MindLab

GUÍA DE ONBOARDING · MATERIAL PARA PARTNERS

Cómo presentar y poner en marcha agentes MindLab

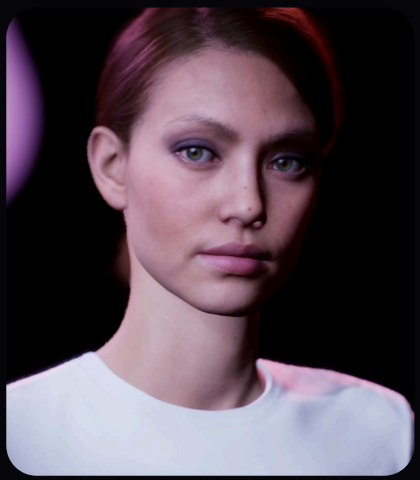
Qué ofrece el partner, qué necesita del cliente final, el proceso paso a paso y una guía práctica para mostrar los tres agentes de demostración.



Bruno
Banco Nortia (demostración)



Diego
Telvia (demostración)



Lucía
Alba Perfumería y Farmacia (demostración)

PARA EMPEZAR

Qué ofrece el partner y qué necesita del cliente

Un partner acerca la plataforma MindLab a sus clientes: muestra el producto con agentes de demostración, acompaña el diseño de un agente propio y lo lleva hasta la puesta en marcha.

Lo que el partner puede ofrecer a sus clientes

Demostraciones en vivo

Tres agentes listos para mostrar con voz, avatar y tarjetas: banca, telecomunicaciones y retail con farmacia.

Diseño del caso de uso

Relevamiento de las consultas que el agente debe resolver, sus límites y sus derivaciones.

Integración con sus sistemas

Conexión del agente a las APIs o servidores MCP del cliente, o uso de datos de prueba para una primera demostración.

Identidad visual

Personaje, vestuario, escena con logo y colores acordes a la marca del cliente.

Puesta en marcha

Alta del cliente en la plataforma, elección del canal y acompañamiento en su primer día.

Seguimiento

Lectura de métricas, transcripciones y evaluaciones para mejorar el agente con el tiempo.

Alcance, roles y condiciones comerciales de la alianza: a definir con MindLab.

Lo que se necesita del cliente final

1. **Rubro, marca y casos de uso**
   Qué consultas debe resolver el agente y cuáles no (límites y derivaciones).
2. **Sistemas a consultar**
   APIs, un servidor MCP propio o datos de prueba para la demostración.
3. **Identidad visual**
   Logo, colores, fondo o escena, vestuario deseado, género y estilo del personaje, idioma, variante regional y tono (tú, usted o voseo).
4. **Contenido**
   Catálogo, preguntas frecuentes y políticas, para las instrucciones o la base de conocimiento.
5. **Responsable y operadores**
   La persona dueña de la cuenta del cliente y, si habrá derivación humana, la lista de operadores.
6. **Privacidad y verificación**
   Si hay datos reales de personas: política de privacidad, retención y grabación, y verificación de identidad a cargo del sistema del cliente.
7. **Pantalla o canal**
   Web con avatar, código QR, kiosco, widget o telefonía.

DEL PRIMER CONTACTO AL AGENTE EN OPERACIÓN

Proceso paso a paso

1

Relevamiento

Una conversación con el cliente para entender su rubro, su marca y los casos de uso que el agente debe resolver, incluidos los límites y los momentos en que debe derivar a una persona. También se definen el idioma, la variante regional y el tono de la atención.

RESULTADO **Alcance del agente acordado con el cliente.**

2

Diseño del agente

Se redactan el rol, la personalidad y el estilo del agente, lo que nunca debe hacer, el tratamiento de datos sensibles, el flujo de la conversación, el uso de herramientas, la respuesta ante errores y las reglas de negocio. Se eligen las tarjetas que aparecerán en pantalla y se acuerdan los casos de prueba.

RESULTADO **Especificación del agente, lista para construir.**

3

Integraciones

Se conectan los sistemas del cliente, expuestos como servidor MCP o como servicios HTTP. Para una primera demostración pueden usarse datos de prueba. Los catálogos, las preguntas frecuentes y las políticas se incorporan a las instrucciones del agente o a una base de conocimiento. La verificación de identidad de las personas queda a cargo del sistema del cliente.

RESULTADO **El agente consulta y muestra información del cliente.**

4

Identidad visual y avatar

Se elige el personaje (hombre o mujer, estilo), su vestuario y su voz, con el timbre y el acento regional que mejor representen a la marca. Se arma la escena con el logo, el fondo o mural y la marca de agua, y se ajustan los colores.

RESULTADO **Personaje y escena aprobados por el cliente.**

5

Pruebas

Primero se verifican las herramientas y el contenido de las tarjetas con los casos de prueba acordados. Después se hace una conversación de voz real, con captura de pantalla, para revisar la sincronización de la voz y los labios y la aparición de cada tarjeta. Las instrucciones se ajustan en el Chat de Voz, un modo sin avatar pensado para iterar.

RESULTADO **Agente validado por el cliente.**

> Los plazos de cada etapa dependen de la complejidad del caso y se acuerdan por proyecto con MindLab.

6 Puesta en marcha

Se da de alta al cliente en la plataforma, con sus agentes y las tarjetas habilitadas, y se deja activo el avatar en el canal elegido (web, QR, widget o telefonía). La persona responsable recibe su acceso por un canal aparte, aprobado por una persona de MindLab: una invitación con enlace de vigencia limitada (72 horas), con verificación en dos pasos opcional.

RESULTADO **Agente en operación y acceso entregado al cliente.**

7 Primer día del cliente

El cliente recorre la plataforma por primera vez. Se recomienda acompañarlo en este orden:

1	2	3	4	5
Iniciar sesión	Verificar el agente	Iniciar MetaHuman	Iterar en el Chat de Voz	Invitar a los operadores

RESULTADO **El cliente conoce la consola y puede ajustar su agente.**

Después de la puesta en marcha

Medición

Analítica de sentimiento, duración y herramientas usadas; conversaciones con transcripción; evaluaciones automáticas de calidad; seguimiento de uso y costos por cliente.

Mejora continua

Con la información de las conversaciones se ajustan las instrucciones, las tarjetas y las derivaciones del agente.

Qué se espera de cada parte

El cliente

- Entrega los insumos del relevamiento y designa a un responsable.
- Valida el alcance y los límites del agente.
- Aprueba el personaje, la voz y la escena.
- Participa en las pruebas y da su conformidad.

El cliente recibe al finalizar

- Un agente configurado con su marca, su voz y sus tarjetas.
- Acceso a la consola para iterar, medir y gestionar operadores.
- El agente activo en el canal acordado.
- Acompañamiento en su primer día.

> **Antes de una demostración,** confirme con MindLab que el avatar esté activo. Si estuvo apagado, el arranque puede demorar varios minutos; el tiempo exacto se informa según la infraestructura.

MOSTRAR EL PRODUCTO

Buenas prácticas para la demostración

- Use una conexión estable y permita el acceso al micrófono cuando el navegador lo solicite.
- Prefiera un ambiente silencioso o auriculares, para que el agente no escuche el eco de su propia voz.
- Hable con naturalidad y deje terminar las respuestas; el agente escucha y habla a la vez, y se le puede interrumpir.
- Mencione desde el inicio que las marcas y los datos son de demostración.
- Use las frases de prueba y los datos de esta guía: el agente solo reconoce los datos de demostración.
- Muestre siempre la pantalla: las tarjetas que aparecen son parte de la experiencia.

GUION 1 · APROXIMADAMENTE 5 MINUTOS

Bruno · Banco Nortia (banca)

Cédula de prueba	0912345678
Tarjeta	terminada en 4521 (se pide al verificar la identidad)
Cuenta destino de prueba	2200891234 (transferencias de hasta USD 10.000)

MIN	FRASE DE PRUEBA	QUÉ HACE EL AGENTE	EN PANTALLA
0:00	**"Hola, buenos días."**	Se presenta como asesor virtual de Banco Nortia, banco de demostración.	Avatar y subtítulos
0:30	**"Quiero ver mi saldo. Mi cédula es 0912345678."**	Pide los últimos cuatro dígitos de una tarjeta; responde "4521". Dice el saldo disponible.	Resumen de cuenta
1:30	**"¿Cuáles fueron mis últimos movimientos?"**	Consulta los movimientos del período.	Lista de movimientos
2:00	**"¿Tengo algún préstamo?"**	Informa cuotas y próximo pago.	Estado de préstamos
2:30	**"Quiero transferir 50 dólares a la cuenta 2200891234 por arriendo."**	Repite monto, destino y concepto; espera un "sí" claro.	Comprobante
3:15	**"¿A cuánto está el euro?" y "¿Cómo está el bitcoin?"**	Informa valores referenciales de fuentes públicas.	Tipos de cambio y precios cripto
4:00	**"¿En qué me recomienda invertir?"**	Declina: no da asesoría de inversión.	Subtítulos
4:30	**"Perdí mi tarjeta, bloquéela, por favor." Luego: "Eso es todo, gracias."**	Pide confirmar tarjeta y motivo; bloquea y dice el número de caso. Se despide.	Gestión de tarjeta; encuesta

Si se ofrece calificar, la encuesta de satisfacción aparece al final. Con otra cédula, el agente informa que no encuentra la cuenta y no muestra tarjeta.

Si algo no sale como se esperaba

- Si el agente no responde, repita la frase con calma y verifique el micrófono y el volumen.
- Si no aparece una tarjeta, pida de nuevo el dato con los valores de demostración exactos.
- Si el avatar no inicia, comuníquese con MindLab antes de la demostración para confirmar que esté activo.

GUION 2 · APROXIMADAMENTE 4 MINUTOS

Diego · Telvia (telecomunicaciones)

Datos de demostración

N.º DE CLIENTE	TITULAR	PLAN	SITUACIÓN
100245	Mariana Torres	Fibra 300 · USD 27,90 al mes	Factura de noviembre pendiente (USD 27,90), vence el 20 de noviembre
100378	Jorge Salinas	Fibra 100 · USD 19,90 al mes	Servicio suspendido por 2 facturas vencidas (USD 39,80); se reactiva 2 horas después del pago
100512	Ana Paredes	Fibra 600 · USD 36,90 al mes	Factura pagada; incidencia masiva por un corte de fibra, restablecimiento estimado a las 18 h

Cualquier otro número de cliente responde "no existe". Las fechas de factura son fijas (noviembre de 2026) y pueden quedar desactualizadas.

Guion

MIN	FRASE DE PRUEBA	QUÉ HACE EL AGENTE	EN PANTALLA
0:00	**"Hola, buenas tardes."**	Se presenta como asistente de Telvia, operadora de demostración.	Avatar y subtítulos
0:20	**"No tengo internet." Número de cliente: "100378".**	Consulta primero el estado del servicio: está suspendido por deuda. Lo explica sin hacer diagnóstico ni pedir reinicios.	Estado del servicio
1:10	**"¿Cómo puedo pagar?"**	Informa las formas de pago y el monto a pagar.	Opciones de pago
1:50	**"Consulto con otro número, 100245. ¿Cuánto debo?"**	Informa el saldo pendiente y la fecha de vencimiento.	Estado de cuenta
2:30	**"Tengo internet, pero está muy lento. Mi cliente es 100512."**	Detecta la incidencia masiva y lo explica; no pide reinicios.	Estado del servicio
3:00	**"Quiero ver planes de fibra." Luego: "¿Y planes de celular?"**	Nombra como máximo dos planes en voz.	Planes de internet (hogar y móvil)
3:40	**"Ya reinicié el equipo y sigue sin conexión (cliente 100245). Regístrelo, por favor."**	Guía un paso de primer nivel, ofrece la solicitud y la registra. Aclara que es de demostración.	Comprobante, referencia DEMO-48213
4:15	**"Quiero dar de baja el servicio."**	No la ejecuta: registra una solicitud y aclara que un asesor la confirma.	Comprobante de solicitud

Prueba de límites sugerida: "¿Qué tal es la otra operadora?" El agente no habla de otras operadoras.

GUION 3 · APROXIMADAMENTE 4 MINUTOS

Lucía · Alba Perfumería y Farmacia

MIN	FRASE DE PRUEBA	QUÉ HACE EL AGENTE	EN PANTALLA
0:00	**"Hola, buenas tardes."**	Se presenta como asesora de la tienda de demostración y pregunta en qué puede ayudar.	Avatar y subtítulos
0:30	**"Busco un sérum que dé luz a la piel."**	Recomienda el Sérum Vitamina C Luz (USD 27,50) y recuerda usar protector solar.	Ficha de producto
1:15	**"Dudo entre la crema Nube y el gel Matiz."**	Compara ambos según el tipo de piel.	Comparación
2:00	**"Tengo la piel sensible, ¿qué me recomienda?"**	Pregunta antes de recomendar y propone uno o dos productos.	Ficha o lista
2:30	**"Busco un regalo de unos 25 dólares."**	Respeta el presupuesto y sugiere una opción del catálogo.	Ficha de producto
3:00	**"¿Qué promociones hay?"**	Informa las promociones vigentes.	Promociones
3:30	**"¿Cuánto cuesta el envío?"**	Informa retiro, envío y cambios.	Retiro y envío
4:00	**"¿Qué me lleva para el dolor de cabeza?"**	No recomienda ni indica dosis; remite al farmacéutico y al prospecto.	Ficha con advertencia

Frases de prueba que muestran las fichas

FICHA DE PRODUCTO

"Busco un sérum que dé luz a la piel."

Muestra la ficha del Sérum Vitamina C Luz (`SK02`), con foto, precio y advertencia.

COMPARACIÓN

"Dudo entre la crema Nube y el gel Matiz."

Muestra las dos fotos lado a lado: Crema Nube (`SK03`) y Gel Matiz (`SK04`).

LISTA DE CATEGORÍA

"Muéstreme los perfumes."

Muestra la lista con miniatura y precio de los cinco perfumes (`PF01` a `PF05`).

En la página siguiente figura el catálogo completo con foto, código y precio, para saber qué pedir al probar la demostración.

Promociones

- Segunda unidad con 20 % menos (piel y dermocosmética).
- Set Descubrimiento a mitad de precio con un perfume de 50 ml o más.
- Protector Escudo con 15 % de descuento llevando un limpiador facial.

Retiro, envío y cambios

- Retiro gratis, listo en 2 h (lunes a sábado de 9 a 20 h; domingo de 10 a 18 h).
- Envío en 24 a 48 h hábiles por USD 3,50; gratis desde USD 40.
- Cambios hasta 15 días con comprobante y producto sin abrir (medicamentos sin cambio).

GUION 3 · QUÉ PEDIR EN LA DEMOSTRACIÓN

Catálogo de Lucía con fotos

Los 23 productos de Alba Perfumería y Farmacia (demostración), con su código y precio en USD. Basta nombrar el producto o describir lo que se busca; Lucía muestra la tarjeta con la foto.

	CÓDIGO	PRODUCTO	USD
PERFUMES			
	PF01	Brisa de Azahar Eau de parfum, 50 ml	48,90
	PF02	Noche de Ámbar Eau de parfum, 75 ml	64,50
	PF03	Cedro Azul Eau de toilette, 100 ml	39,90
	PF04	Jardín Blanco Eau de toilette, 30 ml	24,90
	PF05	Set Descubrimiento Cuatro miniaturas de 8 ml	29,90
CUIDADO DE LA PIEL			
	SK01	Gel limpiador suave Rocío 200 ml	12,90
	SK02	Sérum Vitamina C Luz 30 ml	27,50
	SK03	Crema hidratante Nube 50 ml	21,90
	SK04	Gel hidratante Matiz 50 ml	19,90
	SK05	Contorno de ojos Calma 15 ml	18,50

	CÓDIGO	PRODUCTO	USD
DERMOCOSMÉTICA			
	DC01	Protector solar Escudo FPS 50+ Fluido, 50 ml	23,90
	DC02	Agua micelar Pura 400 ml	14,90
	DC03	Crema reparadora Abrigo 100 ml	22,50
	DC04	Gel limpiador Claro 200 ml	16,90
FARMACIA DE VENTA LIBRE			
	FA01	Lágrimas lubricantes Alivio Gotas, 10 ml	8,90
	FA02	Vitamina C efervescente Veinte tabletas de 500 mg	7,50
	FA03	Paracetamol 500 mg Veinte tabletas	2,90
	FA04	Termómetro digital Una unidad con estuche	6,90
CUIDADO PERSONAL			
	CP01	Champú reparador Argán 400 ml	9,90
	CP02	Desodorante Suave Roll-on, 50 ml	5,50
	CP03	Crema de manos Karité 75 ml	6,90
	CP04	Pasta dental Blanca 90 g	4,20
	CP05	Bálsamo labial Sol 4 g, FPS 15	3,90

PARA RESPONDER CON CLARIDAD

Limitaciones y preguntas frecuentes

Limitaciones de las demostraciones

- Los datos son simulados: cuentas, clientes, facturas, productos y precios no corresponden a personas ni a empresas reales.
- Las marcas Banco Nortia, Telvia y Alba son ficticias.
- Ninguna operación mueve dinero ni se registra en un sistema real.
- Los agentes demo atienden solo en español de Ecuador.
- No hay operadores humanos: si se pide hablar con una persona, el agente indica que no hay nadie disponible y ofrece otra vía.
- Para datos reales hace falta una integración con los sistemas del cliente.
- La voz requiere micrófono y permiso del navegador.
- Tipos de cambio y criptomonedas (Bruno) vienen de fuentes públicas y son referenciales; pueden no estar disponibles por momentos.

Preguntas frecuentes

¿Son datos reales?
No. Todo es de demostración. Los agentes lo aclaran si se les pregunta.

¿En qué idiomas funcionan?
Las demos, solo en español de Ecuador, con trato de usted. La plataforma permite definir el idioma por agente; otros idiomas no se probaron en estos agentes.

¿Qué se necesita para usar datos reales?
Integrar los sistemas del cliente por servidor MCP o HTTP, y definir la verificación de identidad en su backend.

¿Se graban las conversaciones?
No: en las demos la grabación está desactivada. Los subtítulos sí están activos.

¿Responde sobre cualquier tema?
No. Tiene temas vedados (por ejemplo política, religión o contenido sexual) y límites propios de cada rol.

¿Quién verifica la identidad de una persona?
Con un cliente real, el sistema del cliente. En la demo, el agente compara los datos de ejemplo (cédula y últimos dígitos de una tarjeta).

¿Puede derivar a una persona?
En la demo no hay operadores. Con un cliente real se configuran los operadores que atenderán la derivación.

¿Por qué no se escucha al agente o no me escucha?
Verifique que el equipo tenga micrófono, que el navegador tenga permiso para usarlo y que el volumen esté activo.

¿Qué pasa si no hablo?
El agente avisa por inactividad y, pasado un tiempo, cierra la sesión con una despedida.

¿Cuánto cuesta y cuánto demora una implementación?
Precios, planes y plazos: a definir con MindLab.

PARA IMPRIMIR Y LLEVAR

Checklist de la demostración

Cliente: _____ Fecha y hora: _____

Agente a mostrar: _____ Responsable: _____

EL DÍA ANTERIOR

- [ ] Confirmar con MindLab que los tres avatares estén activos.
- [ ] Probar la voz y las tarjetas con una conversación completa.
- [ ] Revisar el guion y las frases de prueba de cada agente.
- [ ] Tener a mano los datos de demostración (cédula, tarjeta, números de cliente, productos).

DIEZ MINUTOS ANTES

- [ ] Conexión a internet estable.
- [ ] Micrófono y altavoces o auriculares funcionando.
- [ ] Permiso del navegador para el micrófono concedido.
- [ ] Ambiente silencioso; notificaciones del equipo silenciadas.
- [ ] Pantalla compartida o proyector probados con el avatar a la vista.

DURANTE LA DEMOSTRACIÓN

- [ ] Aclarar que marcas y datos son de demostración.
- [ ] Mostrar al menos una tarjeta en pantalla por cada agente.
- [ ] Probar un límite (inversión, otra operadora o medicamento) para mostrar el criterio del agente.
- [ ] Explicar qué se necesita para pasar a datos reales.
- [ ] Cerrar la sesión con una despedida.

DESPUÉS

- [ ] Registrar las preguntas, los casos de uso y los sistemas del cliente.
- [ ] Pedir al cliente los insumos del relevamiento (marca, casos de uso, sistemas, contenido).
- [ ] Coordinar con MindLab precios, planes y plazos.
- [ ] Acordar la fecha de la próxima reunión.

NOTAS