

Подведение итогов

- Группа «Promoters» составляет 52.55% от всех пользователей, группа «detractors» 30.66%, а группа «passives» 16.79%. Итоговый уровень NPS среди всех пользователей составляет 21,9%.
- Самый высоким NPS обладают пользователи, которые только начали пользоваться сервисом (до 1 года) – 35.64%, далее средний балл начинает снижаться по мере «старения» пользователя.
- Мужчины, дольше остаются пользователями сервиса, а также имеют более высокий показатель NPS.
- Чем старше пользователь, тем выше NPS.
- В итоге, людей, которых по настоящему можно назвать лояльными, можно описать так - мужчины в возрасте 45-64 года, которые надолго остаются пользователями сервиса.

Исследование NPS телекоммуникационной компании

Описание и цель:

- Заказчик этого исследования — большая телекоммуникационная компания, которая оказывает услуги на территории всего СНГ.
Перед компанией стояла задача определить текущий уровень потребительской лояльности среди клиентов из России.
- Компания провела опрос и попросила нас подготовить дашборд с его итогами.

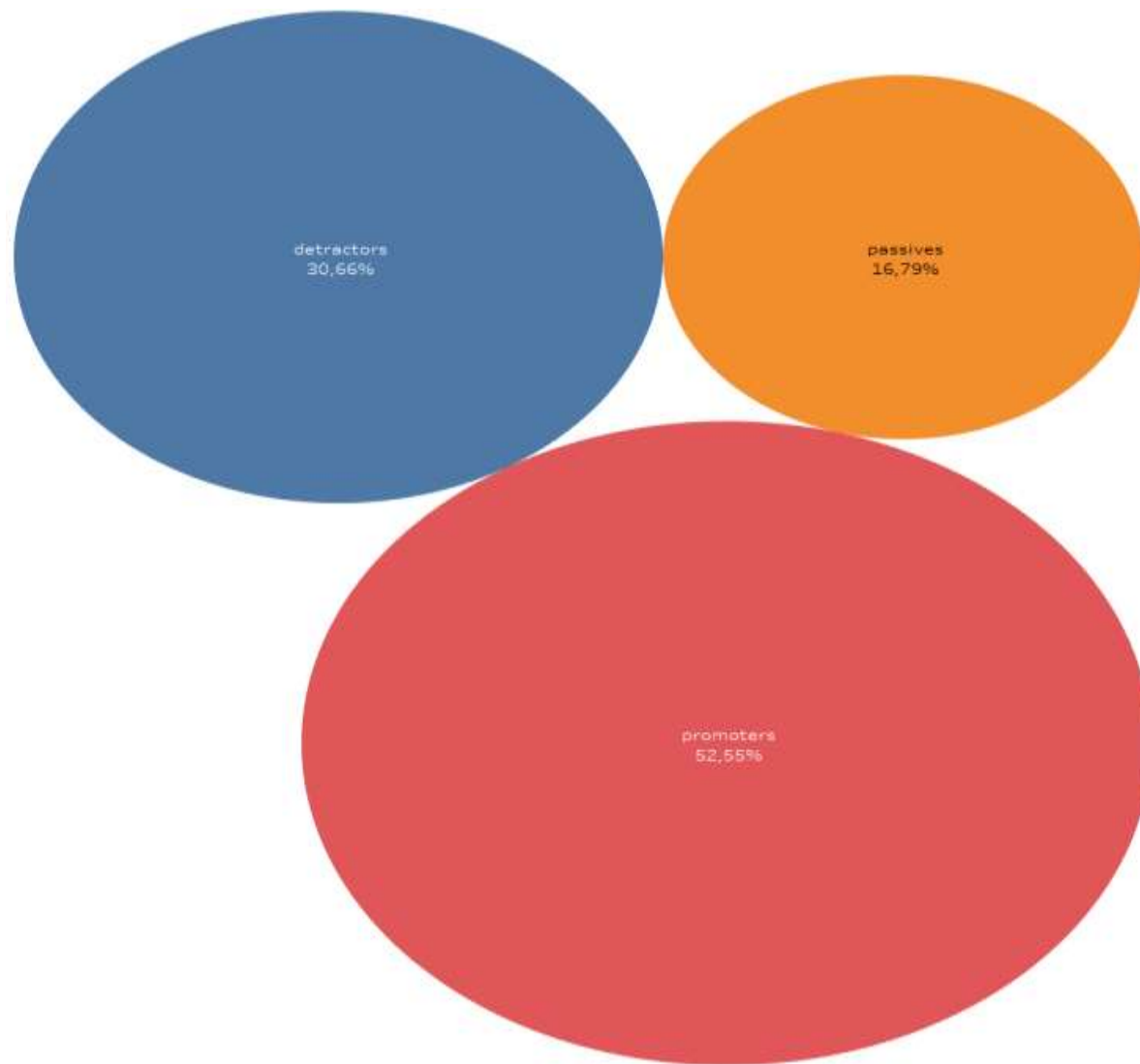
Группы NPS

Группы NPS распределены следующим образом:

Самая крупная - «promoters», с количеством пользователей в 52,55%. В неё попадают те, кто поставил оценку от 9 до 10.

На втором месте находятся «detractors», с количеством пользователей в 30,66%, в данном случае люди поставили оценку ниже 7.

Самая малочисленная группа «passives» - 16,79% от всех пользователей, в неё попали те, кто поставил оценку 7 или 8.



NPS новых/старых пользователей

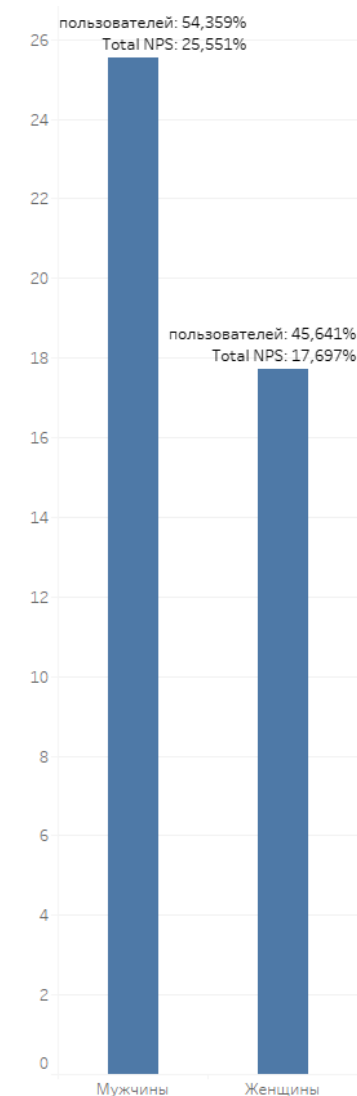
Под новыми клиентами мы подразумеваем тех, кто является клиентом менее 365 дней.

Сразу заметно, что новые пользователи обладают уровнем NPS гораздо выше старых. Разница в уровне – 16,56%.



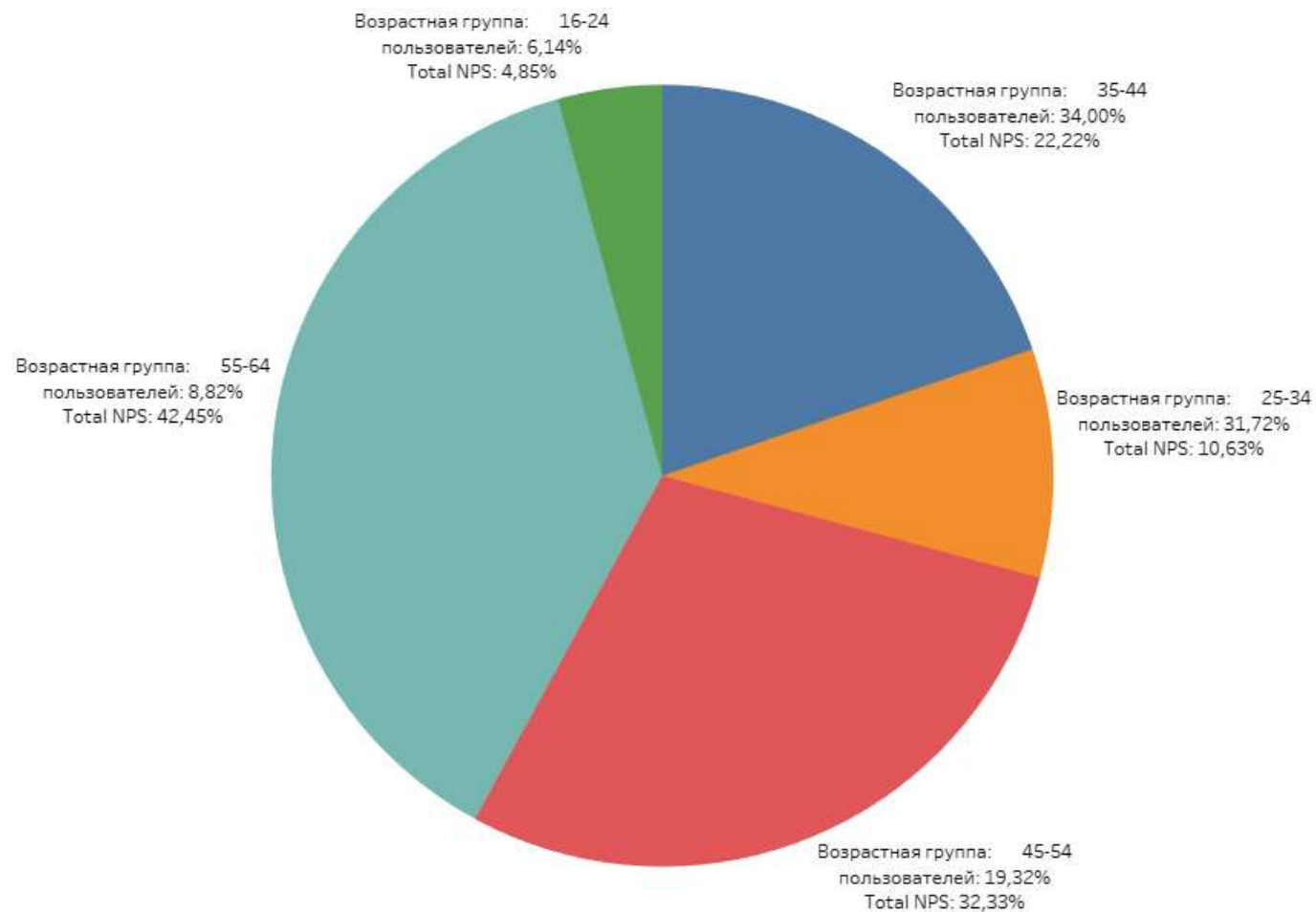
NPS по полу

Стоит отметить, что уровень NPS среди мужчин выше, чем у женщин.



NPS по возрасту

Самый высокий уровень NPS у пользователей в возрастном диапазоне от 55 до 64 лет – 52,45%. По мере снижения возраста, можно наблюдать, что снижается и уровень NPS.



NPS в топ-10 городов по кол-ву опрошенных пользователей

Самый высокий уровень NPS у пользователей в г. Москва – 29,79%.

Самый низкий уровень NPS у пользователей в г. Екатеринбург – 29,79%.

Если рассматривать все города, то самый высокий NPS принадлежит Иваново – 46,93% с числом опрошенных в 0,65%, а самым низким NPS обладает Воронеж – 4,44% с числом опрошенных 2,13%.

Москва Total NPS: 29,79%	Самара Total NPS: 22,43%	СанктПетербург Total NPS: 22,15%	others Total NPS: 21,16%
РостовнаДону Total NPS: 23,30%			
Казань Total NPS: 23,27%	Новосибирск Total NPS: 20,41%		Челябинск Total NPS: 15,47%
Омск Total NPS: 22,87%	НижнийНовгород Total NPS: 17,76%		Екатеринбург Total NPS: 13,36%

NPS в линии жизни пользователя

На данном графике, можно отследить, как по мере «старения» пользователя, изменяется уровень NPS. Сначала он самый высокий – 35,64% и далее постепенно снижается и колеблется в диапазоне от 14% до 17%. Самый низкий уровень NPS у пользователей, на 5 году жизни – 14,38%. Также стоит отметить, что начиная с 5-го года жизни, вырастает доля мужчин среди пользователей.

