



UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR
DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN
BOLETÍN DE PRENSA N° 263
24 de julio de 2020

Conferencia Gestión de Servicios Digitales y Automatización

La Carrera de Ingeniería Informática y Sistemas de Información de la Facultad de Ingeniería, Ciencias Físicas y Matemática de la Universidad Central del Ecuador, dentro de su planificación, realizó la conferencia "Gestión de Servicios Digitales y Automatización". Evento que contó como expositor con Carlos Regalado, experto en Gestión de Servicios y Experiencia al Cliente. Participaron 10 docentes y 50 estudiantes de últimos niveles, que se mantuvieron con interés de inicio a fin de la charla, con participación activa de preguntas.

La conferencia de Carlos Regalado se basó en equilibrar las competencias, las prácticas del servicio con la experiencia del cliente y con la estructura y organización de la empresa, enfocado en el Sistema de Valor del Servicio, importantes cadenas de valor y prácticas que gestionan servicios para desarrollar al talento humano y recibir resultados visibles para la organización.

La Directora de la Carrera, Alicia Andrade, indicó que el inicio del ciclo de conferencias virtuales ha despertado gran expectativa en sus estudiantes. En la primera charla se proyecta ampliamente la Gestión de los Servicios Digitales en las organizaciones, con temas de manejo de Inteligencia Artificial, que aborda la expansión de la automatización de los servicios, y permite conocer las normas de la buena práctica en modelos de transformación empresarial y de TI basados en servicios.

¿En dónde empieza la digitalización? El 81% de los clientes no dudaría en abandonar una marca si reciben mala atención, más allá de cuánto valoren el producto. Carlos Regalado indicó que cuando se habla de expectativa o de lo que el cliente quiere, se sale de los patrones tecnológicos o técnicos de medición. Alrededor de la interacción con diferentes tecnologías y servicios, empieza a tener prioridad, no solo entregar una funcionalidad adecuada, sino satisfacer esta expectativa: el conocido concepto de "experiencia al cliente". El instructor, con un giro pedagógico, recalca la exigencia de los diferentes clientes, no solo en entregar un tema funcional, útil, sino en cómo se lo entrega y cómo generar en esta experiencia los motivos que se requieren para una Transformación Digital.

La Carrera de Ingeniería Informática, Sistemas de Información de la Facultad de Ingeniería, Ciencias Físicas y Matemática de la Universidad Central del Ecuador invita a mirar el Conversatorio completo en sus redes sociales o dando click en el siguiente link

https://uceedu-my.sharepoint.com/:v/g/personal/aandrade_uce_edu_ec/EdR8tZsJ_lxllnRH6tpOtCoBuutzQ-Hy4E9p3dOB1wr0Fg?e=2WI7Mp

