

# EMPECEMOS...



 Cámara  
de Comercio  
de Bogotá

#SOYEMPRESARIO

# 54%

DE LAS EMPRESAS VEN LA NECESIDAD DE  
MEJORAR LA EXPERIENCIA DE SUS CANALES  
DIGITALES

Multiplica - **Impacto del Covid-19**  
en los negocios digitales Mayo 2020

# 68%

## CAMBIO SU PRIORIZACIÓN A OPTIMIZAR LOS COSTOS

Multiplica - **Impacto del Covid-19**  
en los negocios digitales Mayo 2020

# 84%

DE LAS EMPRESAS TIENEN CLARO QUE ESTA SITUACIÓN SERÁ LA OPORTUNIDAD PERFECTA PARA DAR MAYOR PROTAGONISMO A LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL QUE ESTÁN VIVIENDO.

Multiplica - **Impacto del Covid-19**  
en los negocios digitales Mayo 2020

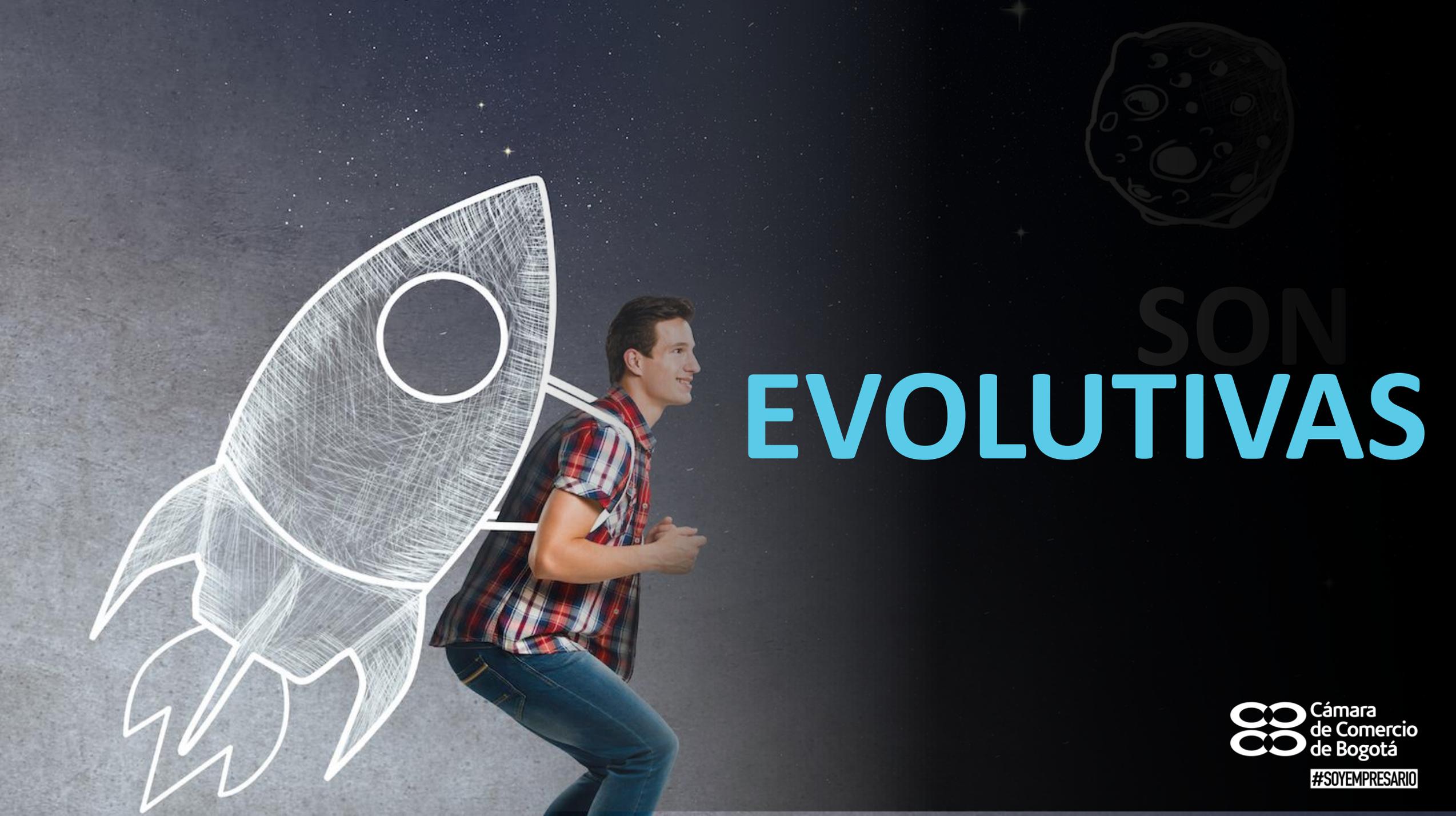


# LAS EMPRESAS ESTAN ADOPTANDO LAS PLATAFORMAS DIGITALES COMO PARTE DE SU ESTRATEGIA

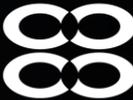
Encuesta plataformas digitales de Accenture 2018



PERSONALIZABLES



SON  
EVOLUTIVAS

 Cámara  
de Comercio  
de Bogotá

#SOYEMPRESARIO



SE INTEGRAN FÁCILMENTE

# 58%

DE LAS EMPRESAS ESTAN PREOCUPADAS POR  
**ENTENDER CÓMO APORTAR VALOR Y SERVICIO**  
DESDE CANALES DIGITALES

Multiplica - **Impacto del Covid-19**  
en los negocios digitales Mayo 2020



**¿Y ENTONCES LAS TENDENCIAS  
Y HERRAMIENTAS DIGITALES  
CAMBIARON?**

1

# INTERFACES GRÁFICAS SIN BOTONES

MULTIPLICA - Tendencias UX 2020

A young woman with long brown hair and black-rimmed glasses is shown from the chest up, looking thoughtfully to the right. Her right hand is raised to her chin. The background is a red brick wall. A white thought bubble is positioned above her head, containing the text in Spanish. The text is in a bold, orange font.

**¿Tiene sentido seguir invitando a nuestros usuarios a clicar botones?**



**Interacciones gestuales  
para realizar acciones  
de forma sencilla,  
conveniente e intuitiva**

2

# UX APLICADO A TODO MENOS A PANTALLAS

MULTIPLICA - Tendencias UX 2020



EL DISEÑO NO ES SÓLO LO QUE SE  
VE Y SE SIENTE. EL DISEÑO ES CÓMO  
FUNCIONA.



**La mejor página web  
o servicio digital no es  
el del diseño más  
increíble**



Cámara  
de Comercio  
de Bogotá

#SOYEMPRESARIO

What can I help  
you with?



**ZERO: UN PASO MÁS  
ALLÁ DE LAS PANTALLAS**

3

# INTERFACES AGNÓSTICAS

## “MOBILE FIRST IS DEAD”

MULTIPLICA - Tendencias UX 2020

# 90%

USA VARIAS PANTALLAS SECUENCIALMENTE PARA REALIZAR UNA TAREA A LO LARGO DEL TIEMPO”

Estudio de hábitos Google 2019



4

# ASISTENTES DE VOZ

## CONVERSACIONES NATURALES

MULTIPLICA - Tendencias UX 2020

# 50%

DE LAS BUSQUEDA DE LOS USUARIOS SE  
HARÁ ATRAVÉS DE VOZ

MULTIPLICA - Tendencias UX 2020

# 47%

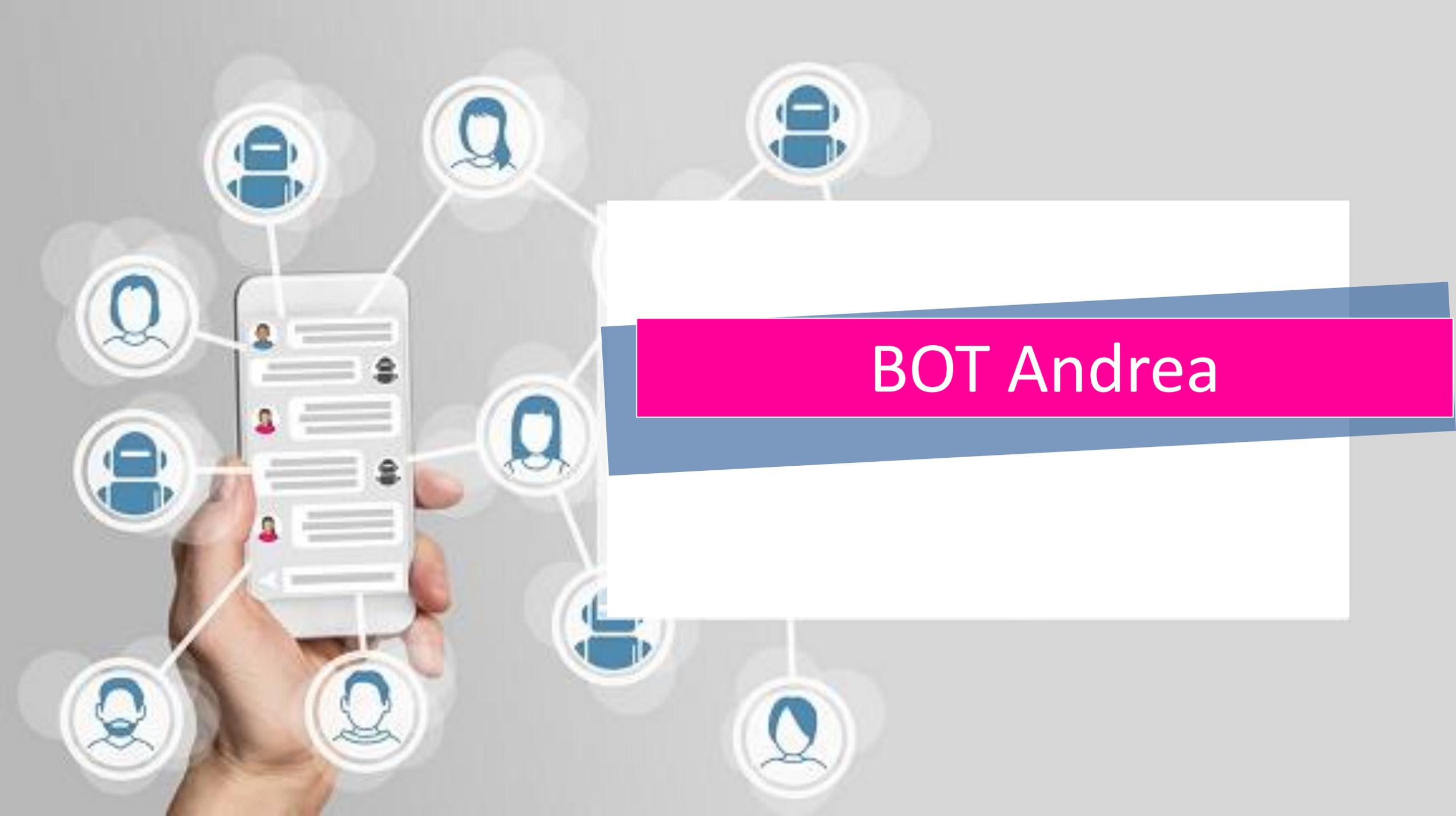
DE LOS USUARIOS ESTÁ INTERESADA  
EN COMPRAR POR MEDIO DE UN BOT

Hubspot Research Report 2019

**Google ha mejorado su asistente virtual para que llame solo por teléfono**



**¿Qué estamos haciendo en la CCB?**



BOT Andrea

# Paso 1

## Chat

# Bot Andrea

**42% autogestión**  
+ 335 Mil clientes atendidos



**\$470 Millones en eficiencias**  
**(US\$ 129 mil dólares)**

# Paso 2

**IVR** (Respuesta de voz interactiva)

# Voice Bot Andrea

**En proceso**

Piloto Renovaciones  
18% de las interacciones  
+ 34 Mil clientes



- **Certificados**
- **Renovaciones**



# Paso 3

## Whats App Business

# Bot Andrea

**2020**

**Piloto 12 % del tráfico  
recibido por este canal**



- **Certificados**
- **Renovaciones**
- **Creación de Empresa**
- **Registro único de Proponentes**



# Paso 4

Chat Transaccional  
IVR Transaccional

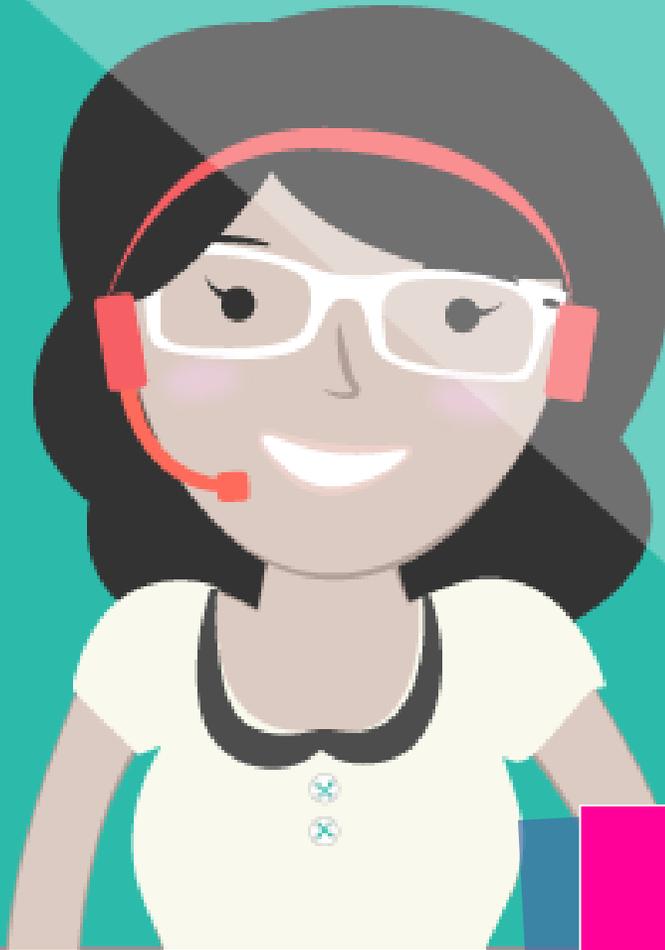
## Bot Andrea

2021



**Certificados para Afiliados**

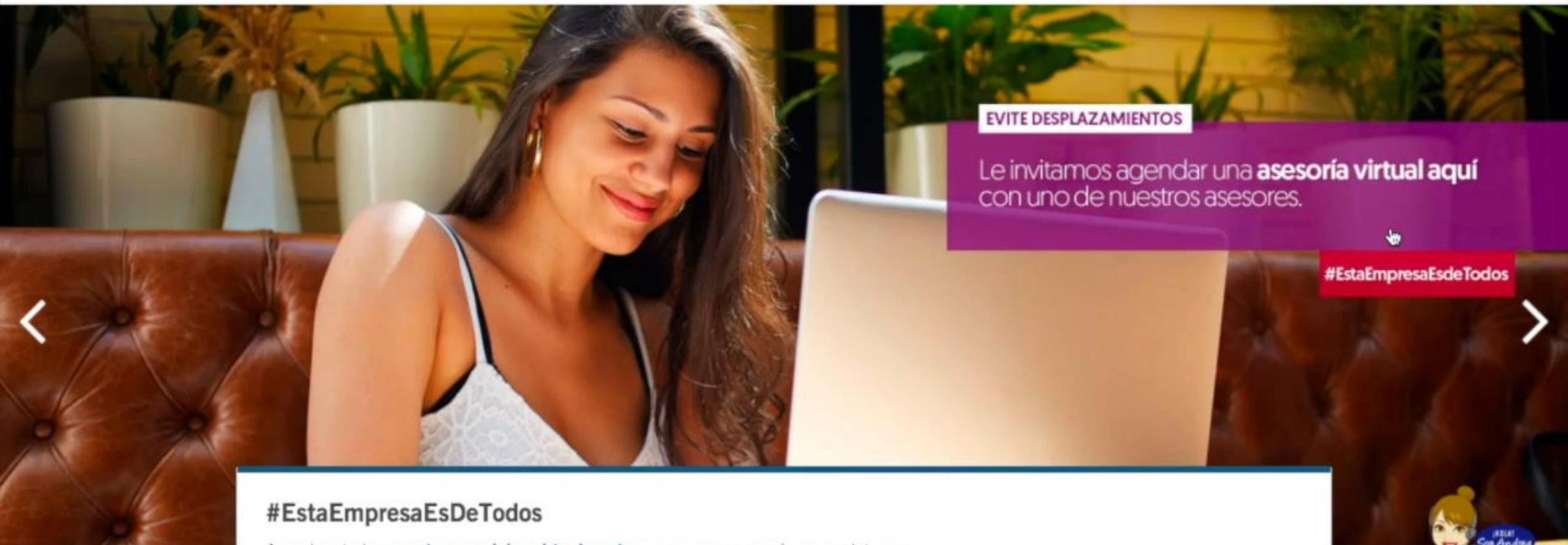




Línea de Acción	2019	2020
<b>VSR</b>	<b>1.389</b>	<b>12.343</b>
Creación de Empresa	642	6.252
Legal y trámites Jurídicos	437	2.674
Renovación Matrícula Mercantil	10	2.228
Devolución de documentos	184	524
Registro Nacional de Turismo	90	176
Registro Único de Proponentes	26	489

Crecimiento 2020 Vs 2019
789%
874%
512%
22180%
185%
96%
1781%

# Asesoría Virtual



EVITE DESPLAZAMIENTOS

Le invitamos agendar una **asesoría virtual** aquí con uno de nuestros asesores.

#EstaEmpresaEsDeTodos

#EstaEmpresaEsDeTodos

Acceda a todos **nuestros servicios virtualmente** para que su negocio no se detenga.  
Ofrecemos servicio presencial de lunes a viernes **en estas sedes y horarios**. **Agende su cita aquí.**  
Tenga en cuenta que previo a su ingreso deberá diligenciar **este formulario**.



¿Necesita ayuda? ↑

# Customer Journey Map



Estamos evolucionando la experiencia **digital** en nuestros **servicios Registrales**



Cree su empresa

Fortalezca su empresa

Inscripciones y renovaciones

Arbitraje y conciliación

Transformar Bogotá

Eventos y capacitaciones



### Pre-Requisitos para iniciar proceso de matrícula



La Matrícula Mercantil es la inscripción que se hace en el registro mercantil de los comerciantes y sus establecimientos de comercio, con el cual se les identifica y reconoce como empresarios formales.



#### Matrícula Mercantil

Ten en cuenta los siguientes requisitos antes de iniciar el proceso de matrícula:

- 1. Tener PRE RUT o NIT
- 2. Documento de identificación
- 3. Clave Virtual: Al finalizar este trámite encontrarás la opción para solicitarla.

Ingresar con PRE RUT

Ingresar con NIT

No tengo NIT - Pre regístrate

¿Te ayudamos?

Whats App

Call Center

Video Llamada

Foros





Cree su empresa

Fortalezca su empresa

Inscripciones y renovaciones

Arbitraje y conciliación

Transformar Bogotá

Eventos y capacitaciones

### Formulario de Matrícula de Persona Natural y Establecimiento de Comercio



#### Confirmación

Este es el formulario de Matrícula de Persona Natural y Establecimiento de Comercio que has diligenciado

Activar modo fácil



¿Quieres guardar el formulario, antes de continuar con el pago?

Editar Información

Guardar

- Declaro bajo la gravedad de juramento que la información reportada en este formulario y la documentación que haya anexado en este proceso es confiable, veraz, completa y exacta.
- Declaro bajo la gravedad de juramento que cumplo con los requisitos establecidos en la Ley 1780 del 2016 para acceder a los beneficios del Art. 3.
- Acepto comprar un certificado de existencia en el valor a pagar (\$3.000 pesos)

¿Te ayudamos?



WhatsApp



Call Center



Video Llamada



Foros



Ver en línea



Cree su empresa

Fortalezca su empresa

Inscripciones y renovaciones

Arbitraje y conciliación

Transformar Bogotá

Eventos y capacitaciones

Formulario de **Matrícula de Persona Natural y Establecimiento de Comercio**



# Felicitaciones

Has sido matriculado y registrado un Establecimiento de Comercio con éxito

Terminar

Descargar certificados



¿Te ayudamos?

WhatsApp

Call Center

Video Llamada

Foros

# Preguntas

# Gracias