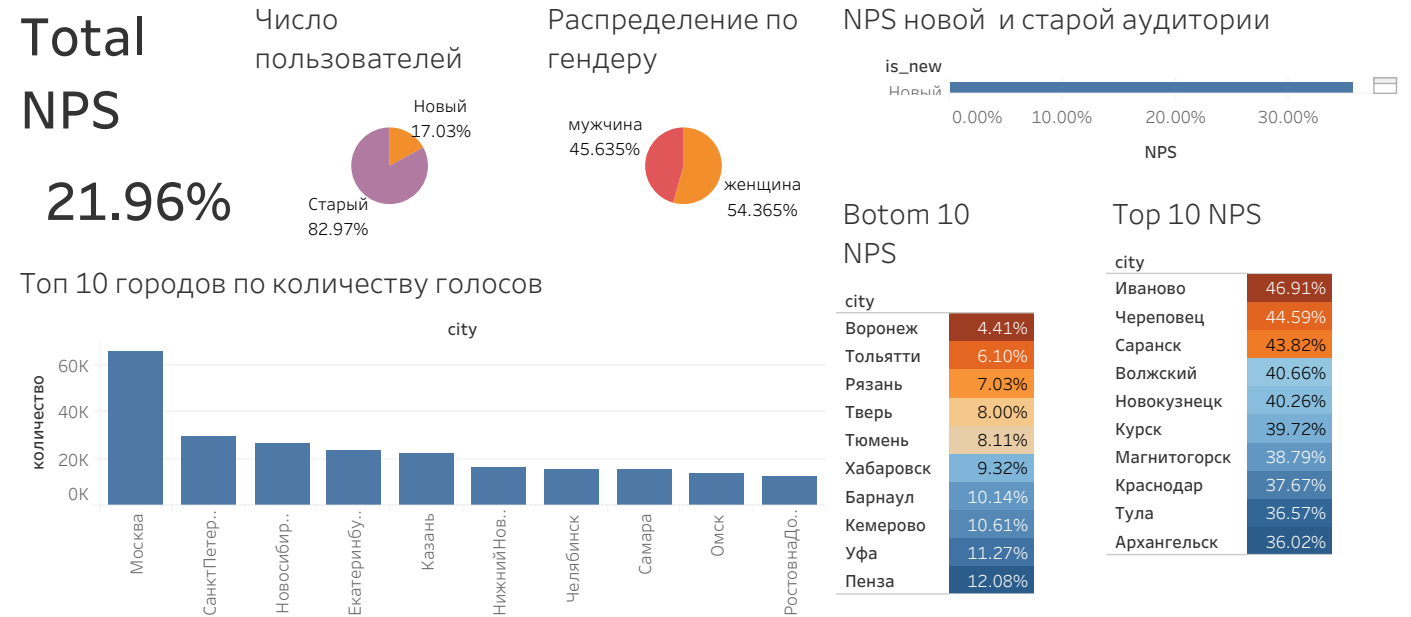


Анализ опроса пользователей мобильного приложения

Города, гендер	Возраст и трафик	Длительность и ОС	Выводы
---------------------	------------------	-------------------	--------

"Анализ опроса: Города, гендер и удовлетворенность - новые клиенты"

- Города с наибольшим количеством опрошенных: Москва, Санкт-Петербург, Новосибирск, Екатеринбург и Казань. Высокий NPS (Net Promoter Score) в городах Иваново, Череповец и Саранск может свидетельствовать о более высоком уровне удовлетворенности клиентов в этих регионах. В то же время, низкий NPS в городах Воронеж, Тольятти и Рязань указывает на потенциально низкий уровень удовлетворенности в этих местах.
- Распределение по гендеру показывает, что женщины составляют 56,84%, а мужчины - 44,16%.
- Общий NPS составляет 21,96, что является очень хорошим показателем. Это говорит о том, что большинство опрошенных клиентов относятся к сторонникам бренда.
- Старые пользователи составляют 83% от общего числа опрошенных. Интересно отметить, что у новых пользователей наблюдается более высокий NPS (35,72) по сравнению со старыми пользователями (19,14). Это может указывать на то, что новым клиентам предоставляются более удовлетворительные услуги или они имеют более положительный опыт с бр..



Анализ опроса пользователей мобильного приложения

Города, гендер	Возраст и трафик	Длительность и ОС	Выводы
---------------------	------------------	-------------------	--------

Влияние возраста на NPS и использование трафика

1. Распределение участников опроса по отношению к бренду: 52,28% сторонников, 30,62% критиков и 16,8% нейтральных. Эти результаты указывают на то, что большинство опрошенных клиентов являются сторонниками бренда, однако также есть значительное количество критиков и людей, не имеющих выраженного мнения.

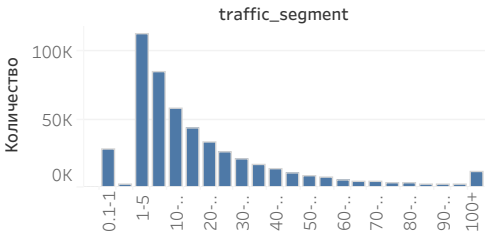
2. Частота использования трафика показывает, что наиболее популярными объемами являются 1-5 ГБ, с дальнейшим снижением использования. Важно отметить, что клиенты, использующие от 0,1 до 40 ГБ трафика, демонстрируют наивысший уровень удовлетворенности (NPS). Однако наблюдается некоторая динамика снижения NPS со временем, хотя иногда возможны временные повышения.

3. Активное участие в опросе наблюдается преимущественно среди людей в возрасте от 25 до 54 лет. С увеличением возраста клиентов наблюдается увеличение NPS до значительных 46,34 процента.

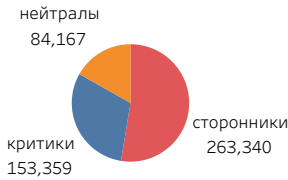
Total
NPS

21.96%

Трафик по количеству
пользователей



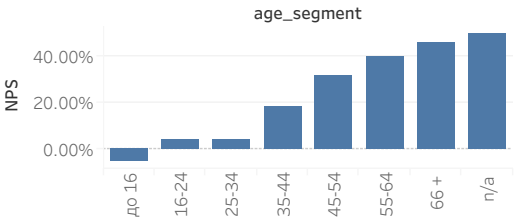
Процент людей в NPS
группах



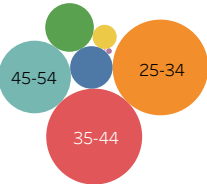
NPS от
трафика

traffic_seg..	
0-0.01	33.33%
0.1-1	21.55%
0.01-0.1	25.23%
1-5	16.85%
5-10	20.18%
10-15	20.35%
15-20	20.10%
20-25	16.22%
25-30	17.52%
30-35	16.29%
35-40	23.43%
40-45	11.03%
45-50	18.05%
50-55	15.86%
55-60	9.52%
60-65	18.39%
65-70	13.56%
70-75	0.94%

NPS от возраста



Распределение числа пользователей по
возрасту

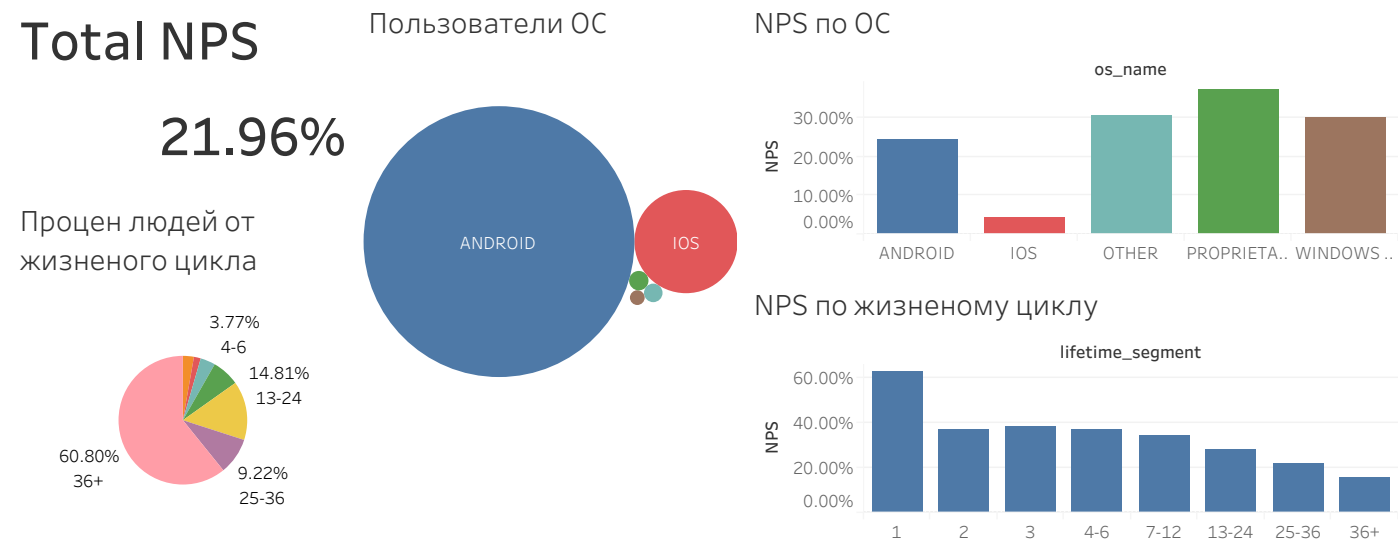


Анализ опроса пользователей мобильного приложения

Города, гендер	Возраст и трафик	Длительность и ОС	Выводы
---------------------	------------------	-------------------	--------

Анализ NPS, длительности использования и предпочтений операционных систем.

- 1. Основной сегмент пользователей составляет 60% от общей аудитории и использует программу более 36 месяцев. Этот сегмент является значительной частью пользователей и требует особого внимания в рамках удовлетворения и удержания клиентов.
- 2. Наблюдается значительное снижение NPS с увеличением количества дней использования приложения. Это может указывать на то, что с течением времени пользователи становятся менее удовлетворенными или насыщенными предлагаемыми услугами. Рекомендуется провести более детальный анализ причин снижения NPS и предпринять меры для улучшения опыта долгосрочных пользователей.
- 3. Большинство пользователей предпочитают ОС Android (87,33%), в то время как пользователей iOS составляют 12,67%. Обратите внимание, что NPS пользователей на iOS составляет -1,29, что говорит о негативной оценке, в то время как у пользователей Android NPS равен 20,41, что указывает на более положительную оценку. Это может быть связано с различиями в предпочтениях и ожиданиях пользователей на разных операционных системах. Необходимо исследовать причины негативного NPS на iOS и предпринять действия для улучшения опыта пользователей этой платформы.



Анализ опроса пользователей мобильного приложения

Города, гендер

Возраст и трафик

Длительность и ОС

Выводы

Общие выводы.

1. Клиенты из крупных городов, в возрасте от 25 до 54 лет, женского пола, пользующиеся приложением менее 2 лет, на платформе Android и с объемом трафика до 40 ГБ, являются наиболее лояльными к сервису.
2. Клиенты из малых городов, в возрасте до 24 лет, мужского пола, пользующиеся приложением более 2 лет, на платформе iOS и с объемом трафика более 40 ГБ, являются наименее лояльными к сервису.
3. Общий NPS (Net Promoter Score) составляет 21,96, что говорит о хорошем уровне удовлетворенности клиентов.
4. Новые клиенты проявляют более высокий NPS (35,72) по сравнению со старыми клиентами (19,14), что может указывать на лучший опыт и удовлетворение новых клиентов.
5. Женщины составляют 56,84% опрошенных клиентов, а мужчины - 44,16%.
6. Распределение использования трафика показывает, что клиенты с объемом до 40 ГБ проявляют наивысший уровень удовлетворенности.
7. Большинство опрошенных клиентов являются сторонниками бренда (52,28%), хотя есть и критики (30,62%) и нейтральные (16,8%).
8. Пользователи Android проявляют более положительную оценку (NPS 20,41), в то время как пользователи iOS имеют негативную оценку (NPS -1,29).
9. Возрастные группы от 25 до 54 лет проявляют более высокий NPS (46,34) по сравнению с другими возрастными группами.

Рекомендации:

1. Сосредоточиться на удержании и улучшении опыта клиентов из крупных городов в возрасте от 25 до 54 лет...