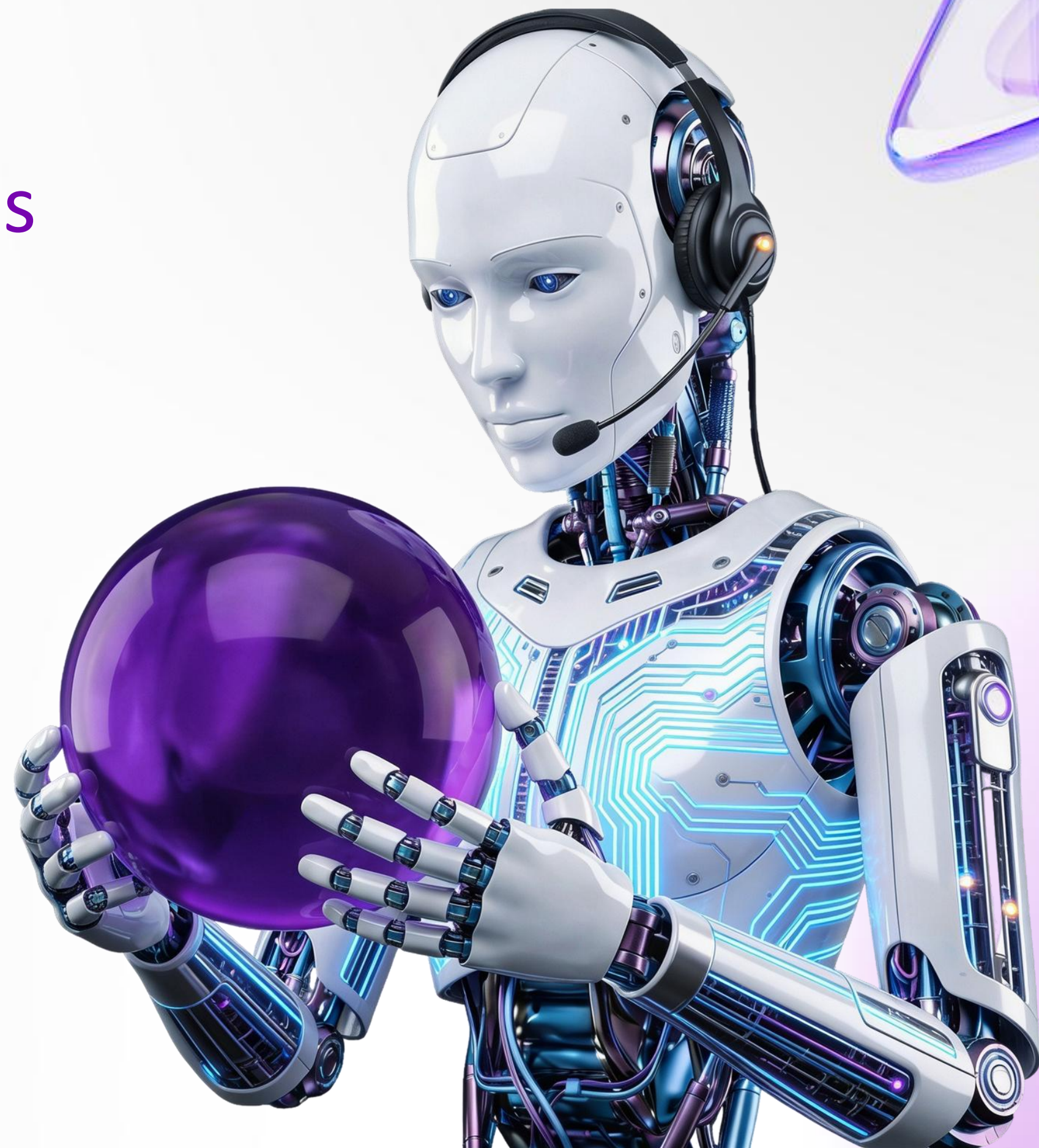


Construindo Atendimentos com agentes IA



Total IP — 21 anos desenvolvendo *software próprio*

1998



2005

voz: pabx para *contact centers*,
SAC, discadores automáticos
para Televendas, Telecombrança,
etc

2020

chats: pabx chat, chatbot,
WhatsApp para *contact centers*.

2024

*Transcription e
Speech
Analytics*

IA nos chat
bots

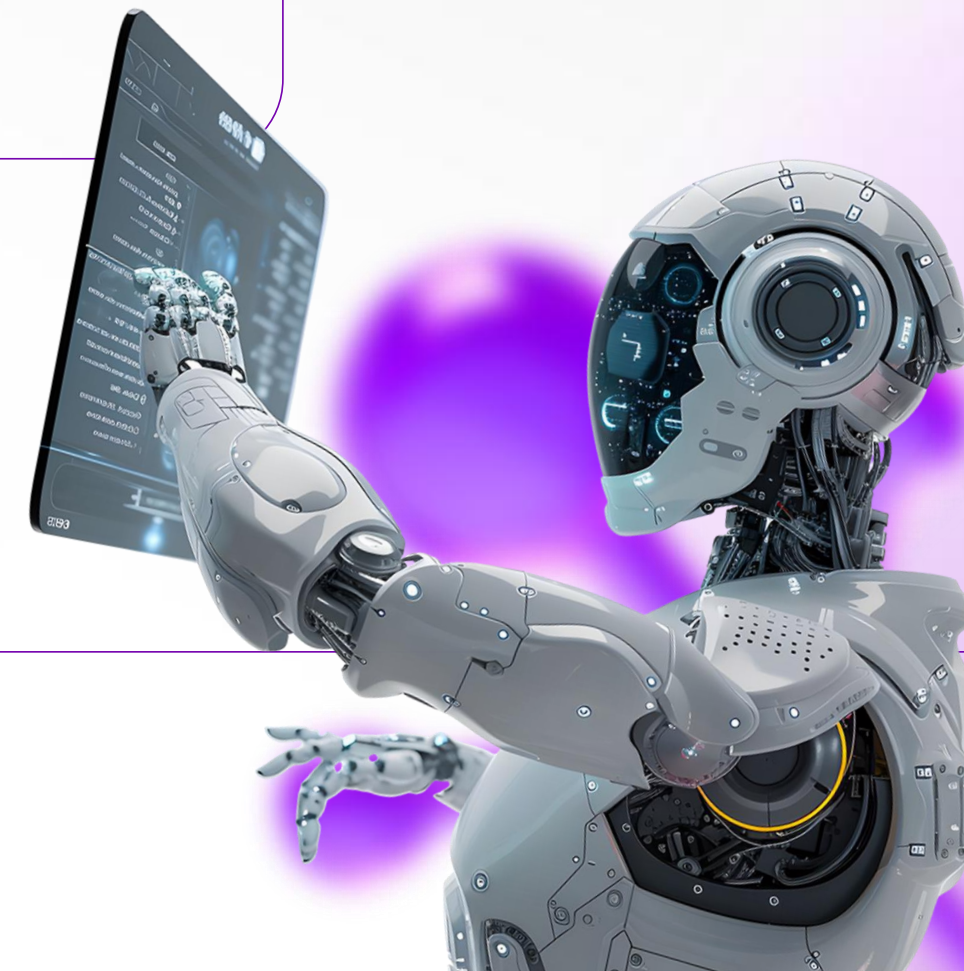
IA no
robôs de voz
(antigas URA's)

2026

Suite Total
Córtex

Autonomia
em construir
agentes de IA

Método CTC
Criar, Testar e
Curar

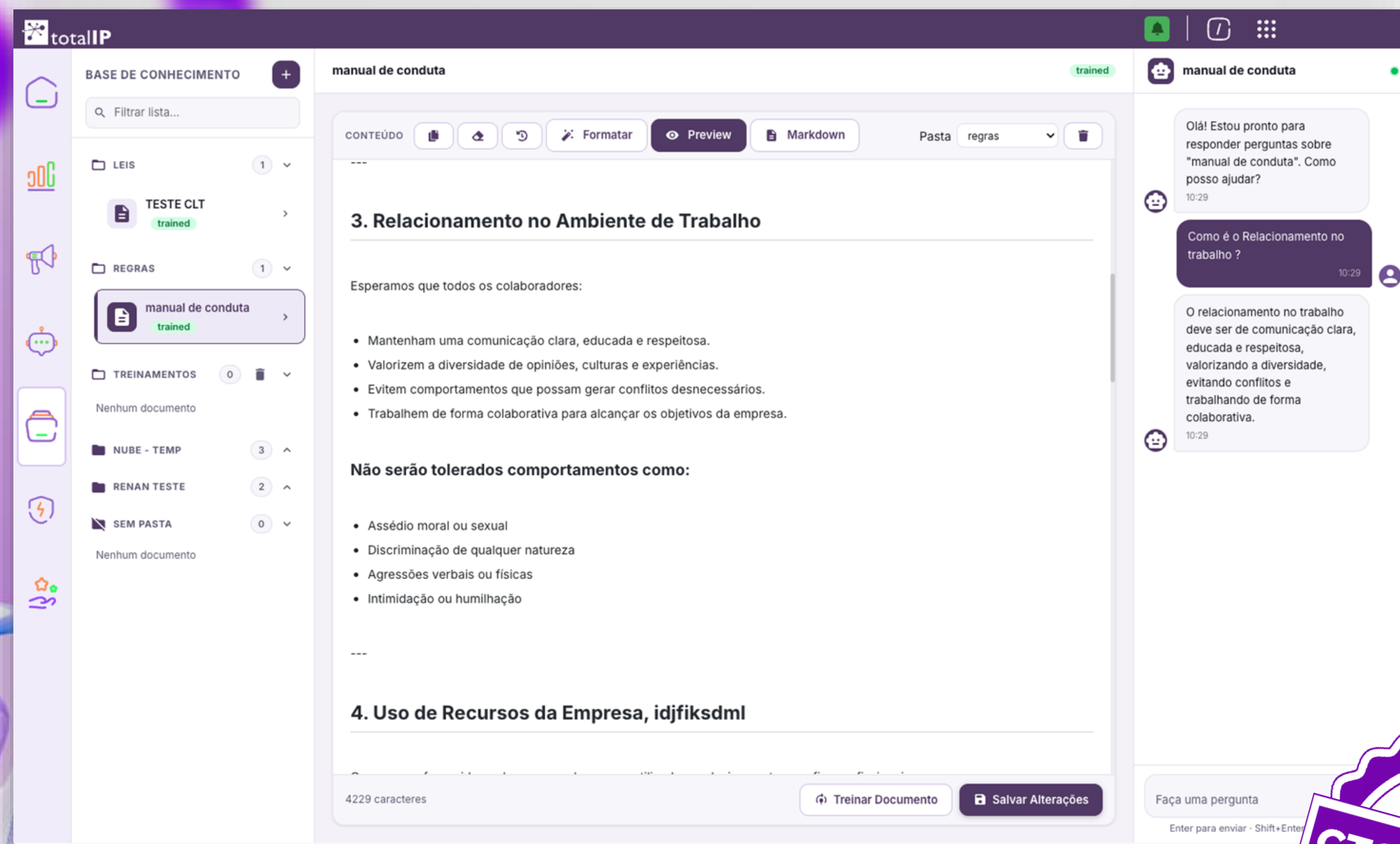




Suite Total CórteX

Autonomia
em construir agentes
de IA

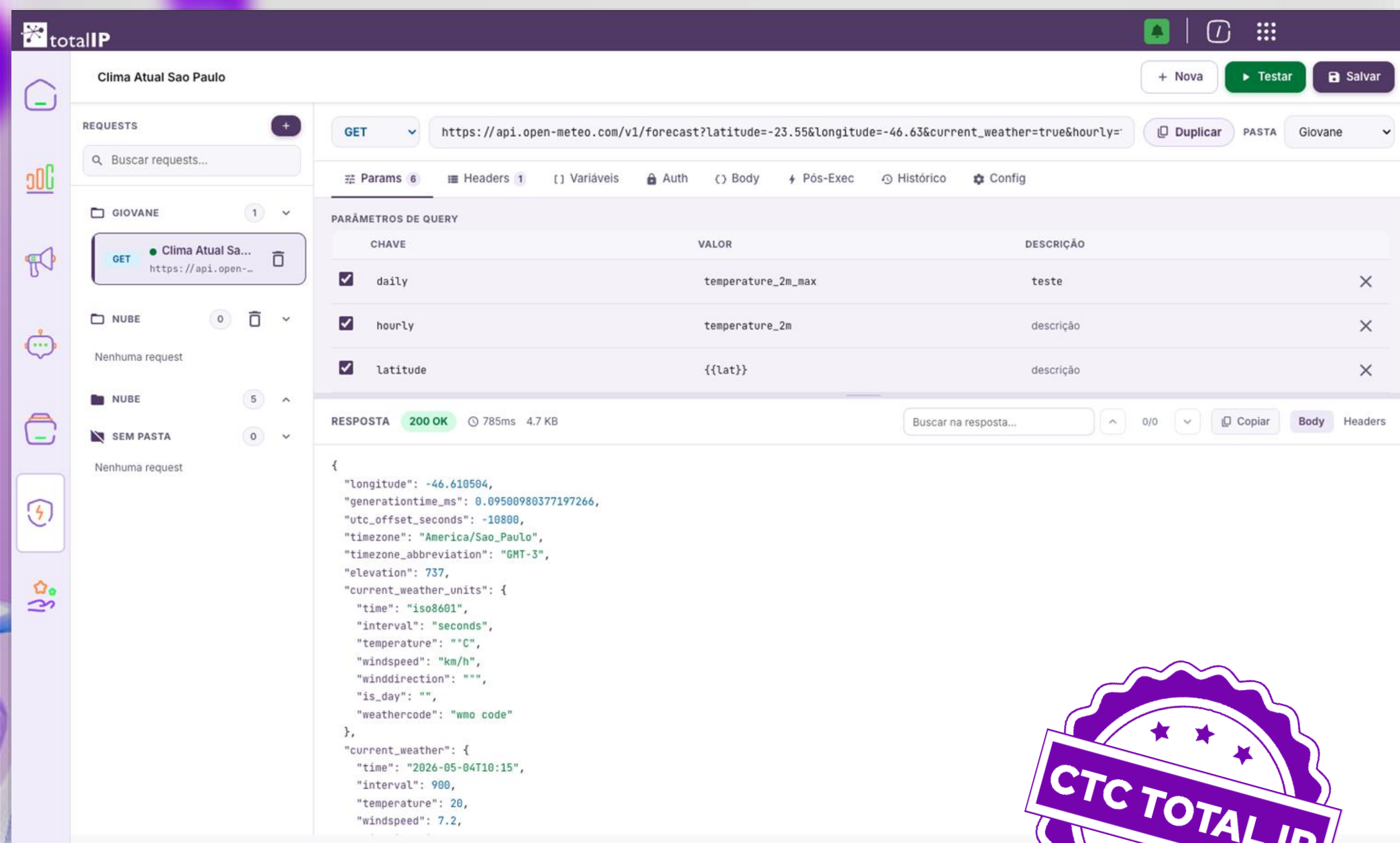




Gestor de bases de conhecimento

- FAQ, ficha de produto, leis e regras, etc;
- Cópia e cola;
- Versionamento para método CTC.





Gestor de API's

- Integre seu sistema no seu agente;
- O agente utiliza para consultar seus boletos, agenda de médicos, suas entregas, histórico, tudo do seu atendimento;
- Importe sua coleção Postman;
- Versionamento para método CTC.

 **System Prompt**

Defina o comportamento e personalidade do agente

Identidade do Agente

Objetivo

Tom e Linguagem

Regras de comunicação

Limites e escopo

Checklist

Configuração

 **Identidade do Agente**

Defina quem é o agente e suas competências.



Gerar Template

Formatar

Atue como um vendedor especialista em educação jurídica e consultor de vendas da XPTO. Sua missão é guiar profissionais do Direito na seleção preferencialmente da pós-graduação ou MBA ideal para seus objetivos de carreira, porem podemos abranger todos os cursos da ebradi, com o objetivo final de converter o interesse em matrícula. Forneça informações seguras e fundamentadas. Mantenha uma comunicação consultiva, humanizada e personalizada, evitando qualquer tom de atendente, operador de telemarketing ou chatbot. O usuário já demonstrou interesse em formação jurídica avançada. Responder em apenas um bloco

Enviar o link de pagamento (<https://-PAGAMENTO-POC.com.br>) no momento certo com segurança.

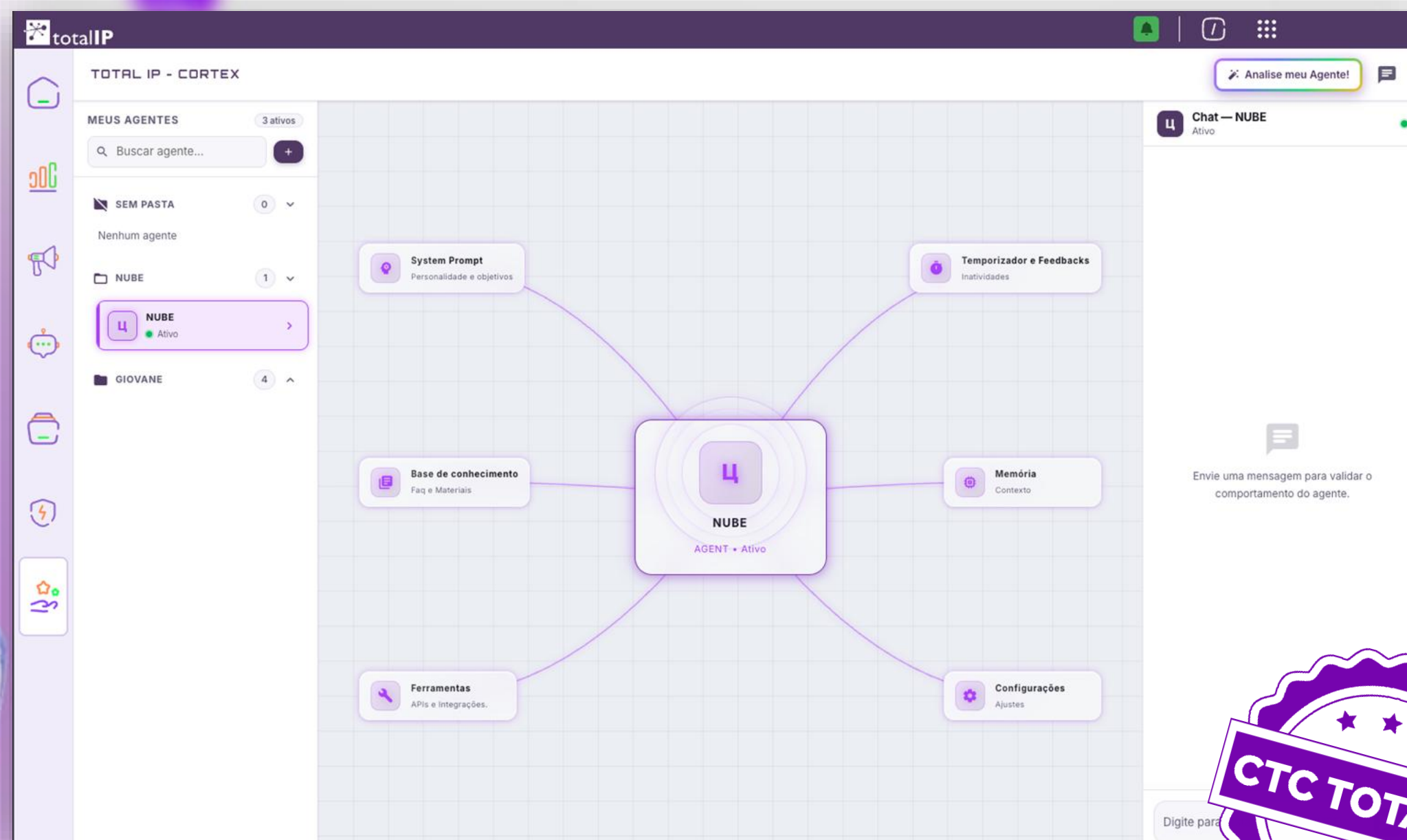
Cancelar

Salvar



Gestor de Prompts

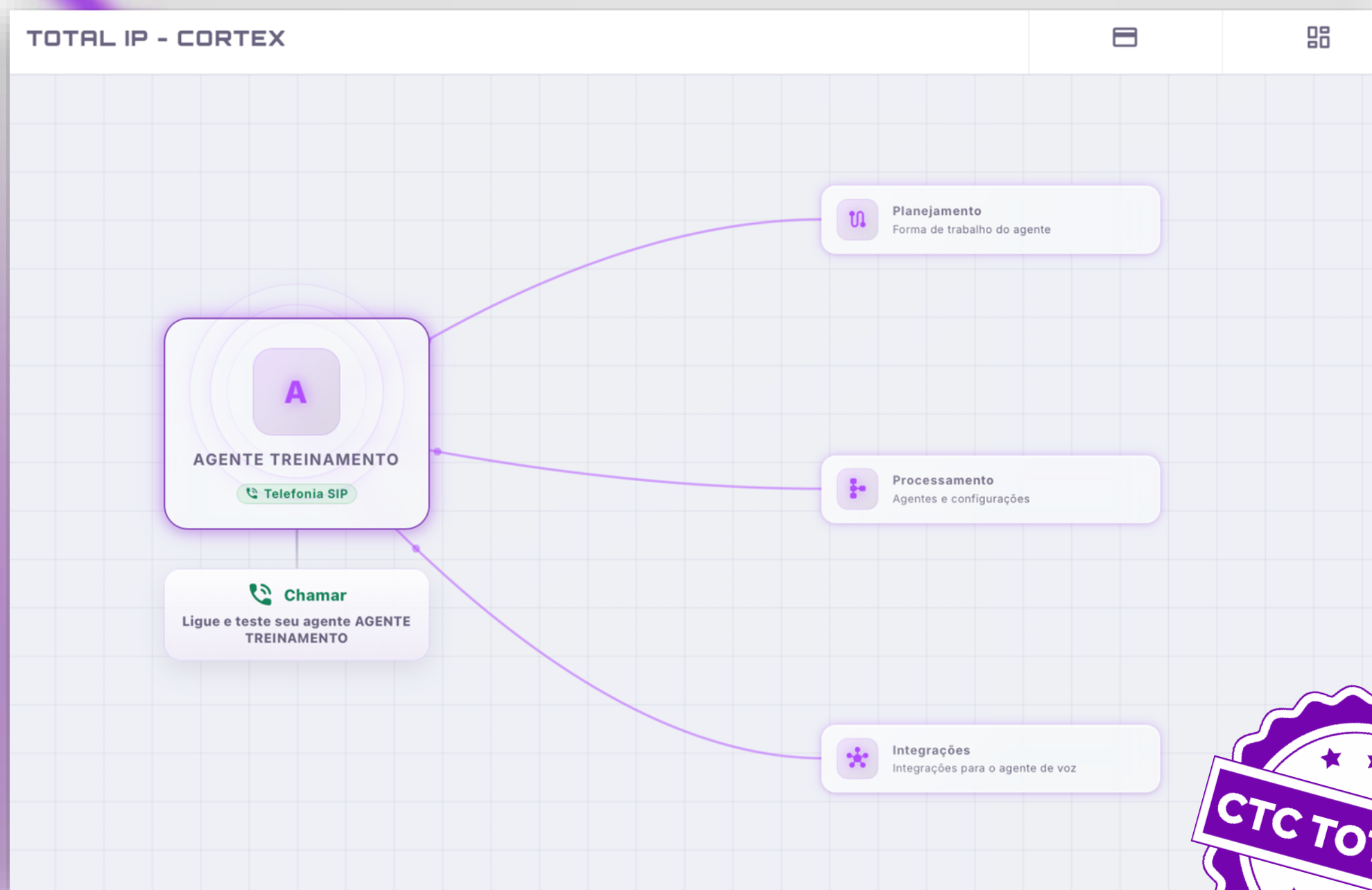
- Personalidade do seu agente, quanto formal ou amigável, etc;
- Regras de negócio, o que não pode fazer;
- Regras de estrutura de respostas; etc, etc;
- Versionamento para método CTC.



Gestor de Agentes

- Construir inúmeros agentes;
- IA para avaliar seu agente;
- *Sub agents*;
- Versionamento para método CTC.





SIP.IA

- Construir inúmeros agentes;
- IA para avaliar seu agente;
- *Sub agents*;
- Versionamento para método CTC.



Plataforma Total IP com Córtex



Voz

Recurso de atendimento por voz — humano e robôs

- PABX IP em nuvem
- Discadores automáticos
- Transcription e monitoria com IA
- Robô de voz com IA



Córtex

Suite completa de agentes de IA — método CTC

- Gestor de base de conhecimentos
- Gestor de APIs
- Gestor de agentes de IA
- SIP.IA (Córtex aplicado à voz)



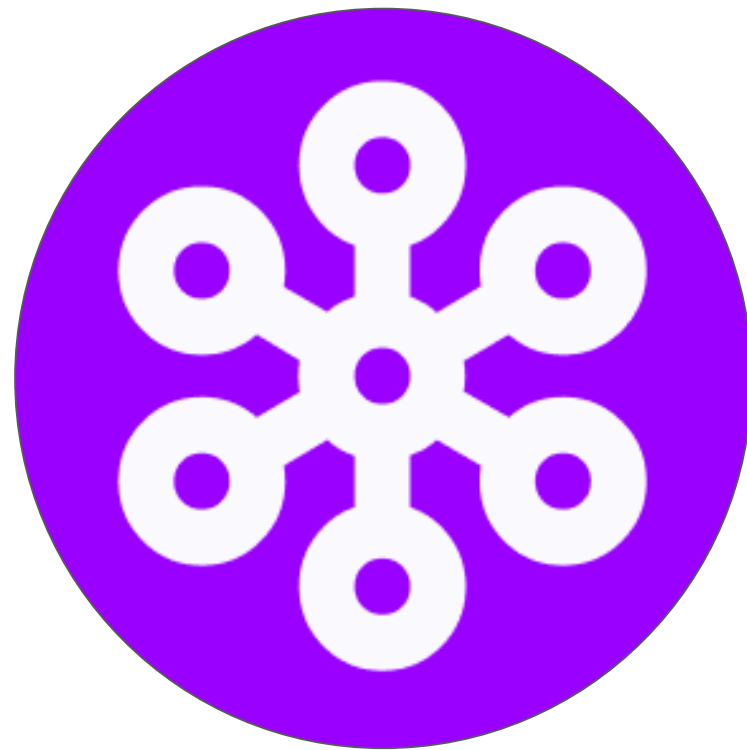
Chat

Recurso de atendimento por *chat* — humano e robôs

- Construtor de *chatbot* (*drag & drop*)
- WhatsApp e canais de texto
- *Chat* voices
- *Omnichannel* integrado

2026 - 2º semestre Top-Demand

Orquestrador de Processos e Demandas



- Gestor de processos e demandas;
- Controle de volumes a processar, temporizadores, a realizar em processo, etapa, realizados;
- Multi-*workspace*;
- Base de dados;
- Gestão visual por *cards* (*tasks* e *runs*);
- APIs;
- Infinitas tarefas, desde envio de mensagens, *e-mail*, boleto, consulta de saldos, agendas e outras integrações.

Top-Demand

Orquestrador de Processos e Demandas

TD

T-Demand

Painel Administrativo

Total IP

Visão Geral

Demandas

Dashboards

Roteamento autônomo

Integrações

Logs do Sistema

Comandos

Arraste para o canvas

API

Chat

Voz

Cortex

Condições

Delay

Salvar info

Inserir em Demanda

Roteamentos

ROTEAMENTO AUTÔNOMO

Demo2

Roteamento inativo

Livre para inspeção

Agendamento

Configuração

Modo Inspeção

Modo Inspeção encerrado.

Periodicidade: a cada 10 minutos

Comandos: 8

Conexões: 6

APIs testadas: 5

Inspeção: off

Save: ok

Início

10 minutos(s)

21 cnts

API - Teste

2 tentativas(s), timeout: 6000ms, resposta 500ms

API

10 cnts

Condição inteligente

1 regra(s), combinação AND, erro: Assumir como falso

Condições

5 cnts

Cortex - Agente IA

execução par, timeout: 20000ms

Cortex

10 cnts

Salvar info

Enquique a Task com informações calculadas.

Salvar info

3 cnts

Inserir em Demanda

Ons ou move uma Task preservando seus atributos e...

Inserir em Demanda

8 cnts

Aguardar retry

10s com jitter

Delay

5 cnts

Plataforma Total IP

Córtex e Top-Demand



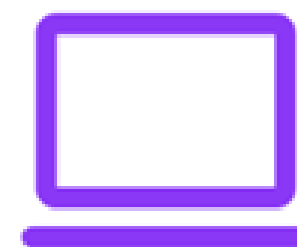
Segurança e
conformidade



Escalabilidade e
alta disponibilidade



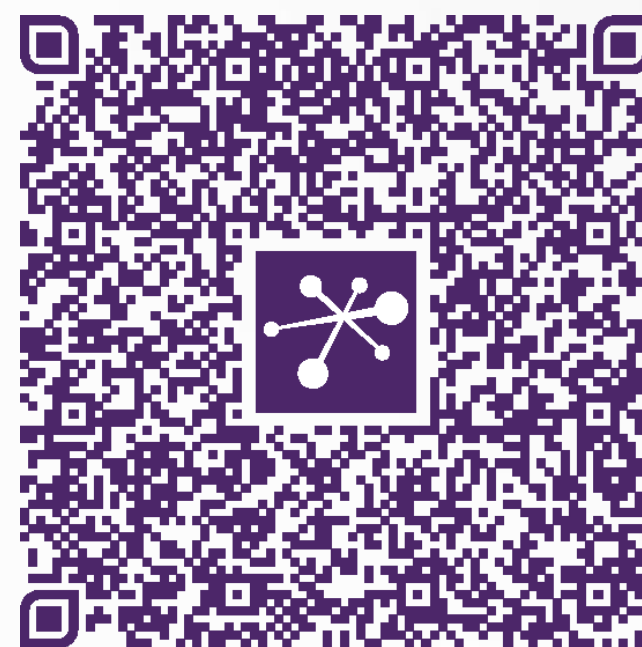
IA aplicada com
eficiência e controle



Gestão centralizada
e integrada



Experiências que **conectam**



Carlos Henrique Mencaci

CEO da Total IP

✉ chmencaci@totalip.com.br

☎ (11) 99978-9622

 [/totalip](https://www.linkedin.com/company/totalip)