

Приверженность клиентов. Результаты исследования NPS

июль 2022 года

Проектная работа Софьи Зиминой



Отчет составлен с помощью дашборда:

Структура данных опроса:

https://public.tableau.com/app/profile/sofya4724/viz/Datastructure_16572198908430/datastructure?publish=yes

Результаты изучения NPS

<https://public.tableau.com/app/profile/sofya4724/viz/NPSdynamics/dynamicsNPS?publish=yes>

Контакты:

sonishat@yandex.ru

Софья Зимина

Цель:

- ✓ Представить информацию о текущем уровне NPS среди клиентов
- ✓ Показать, как этот уровень меняется в зависимости от пользовательских признаков.
- ✓ Отразить, какие группы пользователей участвовали в опросе.

Вывод

- ✓ Общий NPS среди всех опрошенных: 22%
- ✓ Наиболее лояльная группа – пожилые мужчины, новые клиенты компании с маленьким трафиком потребления.
- ✓ Большая часть опрошенных – старые клиенты в возрасте от 25 до 44 лет.



Источники данных:

- ✓ Внутренние данные Яндекс.Практикума.

Структура данных:

Как распределены участники опроса по возрасту и полу?

Каких пользователей больше: новых или старых?

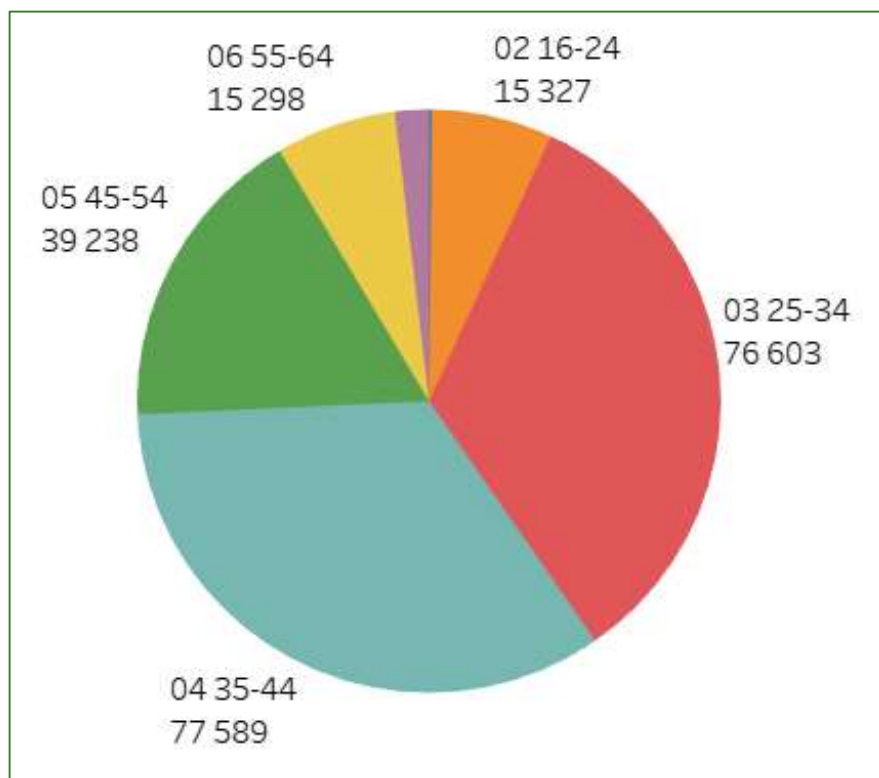
Пользователи из каких городов активнее участвовали в опросе?



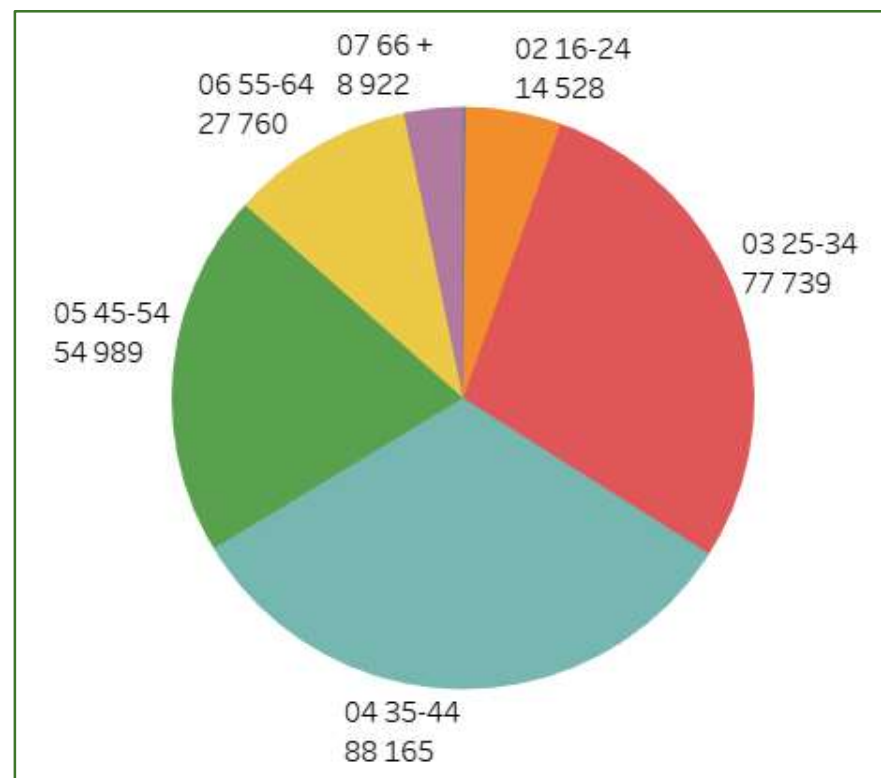
Самая многочисленная группа: 25-34 и 35-44 года

Опрошено мужчин 272 тысячи, женщин 228,5 тысяч

Женщины

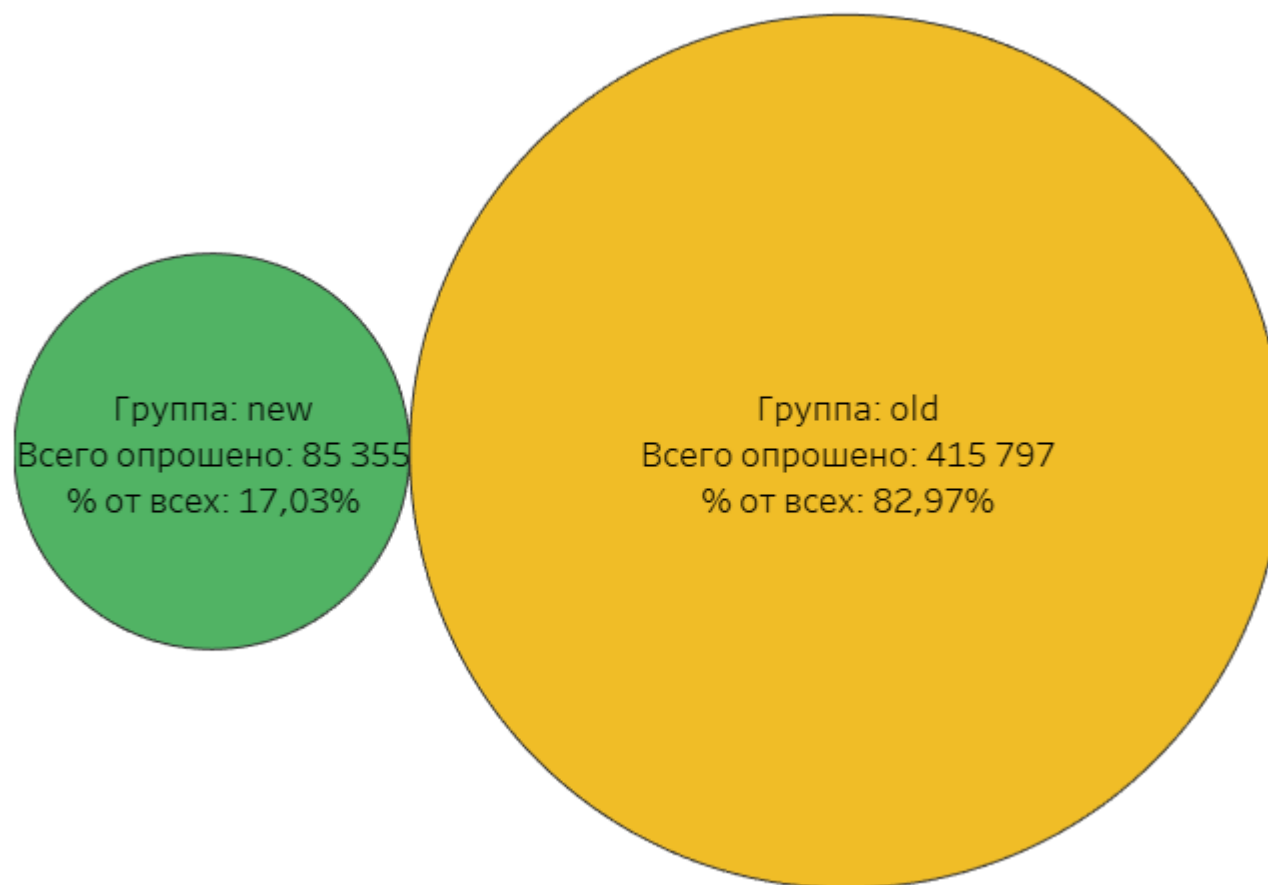


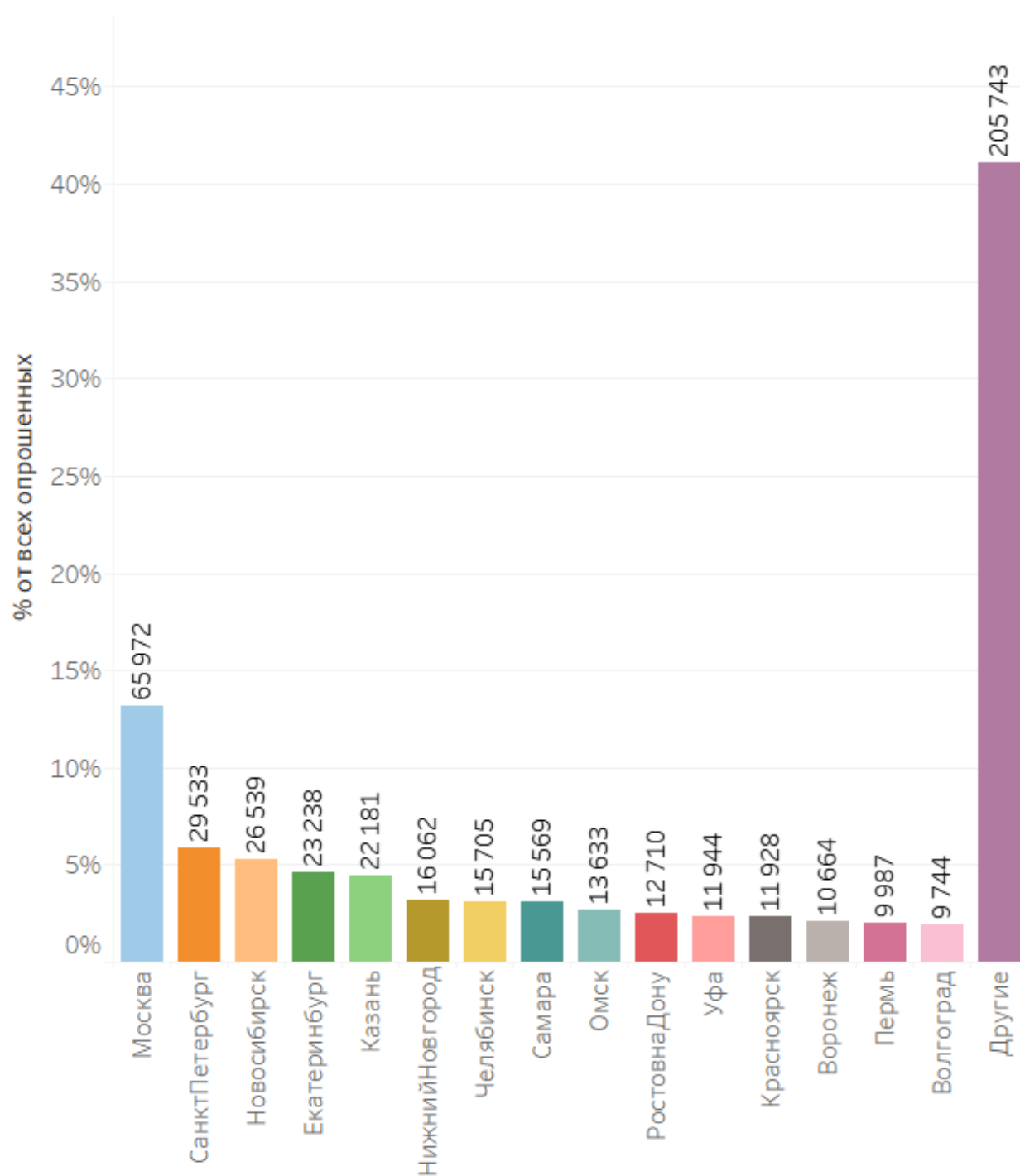
Мужчины





Старых пользователей в 4,5 раз больше,
чем НОВЫХ

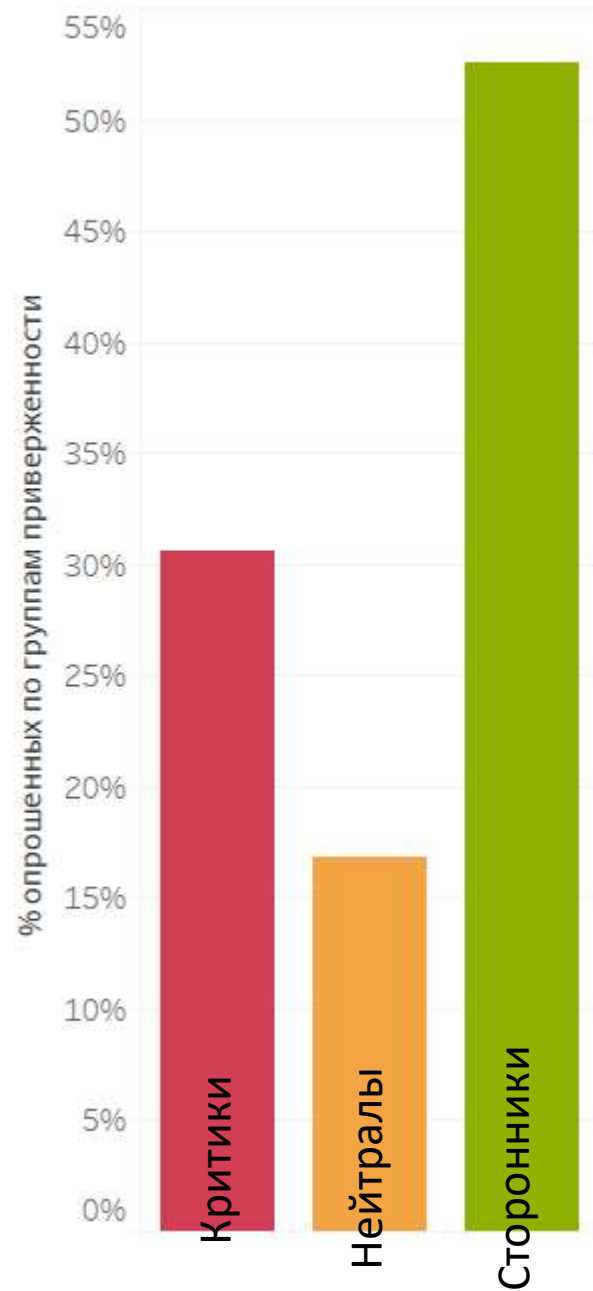




- ✓ Доля **москвичей** около 13%
- ✓ жителей **Санкт-Петербурга** и **Новосибирска** около 5%
- ✓ Доля жителей из **остальных 52 городов** более 40%



% score_table



Общий NPS среди всех опрошенных:

22%

Характеристика сторонников:

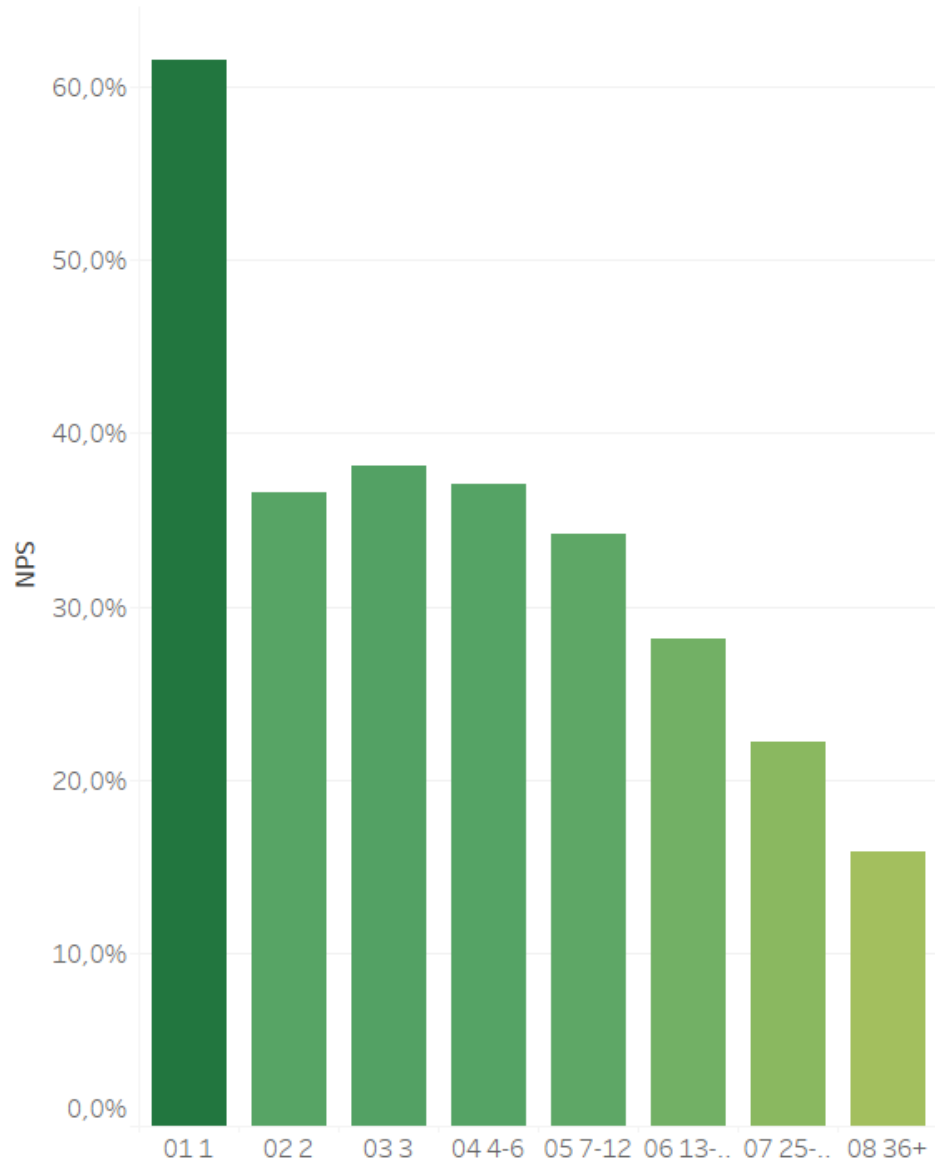
- ✓ Новые клиенты, время жизни их до трех дней
- ✓ С низким объемом потребляемого трафика
- ✓ Мужчины, средний возраст которых 42 года

Лояльность отдельных групп:

Какие группы пользователей наиболее лояльны к сервису? Какие менее?

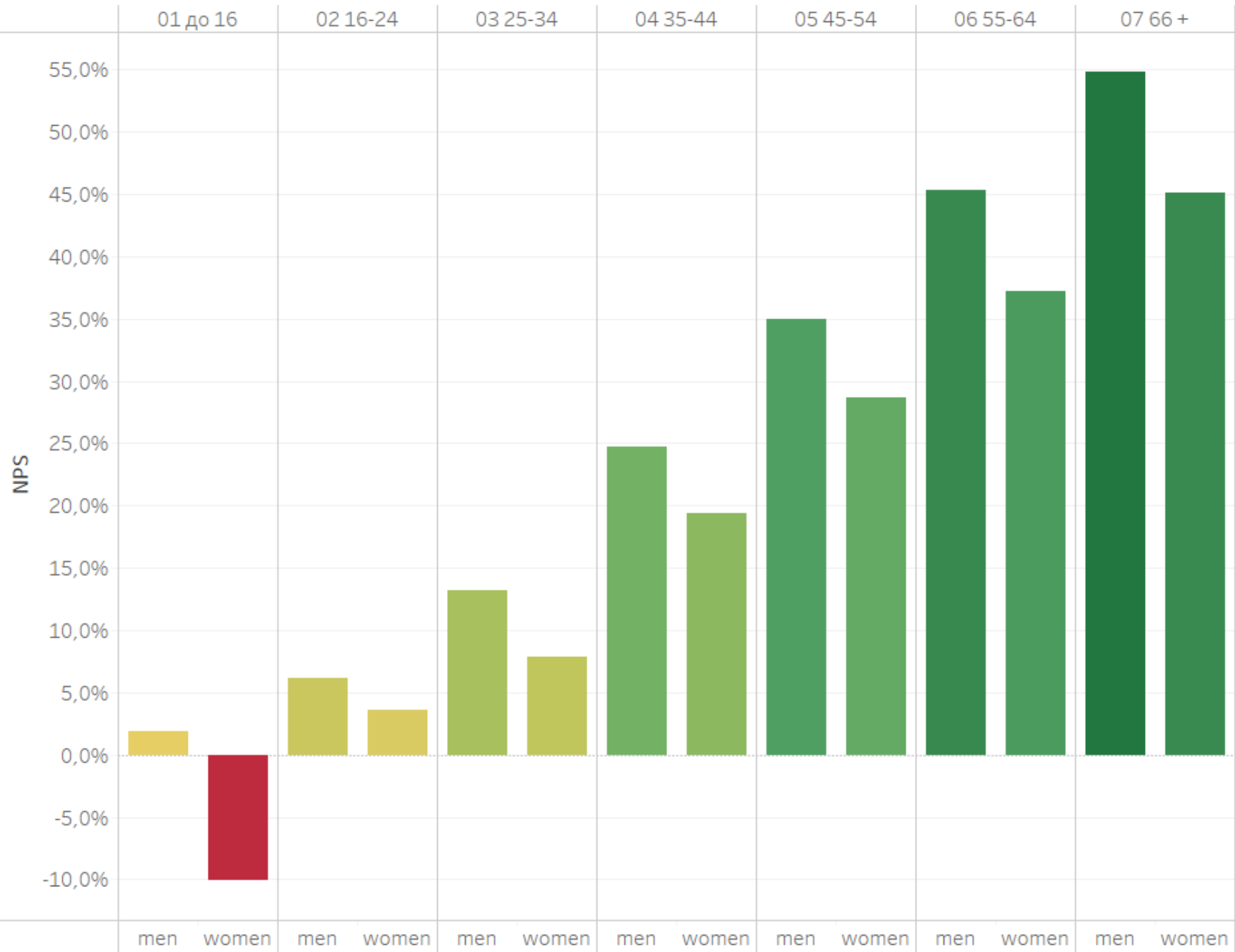


Динамика NPS в зависимости от дней "жизни" клиента



Лояльность **падает** с
увеличением дней жизни
клиента

Изменение NPS по возрастам



- ✓ Лояльность увеличивается с увеличением возраста клиента
- ✓ Мужчины лояльнее женщин

Лояльность **падает** с
увеличением трафика клиента

