



📊 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**

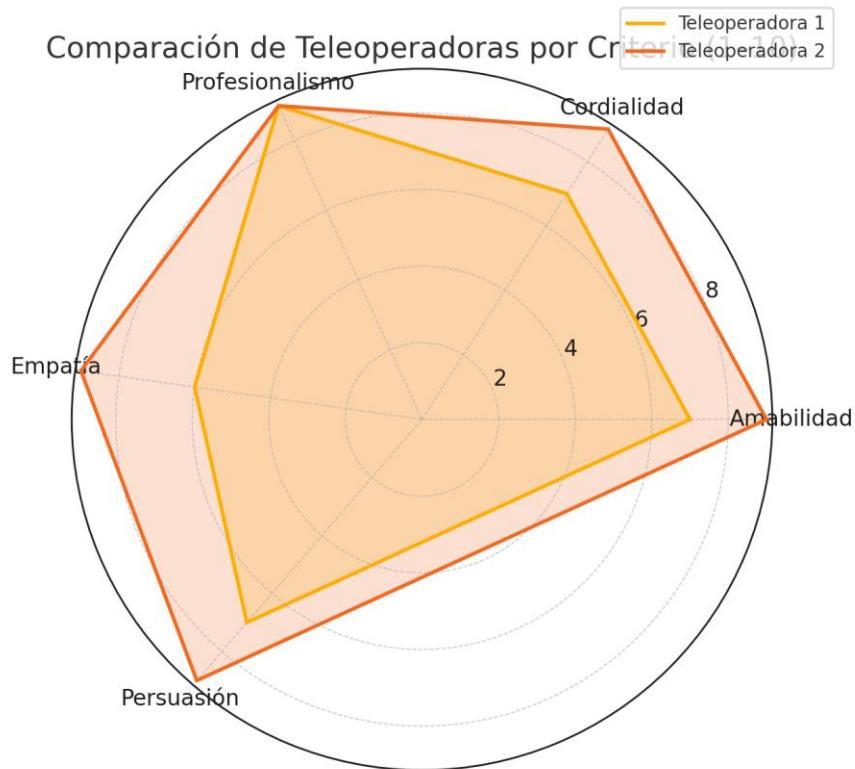


- Teleoperadora 1: **36/50**

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



RegenIA
Reingeniería Consciente
del Talento

Powered by
buuust

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 auditores x \$500)
Inversión inicial	\$600
Costo mensual adicional \$20 (ChatGPT Plus)	

ROI calculado:

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



RegenIA
Reingeniería Consciente
del Talento

Powered by
buuust

❖ 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