

# **Определение актуального уровня NPS**

**Анализ лояльности NPS для телекоммуникационной компании**

Автор: Тимур Бынин

Москва 2022 г.

# Оглавление

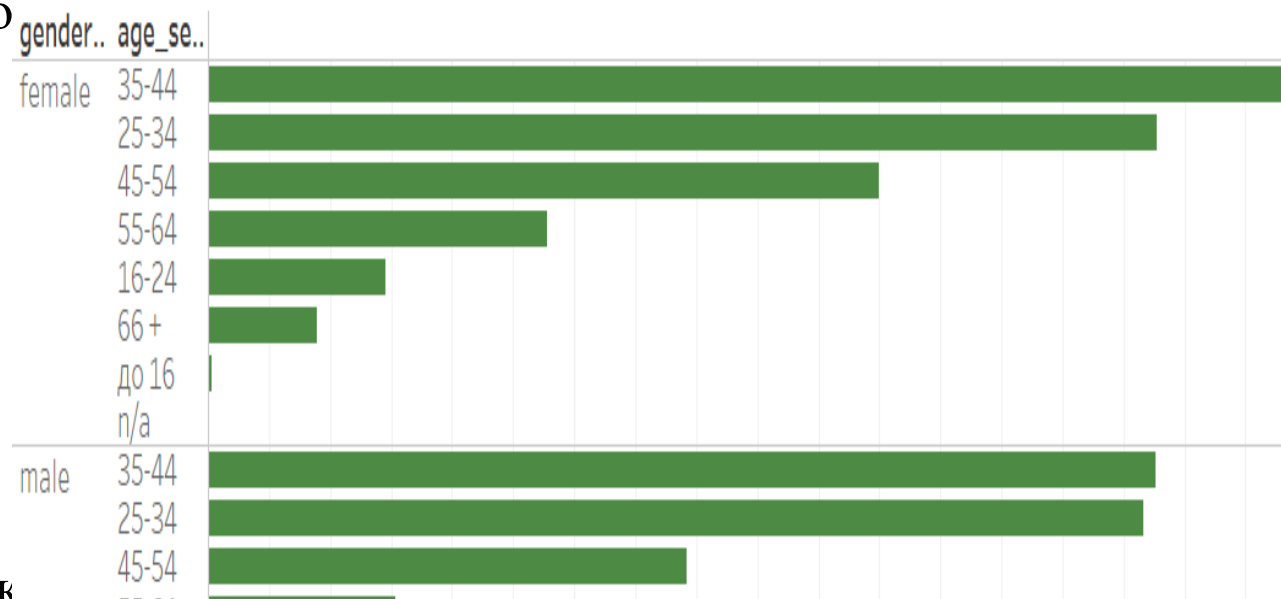
- Цели - 3 стр.
- Как пользователи распределены на группы ? - 4 стр.
- Какие группы пользователей наиболее лояльны к сервису ? - 5 стр.
- Общий уровень NPS – 6 стр.
- Итоги и рекомендации - 7 стр.

# Цели

- Определить уровень лояльности NPS
- Ответить на вопросы.
- Сделать выводы и дать рекомендации
- Подготовить интерактивный дашборд для заказчика

# Как распределены участники опроса по возрасту, полу и возрасту? Каких пользователей больше: новых или старых? Пользователи из каких городов активнее участвовали в опросе?

- Наибольшее кол-во клиентов женского пола
- У обоих полов преобладают 2 группы пользователей: 25-34 и 35-44
- Можем заметить, что в значительной мере представлены "старые" пользователи
- Самыми активными являются города миллионники: Москва, Санкт-Петербург, Екатеринбург, Новосибирск

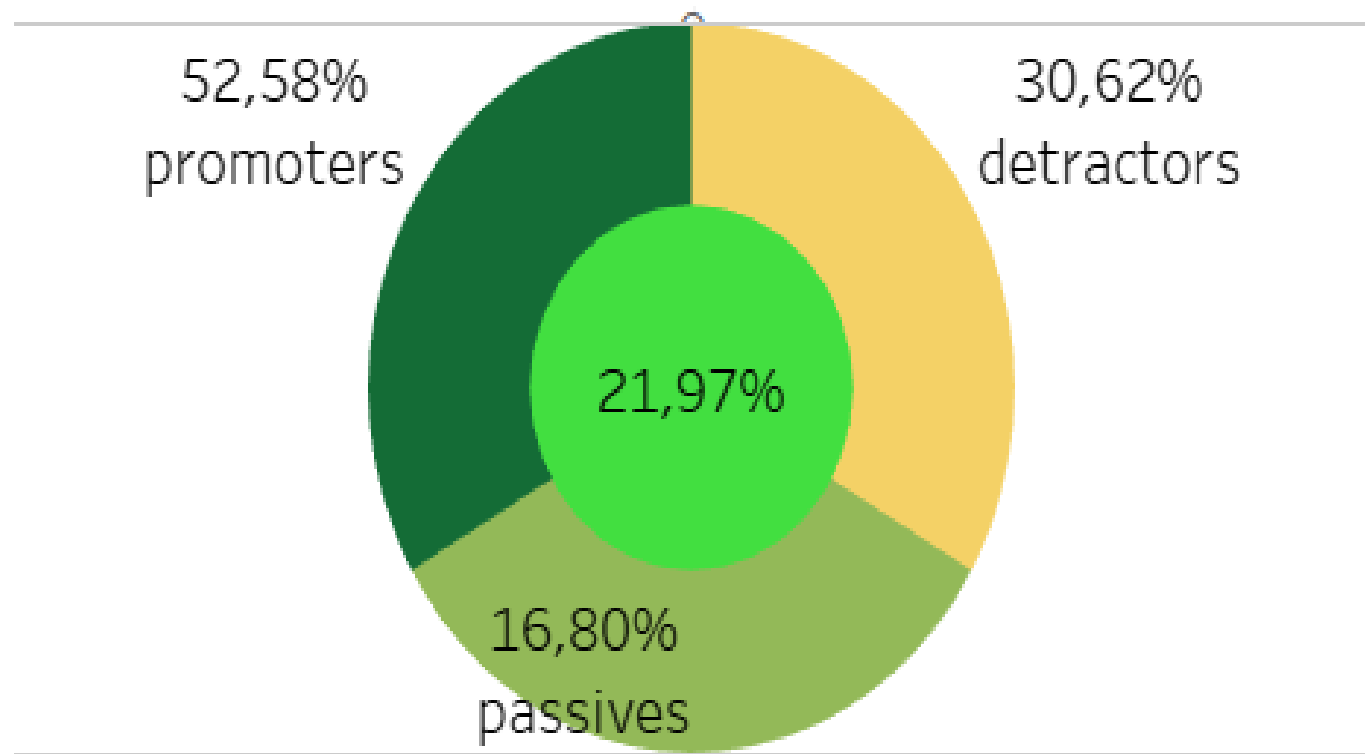


# Какие группы пользователей наиболее лояльны к сервису? Какие менее?

- Ввиду того, что наибольшее кол-во пользователей из крупных городов, то кол-во лояльных пользователей среди них преобладает
- Наиболее высокий уровень NPS наблюдаем у людей более старшего поколения
- Высокий уровень NPS наблюдается в начале жизненного пути и начинает снижаться
- Новые пользователи наиболее лояльны

gender..	age_se..	1	2	3	4-6	7-12	13-24
female	66 +		54,00%	53,19%	53,71%	64,09%	56,54%
	55-64		64,48%	55,51%	58,47%	58,34%	51,88%
	45-54		51,68%	58,49%	54,67%	48,47%	43,83%
	35-44	33,33%	45,08%	43,18%	44,95%	39,08%	33,24%
	25-34		31,63%	35,98%	31,97%	29,13%	21,41%
	16-24		24,50%	23,61%	27,11%	16,50%	8,74%
	до 16		50,00%	11,11%	22,22%	20,00%	1,79%
	n/a						
male	66 +		67,39%	69,70%	57,39%	54,44%	47,35%
	55-64		39,35%	54,01%	57,25%	46,95%	42,72%
	45-54		53,69%	49,36%	41,78%	44,86%	37,60%

## Какой общий NPS среди всех опрошенных?



# Итоги и рекомендации

- Для начала опишем группу сторонников . Преимущественно - это женщины новые пользователи, возрастом от 25 до 44 лет, пользователи Android из больших городов, таких как Санкт-Петербург и Москва. Однако стоит отметить, что если мы рассматриваем данные отталкиваясь от лайфтайм сегмента, то стабильно лояльны люди взрослого поколения. Лояльные пользователи стабильно потребляют от 70-75 объёмов трафика.
- Из полученной информации, можем дать следующие рекомендации, что стоит увеличить лояльность среди мужской половины пользователей, обратить внимание на пользователей системы IOS, а так же проанализировать почему с продолжительностью жизни начинает падать лояльность, думаю можно задать дополнительные вопросы клиенту и предложить помощь в поиске проблем и дальнейшего решении.

Данные получены от датаинженеров компании\*

**Спасибо за внимание !**

*Почта для связи: [tbynin@hotmail.com](mailto:tbynin@hotmail.com)*  
[Dashboard](#)