**TD 2 - POWER PIVOT**

**FA2**

**SUIVI DES PERFORMANCES D’UNE CAMPAGNE TELEPHONIQUE**

La société BRET’BOX propose trois types d’abonnement internet. Au cours de la période du 17/04/2023 au 28/04/2023, cette société a réalisé une campagne de prospection téléphonique auprès de 600 clients potentiels (prospects).

4 commerciaux de la société ont été spécialement missionnés pour cette campagne. Le suivi informatique de cette campagne a été réalisé à l’aide d’une base de données Access.

L’organisation de la campagne a été la suivante :

* Les commerciaux ont pu appeler plusieurs fois un même prospect tant que ce dernier n’avait pas souscrit à un abonnement ou n’avait pas refusé définitivement les offres proposées.
* Un prospect pouvait être géré par plusieurs commerciaux.
* Le temps de chaque appel était évalué en seconde.
* Les commerciaux devaient réaliser, en moyenne, 5 heures d’appel par jour.
* Les commerciaux avaient deux objectifs :
  + Obtenir un CA prévisionnel minimum de 105 000€ d’abonnement
  + Vendre au minimum 140 abonnements.

Remarque :

En général la durée moyenne d’un abonnement souscrit est de :

* 19 mois pour un abonnement Box fibre haut débit sans engagement
* 37 mois pour un abonnement Box fibre haut débit Engagement 24 mois
* 27 mois pour un abonnement Box fibre + TV (My Canal + Netflix) Engagement 12 mois

Le CA prévisionnel est calculé est multipliant le tarif mensuel par la durée moyenne d’un abonnement.

La société BRET’BOX a besoin d’obtenir des analyses précises sur cette campagne téléphonique.

Il est nécessaire de connaitre :

* Les performances des commerciaux
  + CA prévisionnel réalisé
  + Nombre d’abonnements souscrits
  + Nombre d’appels
  + Durée totale d’appel par jour (en heure)
  + Durée moyenne d’un appel
  + Durée moyenne de l’appel ayant permis la souscription d’un contrat
  + …
* Des analyses par région
  + Nombre d’appels
  + Nombre d’abonnements souscrits
  + CA prévisionnel réalisé
* Le nombre de prospects qui n’ont pas été contacté.
* Des analyses par type d’abonnement souscrit (Compliqué)
  + Moyenne du nombre d’appels nécessaires pour obtenir la souscription d’un abonnement
  + Temps moyen passé (en minutes tous les appels nécessaires) pour obtenir la souscription d’un abonnement