

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 "Reporte Monitoreo de Aplicativo 800"

Se extiende la presente Acta correspondiente al mes de Junio 2020 del Contrato Abierto Número:

SECCIÓN I: MONITOREO DE USO DE APLICATIVO 800

CNBBBJ/DGGPETIC-AD/009/2020 relacionado con el **Servicio de Telefonía Básica convencional, IVR Inteligente y 800**, toda vez que fue validado en sus funciones, procesos y reportes por parte del área solicitante como **aceptables**, en el entendido de que diversos entregables han sido recibidos al día de hoy los cuales se detallan a continuación.

SECCIÓN II: DESCRIPCIÓN

"Servicio 800, solución de **MONITOREO DE APLICATIVO 800**" para el mes de Junio 2020, el cual se compone de los siguientes entregables iniciales:

Etapas	Entregables Mensual	Estatus del entregable	Observaciones
	1. Reporte de Número de Visitas al menú.	Entregado	ARCHIVO Y CD: Entregables mensual del 1 al 30 Junio 2020.
	2. Reporte Número de clic en cada botón del servicio.	Entregado	
	3. Gráficas de Desempeño	Entregado	
	4. Reporte Porcentaje de Visitas	Entregado	

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 "Reporte Monitoreo de Aplicativo 800"

SECCIÓN III: DETALLE DE ENTREGABLES

1. NÚMERO DE VISITAS AL MENÚ

Para el período del 01 al 30 de Junio 2020, se registró el siguiente número de Llamadas y Eventos de Navegación por estado.



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 “Reporte Monitoreo de Aplicativo 800”

Detalle por Estado.

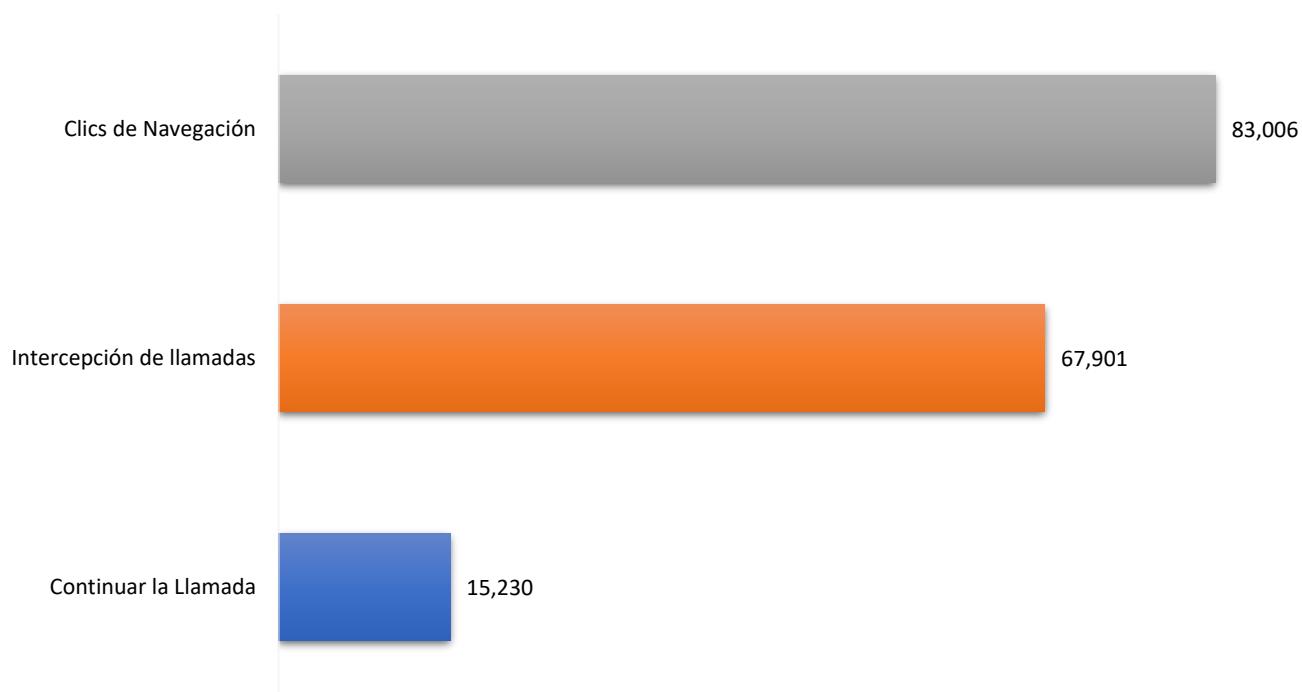
ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
1	Aguascalientes	1,558	17	Morelos	1,203
2	Baja California	2,669	18	Nayarit	813
3	Baja California Sur	2,977	19	Nuevo León	3,916
4	Campeche	3,506	20	Oaxaca	4,507
5	Chiapas	8,229	21	Puebla	12,085
6	Chihuahua	4,793	22	Querétaro	413
7	Coahuila	30,036	23	Quintana Roo	3,485
8	Colima	5,085	24	San Luis Potosí	2,554
9	Ciudad de México	1,202	25	Sinaloa	4,973
10	Durango	5,101	26	Sonora	3,350
11	Estado de México	4,662	27	Tabasco	7,690
12	Guanajuato	6,507	28	Tamaulipas	3,206
13	Guerrero	5,266	29	Tlaxcala	3,337
14	Hidalgo	9,588	30	Veracruz	6,849
15	Jalisco	9,222	31	Yucatán	3,160
16	Michoacán	3,457	32	Zacatecas	736
Total					166,135

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 “Reporte Monitoreo de Aplicativo 800”

2. NÚMERO DE CLIC EN CADA BOTÓN DEL SERVICIO

Para el período del 01 al 30 de Junio 2020, se registró el siguiente número de interacciones:

Intercepción de llamadas	Click De Navegación	Continuar La Llamada	Eventos Totales
67,901	83,006	15,230	166,137

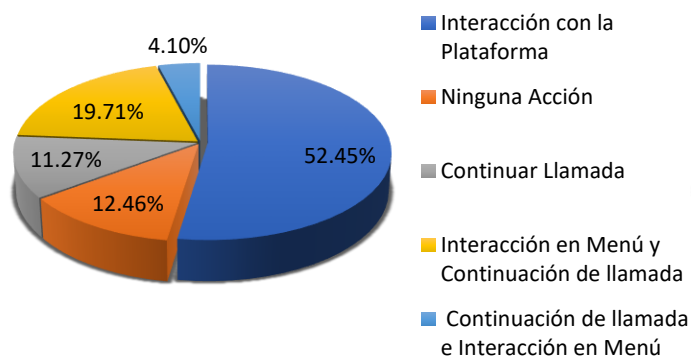


Servicio/Proyecto	"SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800"
Proceso	11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio
Nombre del Producto	Entregable Mensual "Reporte Monitoreo de Aplicativo 800"

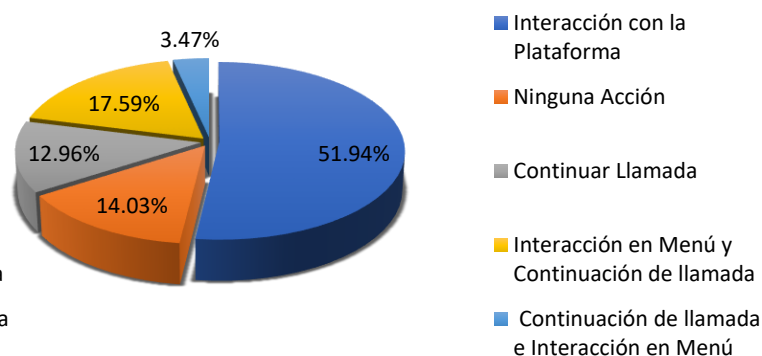
3. GRAFICAS DE DESEMPEÑO

Total			No CSR		CSR					
			59.1% Usuarios = 6,842 / 11,579		40.9% Usuarios = 4,737 / 11,579					
			60.1% Sesiones = 7,842 / 13,053		39.9% Sesiones = 5,211 / 13,053					
	Usuarios	Sesiones	Interacción con la Plataforma		Ninguna Acción		Continuar Llamada		Interacción en Menú y Continuación de llamada	
			Usuarios	Sesiones	Usuarios	Sesiones	Usuarios	Sesiones	Usuarios	Sesiones
Todo	32,757	36,860	18,324	20,417	3,591	4,630	3,016	3,994	6,658	6,701
									1,168	1,118

Usuarios



Sesiones



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 “Reporte Monitoreo de Aplicativo 800”

4. PORCENTAJE DE VISITAS

Lugar De Entrada	Cantidad De Entradas	Porcentaje
TWITTER	153	0.18%
YOUTUBE	218	0.26%
SEP	1,099	1.32%
EDUCACION BASICA	1,868	2.77%
FACEBOOK	2,298	2.25%
PROGRAMAS PRIORITARIOS	2,991	5.10%
EDUCACION MEDIA SUPERIOR	4,235	3.60%
OFICINA CERCA DE TI	5,788	6.97%
CONVOCATORIA DE INSCRIPCIÓN 2020	7,189	8.66%
PROGRAMAS Y REQUISITOS	7,498	9.03%
CHAT EN LINEA	14,175	17.08%
BECAS PARA BIENESTAR	35,493	42.76%
Total	83,005	100%

