MindLab

GUIA DE IMPLANTAÇÃO · MATERIAL PARA PARCEIROS

# Como apresentar e colocar em operação agentes MindLab

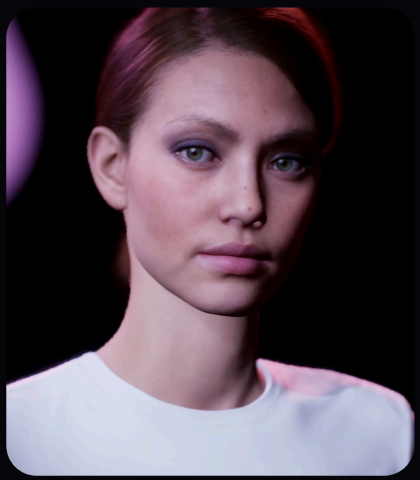
O que o parceiro oferece, o que precisa do cliente final, o processo passo a passo e um guia prático para mostrar os três agentes de demonstração.



**Bruno**
Banco Nortia (demonstração)



**Diego**
Telvia (demonstração)



**Lucía**
Alba Perfumería y Farmacia (demonstração)

PARA COMEÇAR

# O que o parceiro oferece e o que precisa do cliente

Um parceiro aproxima a plataforma MindLab de seus clientes: mostra o produto com agentes de demonstração, acompanha o desenho de um agente próprio e o leva até a entrada em operação.

## O que o parceiro pode oferecer a seus clientes

**Demonstrações ao vivo**
Três agentes prontos para mostrar com voz, avatar e cartões: bancos, telecomunicações e varejo com farmácia.

**Desenho do caso de uso**
Levantamento das solicitações que o agente deve resolver, seus limites e seus encaminhamentos.

**Integração com seus sistemas**
Conexão do agente às APIs ou servidores MCP do cliente, ou uso de dados de teste para uma primeira demonstração.

**Identidade visual**
Personagem, figurino, cenário com logotipo e cores de acordo com a marca do cliente.

**Entrada em operação**
Cadastro do cliente na plataforma, escolha do canal e acompanhamento no seu primeiro dia.

**Acompanhamento**
Leitura de métricas, transcrições e avaliações para melhorar o agente ao longo do tempo.

Alcance, papéis e condições comerciais da parceria: a definir com a MindLab.

## O que é necessário do cliente final

1. **Setor, marca e casos de uso**
   Quais solicitações o agente deve resolver e quais não (limites e encaminhamentos).
2. **Sistemas a consultar**
   APIs, um servidor MCP próprio ou dados de teste para a demonstração.
3. **Identidade visual**
   Logotipo, cores, fundo ou cenário, figurino desejado, gênero e estilo do personagem, idioma, variante regional e tom (tú, usted ou voseo).
4. **Conteúdo**
   Catálogo, perguntas frequentes e políticas, para as instruções ou a base de conhecimento.
5. **Responsável e atendentes**
   A pessoa dona da conta do cliente e, se houver encaminhamento humano, a lista de atendentes.
6. **Privacidade e verificação**
   Se houver dados reais de pessoas: política de privacidade, retenção e gravação, e verificação de identidade a cargo do sistema do cliente.
7. **Tela ou canal**
   Web com avatar, QR code, quiosque, widget ou telefonia.

DO PRIMEIRO CONTATO AO AGENTE EM OPERAÇÃO

# Processo passo a passo

1

## Levantamento

Uma conversa com o cliente para entender seu setor, sua marca e os casos de uso que o agente deve resolver, incluindo os limites e os momentos em que deve encaminhar a uma pessoa. Também se definem o idioma, a variante regional e o tom do atendimento.

RESULTADO **Alcance do agente acordado com o cliente.**

2

## Desenho do agente

Redigem-se o papel, a personalidade e o estilo do agente, o que nunca deve fazer, o tratamento de dados sensíveis, o fluxo da conversa, o uso de ferramentas, a resposta diante de erros e as regras de negócio. Escolhem-se os cartões que aparecerão na tela e combinam-se os casos de teste.

RESULTADO **Especificação do agente, pronta para construir.**

3

## Integrações

Conectam-se os sistemas do cliente, expostos como servidor MCP ou como serviços HTTP. Para uma primeira demonstração podem ser usados dados de teste. Os catálogos, as perguntas frequentes e as políticas são incorporados às instruções do agente ou a uma base de conhecimento. A verificação de identidade das pessoas fica a cargo do sistema do cliente.

RESULTADO **O agente consulta e mostra informações do cliente.**

4

## Identidade visual e avatar

Escolhe-se o personagem (homem ou mulher, estilo), seu figurino e sua voz, com o timbre e o sotaque regional que melhor representem a marca. Monta-se o cenário com o logotipo, o fundo ou mural e a marca d'água, e ajustam-se as cores.

RESULTADO **Personagem e cenário aprovados pelo cliente.**

5

## Testes

Primeiro verificam-se as ferramentas e o conteúdo dos cartões com os casos de teste combinados. Depois faz-se uma conversa de voz real, com captura de tela, para revisar a sincronização da voz e dos lábios e o aparecimento de cada cartão. As instruções são ajustadas no Chat de Voz, um modo sem avatar pensado para iterar.

RESULTADO **Agente validado pelo cliente.**

> Os prazos de cada etapa dependem da complexidade do caso e são combinados por projeto com a MindLab.

## 6 Entrada em operação

O cliente é cadastrado na plataforma, com seus agentes e os cartões habilitados, e o avatar é deixado ativo no canal escolhido (web, QR, widget ou telefonia). A pessoa responsável recebe seu acesso por um canal separado, aprovado por uma pessoa da MindLab: um convite com link de validade limitada (72 horas), com verificação em duas etapas opcional.

RESULTADO **Agente em operação e acesso entregue ao cliente.**

## 7 Primeiro dia do cliente

O cliente percorre a plataforma pela primeira vez. Recomenda-se acompanhá-lo nesta ordem:

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|
| Iniciar sessão | Verificar o agente | Iniciar o MetaHuman | Iterar no Chat de Voz | Convidar os atendentes |

RESULTADO **O cliente conhece o console e pode ajustar seu agente.**

## Depois da entrada em operação

### Medição

Análise de sentimento, duração e ferramentas usadas; conversas com transcrição; avaliações automáticas de qualidade; acompanhamento de uso e custos por cliente.

### Melhoria contínua

Com as informações das conversas, ajustam-se as instruções, os cartões e os encaminhamentos do agente.

## O que se espera de cada parte

### O cliente

- Entrega os insumos do levantamento e designa um responsável.
- Valida o alcance e os limites do agente.
- Aprova o personagem, a voz e o cenário.
- Participa dos testes e dá sua conformidade.

### O cliente recebe ao final

- Um agente configurado com sua marca, sua voz e seus cartões.
- Acesso ao console para iterar, medir e gerenciar atendentes.
- O agente ativo no canal combinado.
- Acompanhamento no seu primeiro dia.

**Antes de uma demonstração,** confirme com a MindLab que o avatar está ativo. Se estava desligado, a inicialização pode demorar vários minutos; o tempo exato é informado conforme a infraestrutura.

MOSTRAR O PRODUTO

# Boas práticas para a demonstração

- Use uma conexão estável e permita o acesso ao microfone quando o navegador solicitar.
- Prefira um ambiente silencioso ou fones de ouvido, para que o agente não ouça o eco da própria voz.
- Fale com naturalidade e deixe as respostas terminarem; o agente ouve e fala ao mesmo tempo, e pode ser interrompido.
- Mencione desde o início que as marcas e os dados são de demonstração.
- Use as frases de teste e os dados deste guia (os agentes demo só entendem espanhol): o agente reconhece apenas os dados de demonstração.
- Mostre sempre a tela: os cartões que aparecem fazem parte da experiência.

ROTEIRO 1 · APROXIMADAMENTE 5 MINUTOS

## Bruno · Banco Nortia (bancos)

| | |
|---|---|
| **Cédula de teste (documento de identidade)** | 0912345678 |
| **Cartão** | final 4521 (é solicitado ao verificar a identidade) |
| **Conta de destino de teste** | 2200891234 (transferências de até USD 10.000) |

| MIN | FRASE DE TESTE (DIGA EM ESPANHOL) | O QUE O AGENTE FAZ | NA TELA |
|---|---|---|---|
| **0:00** | **"Hola, buenos días."** *(Olá, bom dia.)* | Apresenta-se como assessor virtual do Banco Nortia, banco de demonstração. | Avatar e legendas |
| **0:30** | **"Quiero ver mi saldo. Mi cédula es 0912345678."** *(Quero ver meu saldo. Meu documento é 0912345678.)* | Pede os últimos quatro dígitos de um cartão; responde "4521". Diz o saldo disponível. | Resumo da conta |
| **1:30** | **"¿Cuáles fueron mis últimos movimientos?"** *(Quais foram minhas últimas movimentações?)* | Consulta as movimentações do período. | Lista de movimentações |
| **2:00** | **"¿Tengo algún préstamo?"** *(Tenho algum empréstimo?)* | Informa parcelas e próximo pagamento. | Estado de empréstimos |
| **2:30** | **"Quiero transferir 50 dólares a la cuenta 2200891234 por arriendo."** *(Quero transferir 50 dólares para a conta 2200891234 por aluguel.)* | Repete valor, destino e descrição; espera um "sí" (sim) claro. | Comprovante |
| **3:15** | **"¿A cuánto está el euro?" y "¿Cómo está el bitcoin?"** *(A quanto está o euro? E como está o bitcoin?)* | Informa valores referenciais de fontes públicas. | Taxas de câmbio e preços de cripto |
| **4:00** | **"¿En qué me recomienda invertir?"** *(Em que você me recomenda investir?)* | Recusa: não dá assessoria de investimento. | Legendas |
| **4:30** | **"Perdí mi tarjeta, bloquéela, por favor." Luego: "Eso es todo, gracias."** *(Perdi meu cartão, bloqueie-o, por favor. Depois: Era só isso, obrigado.)* | Pede para confirmar cartão e motivo; bloqueia e diz o número de caso. Despede-se. | Gestão de cartão; pesquisa |

Se for oferecida a avaliação, a pesquisa de satisfação aparece no final. Com outra cédula, o agente informa que não encontra a conta e não mostra cartão.

### Se algo não sair como esperado

- Se o agente não responder, repita a frase com calma e verifique o microfone e o volume.
- Se um cartão não aparecer, peça novamente o dado com os valores de demonstração exatos.
- Se o avatar não iniciar, entre em contato com a MindLab antes da demonstração para confirmar que está ativo.

ROTEIRO 2 · APROXIMADAMENTE 4 MINUTOS

# Diego · Telvia (telecomunicações)

## Dados de demonstração

| N.º DE CLIENTE | TITULAR | PLANO | SITUAÇÃO |
|---|---|---|---|
| **100245** | Mariana Torres | Fibra 300 · USD 27,90 por mês | Fatura de novembro pendente (USD 27,90), vence em 20 de novembro |
| **100378** | Jorge Salinas | Fibra 100 · USD 19,90 por mês | Serviço suspenso por 2 faturas vencidas (USD 39,80); é reativado 2 horas após o pagamento |
| **100512** | Ana Paredes | Fibra 600 · USD 36,90 por mês | Fatura paga; incidente em massa por um corte de fibra, restabelecimento estimado para as 18 h |

Qualquer outro número de cliente responde "não existe". As datas de fatura são fixas (novembro de 2026) e podem ficar desatualizadas.

## Roteiro

| MIN | FRASE DE TESTE (DIGA EM ESPANHOL) | O QUE O AGENTE FAZ | NA TELA |
|---|---|---|---|
| **0:00** | **"Hola, buenas tardes."**<br>*(Olá, boa tarde.)* | Apresenta-se como assistente da Telvia, operadora de demonstração. | Avatar e legendas |
| **0:20** | **"No tengo internet." Número de cliente: "100378".**<br>*(Estou sem internet. Número de cliente: 100378.)* | Consulta primeiro o estado do serviço: está suspenso por dívida. Explica sem fazer diagnóstico nem pedir reinicializações. | Estado do serviço |
| **1:10** | **"¿Cómo puedo pagar?"**<br>*(Como posso pagar?)* | Informa as formas de pagamento e o valor a pagar. | Opções de pagamento |
| **1:50** | **"Consulto con otro número, 100245. ¿Cuánto debo?"**<br>*(Vou consultar com outro número, 100245. Quanto eu devo?)* | Informa o saldo pendente e a data de vencimento. | Extrato da conta |
| **2:30** | **"Tengo internet, pero está muy lento. Mi cliente es 100512."**<br>*(Tenho internet, mas está muito lenta. Meu cliente é 100512.)* | Detecta o incidente em massa e o explica; não pede reinicializações. | Estado do serviço |
| **3:00** | **"Quiero ver planes de fibra." Luego: "¿Y planes de celular?"**<br>*(Quero ver planos de fibra. Depois: E planos de celular?)* | Nomeia no máximo dois planos por voz. | Planos de internet (residencial e móvel) |
| **3:40** | **"Ya reinicié el equipo y sigue sin conexión (cliente 100245). Regístrelo, por favor."**<br>*(Já reiniciei o equipamento e continuo sem conexão (cliente 100245). Registre, por favor.)* | Guia um passo de primeiro nível, oferece a solicitação e a registra. Esclarece que é de demonstração. | Comprovante, referência DEMO-48213 |
| **4:15** | **"Quiero dar de baja el servicio."**<br>*(Quero cancelar o serviço.)* | Não a executa: registra uma solicitação e esclarece que um assessor a confirma. | Comprovante de solicitação |

Teste de limites sugerido: "¿Qué tal es la otra operadora?"
*(Como é a outra operadora?)*
O agente não fala de outras operadoras.

ROTEIRO 3 · APROXIMADAMENTE 4 MINUTOS

# Lucía · Alba Perfumería y Farmacia

| MIN | FRASE DE TESTE (DIGA EM ESPANHOL) | O QUE O AGENTE FAZ | NA TELA |
|---|---|---|---|
| **0:00** | **"Hola, buenas tardes."** *(Olá, boa tarde.)* | Apresenta-se como assessora da loja de demonstração e pergunta em que pode ajudar. | Avatar e legendas |
| **0:30** | **"Busco un sérum que dé luz a la piel."** *(Procuro um sérum que dê luminosidade à pele.)* | Recomenda o Sérum Vitamina C Luz (USD 27,50) e lembra de usar protetor solar. | Ficha de produto |
| **1:15** | **"Dudo entre la crema Nube y el gel Matiz."** *(Estou em dúvida entre o creme Nube e o gel Matiz.)* | Compara os dois conforme o tipo de pele. | Comparação |
| **2:00** | **"Tengo la piel sensible, ¿qué me recomienda?"** *(Tenho a pele sensível, o que você recomenda?)* | Pergunta antes de recomendar e propõe um ou dois produtos. | Ficha ou lista |
| **2:30** | **"Busco un regalo de unos 25 dólares."** *(Procuro um presente de uns 25 dólares.)* | Respeita o orçamento e sugere uma opção do catálogo. | Ficha de produto |
| **3:00** | **"¿Qué promociones hay?"** *(Que promoções existem?)* | Informa as promoções vigentes. | Promoções |
| **3:30** | **"¿Cuánto cuesta el envío?"** *(Quanto custa o envio?)* | Informa retirada, envio e trocas. | Retirada e envio |
| **4:00** | **"¿Qué me lleva para el dolor de cabeza?"** *(O que devo levar para dor de cabeça?)* | Não recomenda nem indica dose; remete ao farmacêutico e à bula. | Ficha com advertência |

## Frases de teste que mostram as fichas

**FICHA DE PRODUTO**

**"Busco un sérum que dé luz a la piel."**
*(Procuro um sérum que dê luminosidade à pele.)*

Mostra a ficha do Sérum Vitamina C Luz ( `SK02` ), com foto, preço e advertência.

**COMPARAÇÃO**

**"Dudo entre la crema Nube y el gel Matiz."**
*(Estou em dúvida entre o creme Nube e o gel Matiz.)*

Mostra as duas fotos lado a lado: Creme Nube ( `SK03` ) e Gel Matiz ( `SK04` ).

**LISTA DE CATEGORIA**

**"Muéstreme los perfumes."**
*(Mostre-me os perfumes.)*

Mostra a lista com miniatura e preço dos cinco perfumes ( `PF01` a `PF05` ).

Na página seguinte consta o catálogo completo com foto, código e preço, para saber o que pedir ao testar a demonstração.

### Promoções

- Segunda unidade com 20% de desconto (pele e dermocosméticos).
- Kit Descoberta pela metade do preço na compra de um perfume de 50 ml ou mais.
- Protetor Escudo com 15% de desconto levando um limpador facial.

### Retirada, envio e trocas

- Retirada grátis, pronta em 2 h (segunda a sábado, das 9h às 20h; domingo, das 10h às 18h).
- Envio em 24 a 48 h úteis por USD 3,50; grátis a partir de USD 40.
- Trocas até 15 dias com comprovante e produto lacrado (medicamentos não têm troca).

ROTEIRO 3 · O QUE PEDIR NA DEMONSTRAÇÃO

# Catálogo da Lucía com fotos

Os 23 produtos da Alba Perfumería y Farmacia (demonstração), com seu código e preço em USD. Basta nomear o produto ou descrever o que se procura; a Lucía mostra o cartão com a foto.

| | CÓDIGO | PRODUTO | USD |
|---|---|---|---|
| **PERFUMES** | | | |
|  | PF01 | Brisa de Azahar<br>Eau de parfum, 50 ml | 48,90 |
|  | PF02 | Noche de Ámbar<br>Eau de parfum, 75 ml | 64,50 |
|  | PF03 | Cedro Azul<br>Eau de toilette, 100 ml | 39,90 |
|  | PF04 | Jardín Blanco<br>Eau de toilette, 30 ml | 24,90 |
|  | PF05 | Kit Descoberta<br>Quatro miniaturas de 8 ml | 29,90 |
| **CUIDADOS COM A PELE** | | | |
|  | SK01 | Gel de limpeza Rocío<br>200 ml | 12,90 |
|  | SK02 | Sérum Vitamina C Luz<br>30 ml | 27,50 |
|  | SK03 | Creme hidratante Nube<br>50 ml | 21,90 |
|  | SK04 | Gel hidratante Matiz<br>50 ml | 19,90 |
|  | SK05 | Contorno dos olhos Calma<br>15 ml | 18,50 |

| | CÓDIGO | PRODUTO | USD |
|---|---|---|---|
| **DERMOCOSMÉTICOS** | | | |
|  | DC01 | Protetor solar Escudo FPS 50+<br>Fluido, 50 ml | 23,90 |
|  | DC02 | Água micelar Pura<br>400 ml | 14,90 |
|  | DC03 | Creme reparador Abrigo<br>100 ml | 22,50 |
|  | DC04 | Gel de limpeza Claro<br>200 ml | 16,90 |
| **FARMÁCIA DE VENDA LIVRE** | | | |
|  | FA01 | Colírio lubrificante Alivio<br>Gotas, 10 ml | 8,90 |
|  | FA02 | Vitamina C efervescente<br>Vinte comprimidos de 500 mg | 7,50 |
|  | FA03 | Paracetamol 500 mg<br>Vinte comprimidos | 2,90 |
|  | FA04 | Termômetro digital<br>Uma unidade com estojo | 6,90 |
| **CUIDADOS PESSOAIS** | | | |
|  | CP01 | Xampu reparador Argán<br>400 ml | 9,90 |
|  | CP02 | Desodorante Suave<br>Roll-on, 50 ml | 5,50 |
|  | CP03 | Creme de mãos Karité<br>75 ml | 6,90 |
|  | CP04 | Pasta de dente Blanca<br>90 g | 4,20 |
|  | CP05 | Bálsamo labial Sol<br>4 g, FPS 15 | 3,90 |

PARA RESPONDER COM CLAREZA

# Limitações e perguntas frequentes

## Limitações das demonstrações

- Os dados são simulados: contas, clientes, faturas, produtos e preços não correspondem a pessoas nem empresas reais.
- As marcas Banco Nortia, Telvia e Alba são fictícias.
- Nenhuma operação movimenta dinheiro nem é registrada em um sistema real.
- Os agentes demo atendem somente em espanhol do Equador.
- Não há atendentes humanos: se for pedido para falar com uma pessoa, o agente informa que não há ninguém disponível e oferece outro caminho.
- Para dados reais é necessária uma integração com os sistemas do cliente.
- A voz requer microfone e permissão do navegador.
- Taxas de câmbio e criptomoedas (Bruno) vêm de fontes públicas e são referenciais; podem estar indisponíveis em alguns momentos.

## Perguntas frequentes

### Os dados são reais?
Não. Tudo é de demonstração. Os agentes esclarecem isso se forem perguntados.

### Em quais idiomas funcionam?
As demos, somente em espanhol do Equador, com tratamento formal (usted). A plataforma permite definir o idioma por agente; outros idiomas não foram testados nesses agentes.

### O que é necessário para usar dados reais?
Integrar os sistemas do cliente por servidor MCP ou HTTP, e definir a verificação de identidade no seu backend.

### As conversas são gravadas?
Não: nas demos a gravação está desativada. As legendas estão ativas.

### Responde sobre qualquer assunto?
Não. Tem temas vetados (por exemplo política, religião ou conteúdo sexual) e limites próprios de cada papel.

### Quem verifica a identidade de uma pessoa?
Com um cliente real, o sistema do cliente. Na demo, o agente compara os dados de exemplo (cédula e últimos dígitos de um cartão).

### Pode encaminhar a uma pessoa?
Na demo não há atendentes. Com um cliente real, configuram-se os atendentes que farão o atendimento do encaminhamento.

### Por que não se ouve o agente ou ele não me ouve?
Verifique se o equipamento tem microfone, se o navegador tem permissão para usá-lo e se o volume está ativo.

### O que acontece se eu não falar?
O agente avisa por inatividade e, passado algum tempo, encerra a sessão com uma despedida.

### Quanto custa e quanto demora uma implantação?
Preços, planos e prazos: a definir com a MindLab.

PARA IMPRIMIR E LEVAR

# Checklist da demonstração

Cliente: _____

Data e hora: _____

Agente a mostrar: _____

Responsável: _____

## NO DIA ANTERIOR

- [ ] Confirmar com a MindLab que os três avatares estão ativos.
- [ ] Testar a voz e os cartões com uma conversa completa.
- [ ] Revisar o roteiro e as frases de teste de cada agente.
- [ ] Ter à mão os dados de demonstração (cédula, cartão, números de cliente, produtos).

## DEZ MINUTOS ANTES

- [ ] Conexão de internet estável.
- [ ] Microfone e alto-falantes ou fones de ouvido funcionando.
- [ ] Permissão do navegador para o microfone concedida.
- [ ] Ambiente silencioso; notificações do equipamento silenciadas.
- [ ] Tela compartilhada ou projetor testados com o avatar à vista.

## DURANTE A DEMONSTRAÇÃO

- [ ] Esclarecer que marcas e dados são de demonstração.
- [ ] Mostrar pelo menos um cartão na tela de cada agente.
- [ ] Testar um limite (investimento, outra operadora ou medicamento) para mostrar o critério do agente.
- [ ] Explicar o que é necessário para passar a dados reais.
- [ ] Encerrar a sessão com uma despedida.

## DEPOIS

- [ ] Registrar as perguntas, os casos de uso e os sistemas do cliente.
- [ ] Pedir ao cliente os insumos do levantamento (marca, casos de uso, sistemas, conteúdo).
- [ ] Combinar com a MindLab preços, planos e prazos.
- [ ] Combinar a data da próxima reunião.

## NOTAS