

ANEXO 1

ESTADISTICAS DE SERVICIO INBOUND:

- COMPORTAMIENTO HISTORICO POR SERVICIO JUNIO 2013 - MAYO 2014:

	CANAL	jun-13	jul-13	ago-13	sep-13	oct-13	nov-13	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14
EXPORTACIONES	TELEFONO	1.574	1.306	1.373	1.306	1.243	975	680	1.171	1.468	1.258	1.082	1.251
	LINEA - CHAT	237	215	275	271	386	258	159	256	226	424	737	848
	CORREO	72	50	66	54	95	80	22	61	49	49	124	104
	IVR - AUDIO	45	66	84	70	36	33	16	56	78	97	62	68
TURISMO	LINEA - CHAT	134	122	123	153	157	183	237	398	358	327	329	316
	CORREO	138	166	134	148	159	207	199	280	205	231	171	180

- El Promedio de conversación actualmente es de ciento ochenta (180 segundos)
- En la actualidad existen 37 audiotextos, con una duración entre 30 segundos a 3 minutos.