálogo de servicios, y los precios en el documento de tarifas.

P: ¿Qué diferencia hay entre "instantáneo" y "no instantáneo"?

R: Instantáneo (Inicial y Esencial): puedes usar el plan en cuanto completas el alta. No instantáneo (Avanzado y Todo): WhatsApp oficial e Instagram requieren verificar tu empresa ante Meta, que tarda unos días; mientras tanto usas el plan Inicial con lo que no dependa de Meta, y en cuanto se resuelve pasas automáticamente al plan completo. Te avisamos por email.

P: ¿Cuándo y cómo se paga?

R: Al terminar el alta pasas a la pasarela de pago (Stripe), donde ves el desglose de la alta y la cuota mensual antes de confirmar tus datos de pago. En los planes con WhatsApp oficial o Instagram no se cobra nada al momento: se guarda la tarjeta y, si no cancelas en 3 días, se cobra la parte del plan Inicial.

P: ¿Hay pago anual? ¿Puedo pagar al año?

R: Sí. Con el pago anual pagas 10 cuotas y tienes 12 meses (2 meses gratis), en la cuota del plan, las franjas de mensajes y la Voz IA; la alta es la misma. Con pago anual: Inicial 390 €/año, Esencial 690 €/año, Avanzado 1.190 €/año y Todo 1.490 €/año, más la alta de cada plan. Lo eliges al contratar o después en el panel ("Planes"): al pasar de

mensual a anual se cobra el año ese día y se descuenta lo que no has usado del mes, y si vuelves a mensual el cambio se aplica al terminar el año pagado. Los mensajes y minutos de voz se siguen reiniciando cada mes.

P: ¿Qué pasa si se me acaban los mensajes o minutos de voz del mes?

R: El asistente deja de responder hasta que amplíes la franja (desde "Planes") o empiece el mes siguiente. Te avisamos en "Notificaciones" y con un aviso push.

P: ¿Puedo ver cuánto he consumido este mes?

R: Sí, en la pestaña "Planes", en "Tu consumo": mensajes de IA y minutos de voz usados frente a lo incluido en tu plan.

P: ¿Puedo cambiar de plan o darme de baja más adelante?

R: Sí. Para cambiar de plan, ve a "Planes" y pulsa "Cambiar plan" (verás el desglose y una confirmación antes de cobrar). Para darte de baja, ve a Configuración -> Suscripción -> Cancelar suscripción: sigues teniendo servicio hasta el final del ciclo ya pagado y, mientras no termine, puedes reactivarla.

P: ¿Cómo cambio la tarjeta o descargo una factura?

R: En Configuración -> Método de pago (cambiar tarjeta) y Configuración -> Facturas (fecha, concepto, importe, estado y enlace a la factura).

DOCUMENTOS PARA EL ASISTENTE

P: ¿Qué documentos tengo que subir para el asistente?

R: Catálogo de servicios, tarifas, horarios y preguntas frecuentes, en PDF, TXT o MD (y "otros" documentos si no encajan en esas categorías). Marca qué tipo de información vas a compartir: el porcentaje de completitud solo cuenta lo que marques. Al subir cada documento, la IA valora su calidad y te indica por qué no es bueno si le falta información antes de continuar.

P: ¿Cuándo aparece el paso de documentos?

R: Solo si has contratado algún canal de chatbot (WhatsApp, Instagram o Chatweb). Si lo único que tienes es Reservas, se salta.

P: ¿Puedo cambiar los documentos más tarde?

R: Sí, en "Mi Empresa" -> "Documentos para el asistente" puedes subir, ver o borrar documentos cuando quieras.

P: ¿Cómo sé si mis documentos son suficientemente buenos?

R: Al subir cada documento, la IA le pone una nota de 0 a 100 según cubra su categoría (catálogo, tarifas, horarios o preguntas frecuentes) y te dice qué le falta (por ejemplo "faltan precios"). Menos de 20 es vacío o sin relación; 40-70 es parcial; 80-100 es completo. El porcentaje total es la media de las categorías que has marcado, con el mejor documento de cada una. "Otro" no cuenta. Puedes borrar un documento y subir uno mejor.

WHATSAPP

P: ¿Necesito verificar mi empresa ante Meta para usar WhatsApp?

R: Solo si eliges la modalidad oficial (API de WhatsApp Business). Con la modalidad no oficial (código QR) no hace falta ningún trámite con Meta.

P: ¿Cómo conecto WhatsApp por QR?

R: Abre WhatsApp en el móvil del negocio -> Ajustes -> Dispositivos vinculados -> Vincular un dispositivo, y escanea el QR que ves en el

panel. Si no puedes escanearlo, debajo del QR escribe el teléfono del WhatsApp del negocio en "¿No puedes escanear el QR? Pide un código de 8 caracteres"; el panel te muestra el código y lo introduces en WhatsApp (Dispositivos vinculados -> Vincular con número de teléfono). El código se pide desde el panel, no por el chat del asistente. Después pulsa "Crear chatbot".

P: ¿Puedo usar mi WhatsApp personal?

R: No es recomendable: el número podría ser bloqueado por WhatsApp al comportarse como un bot y el asistente contestaría también a tus conversaciones personales. Usa un número aparte, dedicado solo al negocio, dado de alta como segunda cuenta en el móvil.

P: ¿Qué pasa si mi WhatsApp se bloquea?

R: La modalidad no oficial usa un protocolo no soportado directamente por Meta, así que un uso intensivo (mensajes masivos, muchos desconocidos) puede acabar en bloqueo del número y en la pérdida de las conversaciones o contactos de esa cuenta. La modalidad oficial no tiene ese riesgo porque está soportada por Meta.

P: ¿El móvil tiene que estar siempre encendido?

R: Con WhatsApp por QR, sí: tiene que estar encendido y con conexión a internet, o el asistente no recibirá los mensajes. Con WhatsApp oficial no hace falta.

P: ¿Qué es la línea eSIM de WhatsApp oficial?

R: En el WhatsApp oficial, Brubal compra y asigna un número para tu asistente. En cuanto está listo verás en el panel el número, el QR del eSIM y el código de activación. No registres ese número en la app de WhatsApp, o el chatbot se desconectará.

P: ¿Puedo cambiar de número o desconectar WhatsApp?

R: Sí, desde el panel con el botón "Desconectar / cambiar número".

VERIFICACIÓN EN META E INSTAGRAM

P: ¿Qué me piden para verificar mi empresa en Meta?

R: Añadir a Brubal como administrador de tu aplicación de Meta for Developers (sin compartir contraseñas) y, si la empresa aún no está verificada, los datos legales (razón social, NIF/CIF, dirección fiscal, teléfono, web, política de privacidad y condiciones de servicio) y documentos: constitución o escritura, alta censal o licencia (autónomos), tarjeta NIF/CIF, extracto bancario y factura de suministro (últimos 12 meses). Deben ser completos, en color y con menos de 6-12 meses. Los datos deben coincidir exactamente con los documentos.

P: ¿Tengo que hacerlo dos veces si contrato WhatsApp oficial e Instagram?

R: No, es la misma verificación para los dos canales.

P: ¿Cuánto tarda en estar listo Instagram o WhatsApp oficial?

R: Unos días: depende de la verificación de Meta. Te avisamos por email cuando esté todo listo y mientras tanto usas el resto de tu plan.

P: ¿Cómo se conecta Instagram?

R: Tú indicas tu usuario de Instagram en la plantilla de empresa y completas la verificación de empresa ante Meta (la misma que WhatsApp oficial). La conexión técnica la hace el equipo de Brubal: verás el paso pendiente "Registro de Instagram" en el panel y te avisamos por email cuando queda cerrado. No tienes que copiar ninguna clave ni contraseña. Necesitas una

cuenta profesional de Instagram.

CHATWEB Y VOZ

P: ¿Cómo pongo el Chatweb en mi página?

R: En "Conectores" -> Chatweb copia el código y pégalo en el HTML de tu web, justo antes de </body>. Antes, el chatbot tiene que estar creado.

P: ¿Puedo cambiar cómo se ve el Chatweb?

R: Sí, en "Ajustes de canales" -> Chatweb: título, colores, estilo de los mensajes, botón de enviar, icono o foto del botón, tipo de letra, indicador mientras responde y mensajes de inicio. Usa por defecto tus colores de marca y tu logo. Hay una demostración antes de guardar.

P: ¿Qué es la Voz IA?

R: Un añadido opcional del Chatweb para que tus clientes hablen por voz con el asistente. Necesita que el visitante dé permiso al micrófono. Incluye 30 minutos al mes.

P: ¿La Voz IA funciona también en WhatsApp o en Instagram?

R: No, solo en el Chatweb de tu web. En WhatsApp el asistente entiende las notas de voz (las transcribe y contesta por escrito), pero no hay llamadas de voz.

RESERVAS

P: ¿Cómo funcionan las reservas?

R: Configuras en "Ajustes de canales" -> Reservas tus servicios (con duración y precio opcional), tu horario de atención y, si quieres, tus empleados. Tus clientes reservan desde un enlace público que puedes poner en tu web, Instagram o Google Maps.

P: ¿Cómo reserva un cliente?

R: Elige servicio, empleado (si lo permites), día y hora; deja su nombre, teléfono y email; verifica el email con un código de 6 dígitos y recibe la confirmación por correo.

P: ¿Puede un cliente cambiar o cancelar su cita?

R: Sí. El correo de confirmación incluye un enlace "Cambiar o cancelar mi reserva" para elegir otro hueco o cancelar, sin iniciar sesión. El negocio también puede cancelar citas desde el calendario semanal.

P: ¿Cuánto tiempo por delante se puede reservar?

R: Lo decides tú: 1, 2, 3, 4, 6 u 8 semanas por delante.

P: ¿Cómo se asigna el empleado a una cita?

R: Tú eliges: al azar entre los disponibles, o que el cliente elija al reservar. Los empleados se asignan a los tramos del horario.

P: ¿Desde qué cuenta salen los correos de confirmación?

R: Por defecto, desde una cuenta compartida de Brubal. Puedes conectar tu propio Gmail para que salgan desde tu cuenta: activa la verificación en dos pasos en Google, crea una contraseña de aplicación en myaccount.google.com/apppasswords y pégala en el panel junto a tu email.

P: ¿Se sincroniza con Google Calendar?

R: Sí, es opcional y está incluido en el plan: conectas tu cuenta de Google y las reservas aparecen también en tu Google Calendar. Puedes desconectarlo cuando quieras.

P: ¿Qué pasa con Google Calendar si se cancela o cambia una cita?

R: Si la cita se cancela (desde el panel o por el cliente con el enlace del correo), su evento se borra de tu Google Calendar. Si el cliente cambia la hora, se borra el evento antiguo y se crea uno nuevo.

P: ¿Todos los planes tienen Reservas?

R: Todos menos el Inicial: Esencial, Avanzado y Todo. Precio de los planes con Reservas (cuota mensual + alta, pago único): Esencial 69 €/mes + 200 € de alta; Avanzado 119 €/mes + 400 € de alta; Todo 149 €/mes + 500 € de alta.

MENSAJES, CHATS Y NOTIFICACIONES

P: ¿Dónde veo las conversaciones de mi asistente?

R: En la pestaña "Mensajes", que abre una app de chats aparte (se inicia con el mismo usuario del panel) que puedes instalar en el móvil. Puedes buscar chats, filtrar por WhatsApp o Instagram, contestar a mano y recibir avisos push de mensajes nuevos.

P: ¿Puedo hacerme cargo yo de una conversación?

R: Sí: en la app de chats pulsa "Pausar bot" en ese chat para que el asistente deje de contestar a ese contacto, escribe tú, y pulsa "Activar bot" para volver a activarlo.

P: ¿Cuánto tiempo se guardan los mensajes?

R: Un máximo de 2 meses; después se borran automáticamente.

P: ¿Para qué sirve "Pasos pendientes"?

R: Para ver lo que falta por cerrar en tus servicios (por ejemplo, la verificación en Meta). Te avisamos por email cuando queda cerrado cada uno.

P: ¿Qué avisos aparecen en "Notificaciones"?

R: Los que requieren tu atención, como haber superado el límite de mensajes de IA o de minutos de voz del mes.

Adapta estas preguntas a las que de verdad te hacen tus clientes: horarios, formas de pago, plazos de entrega, política de cancelación, etc.