


<div></div>		TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 1 de 9
		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	Agosto 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 9
		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	Agosto 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 1 al 31 de agosto 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 Autoatendimento 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 1 al 31 de agosto 2020.



<div><div><div><div><div><div></div></div></div><div><div><div><div></div></div><div><div></div></div></div></div><div><div>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</div></div></div><div><div><div>TELMEX</div></div></div></div></div>		TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:		Página 3 de 9
		COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ		Fecha de elaboración
		Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones		Agosto 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		

3. Número de Visitas al Menú.

Para el periodo del 1 al 31 de agosto 2020 se registró el siguiente número de Llamadas y Eventos de Navegación por estado:



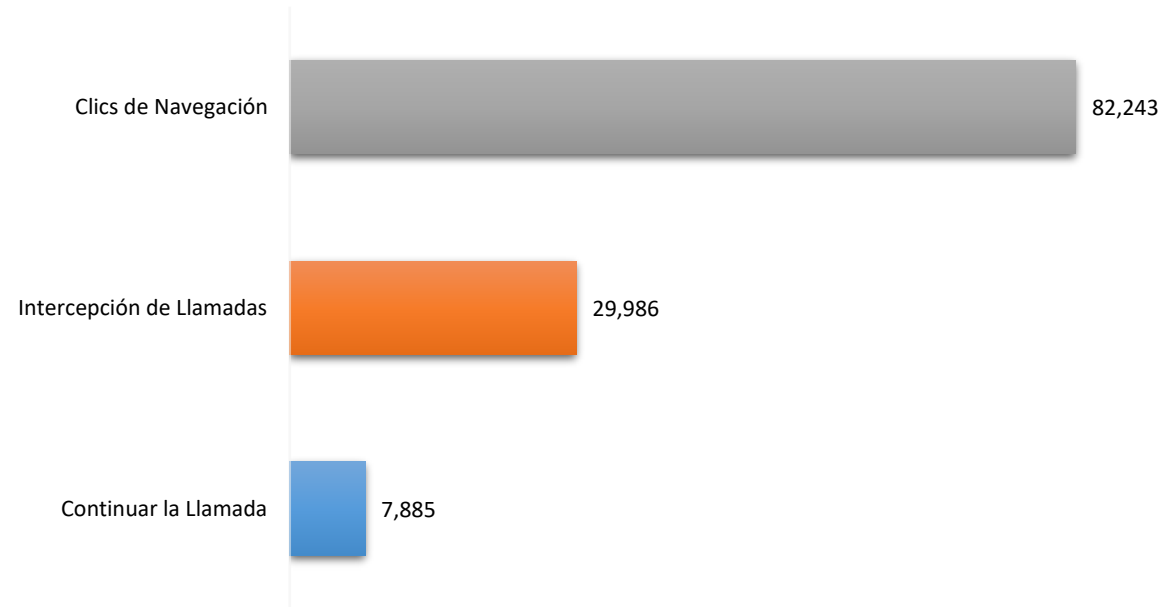
ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
1	Aguascalientes	2,448	17	Morelos	1,247
2	Baja California	2,640	18	Nayarit	1,347
3	Baja California Sur	1,795	19	Nuevo León	3,478
4	Campeche	2,388	20	Oaxaca	3,970
5	Chiapas	6,970	21	Puebla	6,567
6	Chihuahua	4,278	22	Querétaro	440
7	Ciudad de México	17,788	23	Quintana Roo	2,580
8	Coahuila	3,106	24	San Luis Potosí	2,274
9	Colima	765	25	Sinaloa	4,035
10	Durango	1,179	26	Sonora	3,251
11	Estado de México	3,956	27	Tabasco	5,649
12	Guanajuato	5,881	28	Tamaulipas	2,125
13	Guerrero	4,370	29	Tlaxcala	480
14	Hidalgo	2,281	30	Veracruz	6,486
15	Jalisco	9,430	31	Yucatán	2,920
16	Michoacán	3,092	32	Zacatecas	898
Total					120,114

<div><div></div><div></div></div>		TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:		Página 4 de 9
		COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ		Fecha de elaboración
		Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones		Agosto 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 1 al 31 de agosto 2020 se registró el siguiente número de interacciones por estado:

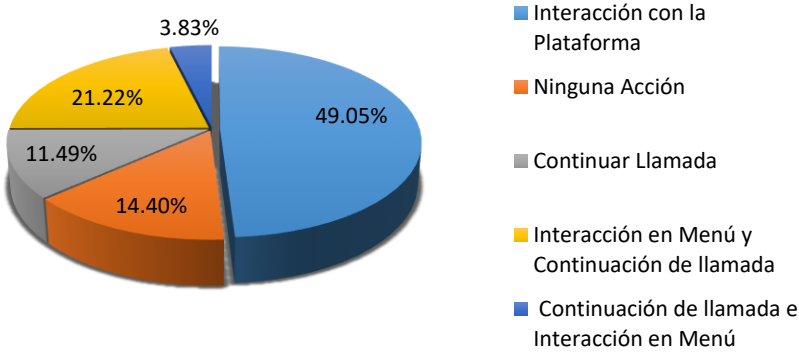
Abierto	Clic De Navegación	Continuar La Llamada	Eventos Totales
29,986	82,243	7,885	120,114





5. Graficas de desempeño

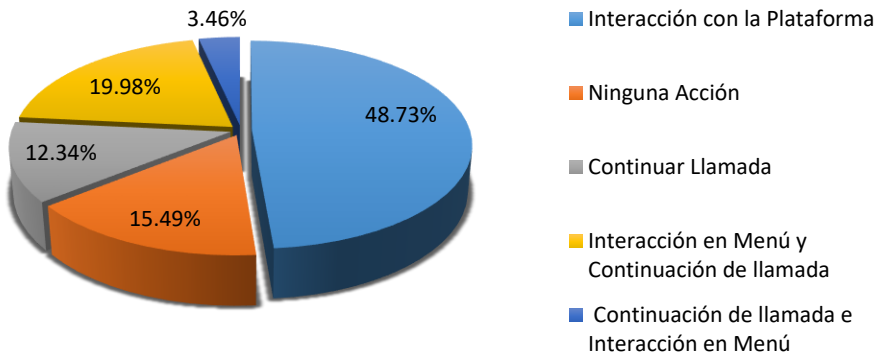
Total			No CSR		CSR					
			66% Usuarios = 8,933 / 13,532		34% Usuarios = 4,599 / 13,532					
			66.7% Sesiones = 9,800 / 14,703		33.3% Sesiones = 4,903 / 14,703					
	Usuarios	Sesiones	Interacción con la Plataforma		Ninguna Acción		Continuar Llamada		Interacción en Menú y Continuación de llamada	
			Usuarios	Sesiones	Usuarios	Sesiones	Usuarios	Sesiones	Usuarios	Sesiones
Todo	17,138	18,605	8,407	9,066	2,468	2,882	1,970	2,295	3,637	3,718
									656	644

Usuarios



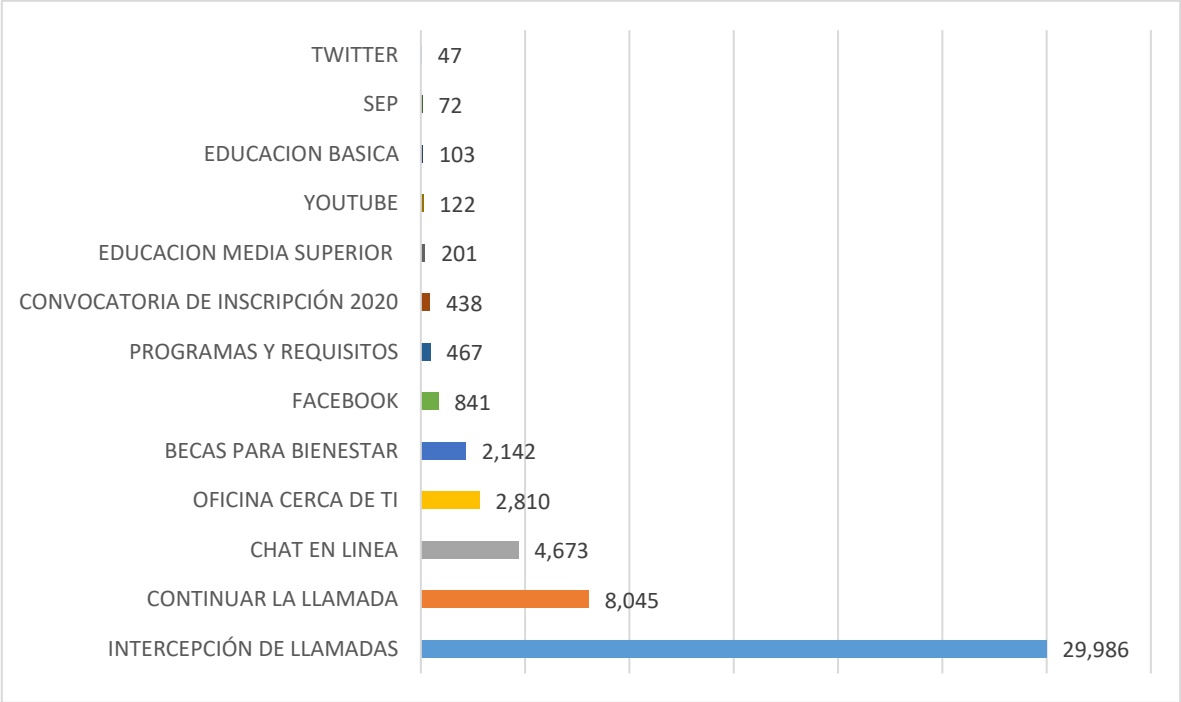
<div><div></div><div></div></div>		TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:		Página 5 de 9
		COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ		Fecha de elaboración
		Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones		Agosto 2020
		Dirección De Administración 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		



Sesiones



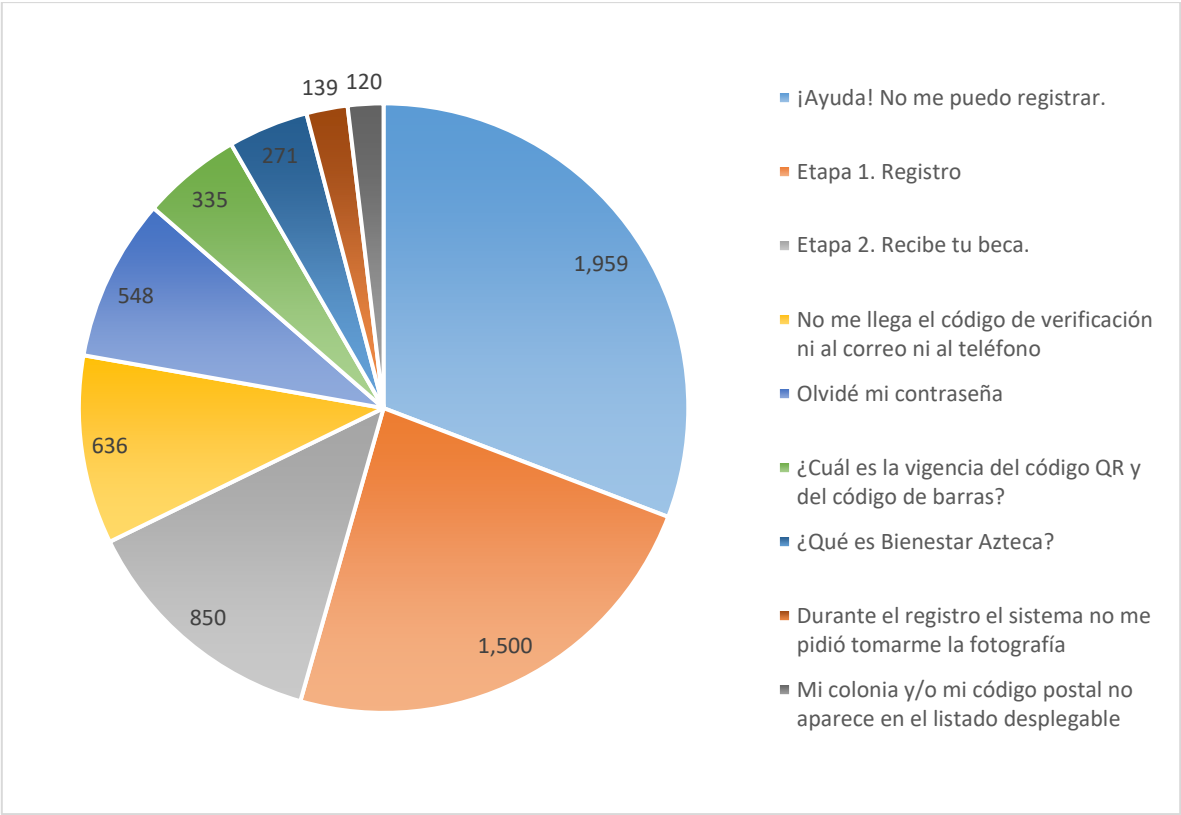
6. Número de visitas.
Menú Anterior



Lugar De Entrada	Cantidad De Entradas
INTERCEPCIÓN DE LLAMADAS	29,986
CONTINUAR LA LLAMADA	8,045
CHAT EN LINEA	4,673
OFICINA CERCA DE TI	2,810
BECAS PARA BIENESTAR	2,142
FACEBOOK	841
PROGRAMAS Y REQUISITOS	467
CONVOCATORIA DE INSCRIPCIÓN 2020	438
EDUCACION MEDIA SUPERIOR	201
YOUTUBE	122
EDUCACION BASICA	103
SEP	72
TWITTER	47
Total general	49,947



<div>   </div>		TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 8 de 9
		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	Agosto 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		

Submenú Bienestar Azteca	
¡Ayuda! No me puedo registrar.	1,959
Etapas 1. Registro	1,500
Etapas 2. Recibe tu beca.	850
No me llega el código de verificación ni al correo ni al teléfono	636
Olvidé mi contraseña	548
¿Cuál es la vigencia del código QR y del código de barras?	335
¿Qué es Bienestar Azteca?	271
Durante el registro el sistema no me pidió tomarme la fotografía	139
Mi colonia y/o mi código postal no aparece en el listado desplegable	120
Total general	6,358



<div><div></div><div></div></div>		TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:		Página 9 de 9
		COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ		Fecha de elaboración
		Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones		Agosto 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		

Submenú Beca de Educación Media Superior	
Preguntas frecuentes Educacion Básica	1,868
Banco Bienestar Azteca	1,766
Preguntas frecuentes Educacion Media Superior	469
Díanoche	361
SUBES	148
Formato de Quejas y Denuncias.	19
Total general	4,631

