



<div></div>		TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	Página 1 de 5
			Fecha de elaboración
			Abril 2020
			Documento
			5_5_3_A11F02_M4
Servicio/Proyecto	“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800”		
Proceso	11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio		
Nombre del Producto	Entregable Mensual		

Contenido

1.	Aplicativo de Telefonía Celular para el 800	2
2.	Monitoreo de la Aplicación	2
3.	Número de Visitas al Menú.....	3
4.	Número de clic en cada botón del servicio.....	4
5.	Graficas de desempeño	4
6.	Porcentaje de visitas.	5

<div></div>		TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 2 de 5
		COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ	Fecha de elaboración
		Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	Abril 2020
			Documento
			5_5_3_A11F02_M4
Servicio/Proyecto	“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800”		
Proceso	11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio		
Nombre del Producto	Entregable Mensual		

1. **Aplicativo de Telefonía Celular para el 800**



Dando cumplimiento a lo establecido en el anexo técnico de la Coordinación Nacional de Becas para el Bienestar Benito Juárez, mi representada proporciona una aplicación para tecnología celular, que se activa al momento que los ciudadanos o los beneficiarios marquen el número 800 de la Coordinación desde un celular (Android o IOS), para que la llamada sea redirigida a un servicio en la nube que despliegue un menú de opciones establecido por la Coordinación Nacional y que pueda brindar apoyo a la ciudadanía en la atención de sus dudas o solicitudes de información con relación a las becas.

2. **Monitoreo de la Aplicación**

Entregable mensual correspondiente del 26 al 31 de marzo 2020, de acuerdo con lo establecido en el Anexo Técnico, en el titulo **Aplicativo de Telefonía Celular para el 800, subtítulo Entregables de Monitoreo del uso de la aplicación, para la Solución de Autoatendimiento Móvil Avanzado Digital** en el cual mi representada se compromete a entregar:

- Número de visitas al menú.
- Número de clic en cada botón del servicio.
- Graficas de desempeño y Porcentaje de visitas.

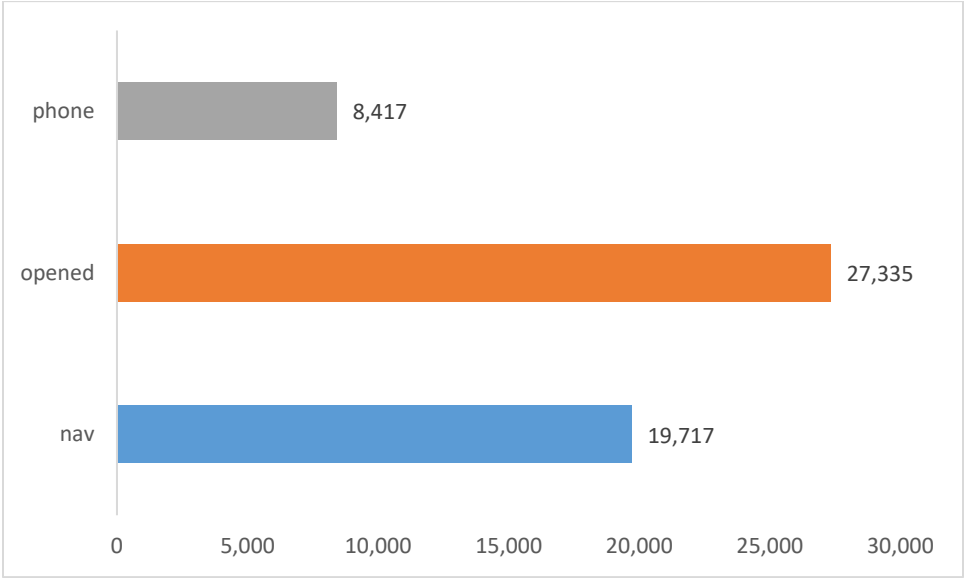
Para el cumplimiento de este punto, mi representada entrega los resultados correspondientes a las actividades registradas durante el periodo del 26 al 31 de marzo 2020.

<div><div></div><div></div></div>		TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:		Página 4 de 5
		COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ		Fecha de elaboración
		Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones		Abril 2020
		Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones		Documento
Servicio/Proyecto		“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800”		
Proceso		11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio		
Nombre del Producto		Entregable Mensual		

4. Número de clic en cada botón del servicio.

Para el periodo del 26 al 31 de marzo 2020 se registró el siguiente número de interacciones:

Abierto	Click De Navegación	Continuar La Llamada	Eventos Totales
27,335	19,717	8,417	55,469



5. Graficas de desempeño

No CSR						CSR			
55.4% Usuarios = 6,552 / 11,825						44.6% Usuarios = 5,273 / 11,825			
57% Sesiones = 7,919 / 13,898						43% Sesiones = 5,979 / 13,898			
TOTAL		Navegación Solamente		Ninguna Acción		Teléfono solo		Nav & Teléfono	
Usuarios	Sesiones	Usuarios	Sesiones	Usuarios	Sesiones	Usuarios	Sesiones	Usuarios	Sesiones
11,825	13,898	4,545 (38.4%)	5,249 (37.8%)	2,007 (17%)	2,670 (19.2%)	2,183 (18.5%)	2,937 (21.1%)	2,216 (18.7%) Nav & Phone 829 (6%) 874 (7.4%) Phone & Nav	2,213 (15.9%) Nav & Phone

