

Анализ уровня потребительской лояльности абонентов



Подготовил Зайцев Геннадий

**На основе данных базы
телекоммуникационной
компании**

Какова структура лояльности пользователей ?

Кто критики?

А кто сторонники ?

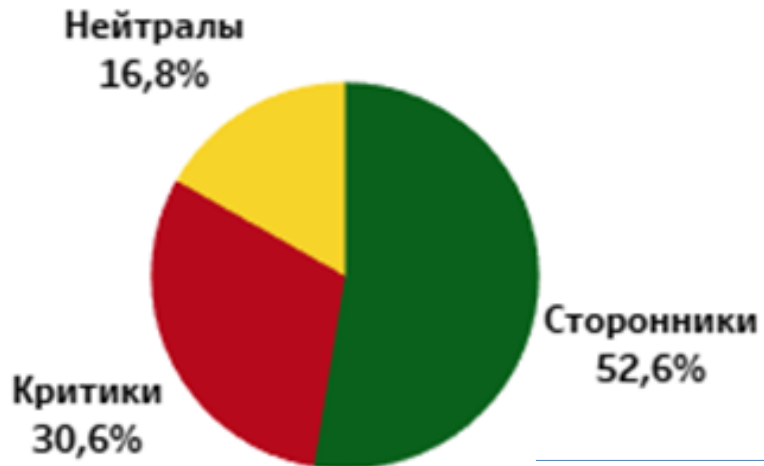


Общая лояльность



NPS
22,0%
Опрошено
501 190

Всего 501 190 релевантных отзыва,
формируют общий NPS в 22%



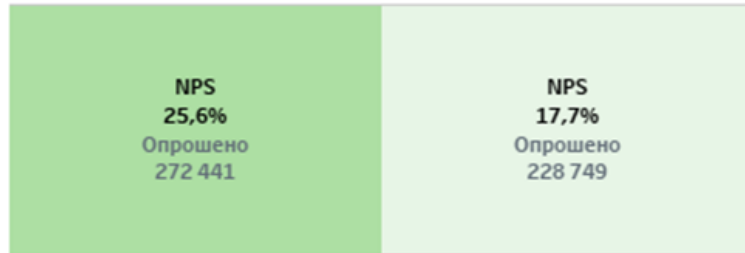
Сторонников большинство

Общая лояльность



Ж

М

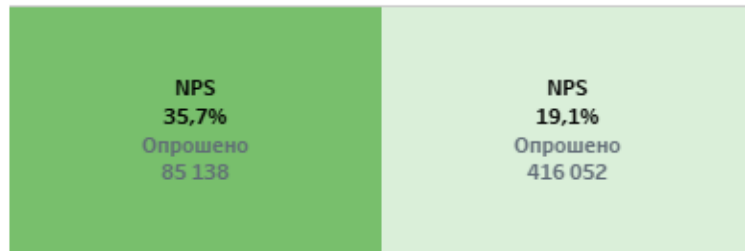


Женщин больше и они лояльнее мужчин



Новый

Старый



Новых абонентов меньше и они лояльнее

01.02.2023

География опроса

В опросе приняли участие абоненты из 62 городов, самые активные оказались жители мегаполисов

Лояльность неравномерна, небольшие города средней полосы имеют пониженный NPS



Активные 10

Москва Опрошено 65 286 NPS 29,7%	Новосибирск Опрошено 26 329 NPS 20,1%		Челябинск Опрошено 15 528 NPS 15,2%
	Екатеринбург Опрошено 23 002 NPS 13,2%		
СанктПетербург Опрошено 29 209 NPS 21,9%	Казань Опрошено 22 065 NPS 23,2%	Самара Опрошено 15 471 NPS 22,3%	
		Омск Опрошено 13 548 NPS 22,6%	

10 наименее лояльных

Уфа Опрошено 11 835 NPS 10,9%	Тюмень Опрошено 8 792 NPS 7,9%	Барнаул Опрошено 6 261 NPS 9,9%	Рязань	Пенза
		Хабаровск Опрошено 5 719 NPS 9,0%		
Воронеж Опрошено 10 585 NPS 4,0%	Тольятти Опрошено 8 222 NPS 5,8%	Кемерово Опрошено 5 092 NPS 10,3%	Тверь Опрошено 3 325	

Сравнение лояльности городов

Краснодар

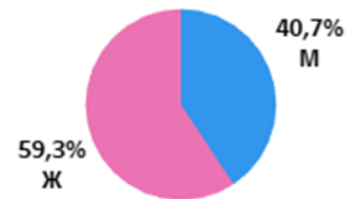
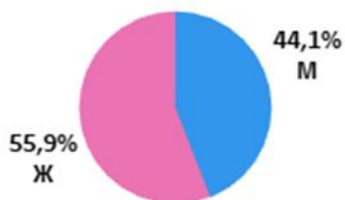
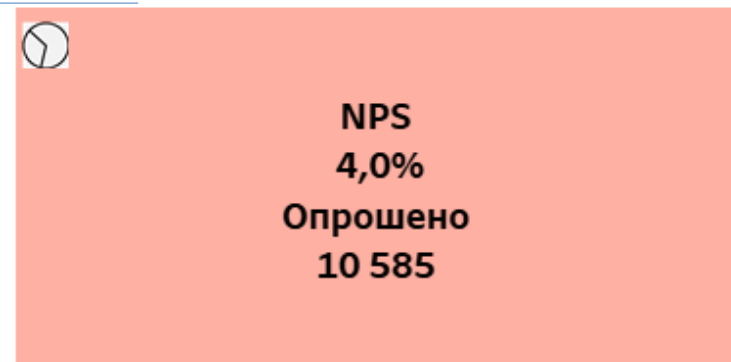
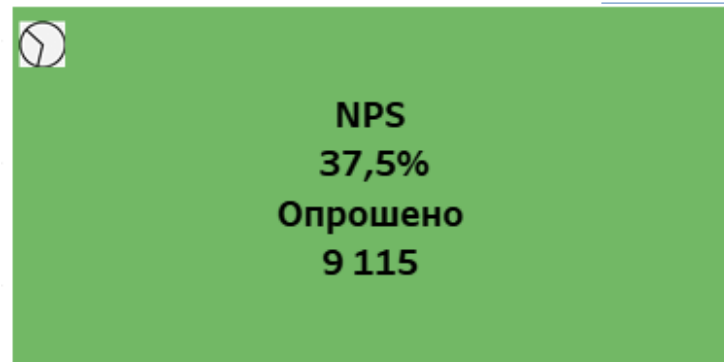
Существенное различие

Воронеж

NPS -20,0% 60,0%

NPS -20,0% 60,0%

лояльности

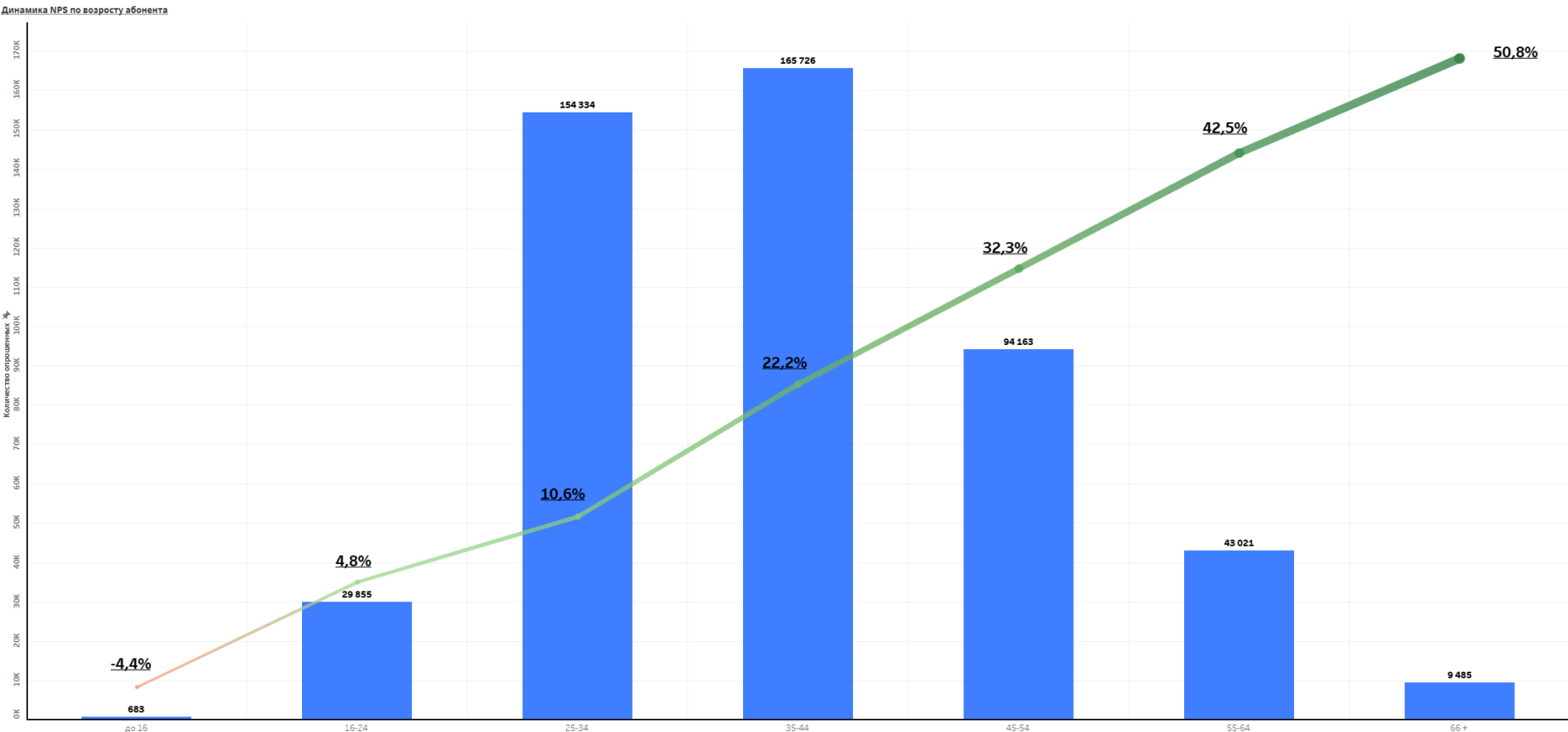


Сниженная доля новых абонентов

Это может говорить о
проблемах с оборудованием,
либо более выгодных
предложениях конкурентов

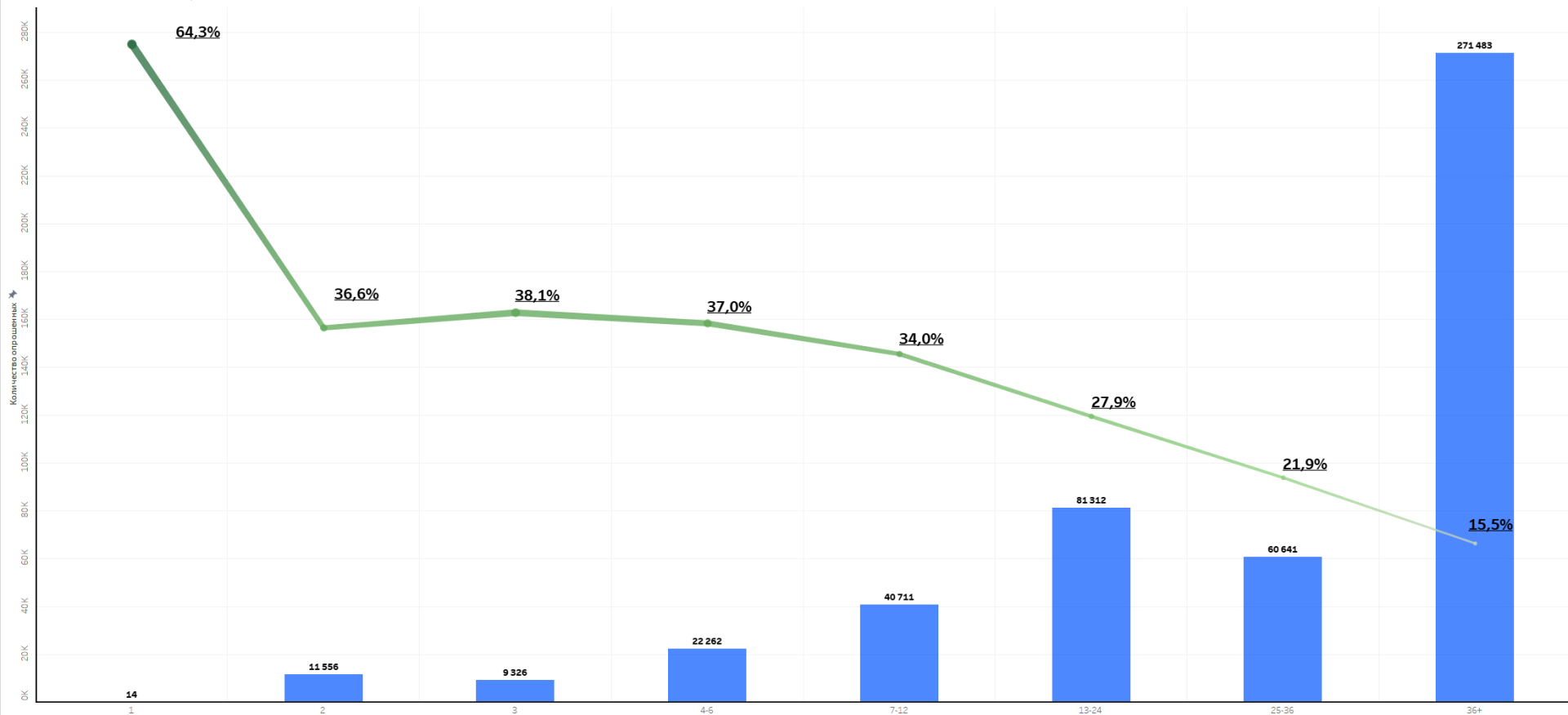


С возрастом абонентов линейно растёт NPS



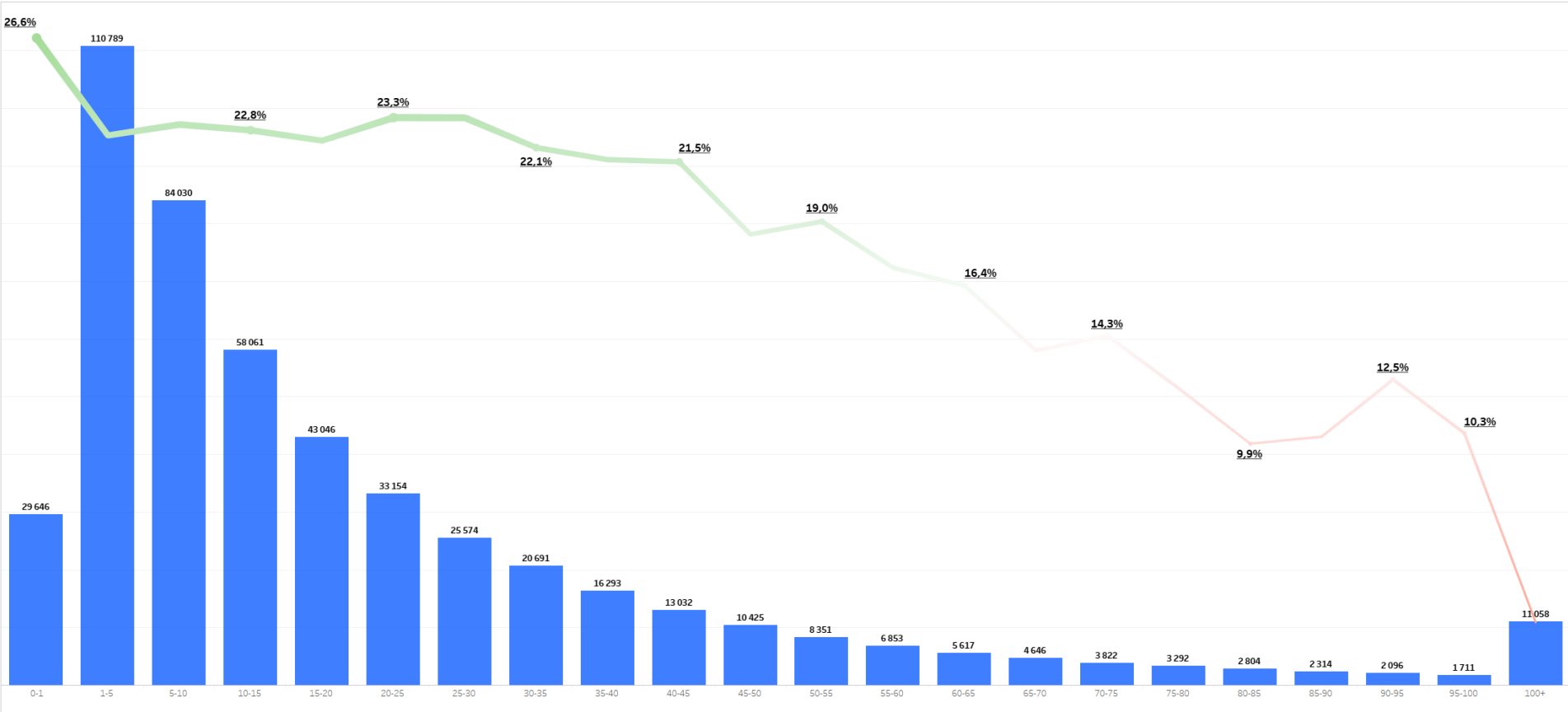
Чем старше номер тем ниже NPS

Динамика NPS по месяцам 'жизни' номера



С увеличением потребления трафика NPS снижается

Динамика NPS по сегментам потребляемого трафика



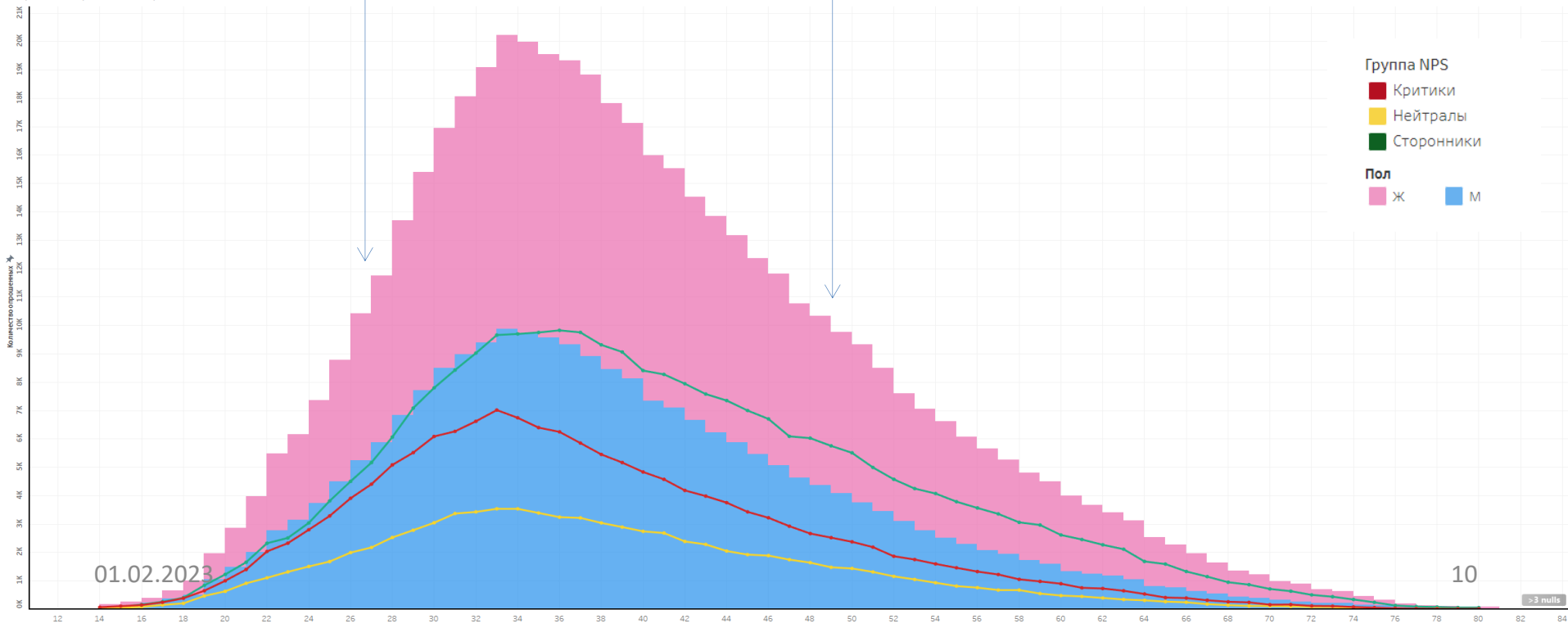
Распределение опрошенных абонентов по возрастам

Основная часть опрошенных имеет возраст от 20 до 68 лет

До 30 лет незначительно доминируют мужчины

После 30 лет значительно женщины

Распределение опрошенных по возрастам



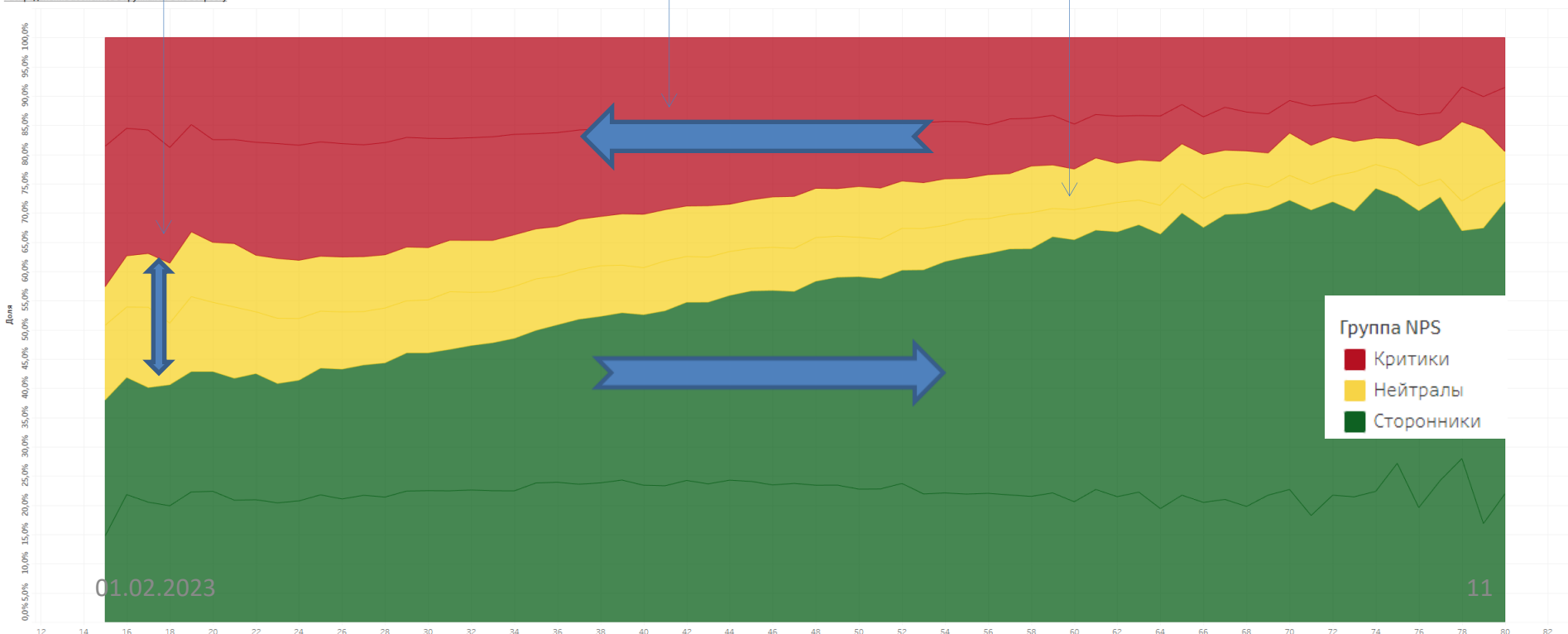
Анализ изменения лояльности в зависимости от возраста

До 25 лет доли критиков и
сторонников практически равны

Далее мы видим линейный рост
сторонников и убывание критиков

Доля нейтралов меняется
незначительно

Распределение абонентов в группах NPS по возрасту



Анализ изменения количества опрошенных от срока жизни номера

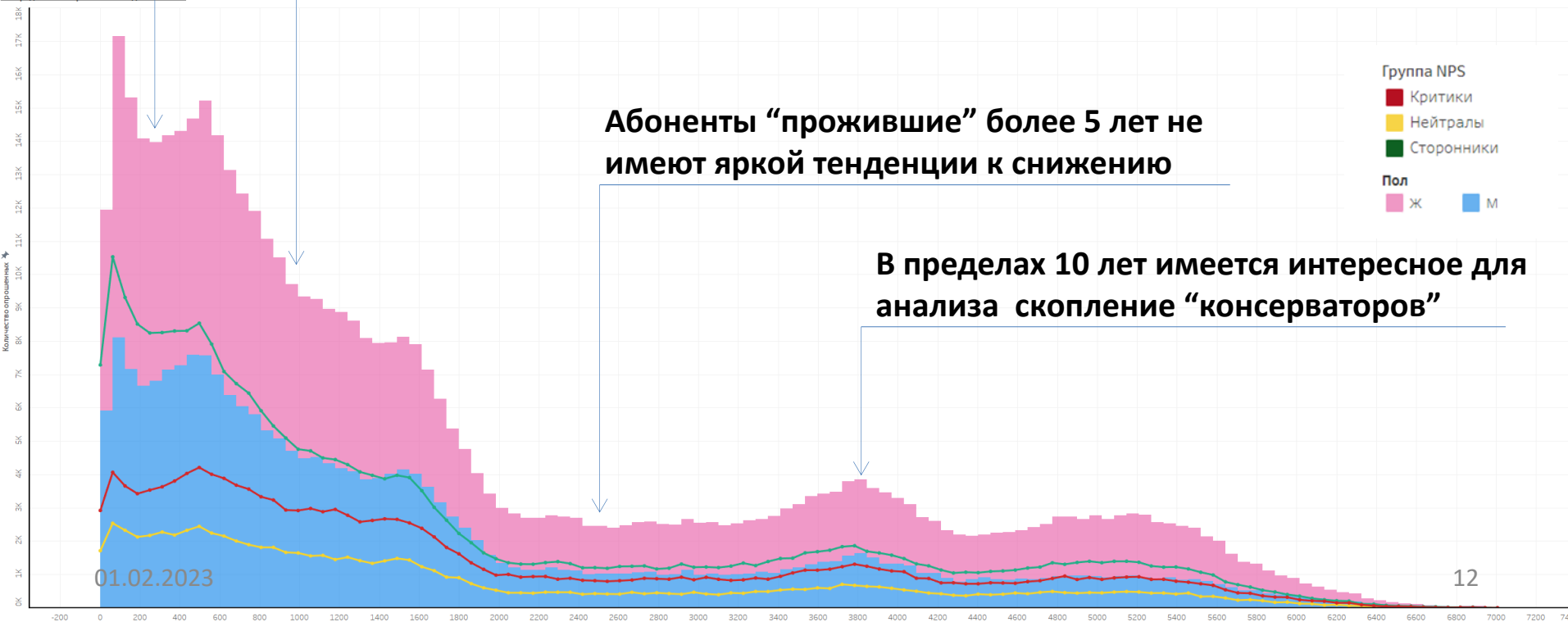
Большая группа опрошенных пользуется номером до полутора лет

Далее мы видим их резкое снижение

Абоненты “прожившие” более 5 лет не имеют яркой тенденции к снижению

В пределах 10 лет имеется интересное для анализа скопление “консерваторов”

Распределение опрошенных по дням “жизни”



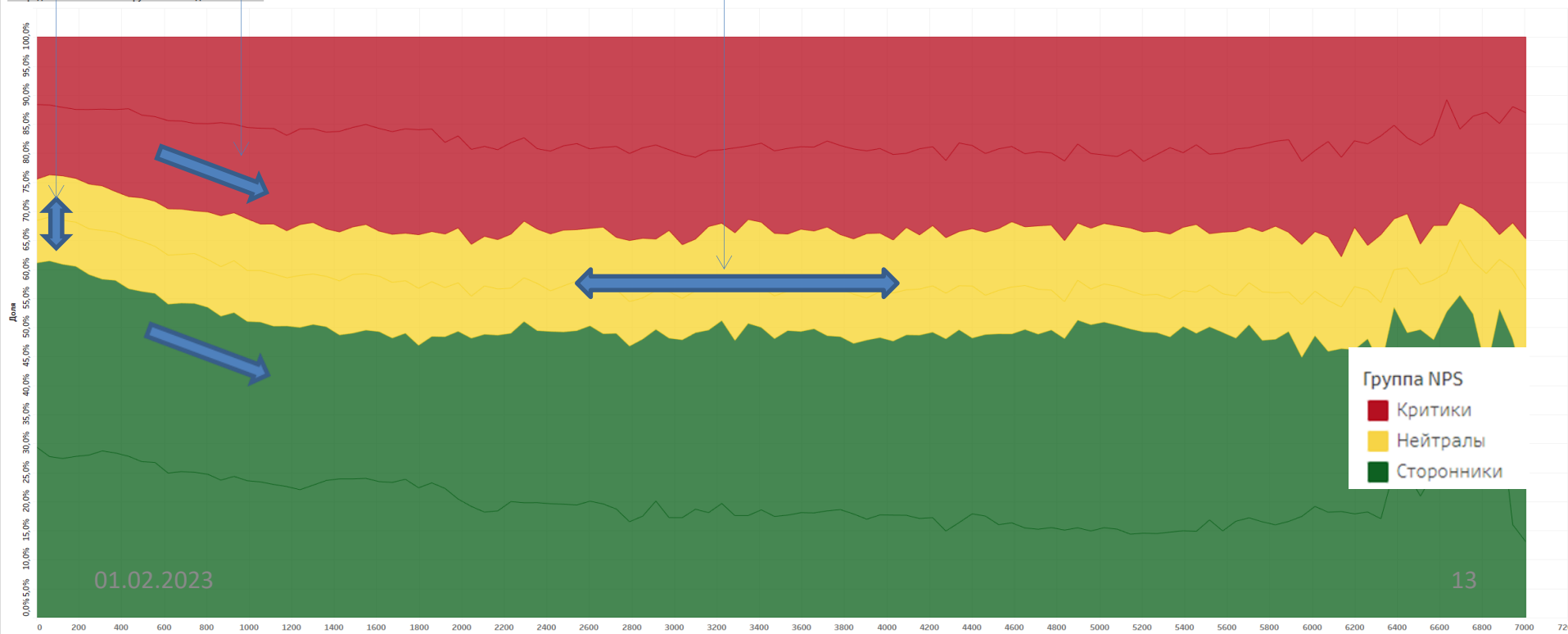
У “новых” пользователей до года видно плато с самым высоким содержанием лояльных абонентов и низким критиков

Анализ влияния срока “жизни” номера на лояльность

Далее происходит перетекание сторонников в критики похожее на гедонистическую адаптацию

После 3-4 лет “жизни” номера изменение долей стабилизируется

Распределение абонентов в группах NPS по дням их “жизни”

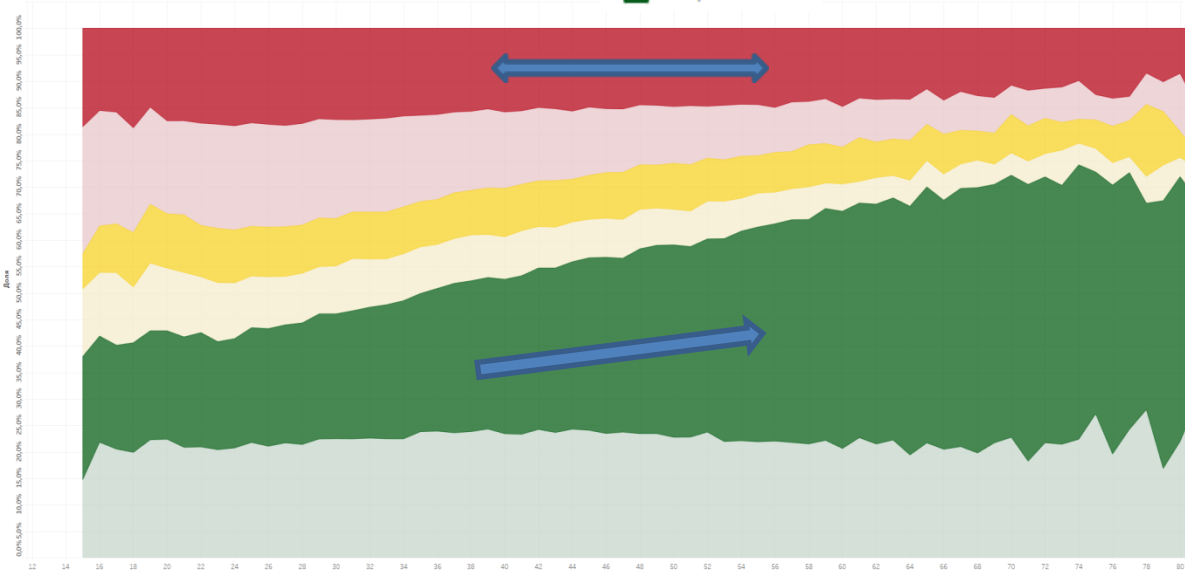


Гендерные особенности изменения групп NPS с возрастом

Женщины

Группа NPS
■ Критики
■ Нейтралы
■ Сторонники

Распределение абонементов в группах NPS по возрасту

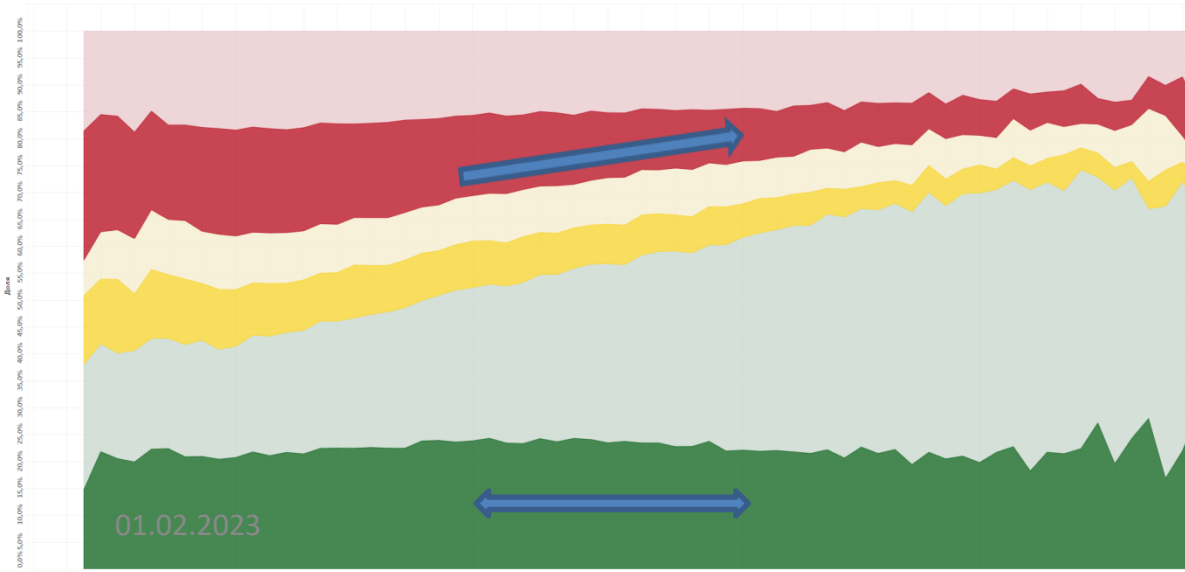


Критики стабильны

Доля сторонников растет с возрастом

Мужчины

Распределение абонементов в группах NPS по возрасту



Доля критиков снижается с увеличением возраста

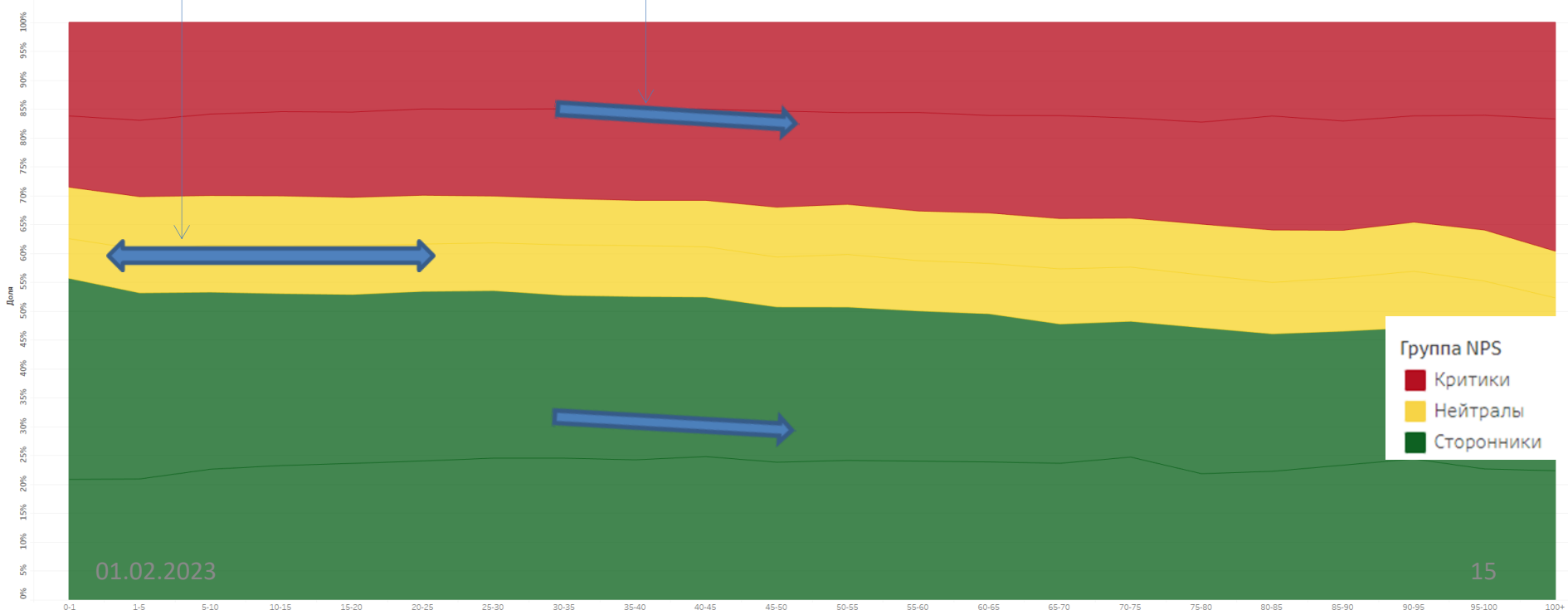
Сторонники стабильны

Анализ изменения лояльности в от объема потребляемого трафика

С ростом объема потребляемого трафика доля критиков растет, а сторонников снижется

Доля нейтралов стабильна

Распределение абонентов в группах NPS по сегментам потребляемого трафика



Особенности лояльности абонентов ANDROID и IOS

NPS -20,0% 60,0%

NPS
4,2%
Опрошено
59 716



Ж

М

NPS
6,8%
Опрошено
35 049

NPS
0,6%
Опрошено
24 667



Новый

Старый

NPS
17,0%
Опрошено
9 519

NPS
1,8%
Опрошено
50 197

Платформы

Операционные системы

Уровень лояльности IOS
аномально ниже

NPS -20,0% 60,0%

NPS
24,2%
Опрошено
434 557



Ж

М

NPS
28,2%
Опрошено
234 104

NPS
19,6%
Опрошено
200 453



Новый

Старый

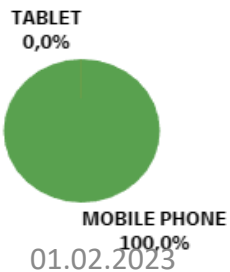
NPS
38,0%
Опрошено
73 892

NPS
21,4%
Опрошено
360 665

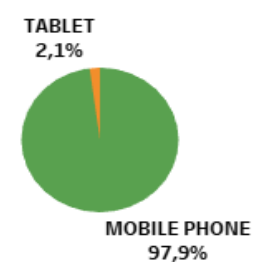
Платформы

Операционные системы

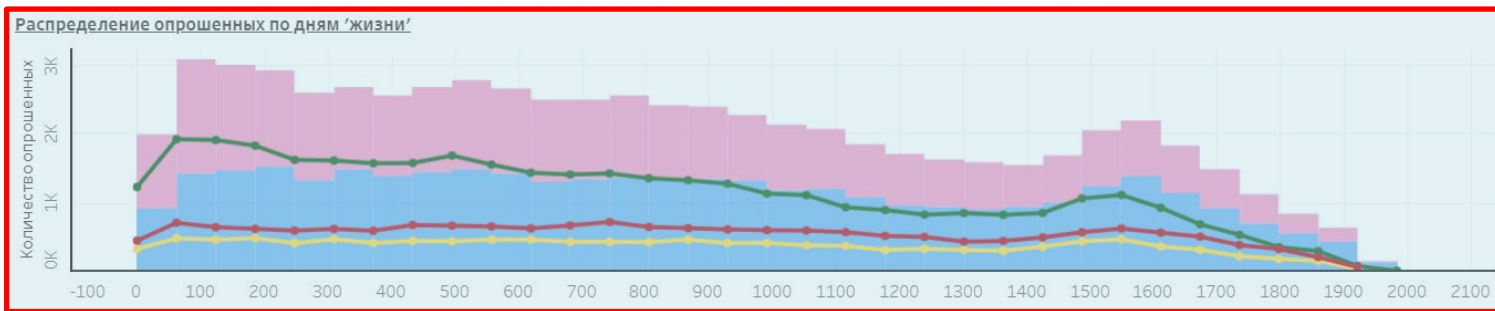
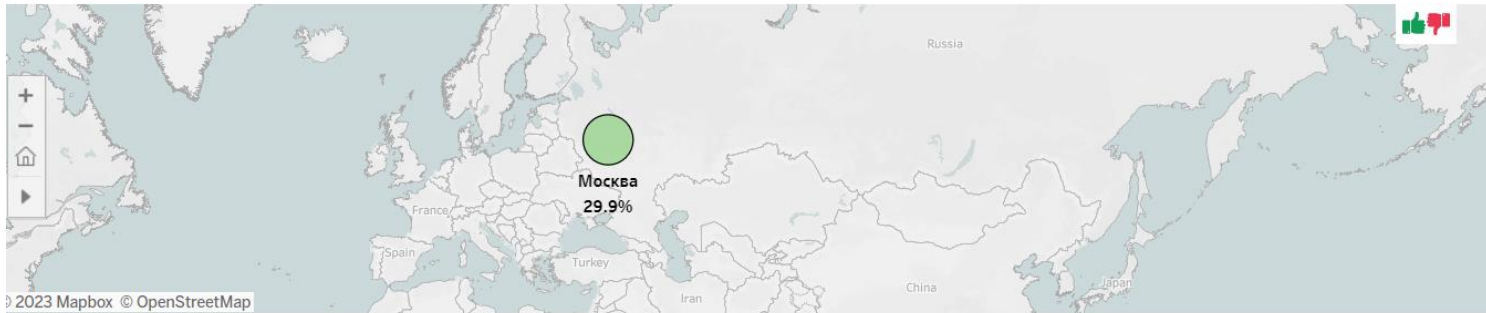
Что может говорить о
особенностях работы модема
этих устройств



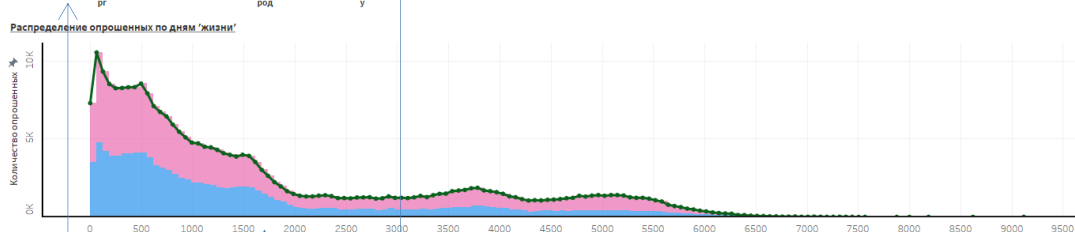
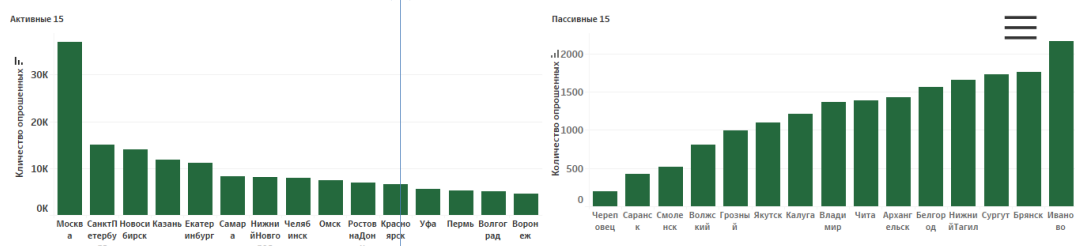
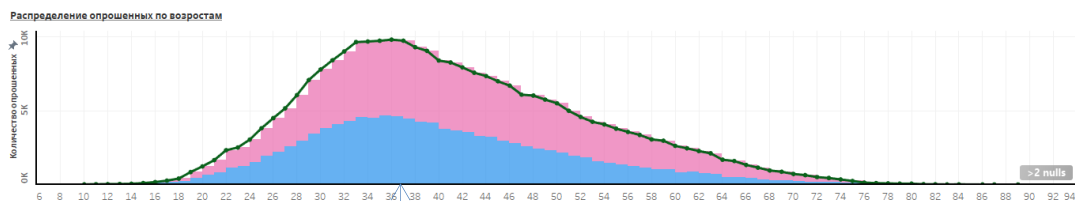
01.02.2023



Проблема с выборкой по Москве



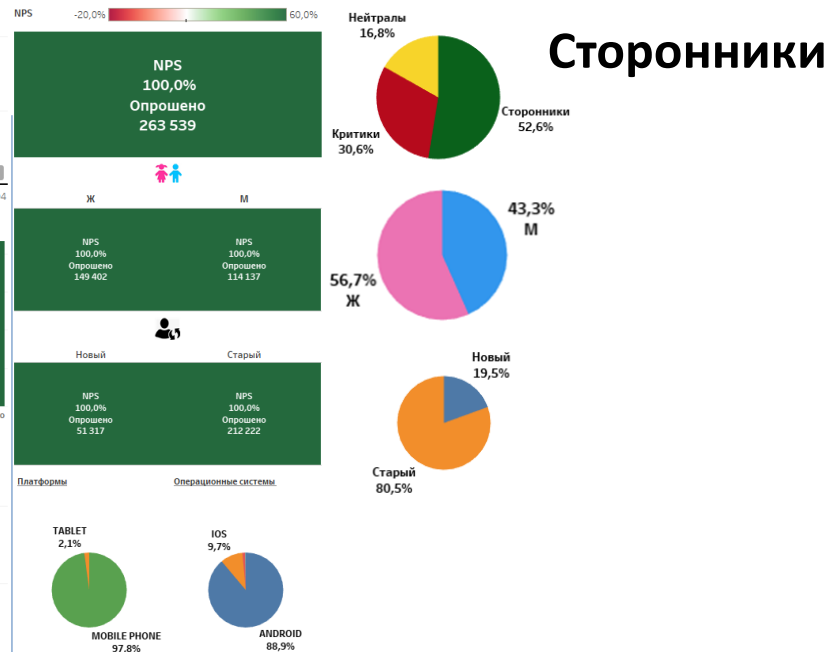
**Непонятный предел до 2000 дней
срока “жизни” абонентов в Москве,
возможны искажения результатов**



Средний возраст сдвинут в большую сторону и равен порядка 36-38 лет

Сильное линейное снижение числа абонентов до 2000 дней

Наиболее активны в крупных городах

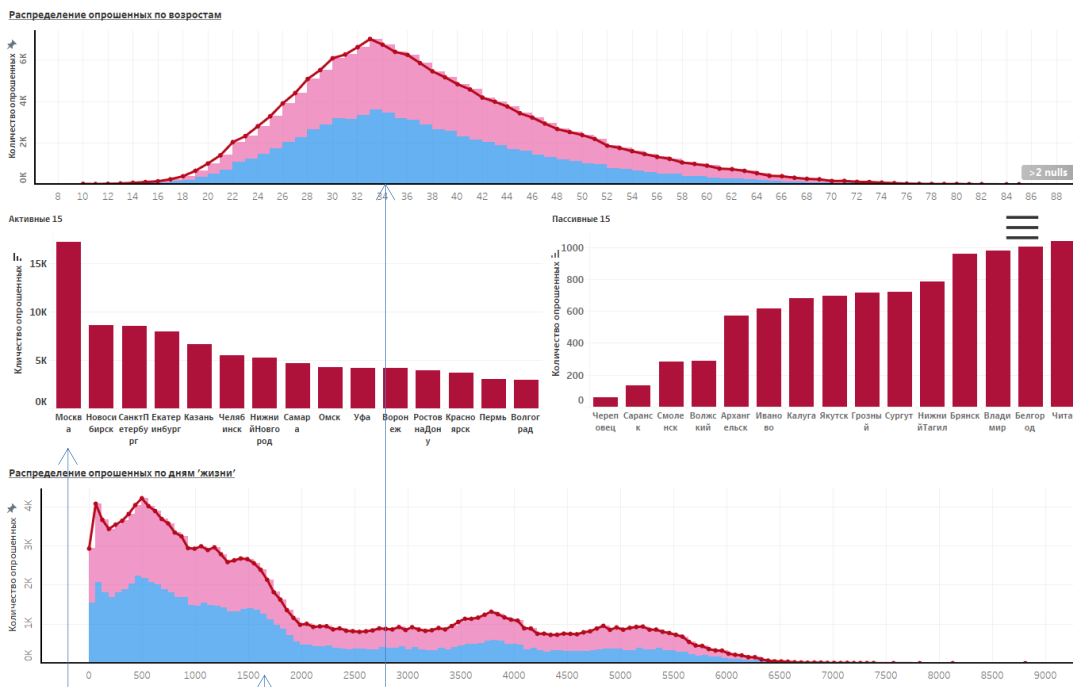


Опрошено 263 539
сторонников что составляет
52,6% от общей выборки

Большая часть 56,7%
женщины

19,5% новых абонентов

Используют мобильные под Android



Средний возраст сдвинут в меньшую сторону и равен порядка 33-35 годам

Скачкообразное снижение числа критиков до 2000 дней

Наиболее активны в крупных городах



Опрошено 153 447 критиков что составляет 30,6% от общей выборки

Доли мужчин и женщин имеют незначительную разницу

13,6% новых абонентов

Используют мобильные под Android и IOS в соотношении 83,9% к 15%

Сторонники

- Опрошено 263 539 сторонников что составляет 52,6% от общей выборки
- Наиболее активны в крупных городах
- Средний возраст сдвинут в большую сторону и равен порядка 36-38 лет
- Сильное линейное снижение числа абонентов до 2000 дней
- Большая часть 56,7% женщины
- 19,5% новых абонентов
- Используют мобильные под Android

Нейтралы

- Типичный представитель выборки

Критики

- Опрошено 153 447 что составляет 30,6% от общей выборки
- Наиболее активны в крупных городах
- Средний возраст сдвинут в меньшую сторону и равен порядка 33-35 годам
- Скачкообразное снижение числа критиков до 2000 дней
- Доли мужчин и женщин имеют незначительную разницу
- 13,6% новых абонентов
- Используют мобильные под Android и IOS в соотношении 83,9% к 15%

Рекомендации по повышению лояльности клиентов:

- 1) На группу абонентов от 30 лет и сроком “жизни” до года направить стратегию продвижения, для привлечения новых пользователей ввиду самой высокой концентрации сторонников
- 2) Выяснить причины оттока лояльных абонентов в период “жизни” от года до четырех, особое внимание уделить мужчинам до 30.
Разработать стратегию по их удержанию
- 3) Провести анализ причин низкой лояльности в городах средней полосы
- 4) Провести анализ причин низкой лояльности у пользователей на IOS
- 5) Выяснить причину отсутствия абонентов со сроком жизни более 2000 дней у администратора базы данных
- 6) Проработать состав группы “консерваторов”, проживших 10 лет и более для дальнейшего анализа
- 7) Обратить внимание на доступность интернет трафика. Группа потребляющая много трафика в среднем на 10% менее лояльна.
Рекомендации по повышению лояльности клиентов:

Связь с автором: coderror@mail.ru

[Link to dashboard](#)