

# Яндекс Практикум

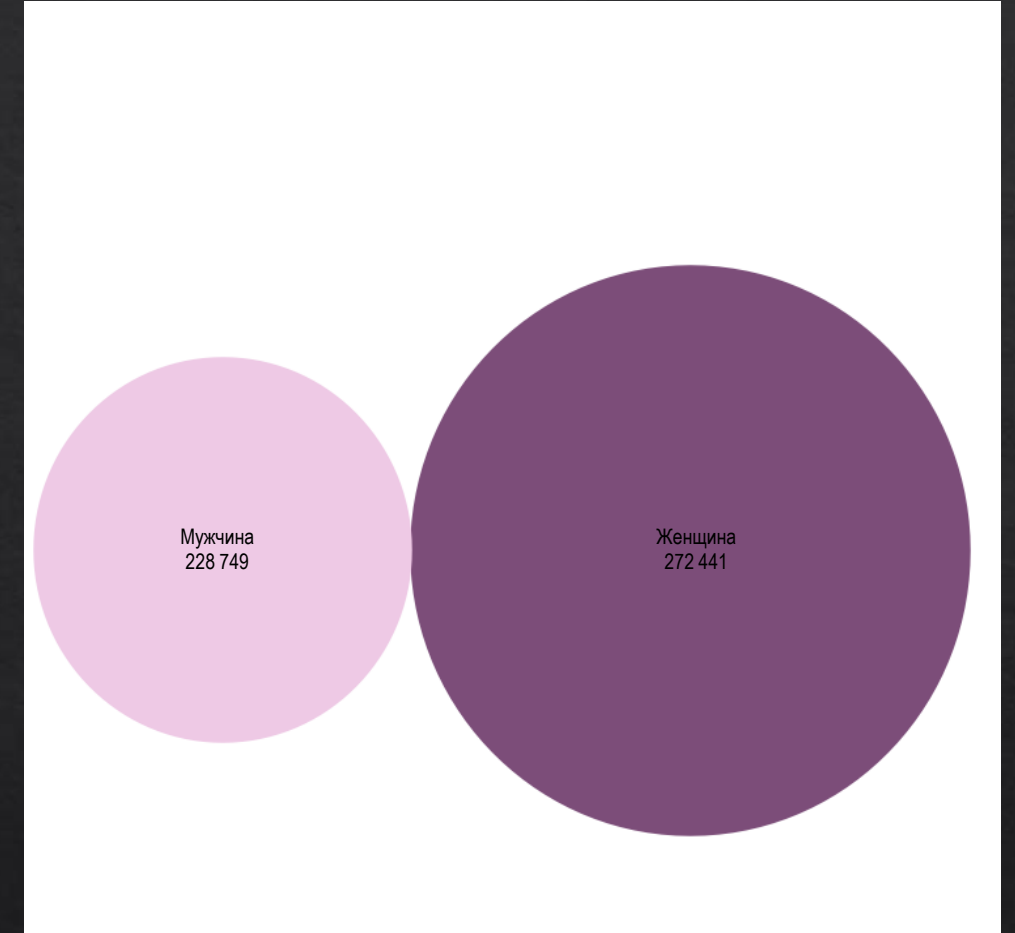
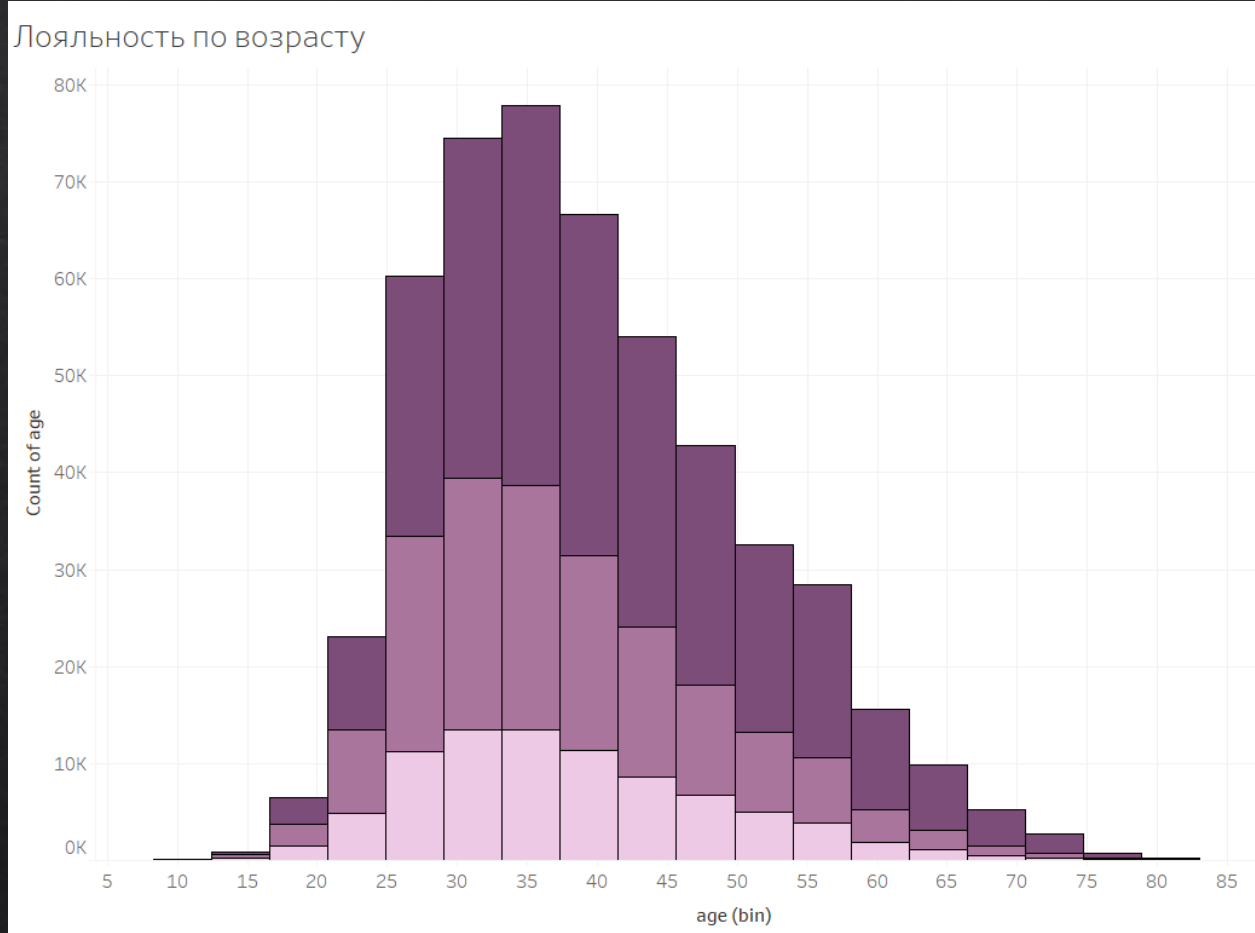
Анализ текущего уровня потребительской лояльности  
клиентов телекоммуникационной компании

Дата исследования – январь 2023 года

## Цели анализа:

- Определить уровень лояльности клиентов
- Оценить, как распределены участники опроса по городам, полу и возрасту
- Выявить NPS среди всех опрошенных
- Описать клиентов, которые относятся к группе сторонников

# Распределение по полу и возрасту

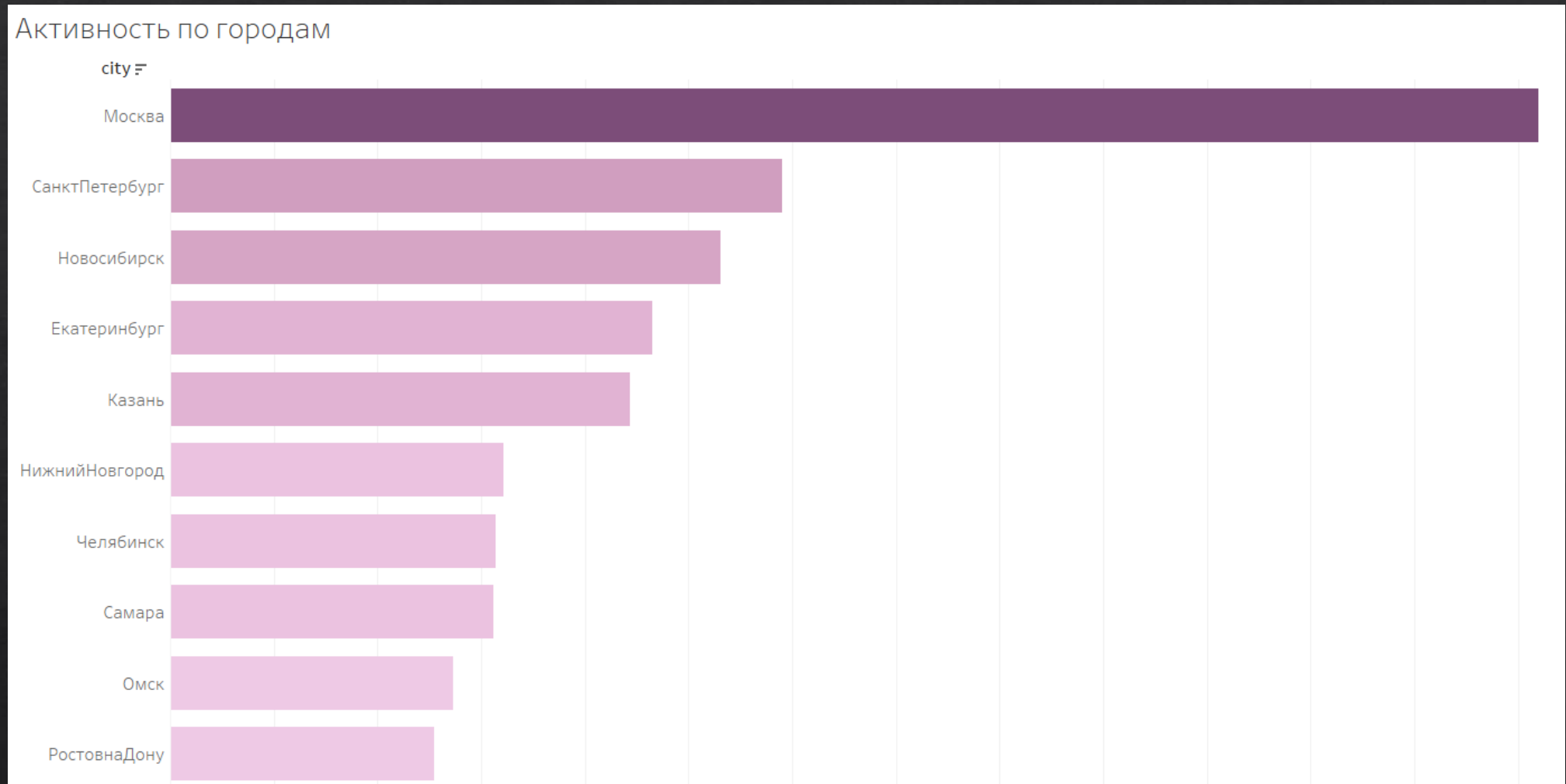


- Наибольшее количество пользователей в возрасте 30-40 лет
- В абсолютных величинах группа мужчин больше, чем группа женщин

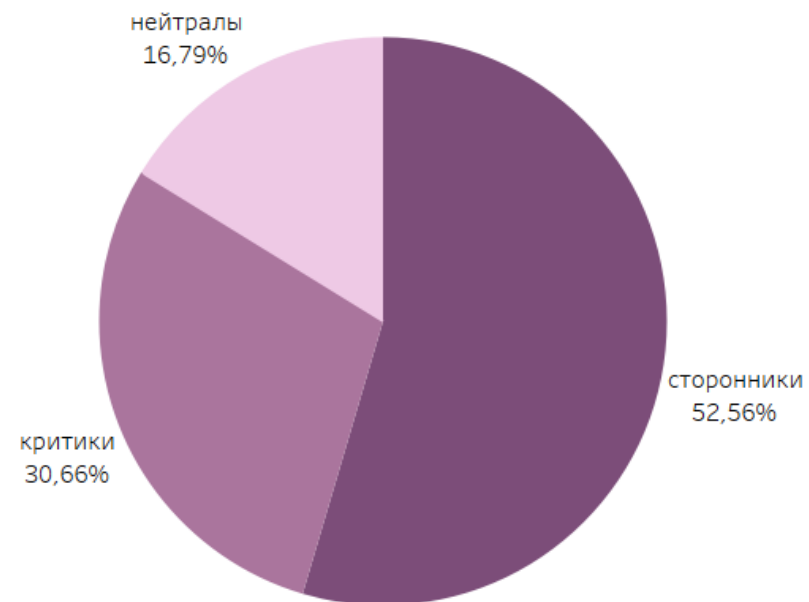
# Активность пользователей по городам

В абсолютных  
величинах  
лидеры:

- Москва
- С/Петербург
- Новосибирск
- Екатеринбург
- Казань



# Распределение по времени жизни и лояльности клиентов



Старых клиентов в 4 раза больше, чем новых  
Сторонников более 50% в относительных величинах

# Лояльность по городам и типу операционной системы

## NPS по типу операционной системы

		os_name						
≡	ag.. ≡	IOS	ANDR..	WIND..	OTHER	unkno..	PROP..	SYMB..
M	16-24	-0,10	0,07	0,24	0,31	0,00	0,37	-0,50
	25-34	-0,10	0,10	0,15	0,20	0,05	0,33	0,55
	35-44	0,07	0,20	0,23	0,35	0,77	0,33	0,33
	45-54	0,23	0,29	0,17	0,31	0,36	0,37	0,67
	55-64	0,33	0,38	0,43	0,30	1,00	0,39	0,00
	66 +	0,45	0,45	0,47	0,11	-0,33	0,50	0,00
Ж	16-24	-0,08	0,12	0,26	0,32	0,40	0,48	-0,50
	25-34	-0,07	0,17	0,29	0,25	0,63	0,33	0,71
	35-44	0,10	0,26	0,39	0,34	0,21	0,39	0,17
	45-54	0,29	0,35	0,38	0,36	0,19	0,46	0,75
	55-64	0,42	0,46	0,52	0,41	0,25	0,53	0,50
	66 +	0,57	0,55	0,52	0,33	-0,33	0,41	1,00

## NPS по городам

		city				
gender_..	age_seg..	Волжский	Новокуз..	Иваново	Черепов..	Саранск
Ж	16-24	0,47	0,24	0,17	0,17	0,29
	25-34	0,31	0,41	0,46	0,55	0,36
	35-44	0,48	0,49	0,47	0,47	0,54
	45-54	0,66	0,60	0,61	0,68	0,62
	55-64	0,46	0,51	0,48	0,69	0,46
	66 +	0,67	0,69	0,65	0,00	0,71
M	16-24	0,32	0,21	0,32	0,32	0,17
	25-34	0,25	0,25	0,40	0,32	0,38
	35-44	0,37	0,42	0,43	0,48	0,53
	45-54	0,45	0,40	0,52	0,64	0,53
	55-64	0,50	0,38	0,63	-1,00	0,16
	66 +	0,78	0,39	0,60	0,67	0,50

- Уровень потребительской лояльности выше в Волжском, Новокузнецке, Иваново, Череповце, Саранске
- И у молодёжи на платформах IOS и Android



# Лояльность по времени жизни

## NPS по дням жизни

gender_..	age_seg..	lifetime_segment							
		1	3	2	4-6	7-12	25-36	13-24	36+
без пола	16-24		1,00	0,54	0,36	0,25	0,33	0,58	0,00
	25-34		0,16	0,30	0,39	0,35	0,20	0,13	0,14
	35-44		0,38	0,46	0,44	0,64	0,46	0,37	-0,05
	45-54		0,71	0,77	0,72	0,48	0,30	-0,50	-0,80
	55-64				1,00	1,00	1,00		-1,00
	66 +							1,00	0,00
Ж	16-24		0,29	0,29	0,31	0,28	0,19	0,12	0,02
	25-34	1,00	0,71	0,60	0,39	0,36	0,30	0,26	0,16
	35-44	0,33	0,42	0,45	0,52	0,50	0,44	0,39	0,31
	45-54	1,00	0,83	0,75	0,62	0,58	0,53	0,49	0,42
	55-64		0,62	0,68	0,66	0,67	0,61	0,59	0,53
	66 +		0,61	0,60	0,60	0,63	0,64	0,65	0,61
М	16-24		0,27	0,25	0,25	0,24	0,15	0,09	-0,03
	25-34		0,34	0,34	0,34	0,32	0,24	0,19	0,08
	35-44	0,33	0,40	0,41	0,45	0,44	0,38	0,35	0,25
	45-54	1,00	0,79	0,73	0,57	0,55	0,46	0,45	0,36
	55-64	1,00	0,79	0,68	0,56	0,55	0,54	0,50	0,45
	66 +		0,74	0,73	0,71	0,67	0,58	0,54	0,51

С увеличением времени пользования сервисом сначала идёт повышения уровня потребительской лояльности, затем небольшой спад

# Лояльность по трафику

## NPS по трафику

gend..	age_s..	traffic_segment																				
		20-25	25-30	5-10	10-15	1-5	15-20	30-35	35-40	40-45	50-55	45-50	55-60	60-65	70-75	65-70	90-95	75-80	85-90	95-100	80-85	100+
Ж	16-24	0,08	0,07	0,13	0,10	0,09	0,08	0,04	0,05	0,08	0,04	0,13	0,03	0,00	-0,04	0,08	-0,07	0,07	0,00	0,02	-0,03	-0,07
	25-34	0,16	0,15	0,13	0,14	0,12	0,12	0,16	0,15	0,13	0,14	0,12	0,11	0,11	0,07	0,10	0,13	0,07	0,09	0,11	0,07	0,06
	35-44	0,28	0,29	0,24	0,24	0,21	0,25	0,28	0,32	0,29	0,29	0,28	0,32	0,31	0,31	0,24	0,27	0,23	0,20	0,28	0,30	0,16
	45-54	0,39	0,44	0,34	0,39	0,30	0,39	0,43	0,45	0,49	0,40	0,44	0,47	0,39	0,23	0,26	0,34	0,46	0,42	0,33	0,50	0,26
	55-64	0,51	0,53	0,45	0,46	0,41	0,53	0,53	0,56	0,66	0,54	0,58	0,67	0,57	0,60	0,44	0,19	0,62	0,50	0,74	0,64	0,34
	66 +	0,60	0,55	0,57	0,55	0,51	0,51	0,70	0,60	0,71	0,81	0,77	0,60	0,76	0,91	1,00	1,00	0,60	0,80	1,00	0,67	0,00
М	16-24	0,10	0,04	0,08	0,08	0,15	0,07	0,02	0,01	0,06	0,07	0,01	0,03	0,07	-0,02	-0,04	0,03	-0,04	-0,09	-0,07	-0,08	-0,11
	25-34	0,08	0,10	0,11	0,09	0,09	0,07	0,08	0,08	0,09	0,08	0,07	0,05	0,05	0,09	0,07	0,06	0,04	0,06	0,05	-0,02	-0,05
	35-44	0,24	0,24	0,18	0,19	0,15	0,20	0,26	0,24	0,26	0,27	0,23	0,27	0,24	0,28	0,23	0,27	0,18	0,24	0,15	0,23	0,11
	45-54	0,34	0,39	0,26	0,30	0,23	0,37	0,37	0,43	0,41	0,39	0,38	0,42	0,43	0,41	0,36	0,24	0,43	0,27	0,17	0,33	0,29
	55-64	0,39	0,48	0,37	0,39	0,33	0,40	0,53	0,54	0,51	0,52	0,43	0,49	0,58	0,69	0,36	0,43	0,28	0,55	0,22	0,27	0,30
	66 +	0,47	0,55	0,45	0,47	0,43	0,49	0,54	0,58	0,41	0,38	0,40	0,78	0,29	1,00	0,38	0,33	0,67	1,00		0,50	0,14

Метрика NPS увеличивается с возрастанием трафика.  
Довольные пользователи в возрастном сегменте 45+ лет



## Особенности группы сторонников:

- Женщин положительно настроенных к сервису больше, чем мужчин
- Довольные пользователи в возрастном сегменте 45+ лет
- Старые клиенты более склонны доверять компании, чем новые
- В Волжском, Новокузнецке, Иваново, Череповце, Саранске число сторонников выше
- Сторонники компании чаще используют операционные системы IOS и Android

## Общие выводы:

- Старых клиентов в 4 раза больше, чем новых
- Сторонников более 50% в относительных величинах
- Наибольшее количество пользователей в возрасте 30-40 лет
- Главные пользователи находятся в возрастном сегменте 45+ лет
- В абсолютных величинах группа мужчин больше, чем группа женщин
- Метрика NPS увеличивается прямо пропорционально с возрастанием трафика
- Уровень потребительской лояльности выше у молодёжи на платформах IOS и Android
- Уровень потребительской лояльности выше в Волжском, Новокузнецке, Иваново, Череповце, Саранске
- В абсолютных величинах по общему числу участников опроса лидеры: Москва, С/Петербург, Новосибирск, Екатеринбург и Казань
- С увеличением времени пользования сервисом сначала идёт повышение уровня потребительской лояльности, затем небольшой спад