

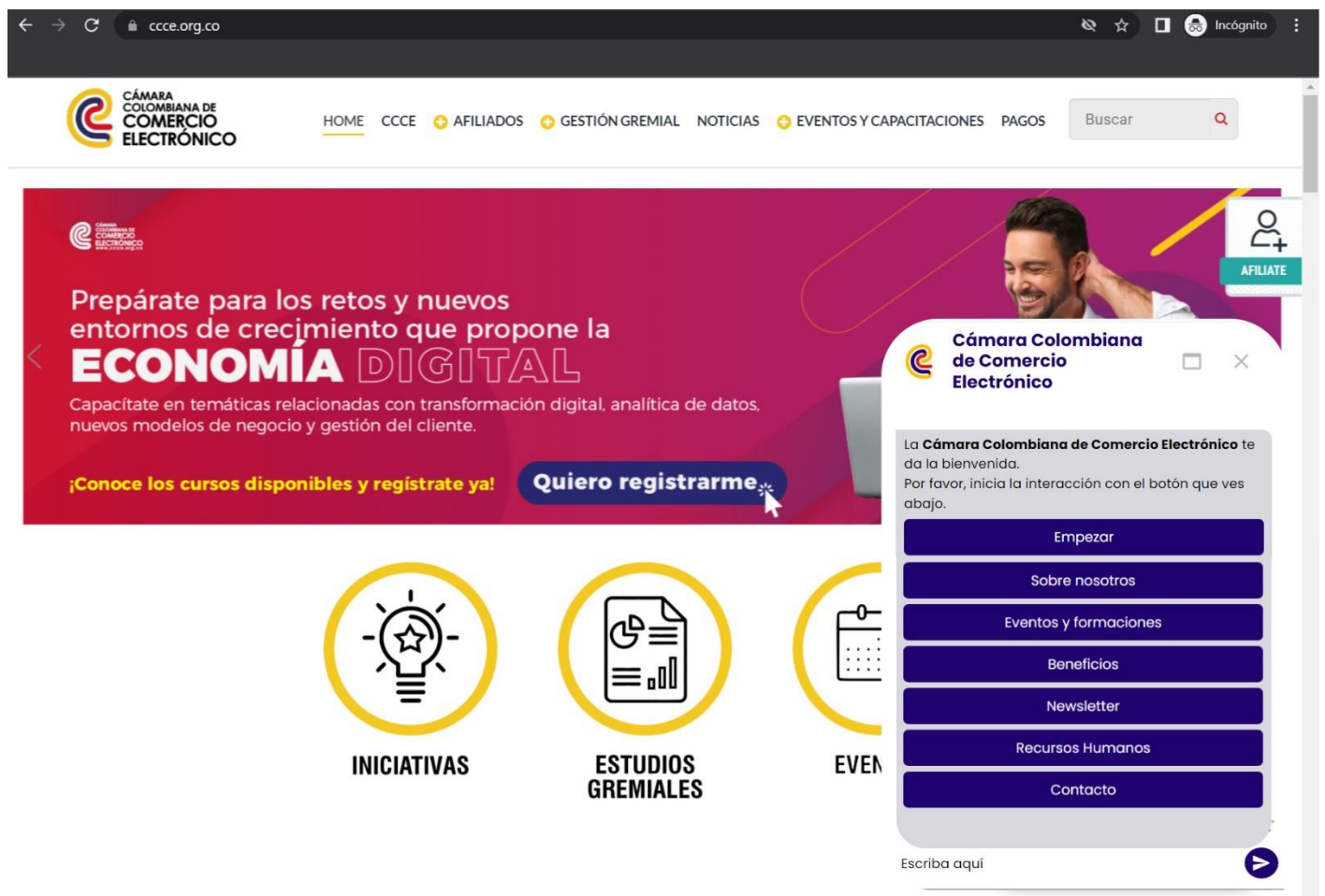
# CASO DE ÉXITO

# CHATBOT CCCE

## ¿Qué es la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico?

La Cámara Colombiana de Comercio Electrónico (CCCE) es una entidad privada, sin ánimo de lucro y de orden gremial, que tiene como propósito promover y fortalecer la industria eCommerce en Colombia a través de tres pilares claves: el entendimiento y la centralización de las cifras que determinan el comportamiento del comercio electrónico en el país, la incidencia en políticas públicas y la promoción del conocimiento y la confianza en el sector.

Desde su creación en 2008 hasta el día de hoy, ha agrupado a más de 900 empresas con actividades económicas en diferentes eslabones de la cadena de valor del comercio electrónico y ha desarrollado diferentes estrategias para impulsar a la industria, entre ellas, Cyberlunes, HotSale, el eCommerce Summit, la Feria de Proveedores eCommerce, Mercaweek, YaEstoyOnline.co y muy pronto eXporta.online



The screenshot shows the CCCE website with a chatbot overlay. The website header includes the CCCE logo, navigation links (HOME, CCCE, AFILIADOS, GESTIÓN GREMIAL, NOTICIAS, EVENTOS Y CAPACITACIONES, PAGOS), and a search bar. The main banner features the text "Prepárate para los retos y nuevos entornos de crecimiento que propone la ECONOMÍA DIGITAL" and a "Quiero registrarme" button. The chatbot interface, titled "Cámara Colombiana de Comercio Electrónico", displays a welcome message and a list of menu items: Empezar, Sobre nosotros, Eventos y formaciones, Beneficios, Newsletter, Recursos Humanos, and Contacto. The chatbot also includes a "AFILIATE" button and a "Escriba aquí" input field.

## Necesidad de la CCCE

La Cámara Colombiana de Comercio Electrónico necesitaba asegurar que el proceso de búsqueda de información en su sitio web fuera fácil para los visitantes, de modo que logran encontrar rápidamente información de interés como noticias del sector, eventos y capacitaciones, informes del comportamiento del sector, beneficios de ser afiliado al gremio, empresas afiliadas, enlaces para suscribirse a los boletines y datos de contacto de las diferentes áreas de la CCCE.

## Solución que aporta Centribal

A través de Centribal, aliado tecnológico y empresa afiliada a la CCCE que vive la premisa “centrado en el cliente”, la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico logró incorporar en su sitio web un asistente virtual para acompañar a los usuarios en sus visitas.

De manera intuitiva, sencilla y amigable, se creó un chatbot que guía a los usuarios en su recorrido por el sitio web, facilitando su acceso a las diferentes secciones y contenidos de la página, que podían llegar a ser difíciles de encontrar. Esto se tradujo en una reducción de la tasa de rebote y mayor tiempo de permanencia en el sitio, lo que a su vez impacta el cumplimiento de objetivos organizacionales relacionados a iniciativas de la CCCE, que son comunicadas por medio de este canal.

## Resultados obtenidos

Como resultado de la implementación del chatbot en el sitio web de la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico se ha evidenciado un aumento de:

**12%** en el tiempo de permanencia de los usuarios en el sitio web.

“Contar con el acompañamiento y las soluciones tecnológicas de Centribal ha sido clave para mejorar la experiencia de nuestros usuarios en el sitio web, haciendo fácil su recorrido por este canal y simplificando la búsqueda de información de valor”

María Fernanda Quiñones, presidente ejecutiva CCCE

