

Определение NPS компании

Обзор данных	NPS по городу	NPS по возрастному сегменту	NPS по lifetime	NPS по полу	NPS по трафику	NPS ОС и устройства
--------------	---------------	-----------------------------	-----------------	-------------	----------------	---------------------

Обзор пользователей, участвовавших в опросе

- отфильтрованы данные, не указанные пользователями в полях пол и возраст
- настроены actions по городам

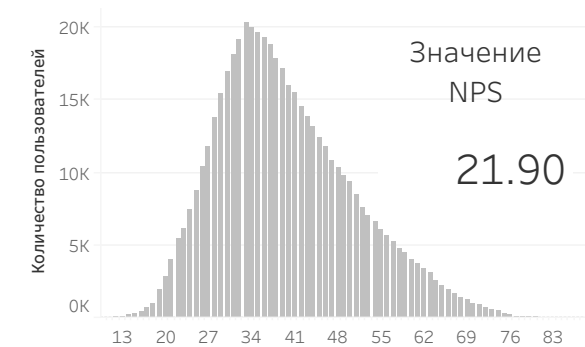
Фильтр по полу

☒ Женщина

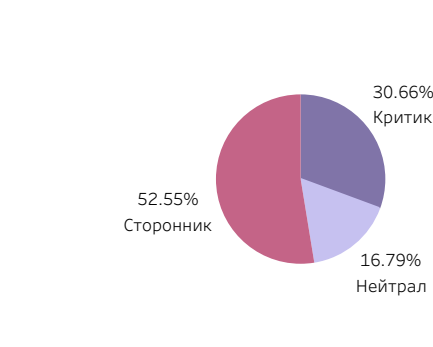
☒ Мужчина

☒ Не указано

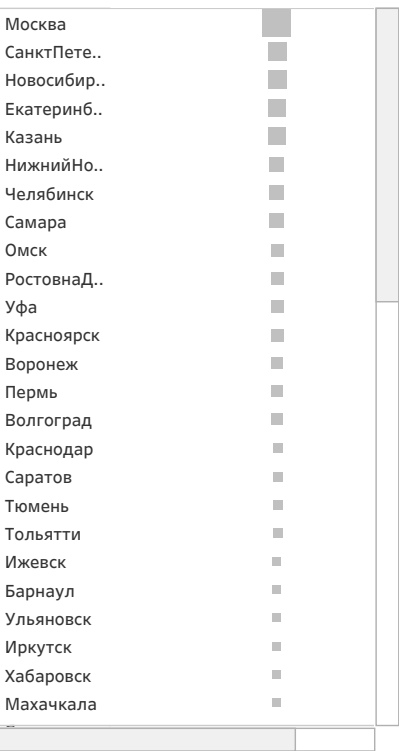
Распределение пользователей по возрасту



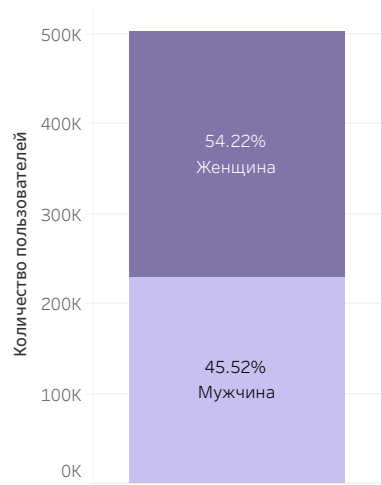
Соотношение лояльности клиентов



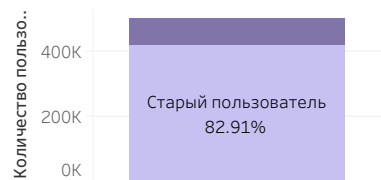
Распределение по городам



Распределение по полу



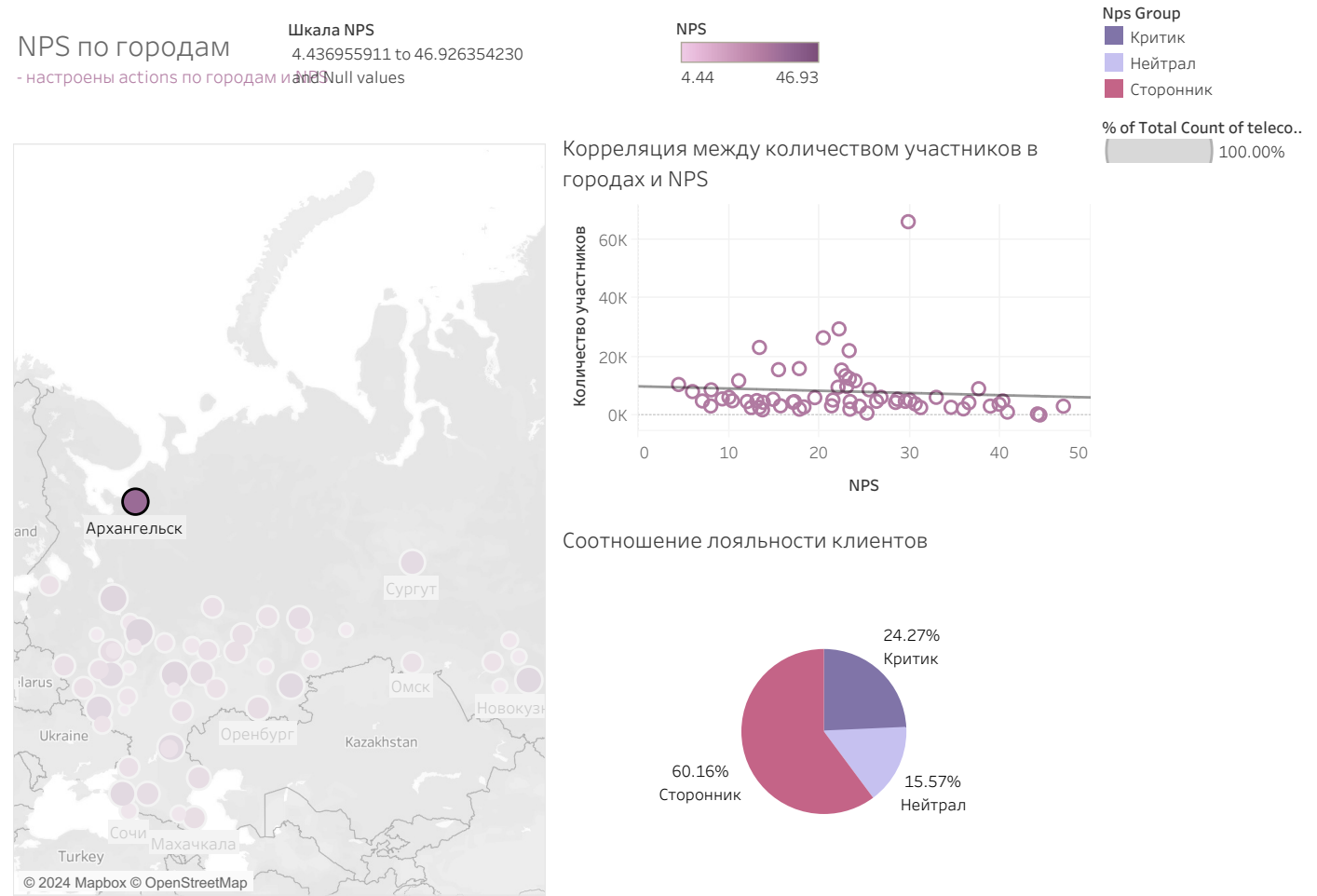
Распределение пользователей по длительности сотрудничества



- Наибольшее количество участников, принявших участие в опросе, были из Москвы - 13,04%, Санкт-Петербурга - 5.84%, Новосибирска - 4.24%
- Соотношение мужчин и женщин практически одинаковое, 54.404% и 45,596% соответственно
- В данных опроса преобладают старые пользователи - 82.91%, новых пользователей - 17.09%.
- 52,57% участников поставили высокую оценку, 30,65% поставили низкую оценку, 16,76% не проявили лояльности или критичности
- Средний возраст участников 32-33 года
- Общее значение NPS составило 21.90%..

Определение NPS компании

Обзор данных	NPS по городу	NPS по возрастному сегменту	NPS по lifetime	NPS по полу	NPS по трафику	NPS ОС и устройства
--------------	---------------	-----------------------------	-----------------	-------------	----------------	---------------------



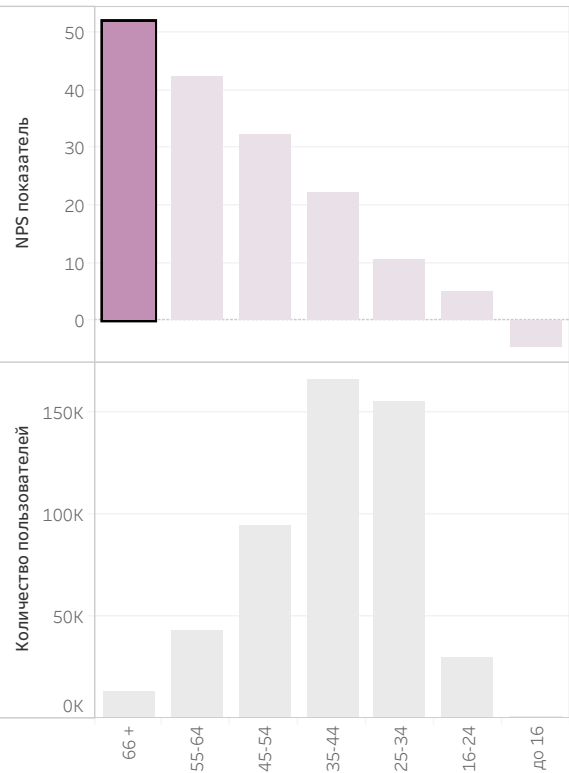
- Согласно пузырьчатому графику наблюдается слабая отрицательная корреляция между количеством проголосовавших пользователей и ростом показателя NPS
- Город в котором наблюдается наибольший NPS - Иваново - 46,93%, процент сторонников 65.70% Количество пользователей ~ 3 к.
- Город с наименьшим NPS - Воронеж, 4,43% 52,57% процента сторонников, количество участвовавших пользователей ~ 10к
- Таким образом следует относиться с критичностью к 'положительным' результатам опроса.

Определение NPS компании

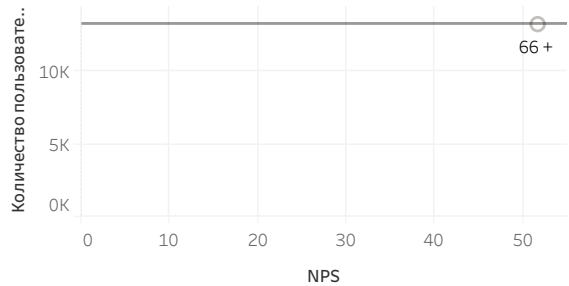
Обзор данных	NPS по городу	NPS по возрастному сегменту	NPS по lifetime	NPS по полу	NPS по трафику	NPS ОС и устройства
--------------	---------------	-----------------------------	-----------------	-------------	----------------	---------------------

NPS по возрастным сегментам

- исключены данные по возрасту, не указанные пользователем в опросе
- настроены actions для показателей NPS по возрастным сегментам



Корреляция между возрастным сегментом и NPS



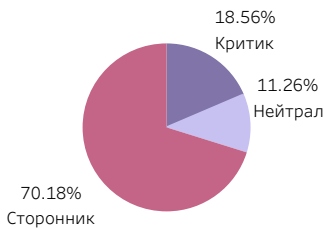
Nps Group

- Критик
- Нейтрал
- Сторонник

% of Total Count of teleco..

100.00%

Соотношение лояльности клиентов

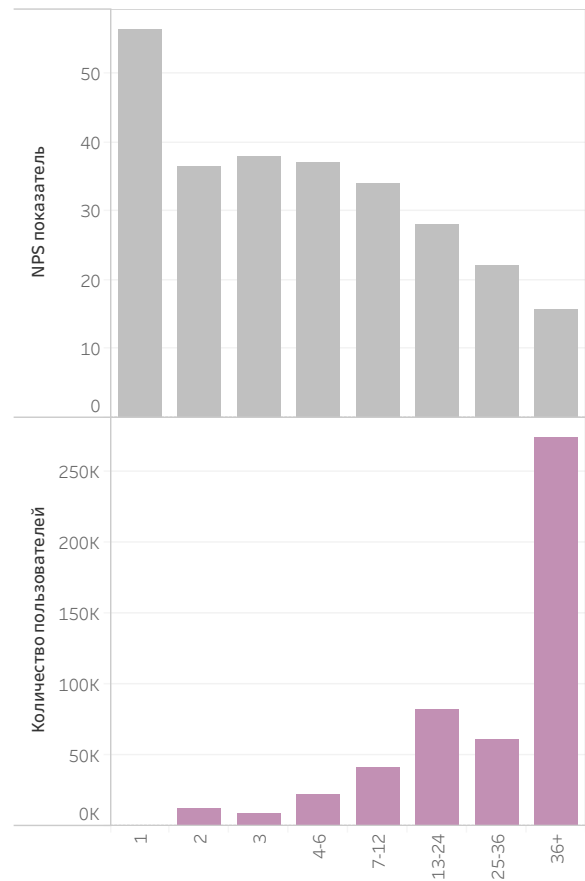


- Согласно графику наблюдается повышение коэффициента NPS в зависимости от возрастного сегмента, определяется слабая положительная корреляция.
- Среди пользователей младше 16 лет определяется наименьший показатель NPS: -4,6%, процент критиков 41,22%. Однако пользователей в этом сегменте ~700
- Среди пользователей старше 66 лет наблюдается наибольший показатель NPS: 51.68%, процент сторонников 70.22%, количество пользователей в этом сегменте ~ 13к
- Наибольшее количество проголосовавших участников находятся в возрастном сегменте 35-44 года, показатель NPS: 22.24%, процент ..

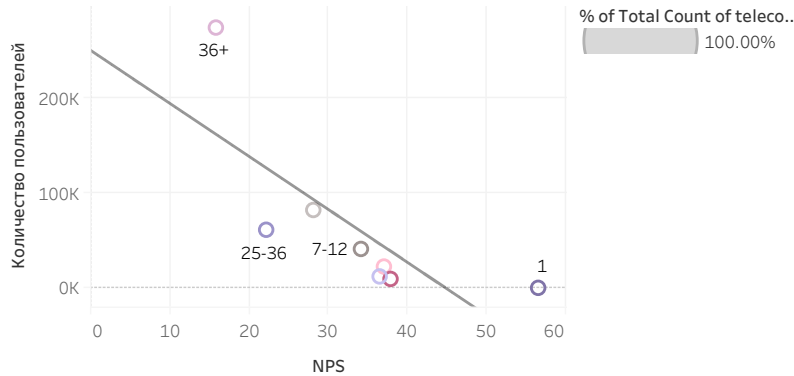
Определение NPS компании

Обзор данных	NPS по городу	NPS по возрастному сегменту	NPS no lifetime	NPS по полу	NPS по трафику	NPS ОС и устройства
--------------	---------------	-----------------------------	-----------------	-------------	----------------	---------------------

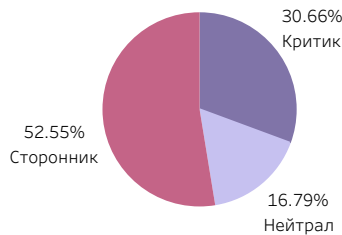
Распределение NPS по lifetime сегментам



Корреляция lifetime сегментам и NPS



Соотношение лояльности клиентов



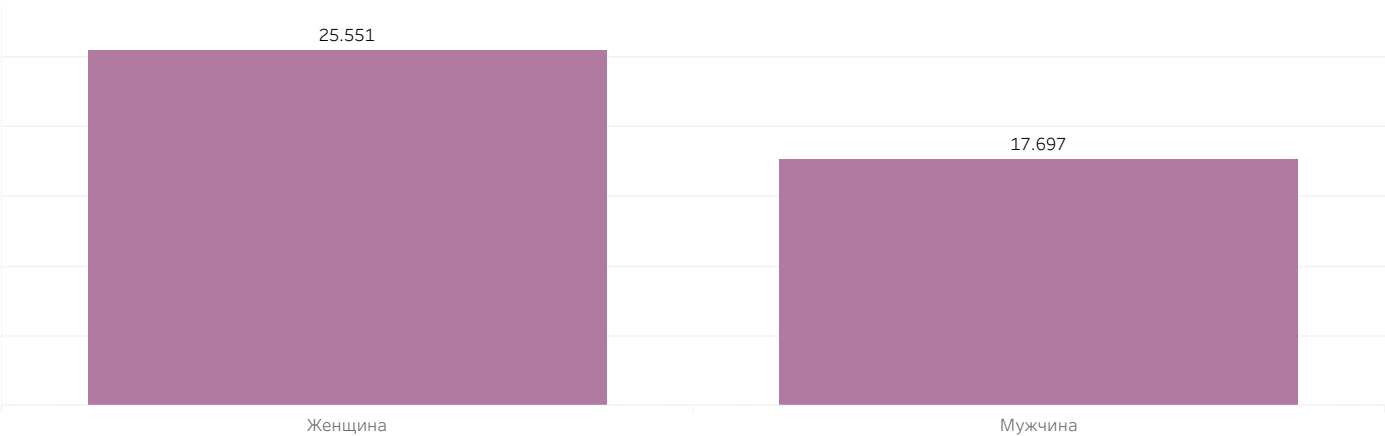
- Согласно графику, наблюдается слабая отрицательная связь между количеством дней пользования и коэффициентом NPS.
- Наибольший NPS наблюдается среди пользователей, которые только заключили договор с компанией (1-6 дней), ~ 60% сторонников, однако их количество крайне мало: до 22к
- Наименьший NPS наблюдается среди пользователей, которые пользуются услугами компании более 36 дней NPS ~15%, процент сторонников 49.13%, количество пользователей ~ 250к..

Определение NPS компании

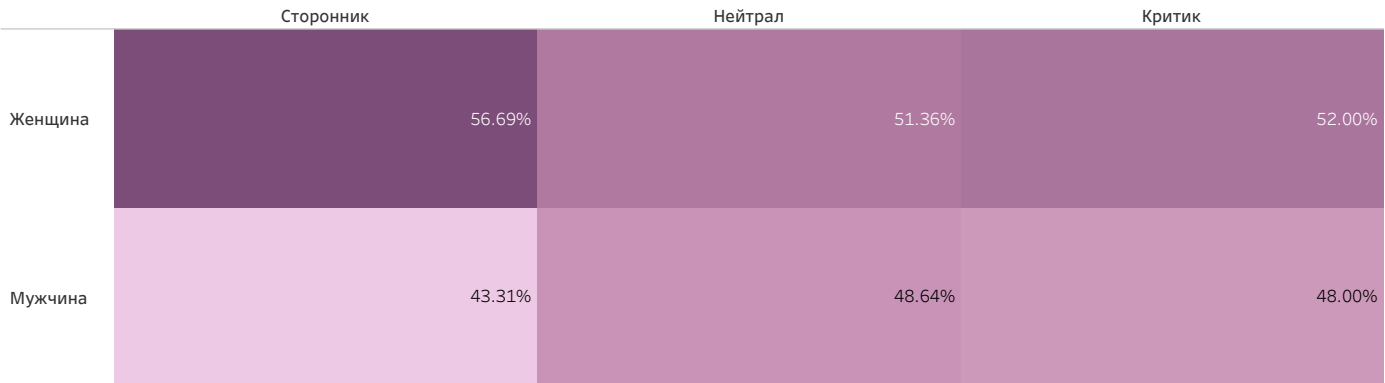
Обзор данных	NPS по городу	NPS по возрастному сегменту	NPS no lifetime	NPS по полу	NPS по трафику	NPS ОС и устройства
--------------	---------------	-----------------------------	-----------------	-------------	----------------	---------------------

Распределение лояльности по полу

- из данных были исключены результаты пользователей, не указавшие пол в опросе.



Соотношение лояльности по полу



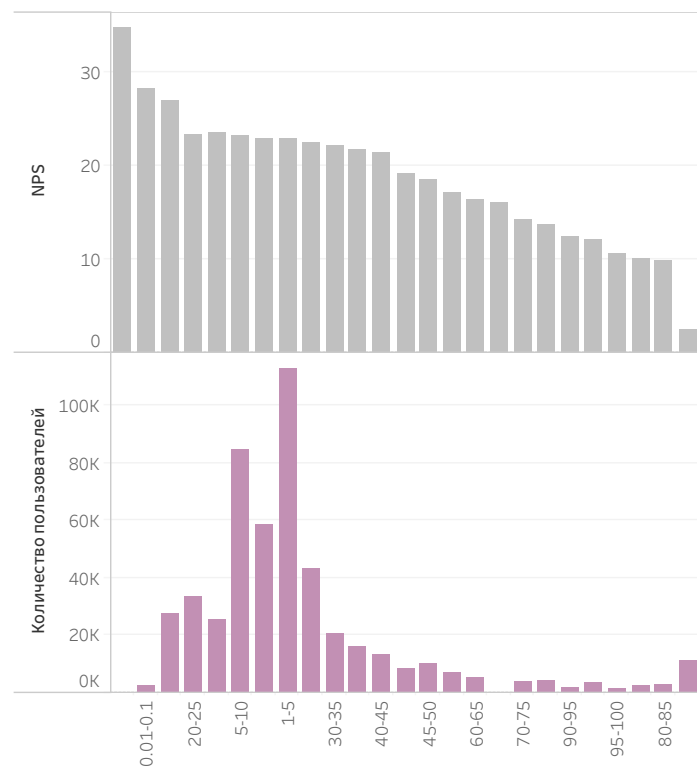
- Как среди критиков, так и среди сторонников по результатам опроса преобладают женщины.
- Коэффициент NPS у пользователей женского пола ~ 25.562%
- Таким образом можно предположить, что наиболее лояльны пользователи женского пола, менее лояльны пользователи мужского пола.

Определение NPS компании

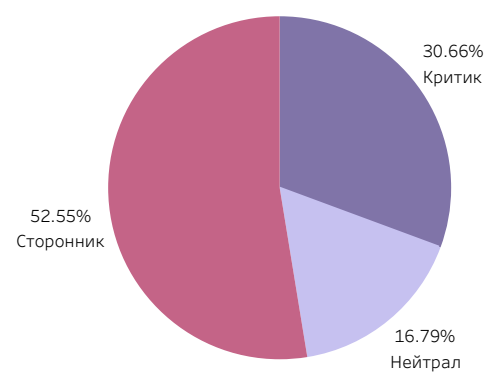
Обзор данных	NPS по городу	NPS по возрастному сегменту	NPS no lifetime	NPS по полу	NPS по трафику	NPS ОС и устройства
--------------	---------------	-----------------------------	-----------------	-------------	----------------	---------------------

Распределение NPS по сегментам трафика

-настроены actions по сегментам трафика



Соотношение лояльности клиентов



- Согласно графику наблюдается плавное понижение уровня NPS среди пользователей по сегментам трафика.
- Самый высокий уровень NPS определяются среди пользователей, использующие 0.01-1гб трафика. NPS ~ 34-26%
- Отдельно следует отметить, что пользователи, не пользующиеся трафиком имеют уровень NPS ~ 15%
- Самый низкий уровень NPS ~2% среди пользователей, использующих более 100 гб, однако количество таких пользователей ~ 11к
- Большая часть пользователей использует 1-5 гб трафика,коэффициент NPS ~ 22.90%, количество сторонников 53.12%, критиков 30.21%
- Таким образом можно предположить, что лояльные клиенты находятся из числа тех, кто использует крайне мало трафика(0.01-1гб)
- Наименее лояльны клиенты используют более 100 гб трафика.

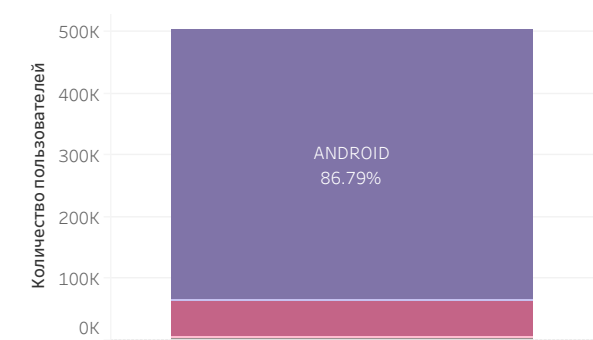
Определение NPS компании

Обзор данных	NPS по городу	NPS по возрастному сегменту	NPS no lifetime	NPS по полу	NPS по трафику	NPS ОС и устройства
--------------	---------------	-----------------------------	-----------------	-------------	----------------	---------------------

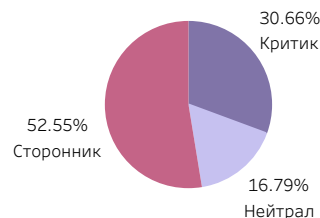
Распределение NPS по устройствам и операционным системам

- исключены данные неизвестным ОС и типам устройств
- настроены actions по ОС и типам устройств

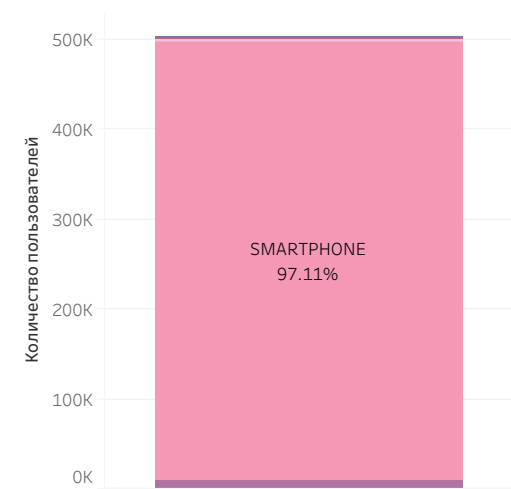
Распределение по ОС



Соотношение лояльности клиентов



Распределение пользователей по устройству



Значение NPS

21.90

- Название ОС
- ANDROID
 - BADA OS
 - IOS
 - OTHER
 - PROPRIETARY
 - SYMBIAN OS
 - WINDOWS MOBILE
 - WINDOWS PHONE
- Название устройства
- HANDHELD
 - MIFI ROUTER
 - MOBILE PHONE/FEATURE PH..
 - MOBILE TEST PLATFORM
 - MODEM
 - NETWORK DEVICE
 - PHONE
 - PORTABLE(INCLUDE PDA)
 - ROUTER
 - SMARTPHONE
 - TABLET
 - USB MODEM
 - WLAN ROUTER

- Наибольшее количество пользователей по данным опроса используют операционную систему android, чуть меньшее количество ios.
- Количество сторонников среди пользователей android 58.82%, NPS - 33.28%
- Количество сторонников среди пользователей ios 42,47%, критиков 38,51% NPS - 3.964%
- Согласно данным, можно сказать, что наиболее лояльны клинеты, использующие android, наименее лояльны пользователи, использующие ios
- Больше количество пользователей ~ 97% используют смартфон, процент сторонников 52%, критиков 30%, уровень NPS 21.56%.