



# Ibexa atrae clientes digitales para Cine Colombia



Cine Colombia se fundó en la era del cine mudo en 1927 en Medellín, la segunda ciudad más grande del país. En la actualidad, la cadena pertenece al Grupo Santo Domingo, uno de los conglomerados empresariales más grandes de América. Cine Colombia tiene presencia en 13 ciudades y cuenta con 46 multicines, 313 pantallas y cerca de 60 000 asientos. En el 2019, antes de la pandemia, Cine Colombia había alcanzado una cifra récord de 30 millones de espectadores. La compra de entradas podía hacerse a través de su antigua web y su aplicación de marca blanca. Por ello, el Grupo decidió simplificar el proceso al fusionar ambos canales en el mismo sitio web gestionado por Ibexa DXP.

Gracias al crecimiento y a las proyecciones de Cine Colombia, se impulsó el desarrollo de un canal de venta digital moderno y escalable que vio la luz en abril de 2021 tras casi un año de trabajo. Como resultado, se consiguió fusionar, a través de la plataforma Ibexa DXP, los dos canales de venta principales, la app y el sitio web.

El proyecto aprovecha las funcionalidades de Ibexa pasando de un CMS austero a uno más resiliente gracias a la interoperatividad con otros sistemas y programas. Sin duda, el lanzamiento del nuevo sitio coincidió con la reapertura de los cines en Colombia tras el cierre por la COVID-19. En tan solo los primeros tres meses, la venta de entradas por internet alcanzó el objetivo del millón, lo que se tradujo en que el total de las ventas digitales se duplicó.

En el 2019, Cine Colombia vendió cerca de 30 millones de entradas. Sin embargo, menos del 15 % se adquirieron por internet. Por un lado, Ibexa DXP se encargó de llevar a cabo la implementación con un diseño responsivo y por otro lado, Aplyca, una agencia bogotana que es un Ibexa Platinum Partner fue elegida para el desarrollo. El resultado es una experiencia del cliente nueva y simplificada, una duplicación de la cuota de ventas digitales y el 100 % de disponibilidad, incluso durante picos de tráfico.

La transición con Ibexa ha hecho posible duplicar nuestra cuota de ventas digitales y nuestro rendimiento se ha multiplicado por ocho en comparación con el anterior sitio web. Estamos muy satisfechos por estos resultados.

**Felipe Zea**, Director de Productos Digitales, Cine Colombia

## Desafíos

- Mejorar la experiencia digital de a través de un proceso de compra optimizada.
- Reemplazo de una aplicación de marca blanca por una receptiva.
- Sincronización automática de la hora de inicio con sistemas internos en 46 cines.
- Reducción de los esfuerzos editoriales y optimización de la gestión del contenido.
- Aumento de la cuota de ventas del canal digital de las transacciones de ventas.

## Resumen del proyecto

- Fusión de dos canales y creación de un único sitio en Ibexa DXP.
- La experiencia de un usuario nuevo se crea al preconceptualizar sus interacciones a través de una única plataforma.
- Se integraron en Ibexa DXP múltiples sistemas de misión crítica como el de programación, gestión de identidad, asientos, validación de entradas, sistemas de pago, reclamaciones y servicios de facturación.
- El sistema fue diseñado para asegurar una resiliencia a través de todos los servicios de integración.
- Por primera vez, la venta de comida se añadió en el proceso de adquisición de entradas.

## Beneficios empresariales

- Un gran aumento en las ventas digitales, que pasó de un 15 % a un 30 % de la cuota total de las ventas.
- El nuevo sitio es sólido, incluso en picos de tráfico durante lanzamientos populares.
- El contenido puede ser gestionado por una única persona.
- Las salas pueden modificar sus horarios, los cuales se sincronizan automáticamente con el motor de la hora de inicio.
- El sitio muestra una gran satisfacción del cliente y ha procesado más de un millón de entradas en los tres primeros meses desde su lanzamiento.



## ¿Por qué Ibexa?

Nuestro colaborador técnico para este proyecto, Aplyca, es uno de los *partners* con más experiencia en Ibexa y uno de los más activos en América. Cine Colombia necesitaba una plataforma fuerte y sólida, pero que, de igual modo, fuese capaz de involucrar, de manera transparente, un gran número de microservicios a través de las API y sin someter sus sistemas a una gran presión.

Ibexa DXP funciona como plataforma matriz que orquesta la interacción de programas de terceros para los pagos, la validación de entradas, el pedido de comida, la facturación, las reclamaciones, la reserva de entradas y mucho más. Los flujos de trabajo de los contenidos se automatizaron hasta tal punto que tan solo una persona es necesaria para gestionar todo el sitio del que dependen 46 cines. El responsable de la web de Cine Colombia no tenía experiencia previa con un CMS. No obstante, hoy supervisa el contenido para un sitio enriquecido, multifacético e intuitivo.

## Un millón de entradas se vendieron en el primer trimestre de implantación.

Fundado en 1927 en Medellín, la cadena de cines, Cine Colombia, opera hoy en día en 13 ciudades colombianas y es la más grande del país con un 40 % de cuota de mercado. La cadena pertenece al Grupo Santo Domingo, uno de los principales grupos empresariales de América y copropietario de canales de televisión, periódicos y negocios minoristas.

En el 2019, antes de la pandemia, Cine Colombia superó una cifra récord de más de 30 millones de entradas vendidas. Sin embargo, las ventas digitales representaron solo un 15 % del total. Su huella digital estaba fragmentada. Por un lado, contaba con un portal anticuado y con un CMS conocido altamente personalizado. El mantenimiento y la gestión requerían mucho tiempo. Además, solo el 4 % de la venta de entradas se realizó en el portal. Por otro lado, el otro canal digital era una aplicación preconfigurada por un tercero, el cual solo constituía el 11 % del total de las ventas.

Cine Colombia decidió reemplazar ambos sistemas por un único canal que se desarrolló en Ibexa DXP por uno de nuestros *partners* de la región, Aplyca. El proyecto llevó, en su conjunto, casi un año. Finalmente, el nuevo sitio web se puso en marcha en abril de 2021, justo cuando los cines colombianos empezaron, poco a poco, a recuperarse del cierre que se motivó por la COVID-19.

En la actualidad, estamos al 75 % de nuestra capacidad y sigue mejorando. Durante los primeros tres meses vendimos un millón de entradas con el nuevo sitio web.

**Felipe Zea**  
Director de productos digitales,  
Cine Colombia



## Aumento de las transacciones digitales: un rendimiento de impacto.

«Ha sido un proceso lento. Abrimos algunos cines al aire libre y vendíamos cien entradas al día», declara Felipe Zea, responsable de canales digitales de Cine Colombia. «Después abrimos toda la cadena, pero solo al 30 % de capacidad. En la actualidad, estamos al 75 % y seguimos mejorando. Durante los primeros tres meses vendimos un millón de entradas con el nuevo sitio web».

Ahora, las transacciones digitales representan el 30 % del total, es decir, que se duplicaron las ventas respecto de las que se registraban antes de la implementación de Ibexa y de la pandemia. «Ambos factores jugaron un papel decisivo», afirma Zea. «La COVID-19 aceleró nuestra digitalización, aunque no se podía hacer lo mismo con las reservas de cine en plena crisis. No obstante, con el nuevo sitio estábamos más que preparados para este aumento de la demanda digital. Es completamente sólido y con gran resiliencia; ¡incluso cuando hay picos de tráfico como los que ocurrieron durante algunas preventas de un taquillazo!».

En comparación con los sistemas previos a la implementación, el sitio web en Ibexa aumentó de forma significativa el rendimiento.

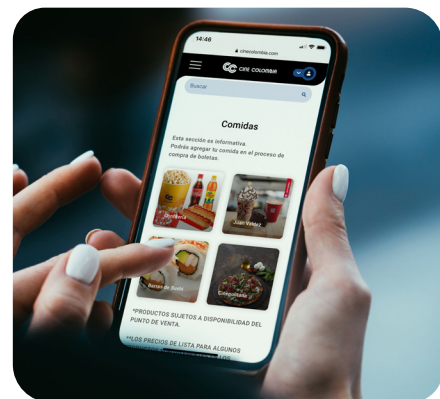
«Estos números hablan por sí mismos, Estamos muy satisfechos por estos resultados que ahora se pueden cuantificar.», afirma Zea.

Para Zea, el cambio más impactante ha sido la nueva usabilidad de la plataforma y la automatización implementada en Ibexa DXP. «Lo mejor que puedo destacar de Ibexa es el hecho que, hoy, logro gestionar el contenido desde el sitio web de forma autónoma. Algo que era imposible con el anterior sistema. ¡Pasé de cero experiencia en CMS a gestionar todo el sitio web!».

Una oferta en línea completamente nueva de venta de comida en las salas de Cine Colombia en donde se ofrecen diferentes productos, tales como las clásicas palomitas, los perritos calientes y bebidas ahora son parte del menú digital. «Por el momento, solo se puede pedir comida si se tiene una entrada, pero nos gustaría ver esto a parte en una interacción futura en el sitio».

Desarrollamos una plataforma que responde a los retos actuales mientras ideamos nuevas formas de crecimiento potencial. La experiencia es sencilla y el sitio es potente.

**Felipe Jaramillo**  
Director general, Aplyca





## Una plataforma sólida que apuesta por el futuro.

Felipe Jaramillo, director general de Aplyca afirma: «Construimos una plataforma que responde a los retos actuales a la vez que creamos diversas vías de crecimiento potencial». Además, añade: «La interfaz de usuario de Ibexa es una plataforma mejorada con microservicios optimizados y sencillos». Este es el compromiso de una plataforma con una experiencia digital moderna donde múltiples sistemas empresariales interactúan a través de una experiencia consolidada y fácil de usar.

«Durante la proyección de las películas y el resto de los programas en cualquier ciudad, hay de fondo hasta cinco o seis sistemas diferentes que interactúan de forma simultánea y sin incidencias. Por ello, necesitamos asegurarnos de que cada componente sea lo más resiliente y fiable posible. En definitiva que la experiencia sea fluida y se cuente con un sitio web sólido.», concluye Jaramillo.

Sin lugar a dudas, los servicios de pago eran una solución compleja y requería una integración sofisticada. Además de los pagos con tarjeta de crédito y débito, parte de la solución requería también una integración con el propio motor de pago de Cine Colombia, donde los clientes fidelizados tienen tantas tarjetas de prepago y de membresía casi como si de un banco se tratara.

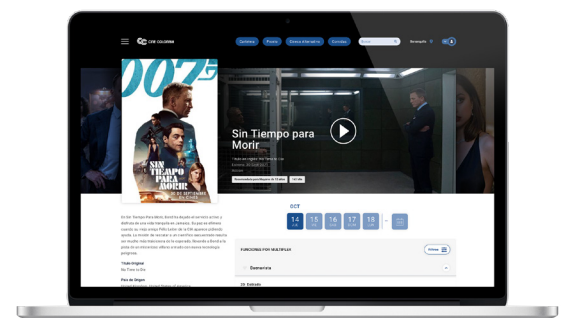
La solución fusiona lo físico y lo digital con cientos de trabajadores que usan un sistema personalizado de validación de entradas que funciona escaneando códigos QR para hacer el control diario de acceso.

En la actualidad, el equipo de redacción de Cine Colombia disfruta de la flexibilidad y autonomía en relación con la organización de la experiencia del cliente. «Un buen ejemplo es el motor de la hora de inicio de la función», explica Felipe Zea. «Cambiar la programación implicaba procesos manuales de sincronización que llevaban mucho tiempo y esfuerzo. No solo implicaba una edición del contenido complicada, sino que también, este debía ser coherente».

Una gran acogida a nuestro nuevo portal, mucho más fácil de utilizar, más rápido, más seguro y con más servicios.

**Munir Falah**

Director general, Cine Colombia





## Un final feliz.

Munir Falah, director general de Cine Colombia compartió con su amplia audiencia en Twitter su satisfacción con el proyecto: «Una gran acogida a nuestro nuevo portal», también destacó que el portal es: «mucho más fácil de utilizar, más rápido, más seguro y con más servicios».

El proyecto es un *showcase* para compañías innovadoras que aprovechan las funcionalidades que ofrece la plataforma Ibexa DXP a través de un colaborador experto, como Aplyca, para lograr una iniciativa eficaz de transformación digital. Esta experiencia del usuario mejorada, el aumento de la cuota transaccional y el estelar récord de estabilidad se traducirá en que la compañía tendrá una nueva plataforma durante años, lo que promete una mayor automatización y optimizaciones del flujo de trabajo para el desarrollo empresarial en un futuro cercano.

Ahora, las transacciones digitales representan el 30 % del total, lo que duplicó las cifras preexistentes a la implantación de Ibexa y de la COVID-19.

**Felipe Zea**

Director de productos digitales, Cine Colombia

**aplyca**

Aplyca se especializa en proveer, a agencias digitales y socios de desarrollo, talento experto en DXP para proyectos de clientes. Al trabajar con Aplyca, las agencias pueden simplificar su desarrollo y su operativa. Así mismo, permite a las agencias añadir valor con Ibexa DXP a través de un socio de DXP experto en delocalización cercana.

Aplyca tiene una amplia experiencia en soluciones sofisticadas para múltiples sitios y con un alto tráfico y ha implementado docenas de proyectos para empresas que cotizan en la bolsa, grupos de negocios internacionales, prensa y gigantes minoristas.

**Aplyca**

Cra. 13A #89-38 Of. 214

Bogotá, Colombia

(+57) 1 704 5752

comercial@aplyca.com