

Story 1

Анализ NPS

Лояльность пользователей

Анализ NPS

Дашборд представляет информацию о текущем уровне NPS среди клиентов телекоммуникационной компании. А так же демонстрирует, как этот уровень меняется в зависимости от признаков пользователей.

Возрастна.. Multiple values

Тип устрой.. All

Категория .. All

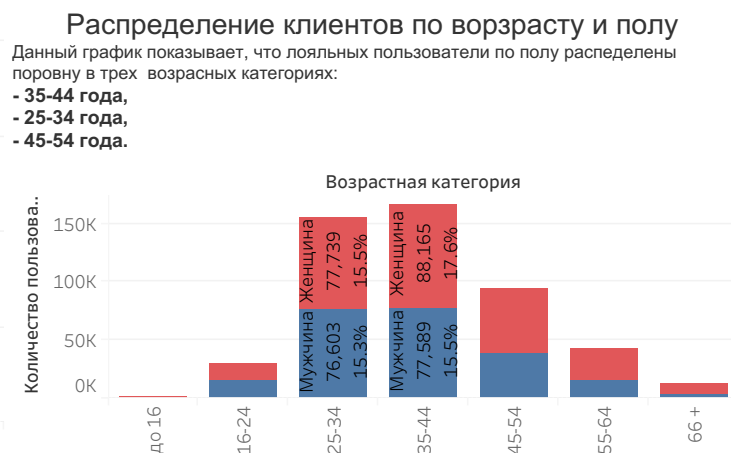
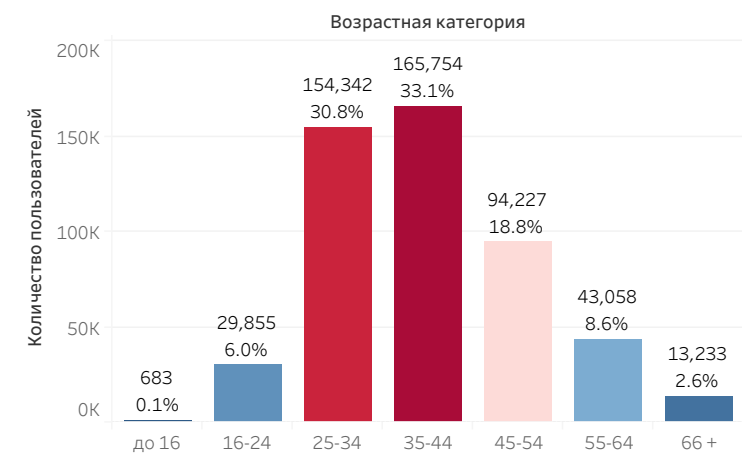
Трафик All

Город All

Пол Multiple values

Возрастна.. Multiple values

Старый/Но.. All



Итоговый NPS

Текущий уровень потребительской лояльности является в **21,971 %** хорошим, т.к. попадает в категорию оценки от **0 до 30 %**. по общепринятой шкале оценки NPS.

Соотношение пользователей

Данные графика показывают, что среди участников опроса, подавляющее большинство составляют пользователи категории "Старый", а именно 82,9% (416 393 чел.). Это говорит о высоком качестве предоставляемых услуг и ориентации компании на удовлетворение потребителей.

Графическое распределение

Результаты исследования позволяют говорить о лидирующих позициях в опросе трех городов:

- **Москвы** - с результатом **13,2%** (65 972 опрошенных);
- **Санкт-Петербург** - с результатом **5,9 %** (29 533 опрошенных);
- **Новосибирск** - с результатом **5,3%** (26 539 опрошенных).

Город	Количество пользователей
Москва	65,972
Санкт-Петербург	29,533
Новосибирск	26,539
Казань	22,181
Челябинск	15,000
Самара	10,000
Остальные города	10,000

Story 1

Анализ NPS

Лояльность пользователей

NPS по разным категориям

Операционн.. All

Тип устрой.. All

Трафик All

Возрастна.. Multiple values

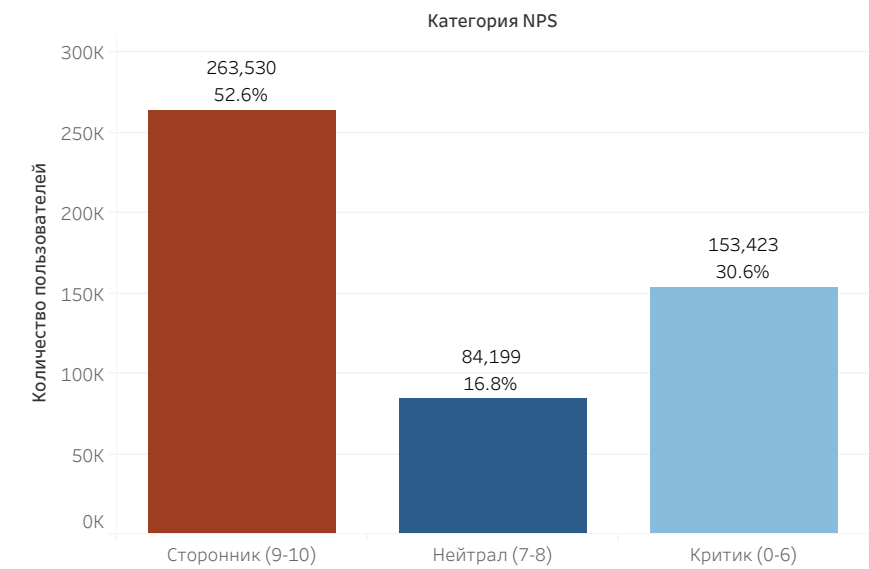
Город All

Пол Multiple values

Категория.. All

Старый/Но.. All

Распределение оценок пользователей
Проведенного анализ предоставленных данных позволяет говорить о том, что подавляющая часть участников опроса является "Сторонниками" 52,6% (263 530 опрошенных). Сумма категорий "Сторонник" и "Нейтрал" 69,4% позволяет с уверенностью говорить о высоком уровне доверия пользователей услугами компании.



Итоговый NPS
Текущий уровень потребительской лояльности является в **21,971 %** хорошим, т.к. попадает в категорию оценки от **0 до 30 %**. по общепринятой шкале оценки NPS.

21.971%

Лояльность пользователей
Наиболее лояльны пользователи в возрасте, а конкретно — женщины старше 66 лет.
Менее лояльны мужчины до 16 лет.

		Старый/Новый / Регистрация			
		Новый	Старый		
Пол	Возрастная категория	< 1	1-3	4-5	5+
Женщина	до 16	22.2%	5.8%	-9.1%	-12.5%
	16-24	21.6%	5.6%	-6.0%	-7.6%
	45-54	51.5%	40.2%	32.1%	29.3%
	25-34	31.0%	18.2%	7.0%	0.3%
	35-44	42.0%	30.7%	21.4%	16.0%
	55-64	58.8%	49.6%	43.7%	41.1%
	66 +	59.8%	56.2%	52.0%	54.3%
Мужчина	до 16	5.8%	-2.9%	-32.8%	-22.9%
	16-24	19.3%	2.2%	-8.7%	-13.9%
	45-54	45.6%	34.4%	26.2%	20.5%
	25-34	26.2%	12.4%	-0.6%	-7.1%
	35-44	37.4%	26.9%	16.7%	6.2%
	55-64	49.6%	41.0%	34.4%	32.9%
	66 +	57.7%	43.2%	42.9%	44.1%