# Определение текущего уровня потребительской лояльности (NPS)

# среди клиентов из России

# Цель исследования:

Определение текущего уровня потребительской лояльности (NPS) на территории РФ для телекоммуникационной компании Х, территория покрытия - СНГ.

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |



# Данные для исследования

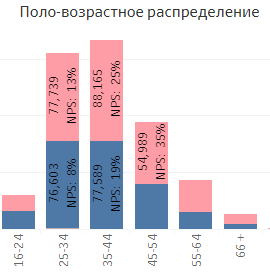
Взяты из: БД telecomm\_csi.db. Состав изначальных данных:

|  |  |
| --- | --- |
| 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 количества участников опроса

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

## **Поло-возрастной состав**

Участников исследования – женщин: 272 442 (54%)

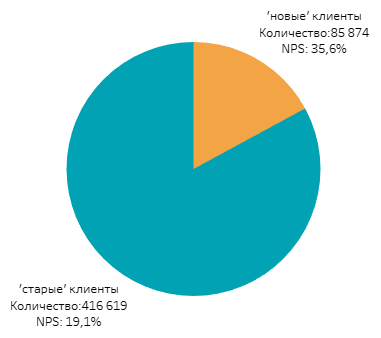
Участников исследования – мужчин: 228 750 (46%)

Опрошенных в возрасте от 25 до 44 лет:

320 733 человека

(64% опрошенных)

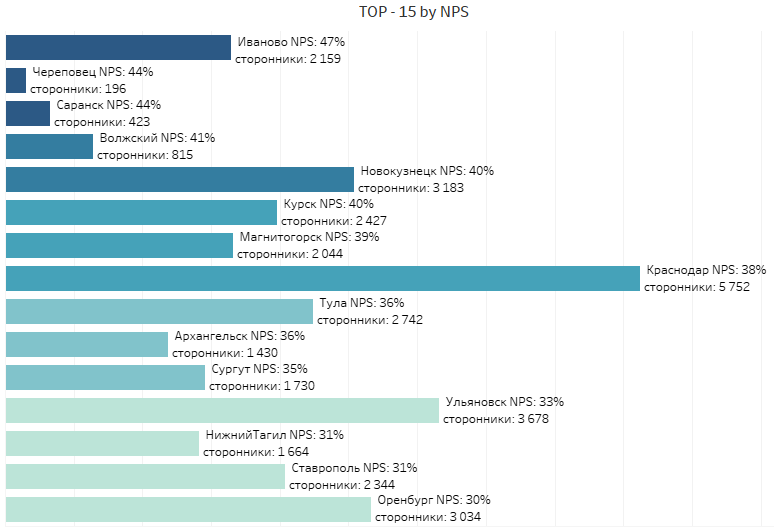
## **Распределение по времени жизни**

******

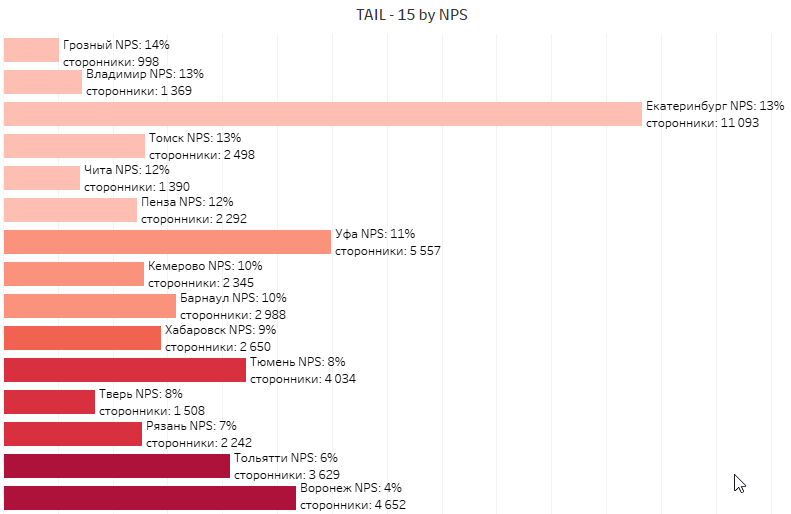
17% новых клиентов

83%, пользующихся сервисом более года.

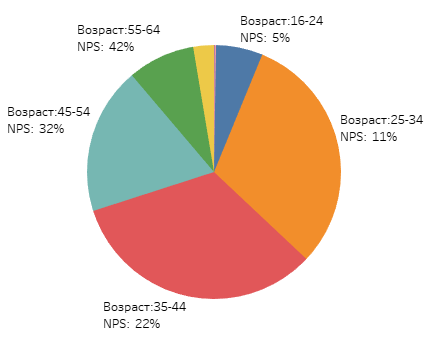
# Лояльность к сервису: MAX по городам

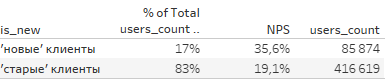


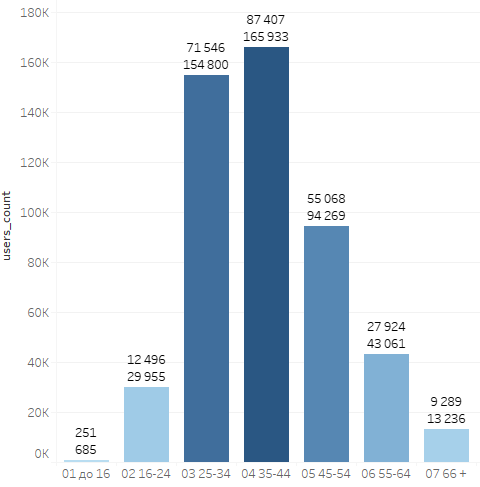
# Лояльность к сервису: MIN по городам

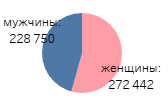


Группы пользователей наиболее лояльные к сервису





Сторонники сервиса



**Распределение сторонников по возрастам**