

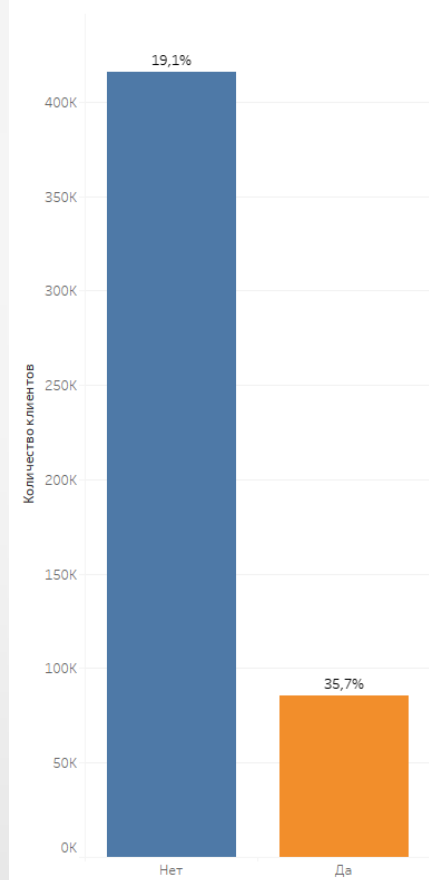
# Анализ уровня NPS среди клиентов

# Общие выводы по исследованию

- Чем старше клиент, тем выше его удовлетворённость сервисом (в возрастной группе 16-24 года NPS равен 5%, а в возрастной группе 55-64 года NPS составляет 51%).
- В первый год пользования сервисом NPS клиентов держится примерно на одном уровне –36%, затем с течением времени он начинает падать, достигая уровня в 16% к 3 годам пользования.
- С увеличением потребления трафика NPS пользователей постепенно снижается (начиная от 27% и заканчивая 3%).
- Количество клиентов, поставивших 9 баллов и выше, составляет бóльшую часть пользователей (53%), процент критиков равен 30%, нейтралы составляют 17%.
- Итоговый уровень NPS среди клиентов составляет 22%, средняя оценка составляет 7,5.

# Исследование количества и NPS новых клиентов

Количество клиентов и NPS в зависимости от того, является ли клиент новым

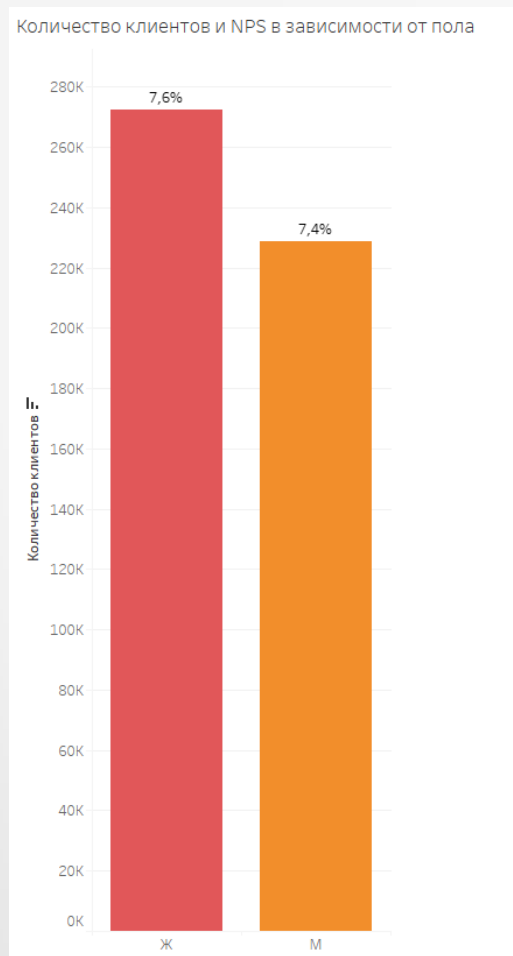


## Выводы:

Можно заметить, что NPS новых клиентов выше почти на 17%, чем у клиентов, которые пользуются сервисом более года (не являются новыми). Кроме того, новых клиентов значительно меньше (всего 17% от общего количества).



# Исследование количества и NPS клиентов в зависимости от пола

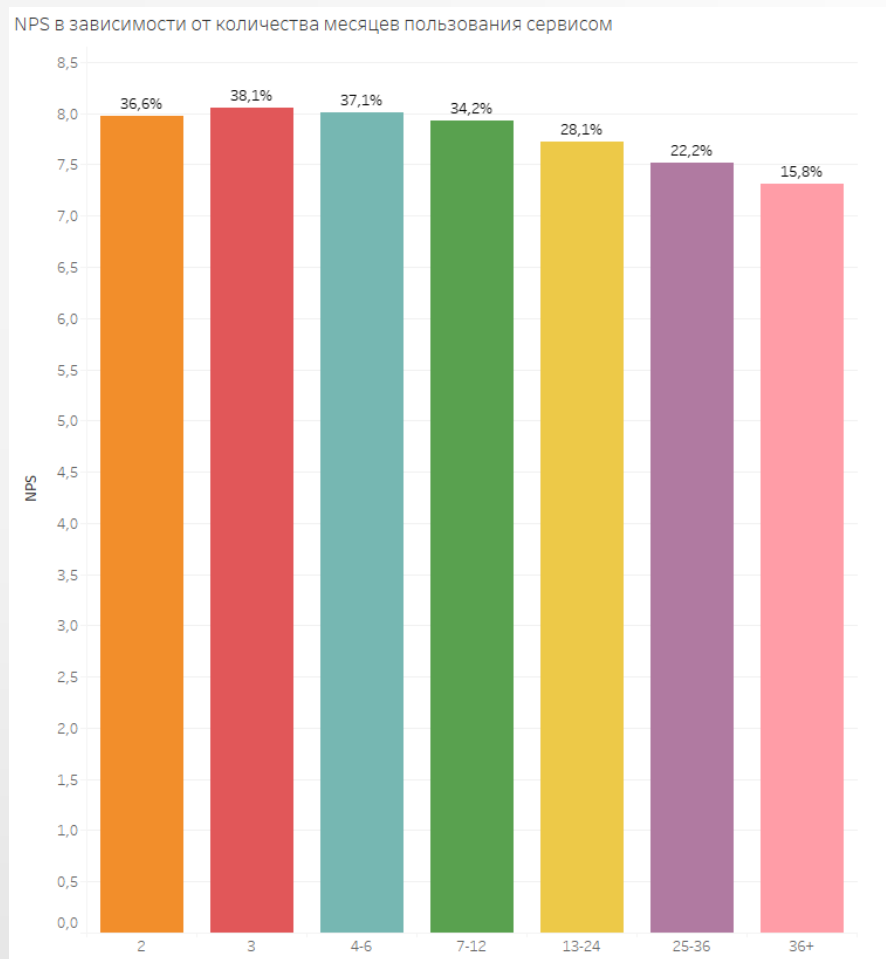


Выводы:

По графику можно сказать, что женщины в среднем чуть больше довольны сервисом, чем мужчины (на 0,2% NPS). При этом женщин по общему количеству незначительно больше (54%), чем мужчин (46%).



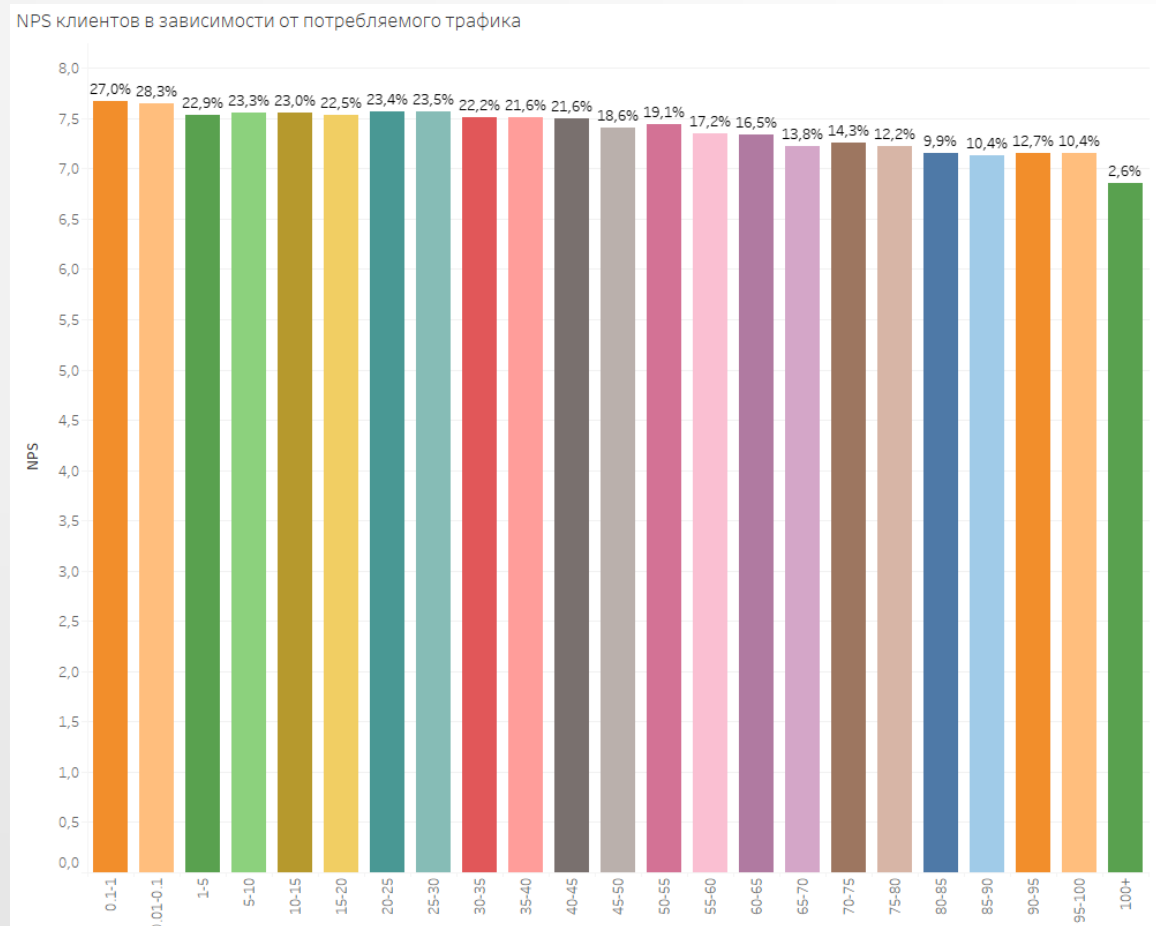
# NPS клиентов в зависимости от времени пользования сервисом



Выводы:

В первый год пользования сервисом NPS пользователей находятся примерно на одном уровне (36%). Затем NPS пользователей начинает снижаться, достигая к 3 годам пользования сервисом 16%.

# NPS клиентов в зависимости от потребляемого трафика



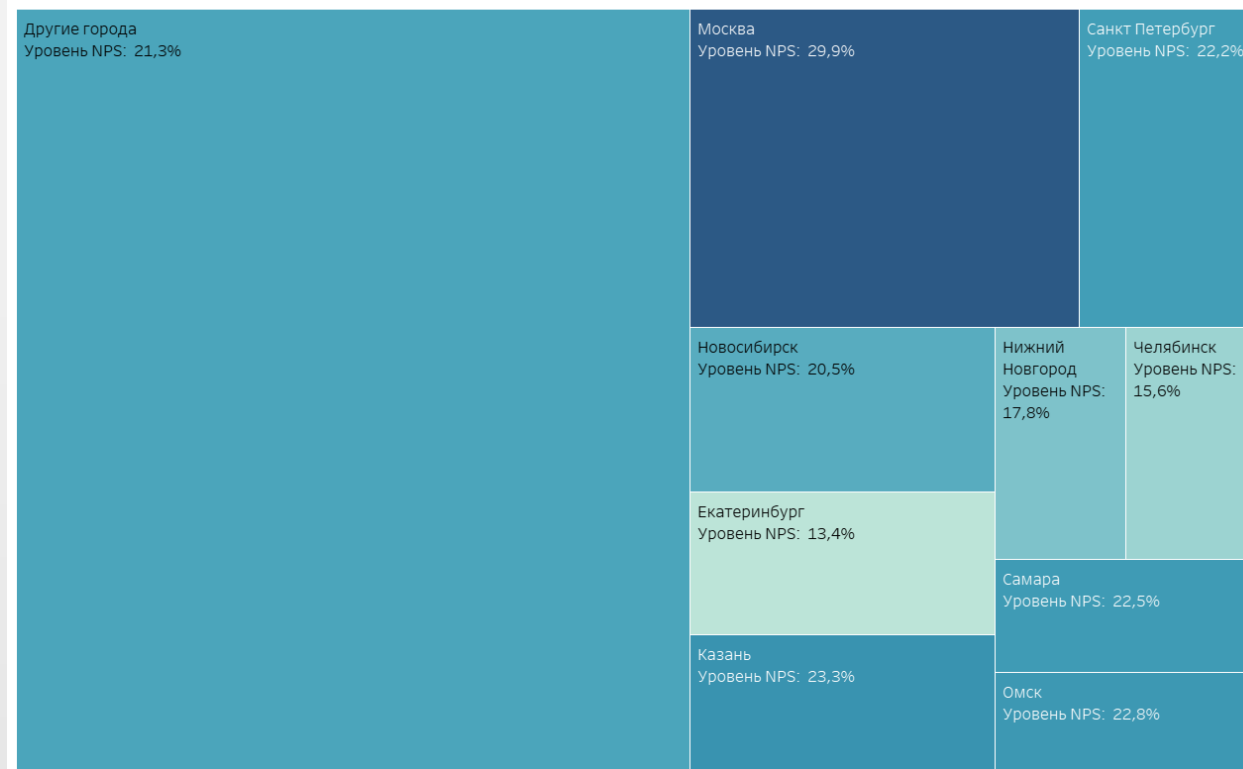
Выводы:

NPS пользователей начинает плавно уменьшаться с увеличением потребляемого трафика. NPS пользователей, которые практически не тратят трафик составляет 27%.

Пользователи, которые тратят за месяц достаточно много трафика, имеют NPS в 10%.

# Исследование NPS клиентов в разных городах

NPS в крупных городах

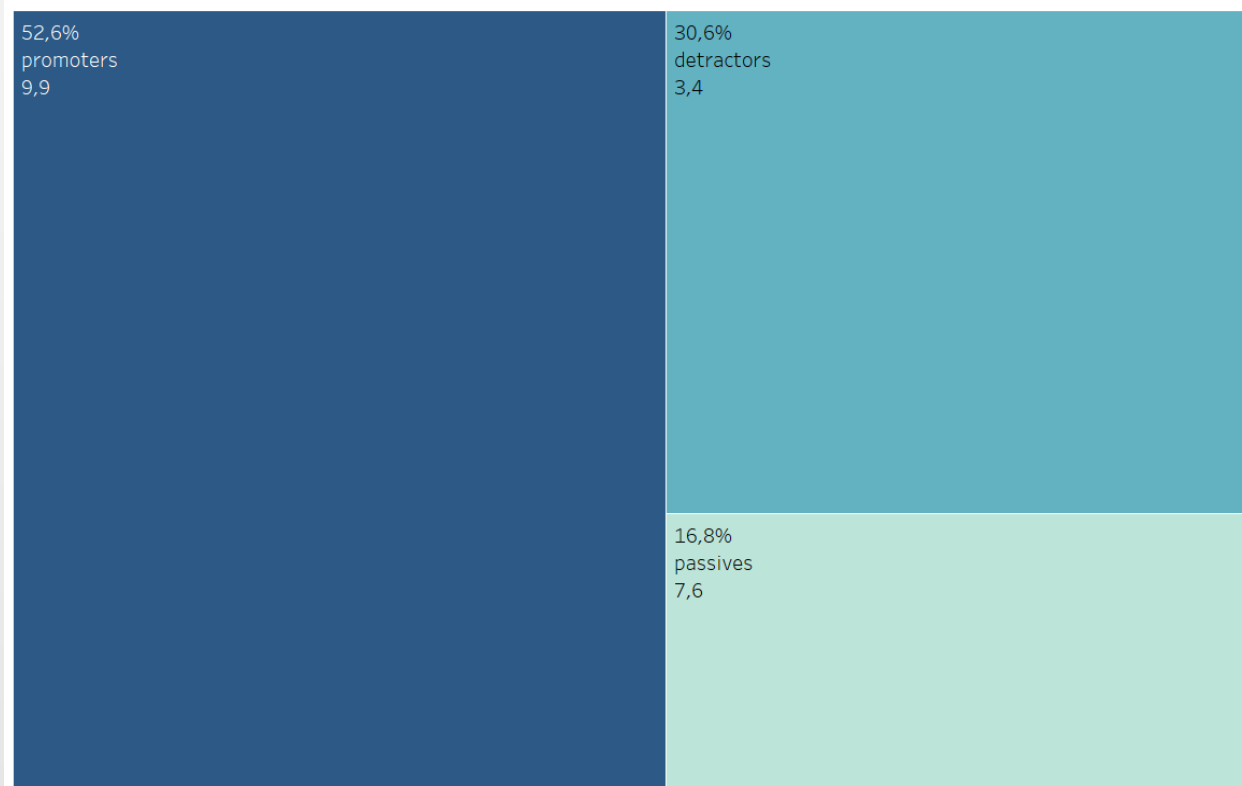


## Выводы:

Больше всего опрошенных было в Москве, Санкт-Петербурге и Новосибирске, NPS в этих городах составил 30%, 22% и 21% соответственно. В целом, NPS в крупных городах находится примерно на уровне среднего по другим городам (21%). В Москве он чуть выше – 30% баллов, в Челябинске и Екатеринбурге ниже – 16% и 13% соответственно.

# Исследование групп пользователей по средней оценке

Процентное распределение групп клиентов по средней оценке



## Выводы:

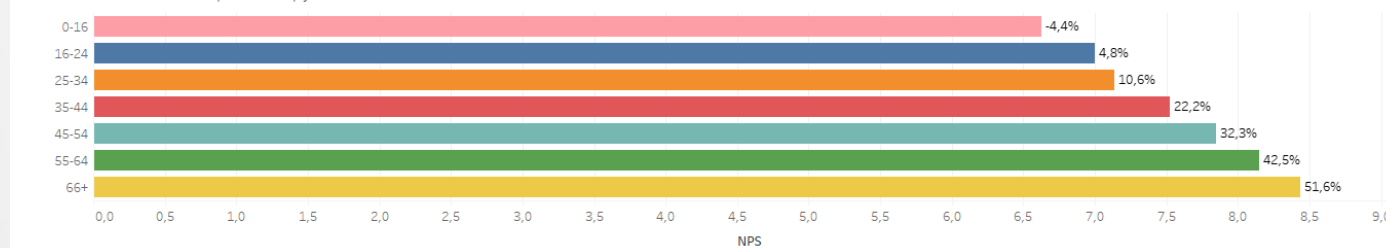
На графике наглядно представлено процентное соотношение пользователей в зависимости от того, к какой группе относится их оценка. Больше всего клиентов относятся к группе сторонников (52,6%) средняя оценка 9,9 баллов, затем идут критики (30,6%), оценка 3,4 балла, и нейтралы (16,8%) с оценкой в 7,6 баллов.



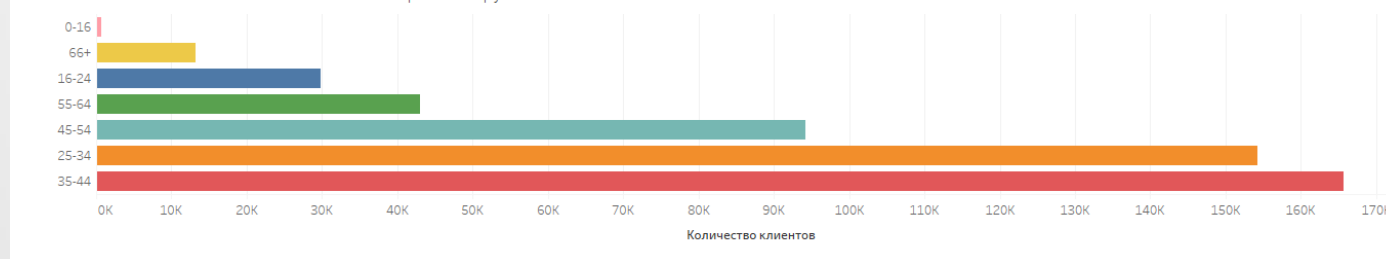


# Количество клиентов и NPS в зависимости от возрастной группы

NPS в зависимости от возрастной группы



Количество клиентов и NPS в зависимости от возрастной группы



Выводы:

NPS снижается с увеличением возраста клиента. Так, в группе 16-24 года NPS составляет 4,8%, а в группе 55-64 года он составляет 43%. Больше всего клиентов в возрастных категориях 35-44 (33%), 25-34 (31%) и 45-54 (19%).

# Исследование наиболее лояльных групп клиентов

NPS среди клиентов в зависимости пола, возрастной группы и времени пользования сервисом

пол	возрастная группа	сегмент по количеству месяцев "жизни"							
		2	3	4-6	7-12	13-24	25-36	36+	
М	0-16	0,0%	35,7%	5,9%	0,0%	4,1%	-9,2%	-28,7%	
	16-24	18,2%	21,0%	20,6%	18,6%	5,9%	-3,1%	-10,5%	
	25-34	28,6%	29,1%	27,4%	23,7%	15,4%	8,8%	-4,2%	
	35-44	37,2%	40,0%	37,5%	36,9%	30,9%	21,8%	10,1%	
	45-54	53,7%	49,4%	41,9%	44,9%	37,6%	31,1%	22,3%	
	55-64	39,0%	54,0%	57,1%	46,9%	42,7%	39,2%	33,5%	
	66+	67,4%	69,7%	57,4%	54,4%	47,3%	38,7%	43,7%	
Ж	0-16	50,0%	11,1%	22,2%	20,0%	1,8%	7,7%	-10,6%	
	16-24	24,5%	23,6%	27,1%	16,5%	8,7%	1,9%	-6,6%	
	25-34	31,6%	36,0%	32,0%	29,1%	21,4%	14,5%	2,8%	
	35-44	45,2%	43,3%	44,9%	39,1%	33,2%	27,8%	17,5%	
	45-54	51,7%	58,4%	54,6%	48,5%	43,8%	36,0%	30,0%	
	55-64	64,4%	55,5%	58,5%	58,3%	51,9%	47,6%	41,8%	
	66+	54,0%	53,2%	53,7%	64,1%	56,5%	56,0%	53,7%	

Выводы:

Наиболее лояльными клиентами являются пользователи, которые пользуются сервисом до года и входят в старшие возрастные группы.

Клиенты женского пола в среднем имеют более высокие показатели NPS.

# Финальные выводы и рекомендации

- Уровень NPS среди пользователей неуклонно снижается со временем пользования сервисом. Это наблюдается как на графике времени “жизни” клиента, так и на графике потребления трафика. Стоит разобраться, почему так происходит и как это можно исправить.

# Дополнительная информация

- Исследование провёл студент когорты da\_plus\_04 – Сопельник Дмитрий Олегович  
Эл.почта – [super\\_dima@yandex.ru](mailto:super_dima@yandex.ru)
- Ссылка на дашборд исследования:  
[https://public.tableau.com/app/profile/dmitriy5709/viz/telecomm\\_project01/Dashboard1?publish=yes](https://public.tableau.com/app/profile/dmitriy5709/viz/telecomm_project01/Dashboard1?publish=yes)
- Функционал созданного дашборда позволяет выбирать различные возрастные категории клиентов, сегменты по оценке, пол, а так же сегменты по количеству месяцев „жизни“ клиента.