

# Исследование лояльности клиентов телекоммуникационной компании

Исследование проведено в июле-августе 2022  
года

автор: Силин Алексей, группа DA+13

## Выводы

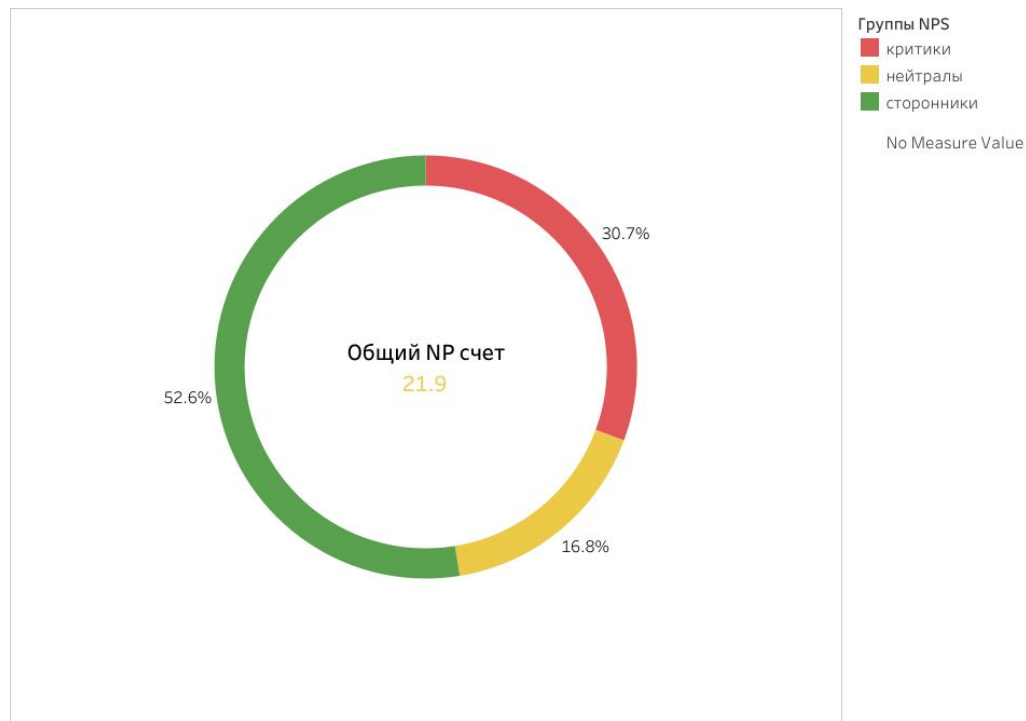
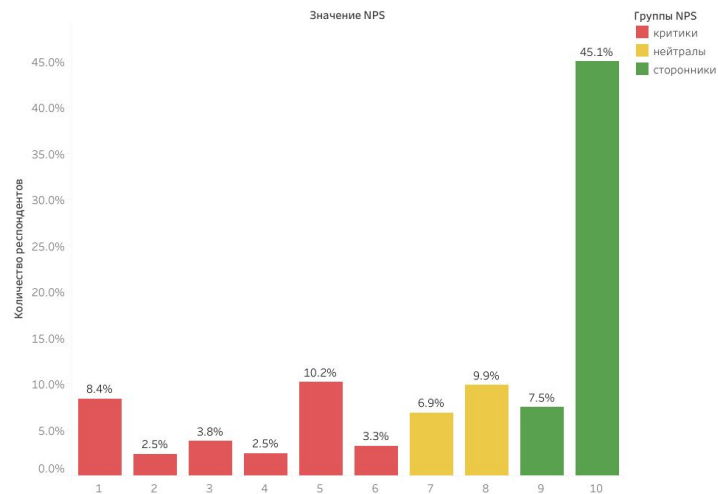


- ❑ Общее число опрошенных составляет 502493 человек. Из них сторонниками являются 52.6 %.
- ❑ Общий NP счет равен 21.9.
- ❑ Лидерами по количеству опрошенных являются города-миллионники: Москва, Санкт-Петербург, Новосибирск, Екатеринбург.
- ❑ Из числа опрошенных 63% приходится на лиц от 25 до 44 лет.
- ❑ Новыми клиентами являются 17% от общего числа (86100 человек).
- ❑ Наиболее лояльными клиентами являются люди среднего и пожилого возраста.
- ❑ Смартфоны на базе Android являются доминирующим типом устройства.
- ❑ Лояльные клиенты в основном имеют срок подписки сроком от 4 месяцев и потребляют от 0.1 до 25 гигабайт в месяц.

# Половина опрошенных являются лояльными клиентами



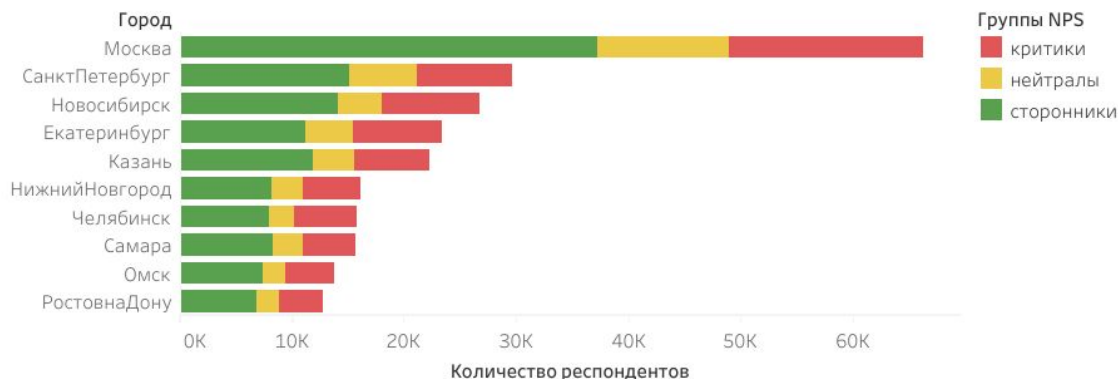
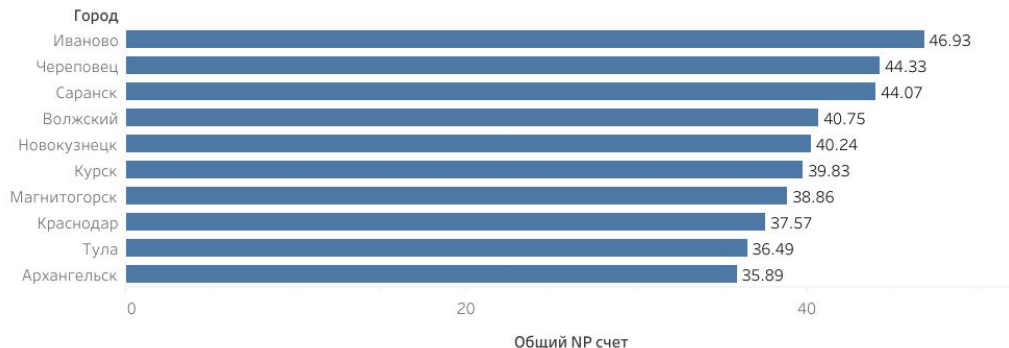
- **Общий NP счет равен 21.9**
- **Из числа лояльных 45% поставили оценку 10**



## Малые города являются лидерами по NP счету

потому, что в них велика доля взрослых и пожилых клиентов

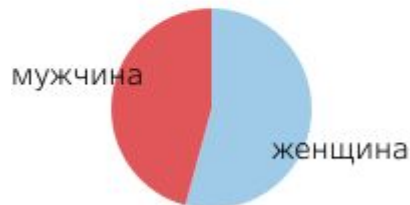
В городах-лидерах по числу опрошенных доля лояльных клиентов достигает 50%, в Москве она равна 56%.



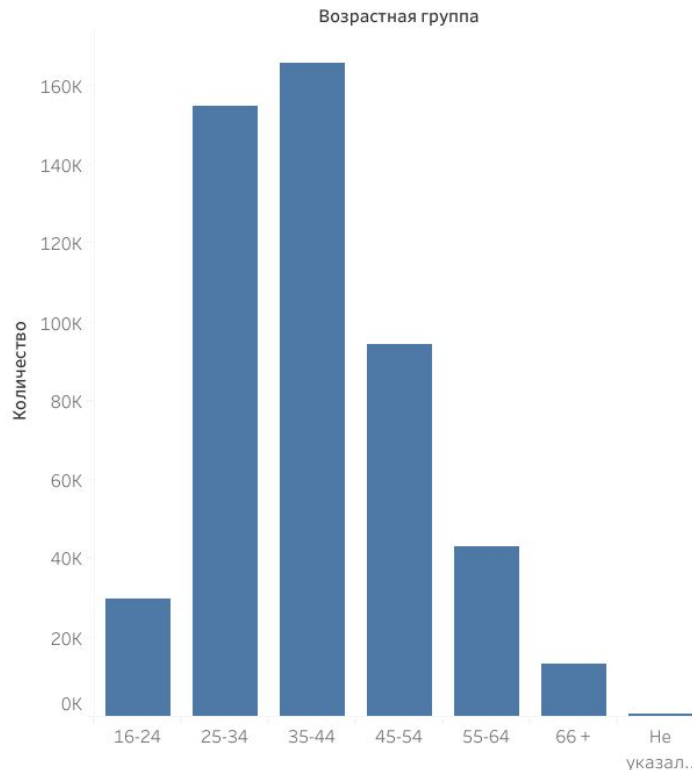
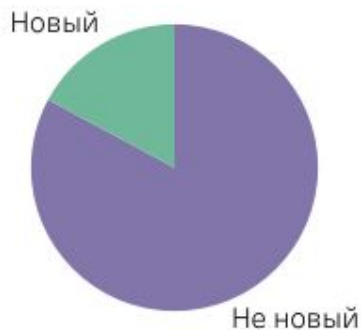
## Более 60 % опрошенных являются лицами от 25 до 44 лет

- Доля женщин составляет 54 %
- Доля новых клиентов составляет 17%

Соотношение мужчин и женщин

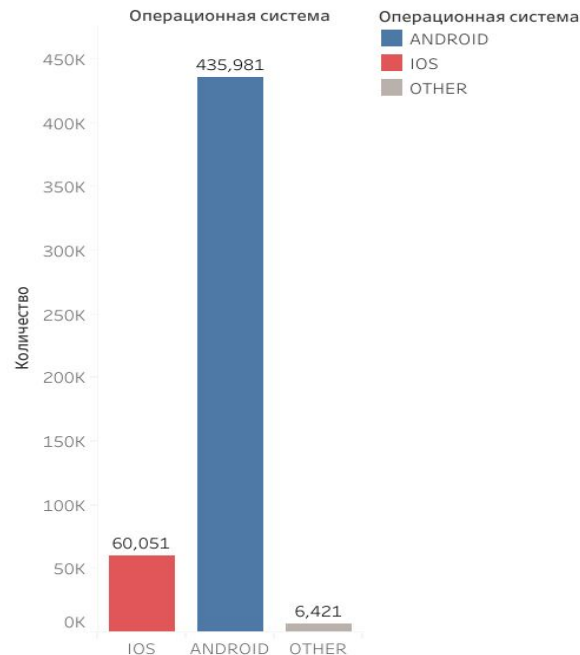
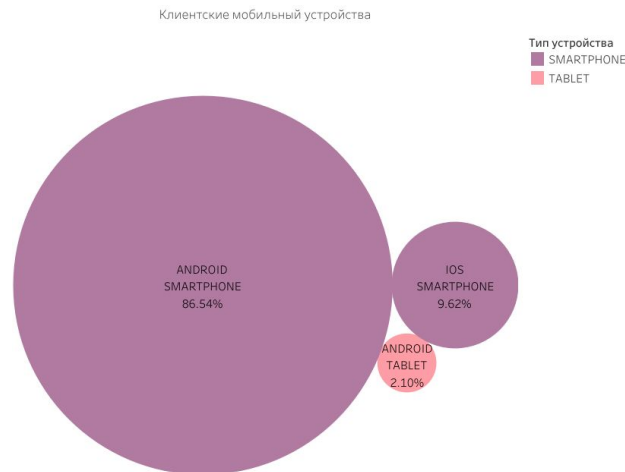


Распределение новых и старых клиентов



# Смартфоны являются основным типом устройств клиентов

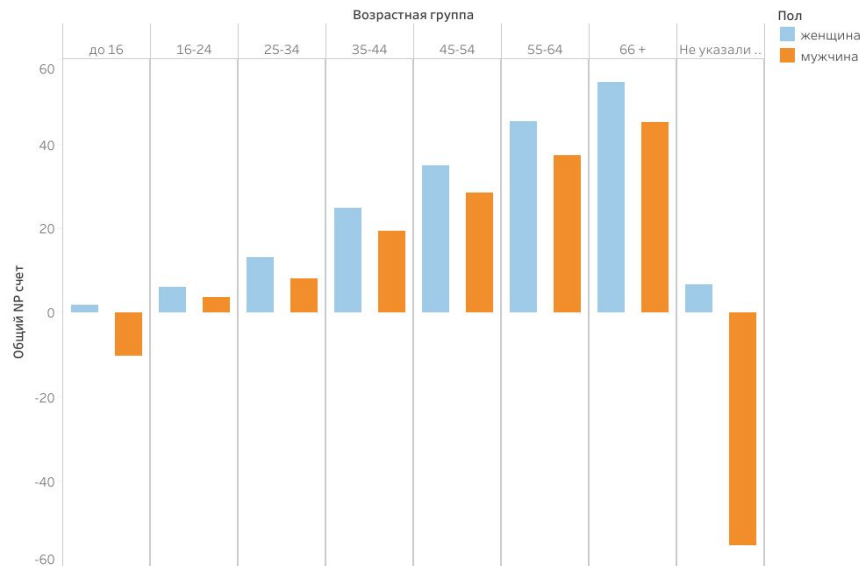
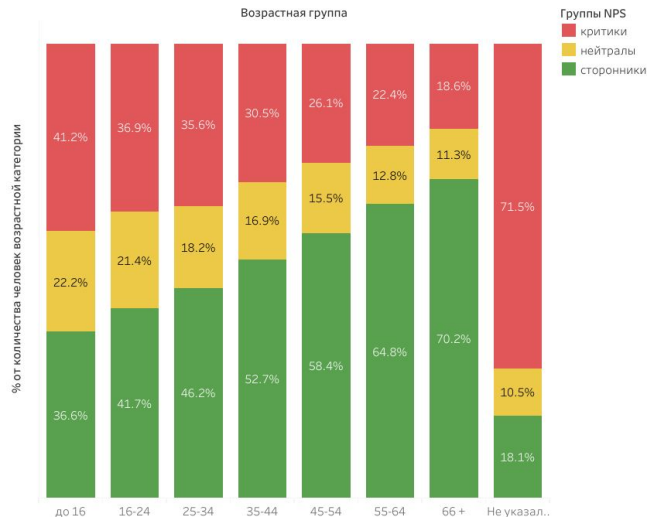
- Доля смартфонов среди сторонников составляет 97%.
- Самыми распространенными являются смартфоны на базе Android, iOS смартфоны и планшеты Android



# Общий NP счет растет по мере увеличения возраста,

причем у женщин он выше, чем у мужчин.

Новых сторонников можно искать среди юных и молодых клиентов, где есть большая доля нейтралов и критиков.



## Для молодой аудитории большой срок подписки не является показателем лояльности

- Если нормализовать данные и ввести такой показатель как степень лояльности и рассматривать только группы от 1000 человек, то она растет с увеличением возраста
- Женщины от 45 и до 66+ лет и имеющие подписку от 4 месяцев являются самыми лояльными.
- Мужчины опять же менее лояльны и самыми поддерживающими являются мужчины от 45 лет и имеющие подписку от 4 до 12 месяцев.

Лояльность различных групп пользователей

Возраст..	Пол	Сегменты по сроку подписки							Степень лояльности
		2	3	4-6	7-12	13-24	25-36	36+	
16-24	женщ..			0.27	0.16	0.09	0.02	-0.07	
	мужч..			0.20	0.19	0.06	-0.03	-0.10	
25-34	мужч..	0.30	0.29	0.28	0.24	0.15	0.09	-0.04	
	женщ..	0.32	0.36	0.32	0.29	0.21	0.15	0.03	
35-44	мужч..	0.38	0.40	0.38	0.37	0.31	0.22	0.10	
	женщ..	0.45	0.43	0.45	0.39	0.33	0.28	0.18	
45-54	мужч..			0.42	0.45	0.38	0.31	0.22	
	женщ..			0.55	0.48	0.44	0.36	0.30	
55-64	женщ..				0.58	0.52	0.48	0.42	
	мужч..					0.43	0.39	0.33	
66 +	женщ..					0.57	0.56	0.54	
	мужч..							0.44	



# Потребление трафика уменьшается с возрастом

Рассматривая степень лояльности по отношению к трафику, самыми лояльными являются женщины и мужчины от 66 лет, но они потребляют от 1 до 10 Гб

Лояльность различных групп пользователей по объему потребляемого трафика

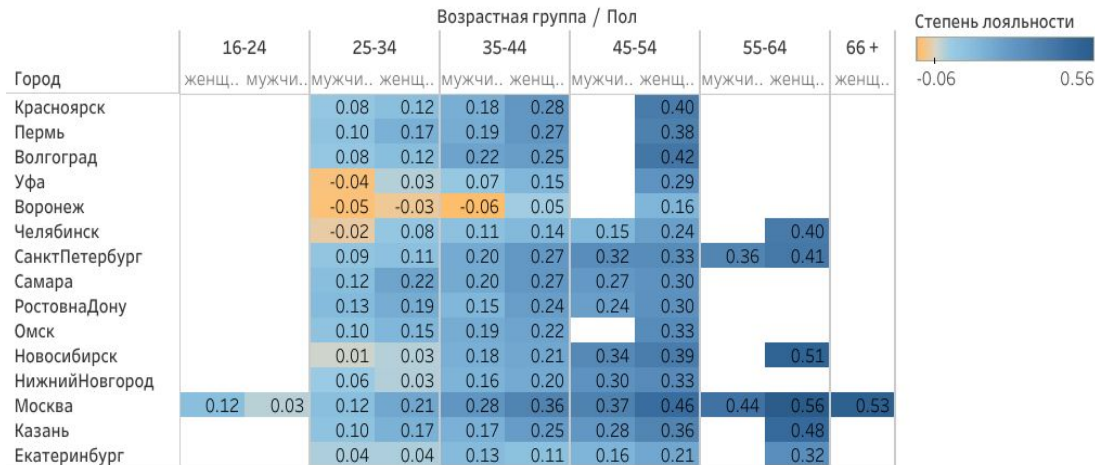
Сегменты по объ..	Возрастная группа / Пол										Avg. Степень лояльнос..		
	16-24		25-34		35-44		45-54		55-64		66 +		<div><div></div></div> -0.110.57
	мужчи..	женщ..	женщ..	мужчи..	женщ..	мужчи..	женщ..	мужчи..	женщ..	мужчи..	женщ..		
0.1-1			0.19	0.12	0.25	0.18	0.31	0.24	0.33	0.42		0.55	
1-5			0.12	0.09	0.21	0.15	0.30	0.23	0.33	0.41	0.43	0.51	
5-10	0.08	0.13	0.13	0.11	0.24	0.18	0.34	0.26	0.37	0.45		0.57	
10-15	0.08	0.10	0.14	0.09	0.24	0.19	0.39	0.30	0.39	0.46			
15-20	0.07	0.08	0.12	0.07	0.25	0.20	0.39	0.37	0.40	0.53			
20-25	0.10	0.08	0.16	0.09	0.28	0.24	0.39	0.34		0.51			
25-30			0.15	0.10	0.29	0.24	0.44	0.39					
30-35	0.02		0.16	0.08	0.28	0.26	0.43	0.37					
35-40			0.15	0.08	0.32	0.25	0.45						
40-45			0.13	0.09	0.29	0.26							
45-50			0.12	0.07	0.28	0.23							
50-55			0.14	0.09	0.29	0.27							
55-60			0.11	0.05									
60-65			0.11	0.05									
65-70			0.10	0.07									
100+	-0.11	-0.07	0.06	-0.05	0.16	0.11							

# Клиенты из Москвы более лояльны,



чем из других городов - лидеров по числу участников опроса. А также из Новосибирска, Волгограда, Казани. В основном, это клиенты от 45 лет.


Лояльность различных групп пользователей по городам



## Портрет клиента, поддерживающего компанию



Это житель крупного мегаполиса, в возрасте от 45 лет, обладатель смартфона на базе Android, пользующийся нашими услугами от 4 до 12 месяцев (в случае мужчин) и дольше (в случае женщин) и потребляющий от 0.1 до 25 Гб.



**Ссылка на  
презентацию:**

[sprint10\\_project | Tableau Public](#)

**Ссылка на источник данных:**

<https://disk.yandex.com/d/Psh9Mrd6Afb31w>



## Контакты:

alexsilin@gmail.com