



Informe Ejecutivo

Caso de Éxito: Publistrategy + RegenIA

Análisis de desempeño en teleoperadoras del Banco del Austro

Objetivo del Informe

Comparar el desempeño de dos teleoperadoras en llamadas reales, evaluando:

- 😊 Amabilidad
 - 🤝 Cordialidad
 - 👤 Profesionalismo
 - ❤️ Empatía
 - 🗣️ Persuasión
-

Resumen Comparativo

| Teleoperadora | Estilo | Fortalezas | Limitaciones |
|---------------|---------------------------|---|-------------------------------|
| 1 | Estructurada y guionizada | Profesionalismo, claridad | Menor espontaneidad emocional |
| 2 | Cercana y adaptable | Empatía, persuasión, conexión emocional | Menor rigidez estructural |

Resultado final:

- Teleoperadora 2: **45/50**



RegenIA
Reingeniería Consciente
del Talento

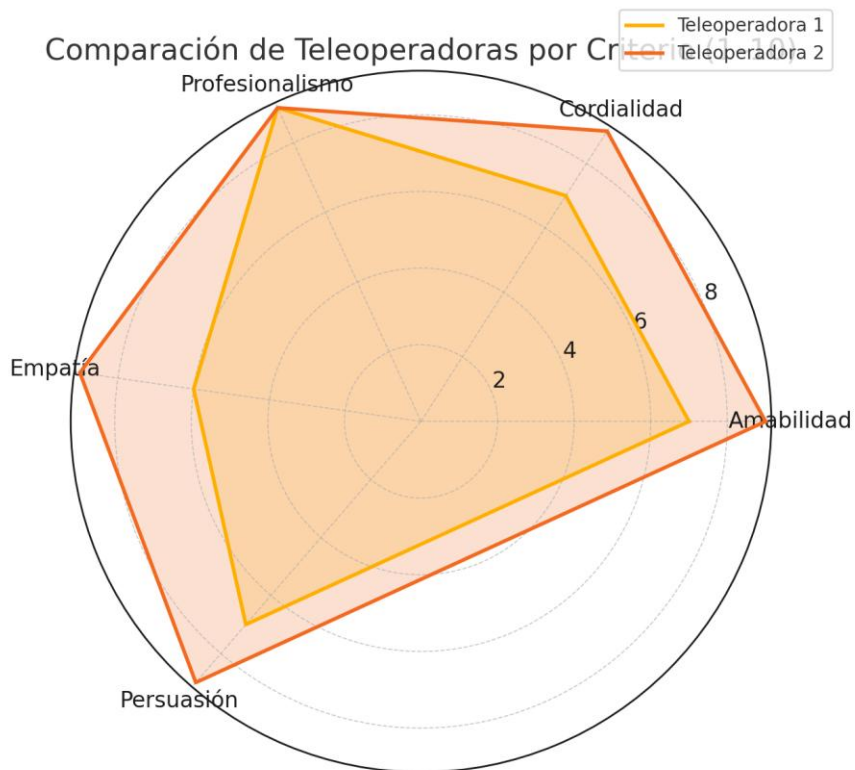
Powered by
buuust

- Teleoperadora 1: **36/50**

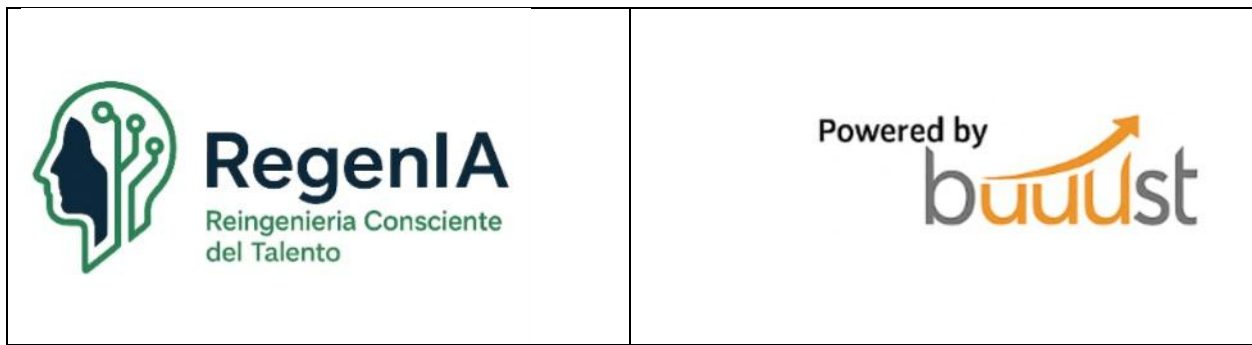
✅ La cercanía emocional y la persuasión directa de la Teleoperadora 2 impactaron positivamente en la aceptación del producto y la tarjeta adicional.

Análisis Visual

Gráfico de radar:



- Muestra diferencias claras en estilo y enfoque
- Teleoperadora 2 sobresale en empatía y persuasión



⚙️ Implementación del Script RegenIA

- 🕒 Tiempo de implementación: **1 semana**
- 🧠 Tecnología: análisis automatizado de llamadas
- 💬 Herramienta complementaria: ChatGPT Plus

👤 Impacto humano:

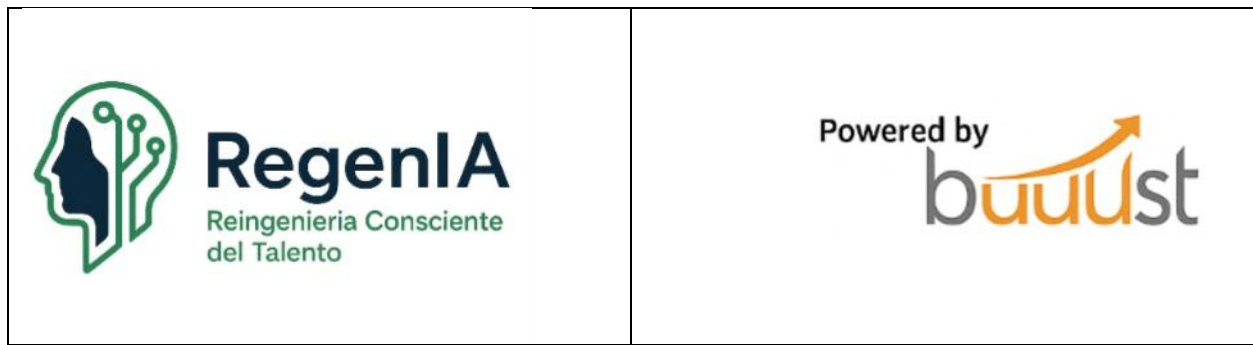
- **Carlos Moscoso**, Gerente General: lo consideró un logro personal y lo presentó a la junta directiva.
- **Raffaella**, Jefe de Calidad: redujo drásticamente su carga diaria de trabajo.

💰 Retorno de Inversión (ROI)

| Concepto | Valor |
|---|-------------------------------|
| Ahorro mensual | \$1,000 (2 auditoras x \$500) |
| Inversión inicial | \$600 |
| Costo mensual adicional \$20 (ChatGPT Plus) | |

📊 ROI calculado:

- **Primer mes:** \$380
 - **12 meses:** \$11,040
-



❏ Conclusión

La implementación de RegenIA en Publistrategy no solo optimizó procesos, sino que **mejoró la calidad emocional del servicio**, generando impacto directo en ventas y eficiencia operativa.

Carlos Eduardo Zambrano Brandt

CEO www.augmented-worker.com