

Исследование текущего уровня потребительской лояльности телекоммуникационной компании

Содержание

1. [Цели исследования](#)
2. [Общие выводы по исследованию](#)
3. [Распределение участников опроса по возрасту](#)
4. [Распределение участников опроса по полу и возрасту](#)
5. [Распределение участников опроса как новых и старых клиентов](#)
6. [Распределение участников опроса по городам](#)
7. [Распределение участников опроса по используемой ОС](#)
8. [Распределение участников опроса по типу используемого устройства](#)
9. [Распределение участников опроса по объёму трафика](#)
10. [Распределение участников опроса по времени "жизни" клиента](#)
11. [NPS](#)
12. [Promoters](#)
13. [Контакты](#)

Цели исследования:

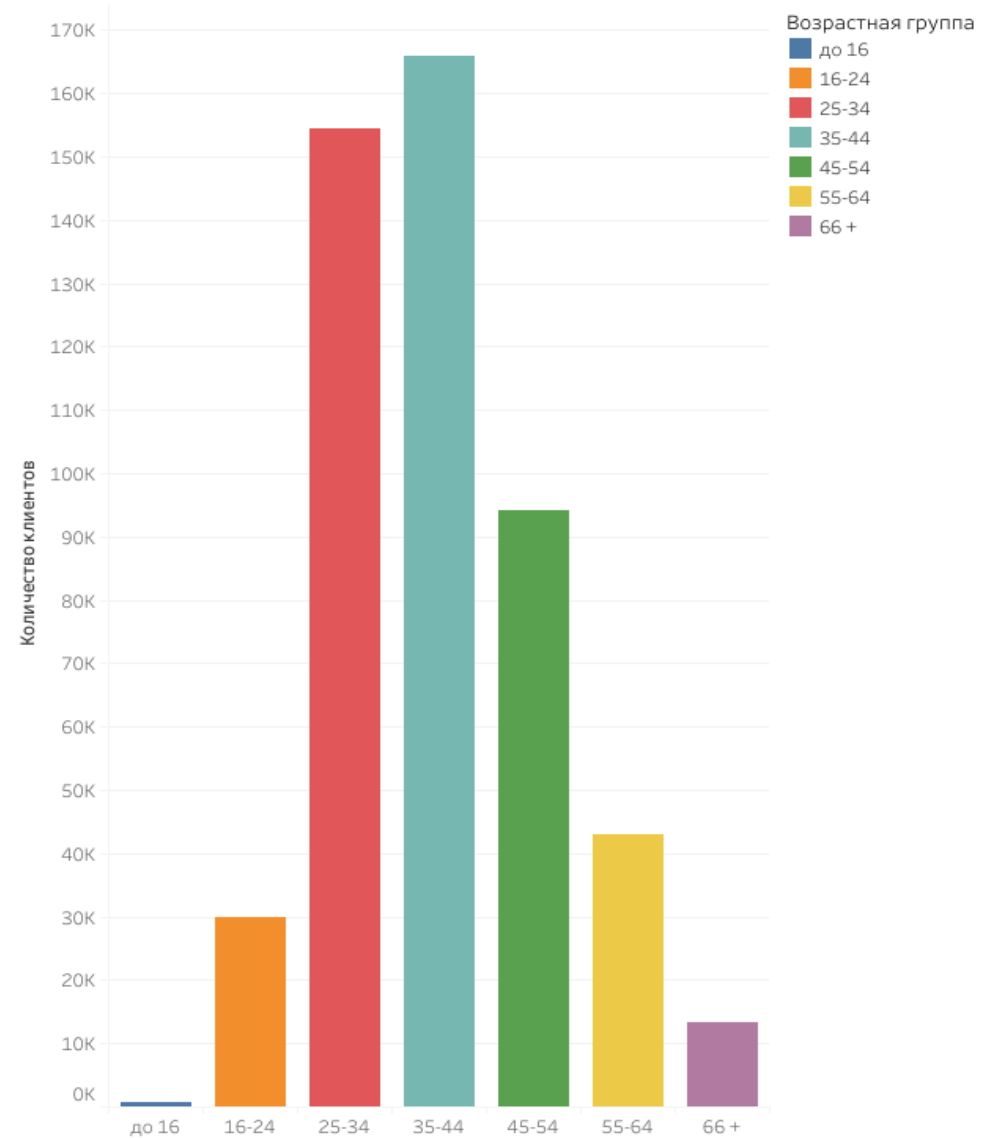
1. Определить распределение участников опроса по возрасту, полу и возрасту;
2. Найти количество новых и старых пользователей;
3. Обнаружить в каких городах клиенты наиболее активно участвовали в опросе;
4. Выяснить какие группы пользователей наиболее и наименее лояльны к сервису;
5. Рассчитать общий NPS среди всех опрошенных;
6. Описать клиентов, которые относятся к группе сторонников.

Общие выводы по исследованию:

- Больше всего клиентов в возрасте от 25 до 44 лет. Меньше всего – среди людей младше 16 и старше 66. Почти во всех возрастных категориях, среди прошедших опрос клиентов, количество женщин превышает количество мужчин. Исключение составляет категория «16-24», в которой мужчины преобладают незначительно;
- Количество «новых» клиентов составляет 85 355 человек (17,03%), количество «старых» клиентов равно 415 797 человек (83,97%);
- Москва – безоговорочный лидер. С существенным отставанием следует северная столица. Далее расположились Новосибирск, Екатеринбург и Казань, как и во многом другом мало уступающие друг другу. Меньше всего пользователей в Смоленске, Саранске и Череповце;
- Как наиболее лояльную к сервису группу пользователей, так и наименее лояльную составляют клиенты, пользующиеся услугами компании на смартфонах с операционной системой Android, использующие от 1 до 5 Гб трафика и являющиеся давними клиентами компании, со сроком «жизни» более 36 месяцев.
- Текущий NPS среди всех клиентов составляет 21.97 %;
- «Сторонник» компании это скорее всего женщина в возрасте от 35 до 44 лет, являющаяся «старым» клиентом, со сроком «жизни» более 36 месяцев и живущая в столице или городе-миллионнике. Она пользуется услугами компании на смартфоне с операционной системой Android и потребляет от 1 до 5 Гб трафика.

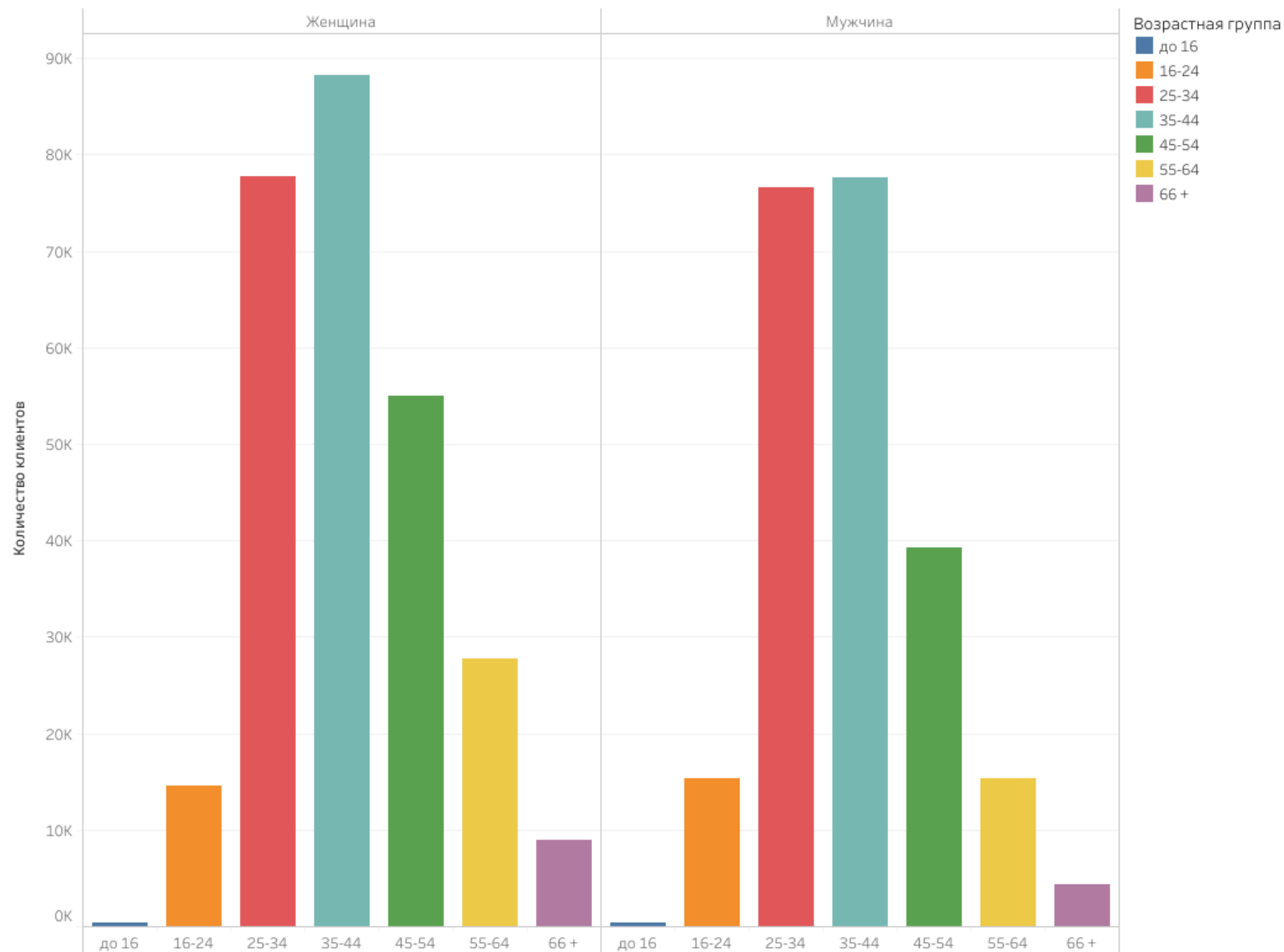
Распределение участников опроса по возрасту

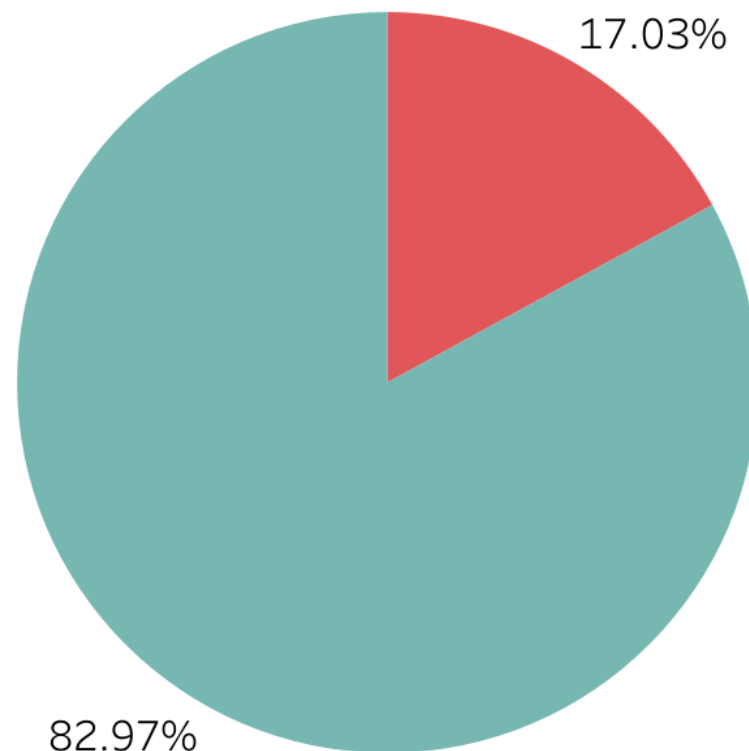
Больше всего клиентов в возрасте от 25 до 44 лет. Меньше всего – среди людей младше 16 и старше 66.



Распределение участников опроса по полу и возрасту

Почти во всех возрастных категориях количество женщин, среди прошедших опрос клиентов, превышает количество мужчин. Исключение составляет категория «16-24», в которой мужчины преобладают незначительно.



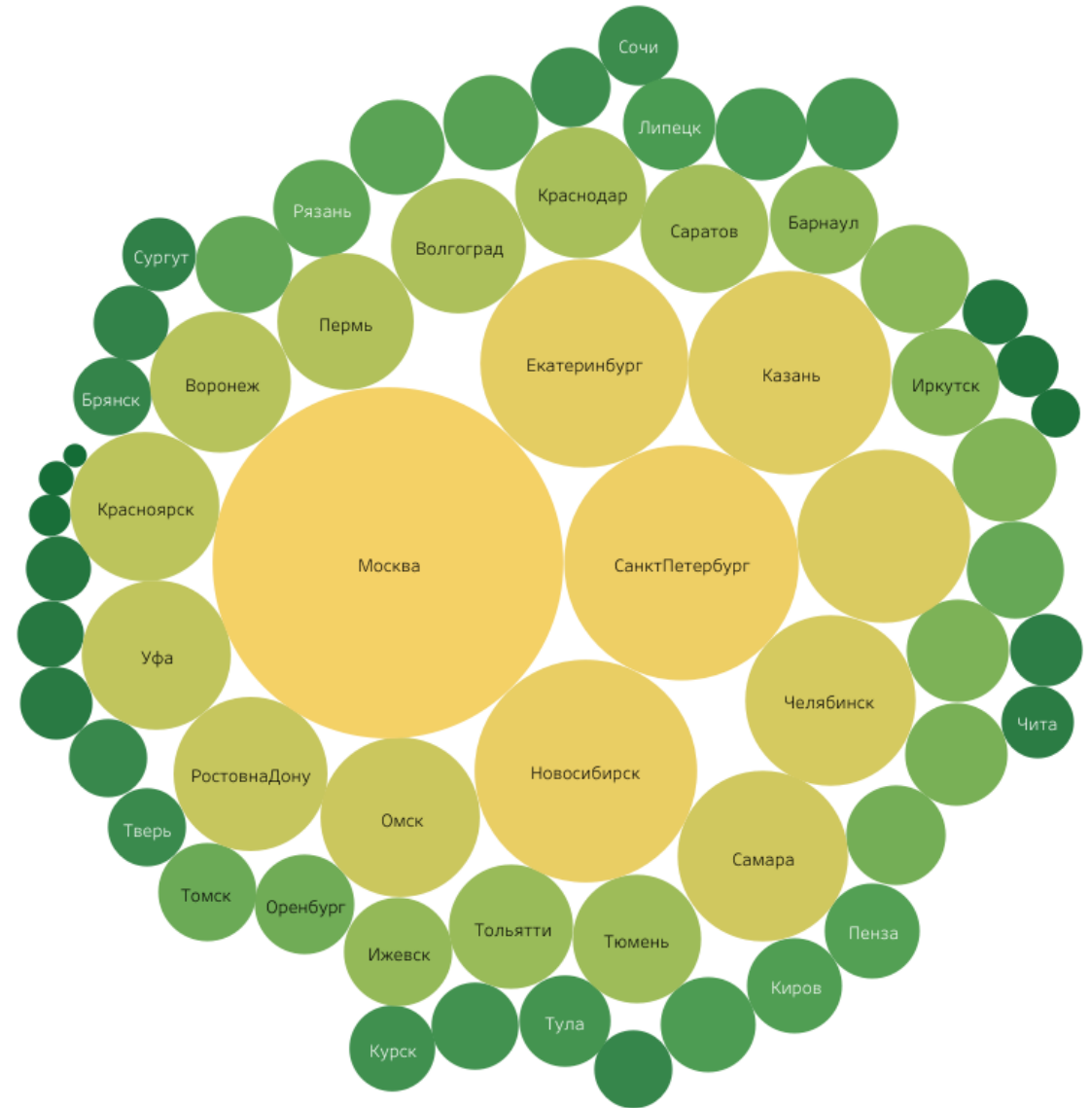


Распределение участников опроса как новых и старых клиентов

Количество «новых» клиентов составляет 85 355 человек (17,03%), количество «старых» клиентов равно 415 797 человек (83,97%).

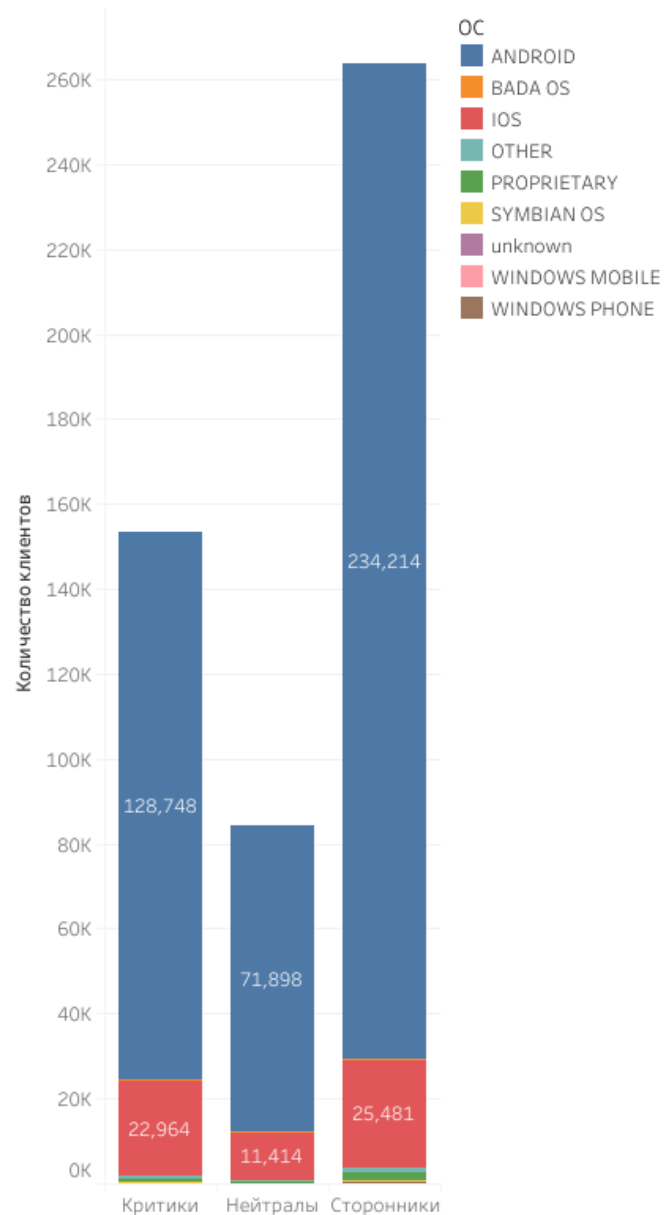
Распределение участников опроса по городам

Москва – безоговорочный лидер. С существенным отставанием следует северная столица. Далее расположились Новосибирск, Екатеринбург и Казань, как и во многом другом мало уступающие друг другу. Меньше всего пользователей в Смоленске, Саранске и Череповце.



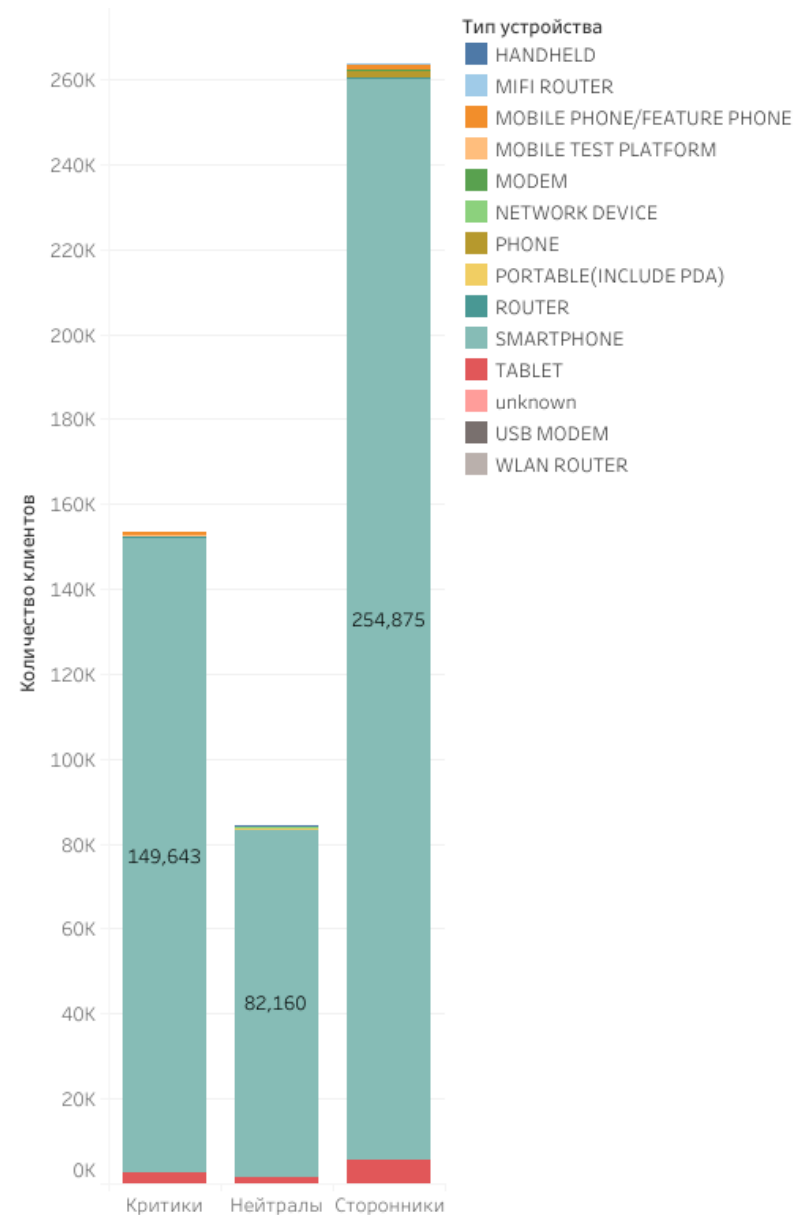
Распределение участников опроса по используемой ОС

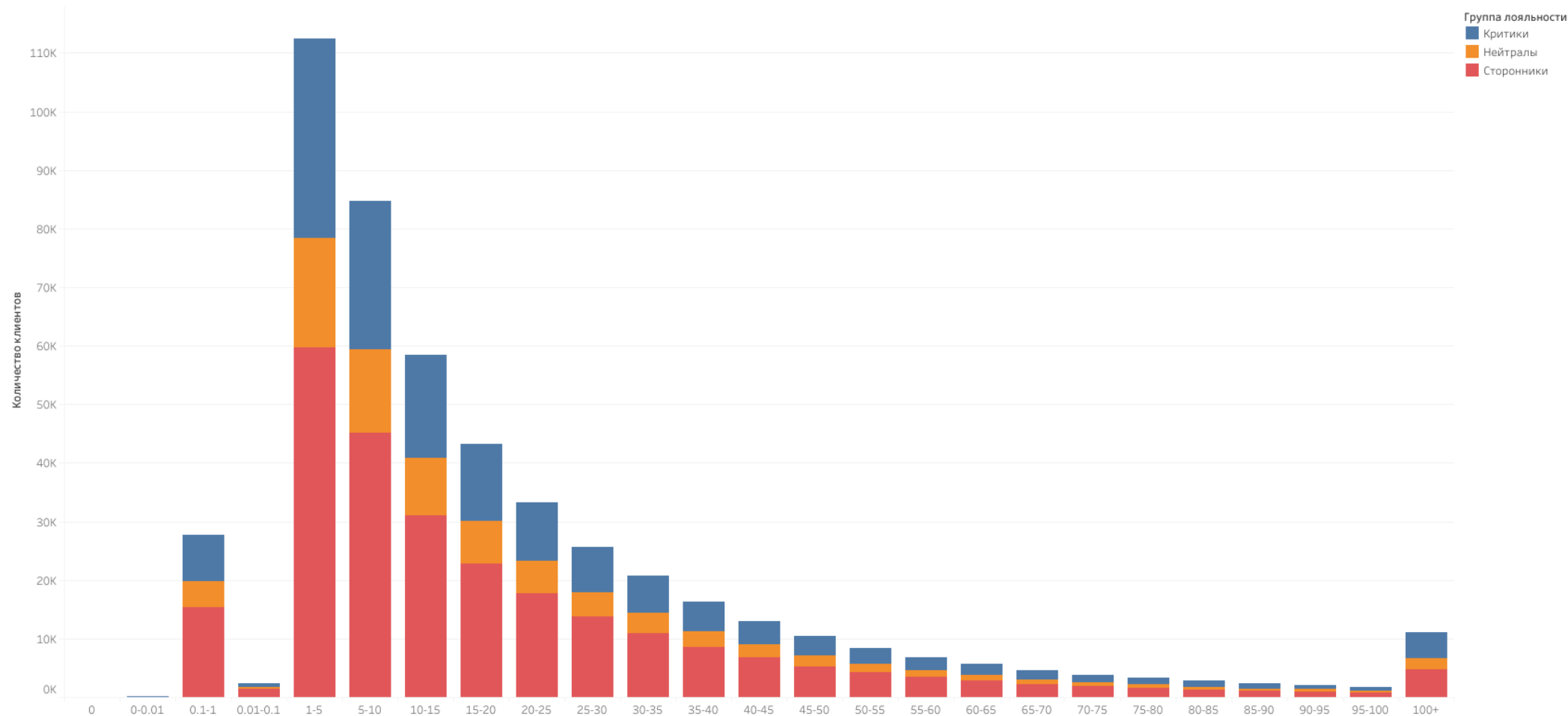
Больше всего «сторонников» и «критиков»
среди пользователей Android.



Распределение участников опроса по типу используемого устройства

Чаще всего «сторонники» и «критики» пользуются
услугами компании на смартфонах.



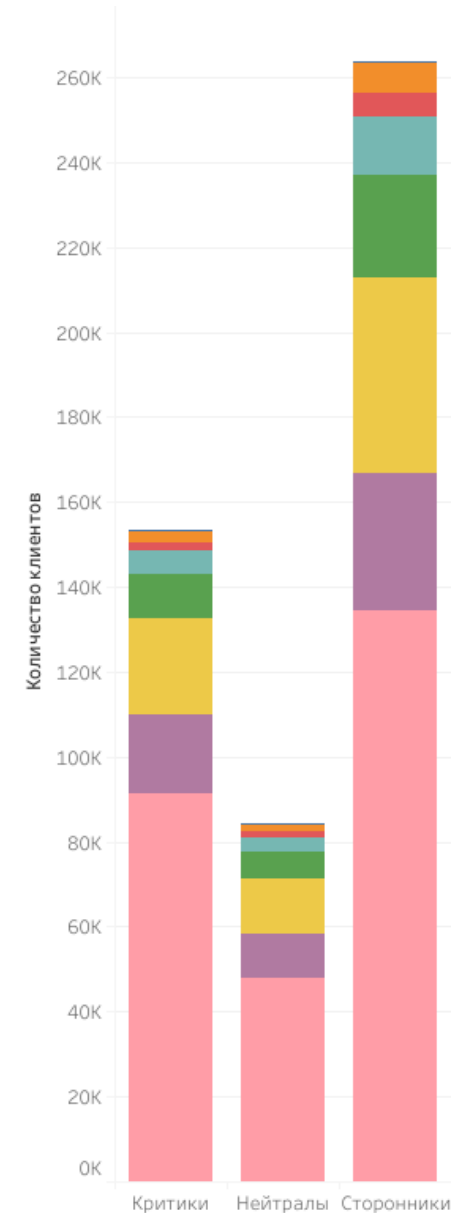


Распределение участников опроса по объёму трафика

Наиболее характерно для «сторонников» и для «критиков» использовать от 1 до 5 Гб трафика.

Распределение участников опроса по времени "жизни" клиента

Максимальное количество «сторонников» и «противников» среди давних клиентов, срок «жизни» которых превышает 36 месяцев.



NPS и распределение клиентов

Дашборд описывает текущий уровень NPS, а также распределение клиентов компании по возрасту, полу, городу проживания, "новизне", типам используемых операционных систем и устройств.

Возрастная группа
All

Пол
All

Группа лояльности
All

Новый ли клиент
All

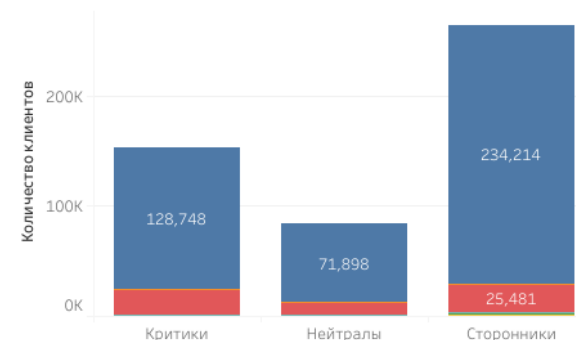
NPS в зависимости от пола, возраста и времени "жизни" клиентов, %

		1	2	3	4-6
Женщина	16-24		24.5	23.6	27
	25-34	100.0	31.6	36.0	32
	35-44	33.3	45.1	43.2	44
	45-54	100.0	51.7	58.5	54
	55-64		64.5	55.5	58
	66 +		54.0	53.2	53
Мужчина	до 16		50.0	11.1	22
	16-24		18.2	21.1	20
	25-34	0.0	28.6	29.1	27
	35-44	33.3	37.2	40.0	37
	45-54	100.0	53.7	49.4	41

Текущий уровень потребительской лояльности (NPS), %

21.97

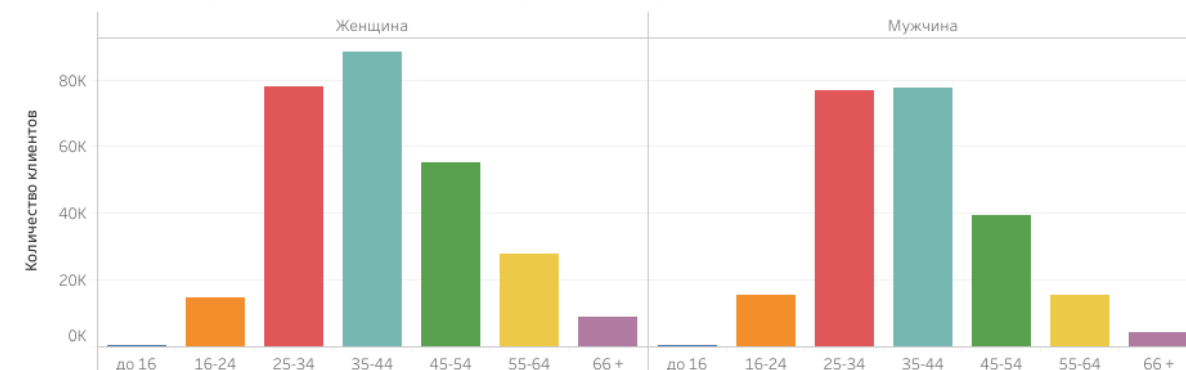
Распределение участников опроса по используемой ОС



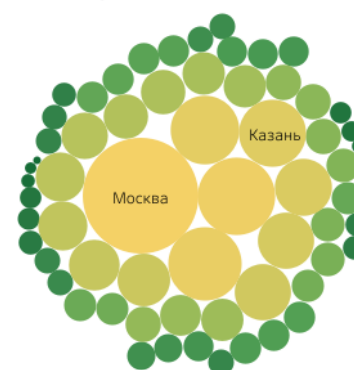
Распределение участников опроса по типу используемого устройства



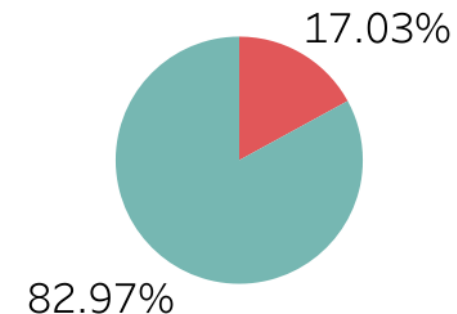
Распределение участников опроса по полу и возрасту



Распределение участников опроса по городам



Распределение участников опроса как новых и старых клиентов



NPS

- Дашборд описывает текущий уровень NPS, а также распределение клиентов компании по возрасту, полу, городу проживания, "новизне", типам используемых операционных систем и устройств
- Текущий NPS среди всех клиентов составляет 21.97 %.

NPS и распределение клиентов

Дашборд описывает текущий уровень NPS, а также распределение клиентов компании по возрасту, полу, городу проживания, "новизне", типам используемых операционных систем и устройств.

Возрастная группа
All
Новый ли клиент
All

Пол
All

Группа лояльности
Сторонники

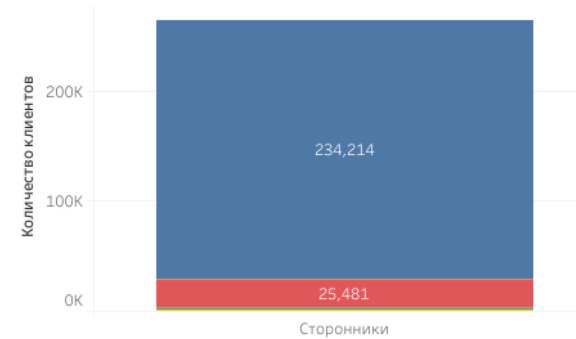
NPS в зависимости от пола, возраста и времени "жизни" клиентов, %

		1	2	3	4-6
Женщина	16-24		100.0	100.0	100
	25-34	100.0	100.0	100.0	100
	35-44	100.0	100.0	100.0	100
	45-54	100.0	100.0	100.0	100
	55-64		100.0	100.0	100
	66+		100.0	100.0	100
Мужчина	до 16		100.0	100.0	100
	16-24		100.0	100.0	100
	25-34		100.0	100.0	100
	35-44	100.0	100.0	100.0	100
	45-54	100.0	100.0	100.0	100

Текущий уровень потребительской лояльности (NPS), %

100.0

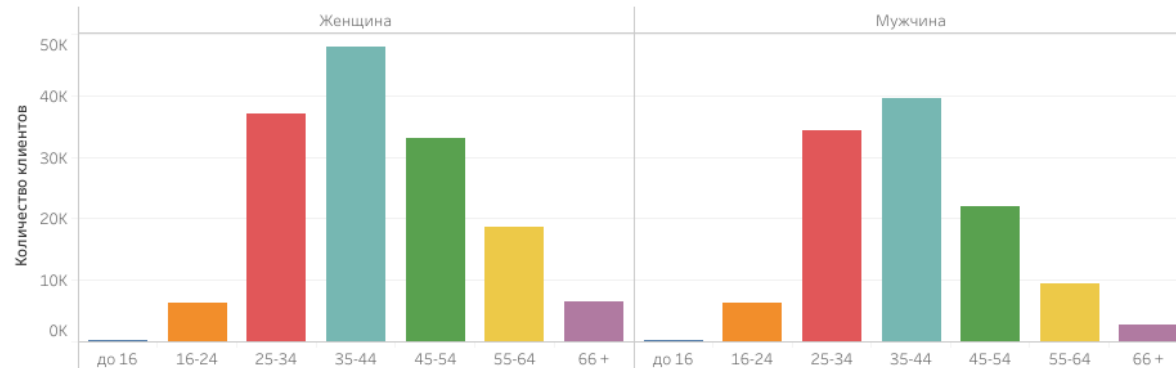
Распределение участников опроса по используемой ОС



Распределение участников опроса по типу используемого устройства



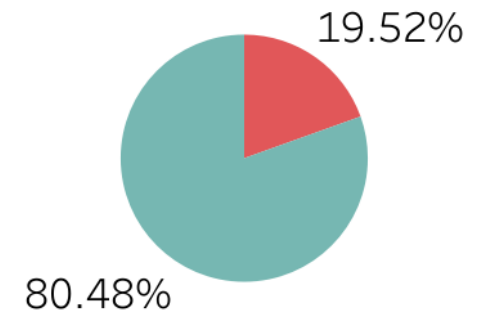
Распределение участников опроса по полу и возрасту



Распределение участников опроса по городам



Распределение участников опроса как новых и старых клиентов



Promoters

«Сторонник» компании это скорее всего женщина в возрасте от 35 до 44 лет, являющаяся «старым» клиентом, со сроком «жизни» более 36 месяцев и живущая в столице или городе-миллионнике. Она пользуется услугами компании на смартфоне с операционной системой Android и потребляет от 1 до 5 Гб трафика.

Контакты

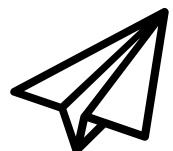
Алексей Хориков



a.a.khorikov@gmail.com



+7 (901) 950 -49-71



https://t.me/Aleksei_Khorikov