

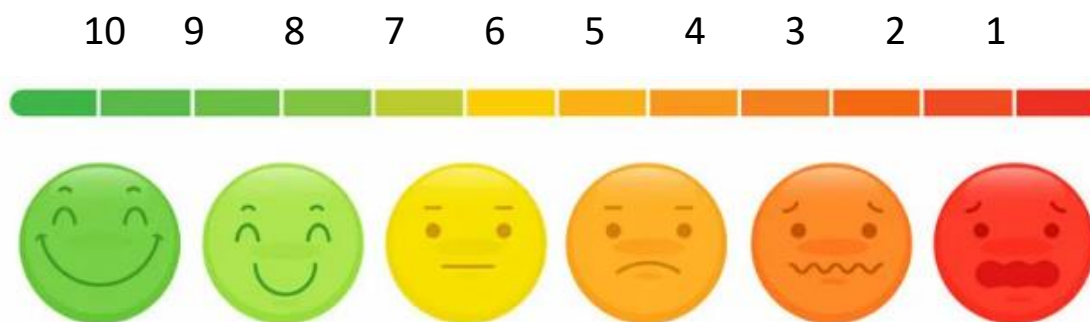
Сборный проект - 2

Определение текущего уровня потребительской лояльности (NPS) среди клиентов из России

1 Цель исследования:

определить текущий уровень потребительской лояльности (NPS) на территории РФ для крупной телекоммуникационной компании, оказывающей услуги на территории всего СНГ.

Чтобы определить уровень лояльности, клиентам задавался вопрос: «Оцените по шкале от 1 до 10 вероятность того, что вы порекомендуете компанию друзьям и знакомым».



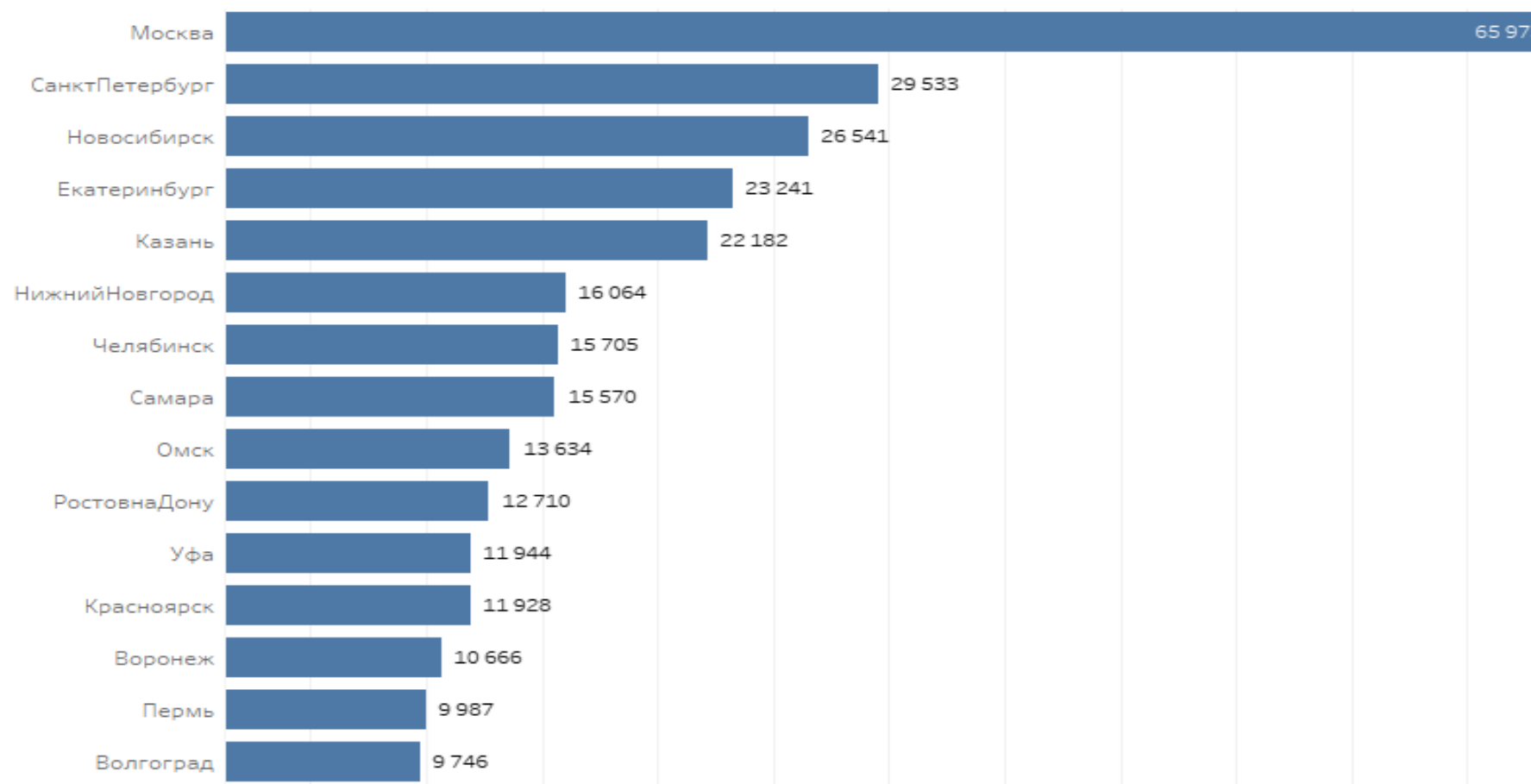
Данные для исследования

Взяты из: БД telecomm_csi.db. Состав изначальных данных:

user_id	Идентификатор клиента
lt_day	Количество дней «жизни» клиента
is_new	Поле хранит информацию о том, является ли клиент новым
age	Возраст
gender_segment	Пол
os_name	Тип операционной системы
cpe_type_name	Тип устройства
country	Страна проживания
city	Город проживания
age_segment	Возрастной сегмент
traffic_segment	Сегмент по объёму потребляемого трафика
lifetime_segment	Сегмент по количеству дней «жизни»
nps_score	Оценка клиента в NPS-опросе
nps_group	Поле хранит информацию о том, к какой группе относится оценка клиента в опросе

Распределение участников опроса

Топ - 15 городов по количеству пользователей



В исследовании приняли участие 502 493 человека из 62 городов России.

Поло-возрастной состав

Участников исследования –

женщин: 272 442 (54%)

Участников исследования –

мужчин: 228 750 (46%)

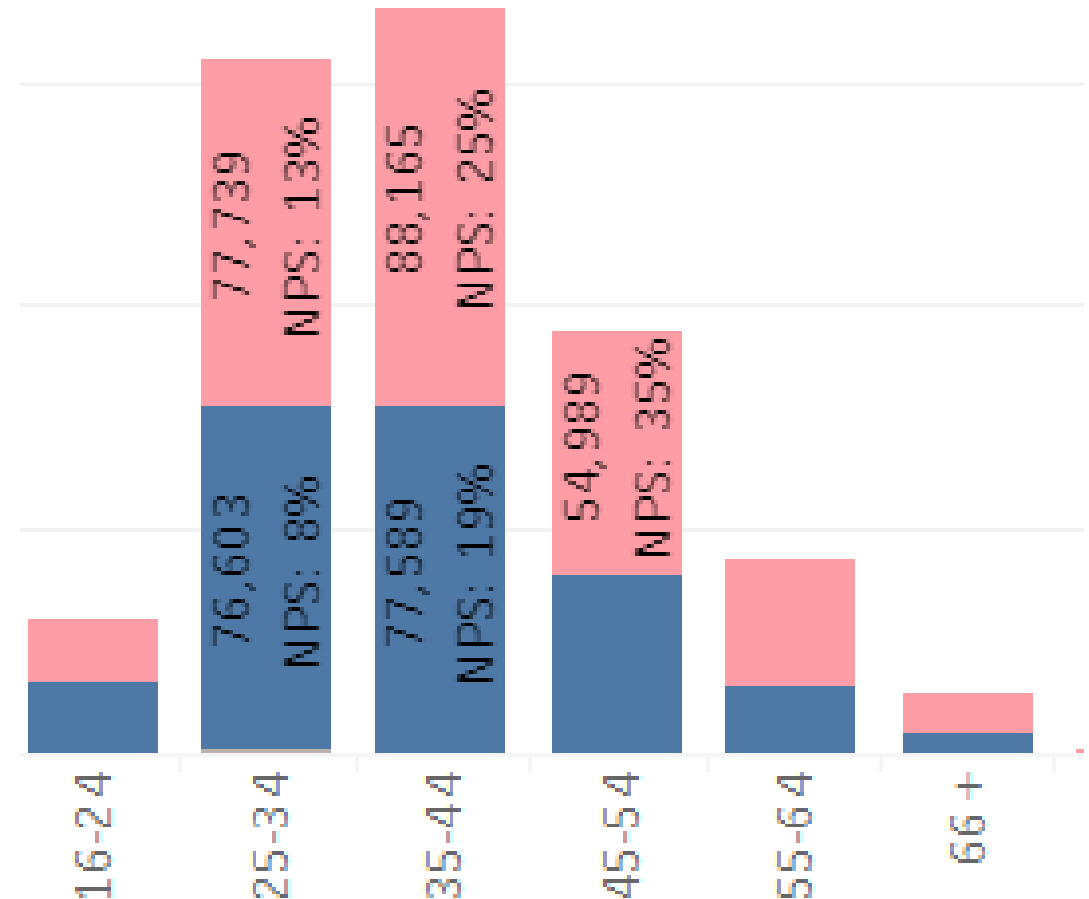
Опрошенных в возрасте от 25

до 44 лет:

320 733 человека

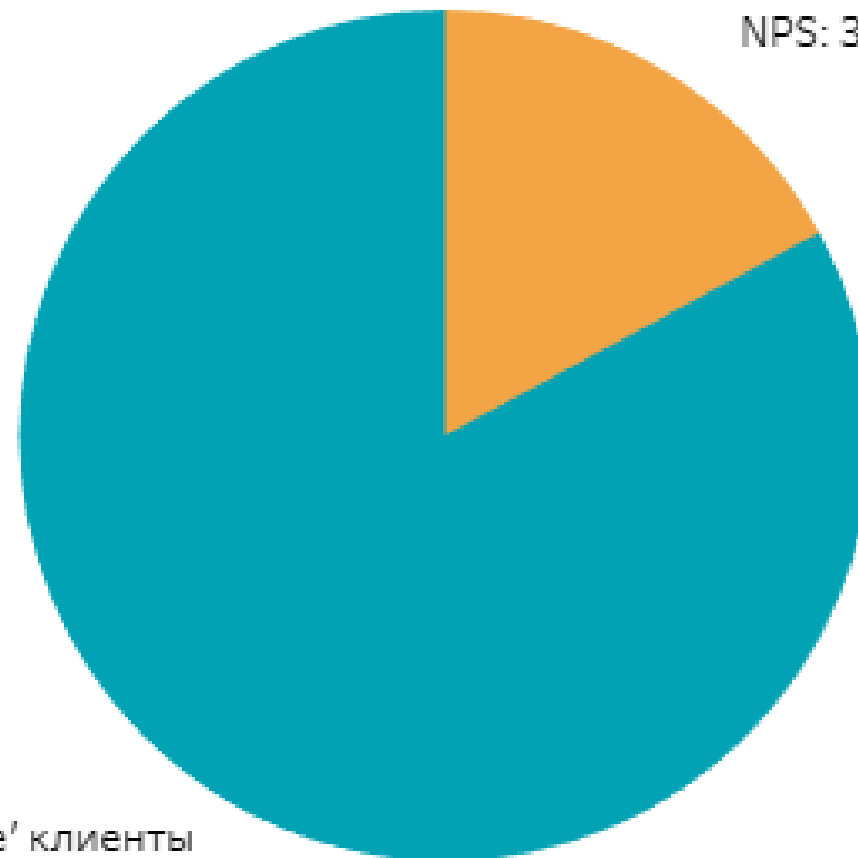
(64% опрошенных)

Поло-возрастное распределение



Распределение по времени жизни

'новые' клиенты
Количество: 85 874
NPS: 35,6%

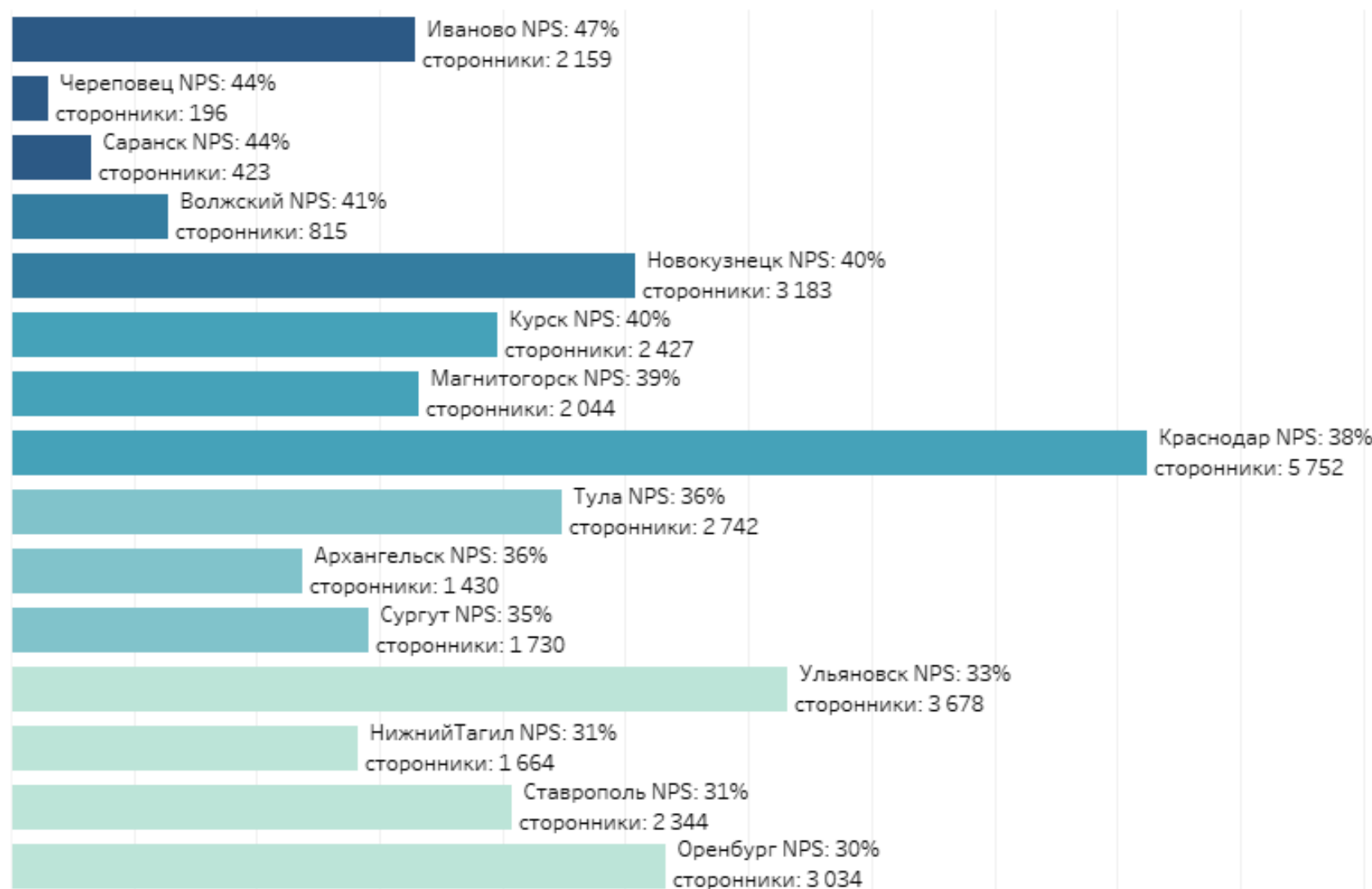


'старые' клиенты
Количество: 416 619
NPS: 19,1%

17% **НОВЫХ** КЛИЕНТОВ
83%, **пользующихся**
сервисом более года.

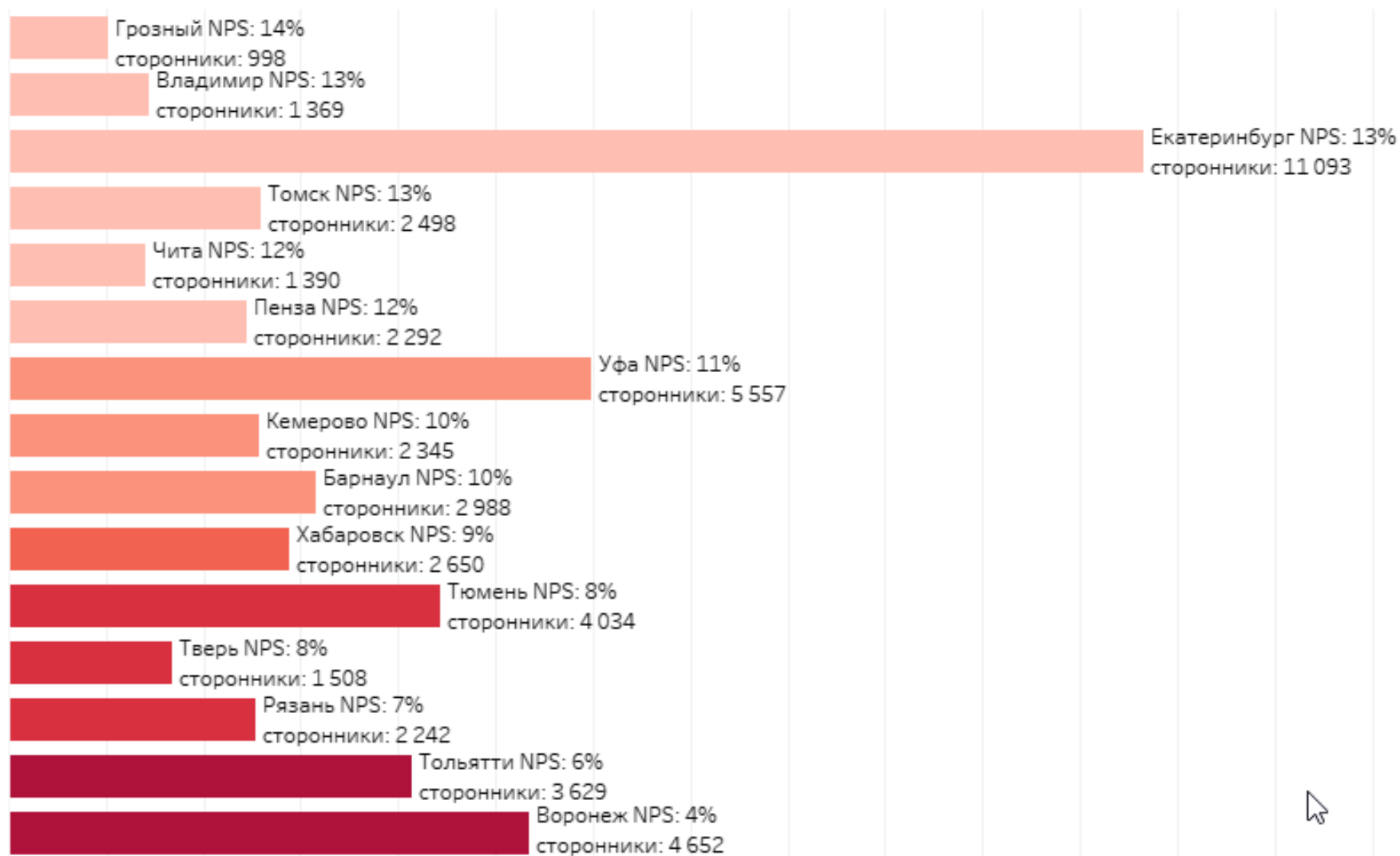
Лояльность к сервису: МАХ по городам

TOP - 15 by NPS

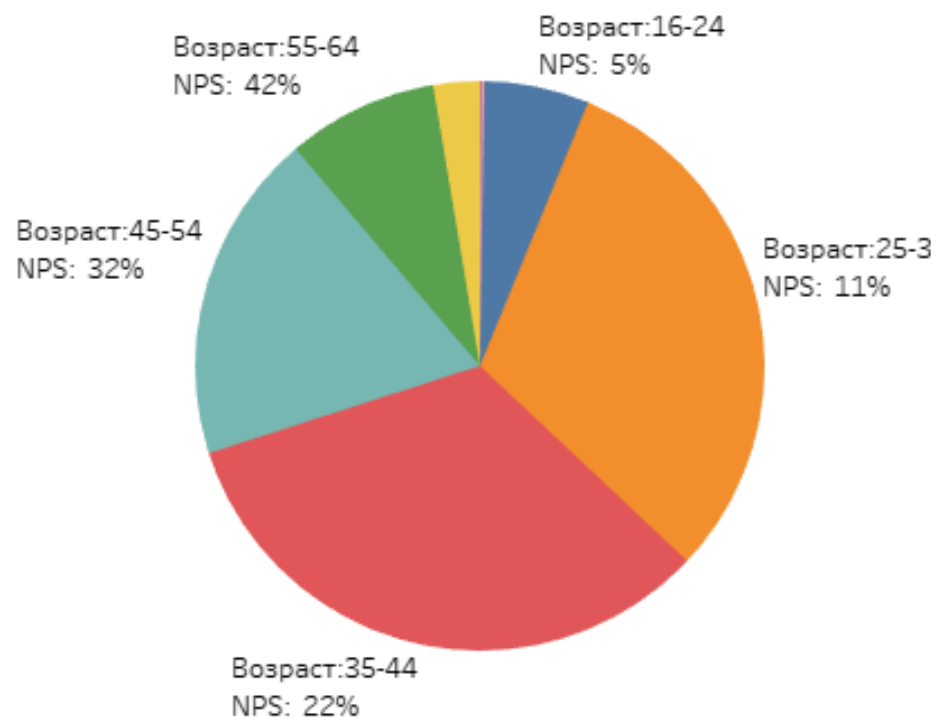


Лояльность к сервису: MIN по городам

TAIL - 15 by NPS



Группы пользователей наиболее лояльные к сервису

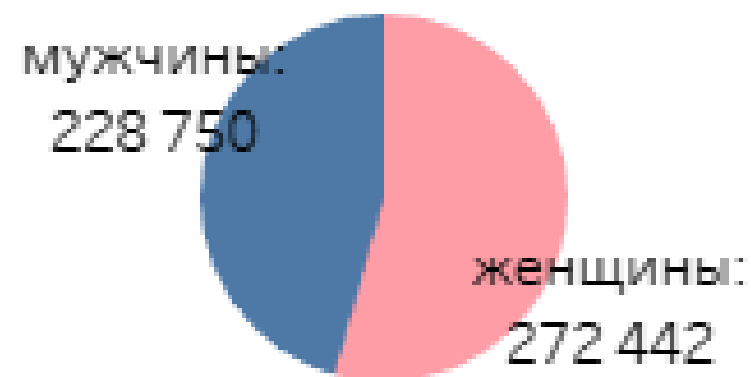
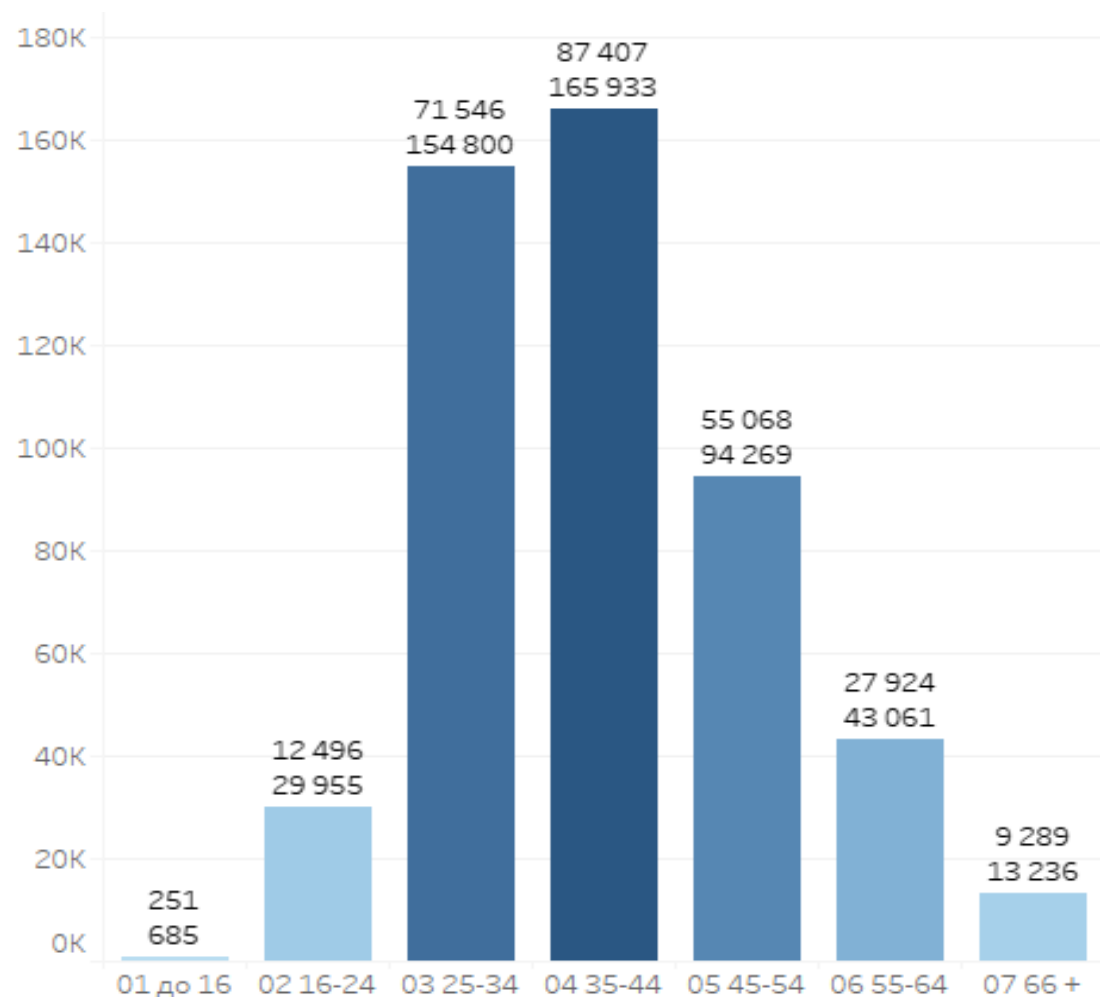


Общий NPS: 21,9%



% of Total			
is_new	users_count ..	NPS	users_count
'новые' клиенты	17%	35,6%	85 874
'старые' клиенты	83%	19,1%	416 619

Сторонники сервиса



Распределение сторонников по возрастам