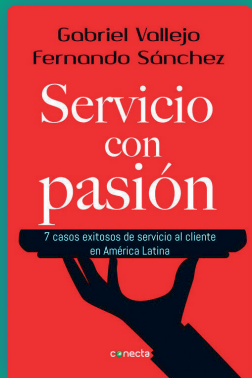
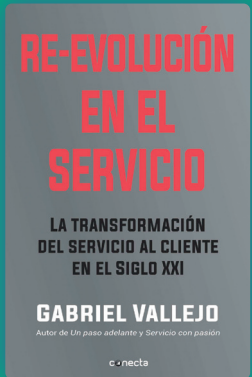
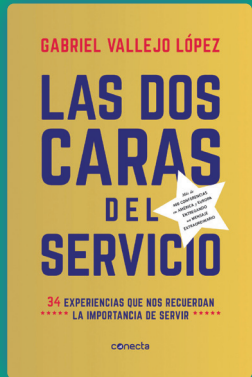


OTROS TÍTULOS DEL AUTOR



En este libro Gabriel Vallejo López, quien durante años ha estudiado el servicio y la experiencia del cliente, nos ayuda a entender cómo la inteligencia artificial (IA) está planteando escenarios desafiantes en sectores como la hotelería, la banca, la educación, el comercio, el transporte y las industrias culturales.

Son innumerables las tareas diarias mediadas por los razonamientos de las máquinas, desde pedir un taxi o buscar un hotel, hasta prevenir fraudes en el sistema financiero o hacer complejas predicciones de ventas para garantizar inventarios a gran escala.

¿Las máquinas reemplazarán a los meseros?, ¿en unos años las sucursales bancarías funcionarán sin empleados de ventanilla?, ¿los hoteles se quedarán sin botones? Esas y otras cuestiones cruciales son analizadas en esta obra, ideal para que emprendedores, gerentes y estudiantes se mantengan al día en un tema de urgente reflexión y análisis.



CONECTA

#ServicioEnTiemposDeIA
Penguin Colombia
penguinlibrosco

GABRIEL VALLEJO L.

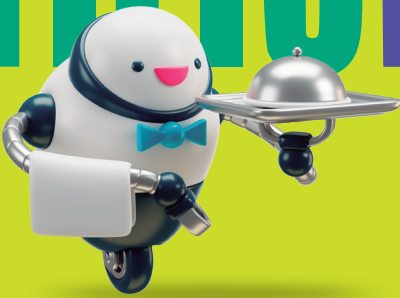


SERVICIO EN TIEMPOS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL



GABRIEL VALLEJO LÓPEZ

SERVICIO EN TIEMPOS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL



CONECTA



GABRIEL VALLEJO LÓPEZ

es abogado de la Universidad Externado de Colombia, posgraduado en Recursos Humanos y estudios de Mercadeo en las universidades los Andes y CESA, y MBA en Dirección de Empresas del Instituto de Empresa de Madrid (España). Es autor de los libros *Servicio al cliente en un nuevo mundo* (Conecta, 2022), *Las dos caras del servicio* (Conecta, 2020), *Re-evolucion en el servicio* (Conecta, 2018), y coautor de los libros *Servicio con pasión* (Conecta, 2017) y *Un paso adelante* (Conecta, 2017). Ha sido ministro de Estado, director del Departamento de Prosperidad Social (DPS) y alto ejecutivo de grandes compañías como Noel, Hoteles Royal, Casa Editorial El Tiempo y HSM, México (hoy Wobi). Es coach certificado en España con más de 1.500 conferencias en todo el mundo sobre el tema de servicio y experiencia del cliente

Diseño de la cubierta: Penguin Random House Grupo Editorial / Juan Camilo Ortiz Alfonso
Ilustración de la cubierta: © Freepik
Fotografía del autor: Andrés Bo