

Исследование лояльности клиентов телеком оператора

Уровень NPS в России

Содержание

Цели исследования	3
Общие выводы	4
Текущий уровень NPS	5
Лояльность старых и новых клиентов	6
Лояльность мужчин и женщин	7
Лояльность для разных возрастов	8
Лояльность для разных операционных систем	9
Типичный сторонник оператора	10
Ссылка на Дашборд	11

Цели исследования

1. На основании данных опросов клиентов определить текущий уровень потребительской лояльности NPS на территории России.
2. Оценить изменение уровня лояльности в зависимости от различных критериев.

Общие выводы

1. Текущий уровень NPS положительный и составляет 21,87 %.
2. Лояльность новых клиентов выше лояльности старых.
3. Мужчины более лояльны, чем женщины
4. Уровень лояльности повышается с возрастом
5. Типичный сторонник оператора это мужчина, проживающий в Москве, в возрасте от 35 до 44 лет, пользующийся смартфоном на платформе Андроид и использующий от 1 до 5 гигабайт трафика в месяц.

Текущий уровень NPS

Текущий уровень NPS (разность между процентом сторонников и процентом критиков) является положительным.

В целом можно сказать, что пользователи довольны работой оператора.

21,98%

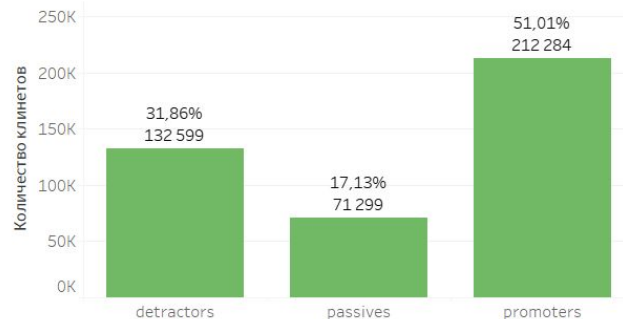
Лояльность старых и новых клиентов

Лояльность старых клиентов

Текущий NPS

19,15%

Соотношение разных групп лояльности



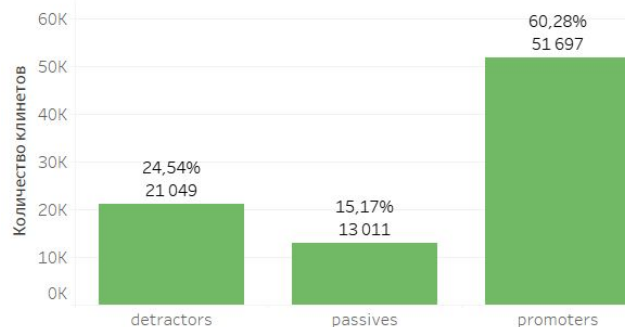
Лояльность новых клиентов выше, чем старых. Вероятно, это связано с тем, что у новых клиентов есть негативный опыт от предыдущего оператора и первые впечатления от новизны повышают лояльность.

Лояльность новых клиентов

Текущий NPS

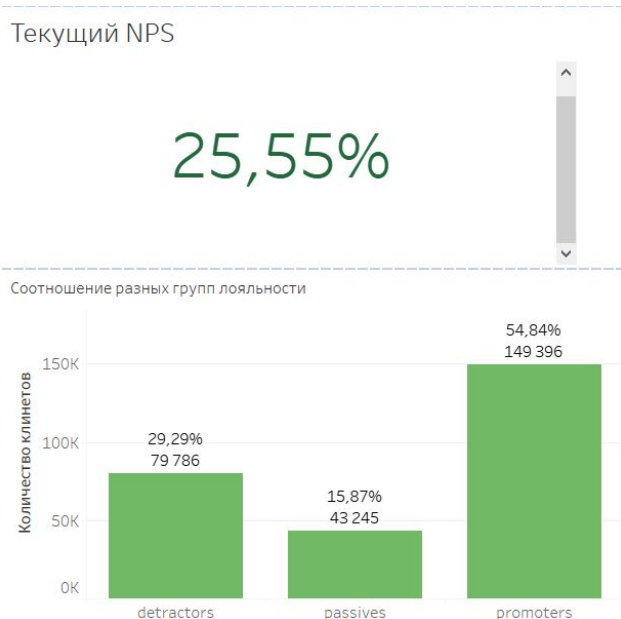
35,74%

Соотношение разных групп лояльности



Лояльность мужчин и женщин

Лояльность мужчин



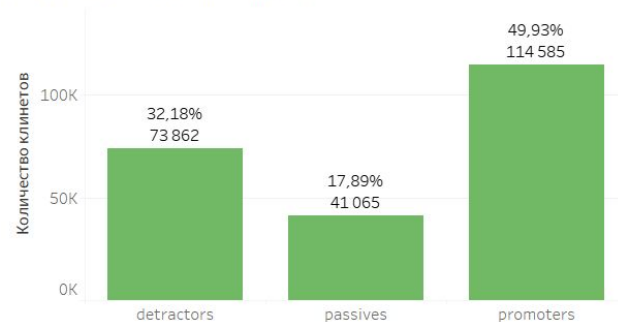
Лояльность мужчин
выше, чем женщин.
Вероятно мужчины
менее
требовательные
потребители услуг
оператора.

Лояльность женщин

Текущий NPS

17,74%

Соотношение разных групп лояльности



Лояльность для разных возрастов

В таблице видно, что уровень лояльности растет с возрастом клиентов. Вероятно это связано с тем, что новые клиенты более требовательные.

NPS для разных возрастных категорий

16-24	6,17%	14 528
25-34	13,20%	77 739
35-44	24,69%	88 165
45-54	34,94%	54 989
55-64	45,32%	27 760
66 +	54,79%	8 922
до 16	1,85%	324

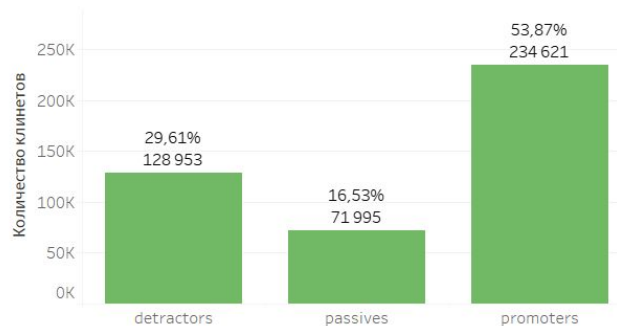
Лояльность для разных операционных систем

Лояльность Андроид

Текущий NPS

24,26%

Соотношение разных групп лояльности



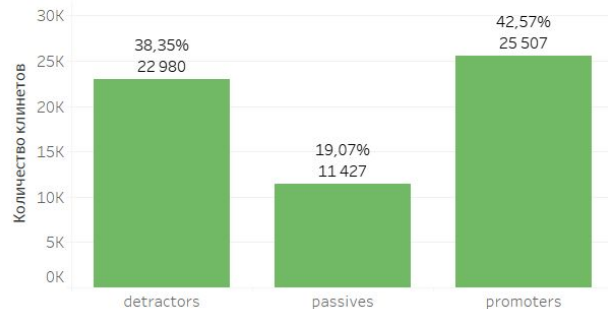
Лояльность пользователей Андроид значительно выше лояльности пользователей Эпл. Поскольку пользователей Андроид практически в 10 раз больше, это не так заметно в общем, но стоит обратить на это свое внимание.

Лояльность Эпл

Текущий NPS

4,22%

Соотношение разных групп лояльности



Типичный сторонник оператора

nps_group	Most co..	Most co..	Most co..	Most co..	Most co..	Most common ..	Most co..	
promoters	ANDROID	man	36+	1-5	35-44	SMARTPHONE	Москва	9,865

На слайде представлена таблица с критериями, которые встречаются чаще всего у сторонников оператора.

Это мужчина 35-44 лет, проживающий в Москве, пользующийся услугами оператора более 36 месяцев, использующий смартфон на платформе Андроид и потребляющий в месяц от 1 до 5 гигабайт трафика.

Средний значение показателя лояльности для такого клиента - 9,865

Описание дашборда

Ссылка на дашборд - <https://vk.cc/c6Z3ML>

- В правой части дашборда расположены всевозможные фильтры.
- В левой части дашборда отображается уровень NPS в зависимости от настроенных фильтров, на столбчатой диаграмме представлено визуальное распределение пользователей по трем группам (сторонники, пассивные и критики).
- В средней части дашборда в таблице и на графиках можно увидеть, какие категории пользователей участвовали в опросе, сколько было представителей разного пола и возраста, а также можно увидеть топ 10 городов с наибольшим количеством пользователей, участвовавших в опросе.
- В правом нижнем углу на столбчатой диаграмме расположен график среднего значения лояльности для старых и новых клиентов. Значения также изменяются при применении фильтров.