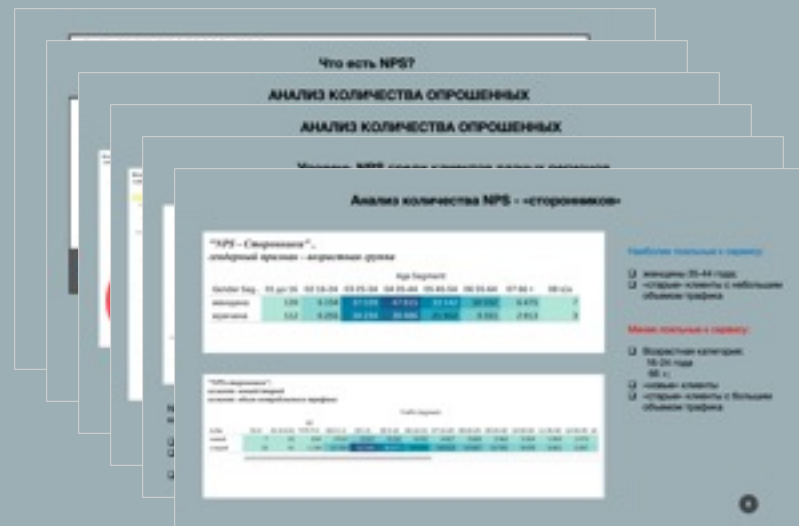


АНАЛИЗ ТЕКУЩЕГО УРОВНЯ NPS, В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИХ ПРИЗНАКОВ.

Дата исследования: сентябрь 2019 г.

Царькова П., +7925-000-XX-YY

Оглавление:



ЗАКАЗЧИК ИССЛЕДОВАНИЯ:

БОЛЬШАЯ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННАЯ КОМПАНИЯ, КОТОРАЯ ОКАЗЫВАЕТ УСЛУГИ НА ТЕРРИТОРИИ ВСЕГО СНГ.

ЦЕЛЬ ИССЛЕДОВАНИЯ:

-ОПРЕДЕЛИТЬ ТЕКУЩИЙ УРОВЕНЬ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ ЛОЯЛЬНОСТИ, ИЛИ NPS (ОТ АНГЛ. NET PROMOTER SCORE), СРЕДИ КЛИЕНТОВ ИЗ РОССИИ.

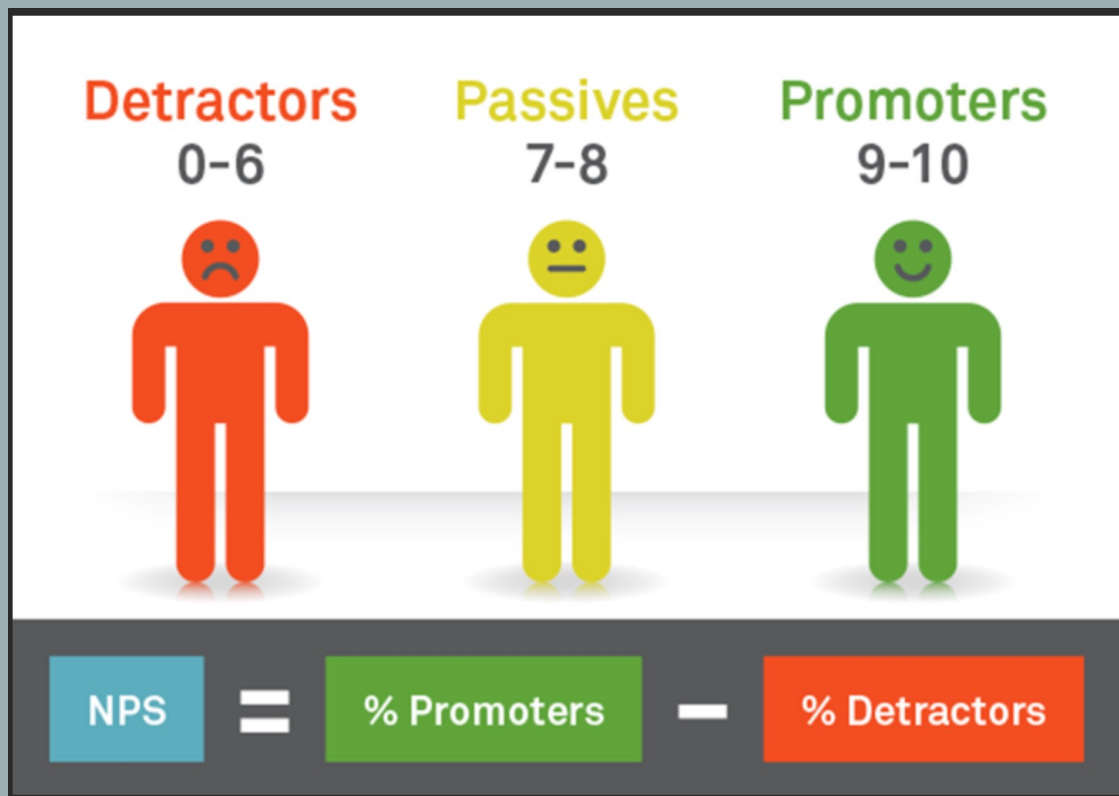
ВОПРОСЫ ИССЛЕДОВАНИЯ:

- КАК РАСПРЕДЕЛЕНЫ УЧАСТНИКИ ОПРОСА: ПО ВОЗРАСТУ, ПОЛУ?
- КАКИХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БОЛЬШЕ: НОВЫХ ИЛИ СТАРЫХ?
- ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ИЗ КАКИХ ГОРОДОВ АКТИВНЕЕ УЧАСТВОВАЛИ В ОПРОСЕ?
- КАКИЕ ГРУППЫ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ НАИБОЛЕЕ ЛОЯЛЬНЫ К СЕРВИСУ? КАКИЕ МЕНЕЕ?
- КАКОЙ ОБЩИЙ NPS СРЕДИ ВСЕХ ОПРОШЕННЫХ?
- КАК МОЖНО ОПИСАТЬ КЛИЕНТОВ, КОТОРЫЕ ОТНОСЯТСЯ К ГРУППЕ СТОРОННИКОВ?

ИСТОЧНИКИ ДАННЫХ ДЛЯ ИССЛЕДОВАНИЯ:

КОМПАНИЯ-ЗАКАЗЧИК ПРОВЕЛА NPS-ОПРОС. БАЗУ ДАННЫХ С РЕЗУЛЬТАТАМИ ОПРОСА ВЫГРУЗИЛИ В SQLITE.

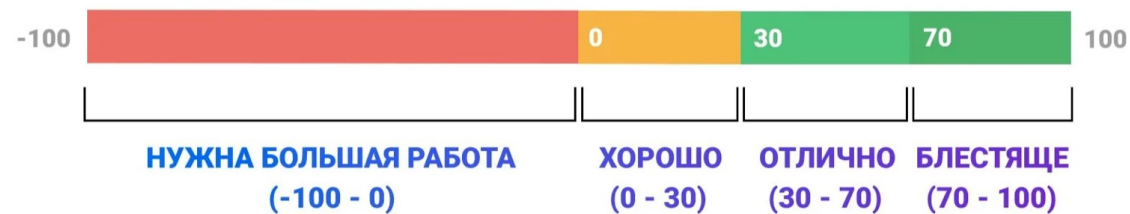
Что есть NPS?



- ❑ Detractors (англ.) – «критики»
- ❑ Passives (англ.) – «нейтралы»
- ❑ Promoters (англ.) – «сторонники»

UXFeedback

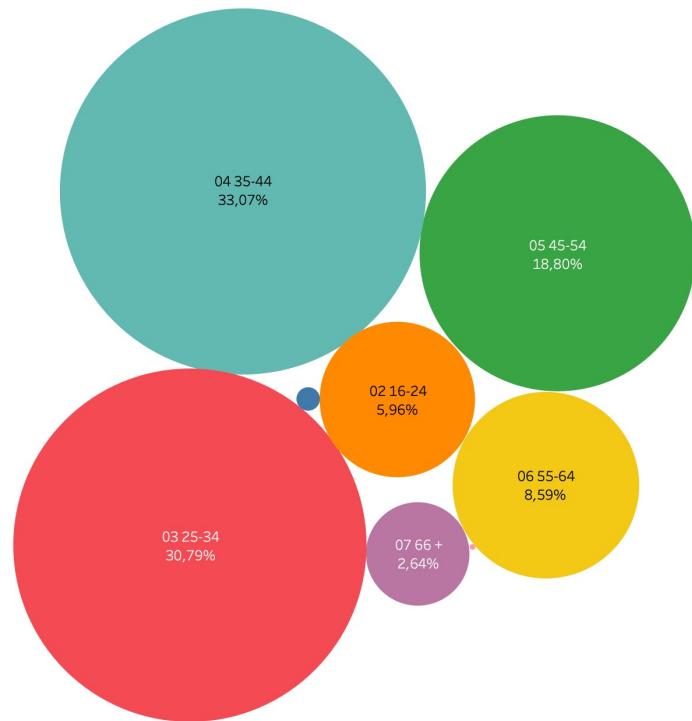
Какой NPS считается хорошим?



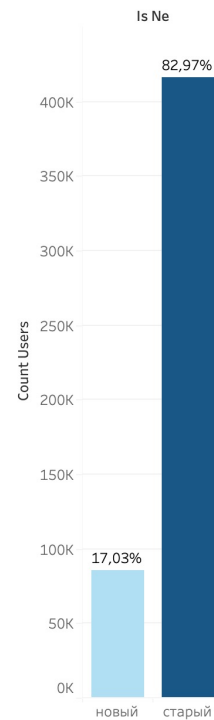
АНАЛИЗ КОЛИЧЕСТВА ОПРОШЕННЫХ

Общее количество опрошенных = 501 192 чел.

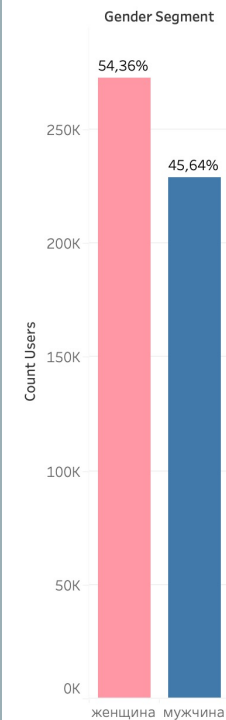
Количество опрошенных,
в разбивке по возрасту



Количество опрошенных,
в разбивке по группам, в зависимости от дней "жизни"



Количество опрошенных,
в разбивке по гендерному признаку



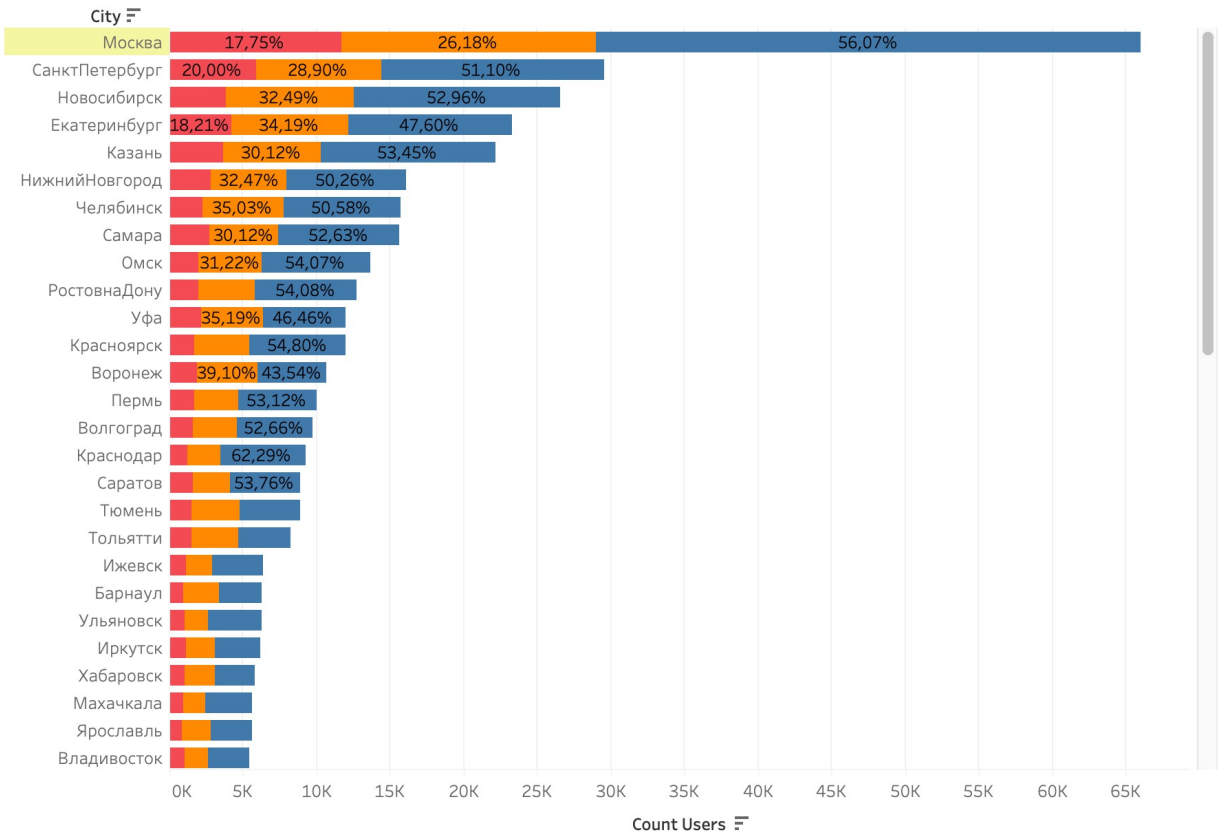
Среди опрошенных преобладают группы:

- ❑ возрастные категории: 25-34 лет и 35-44 лет;
- ❑ «старые» клиенты (более 365 дней «жизни»);
- ❑ Женщины.

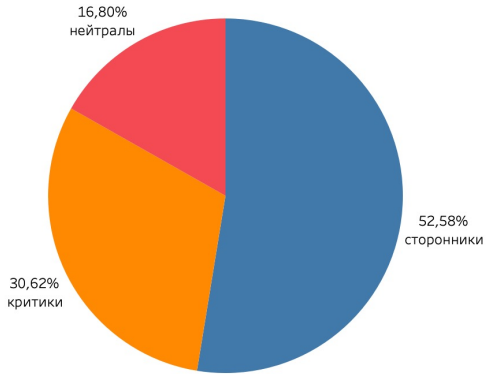
АНАЛИЗ КОЛИЧЕСТВА ОПРОШЕННЫХ

Общее количество опрошенных = 501 192 чел.

Количество опрошенных,
в разбивке по городам



Количество опрошенных,
в разбивке по прс-группам

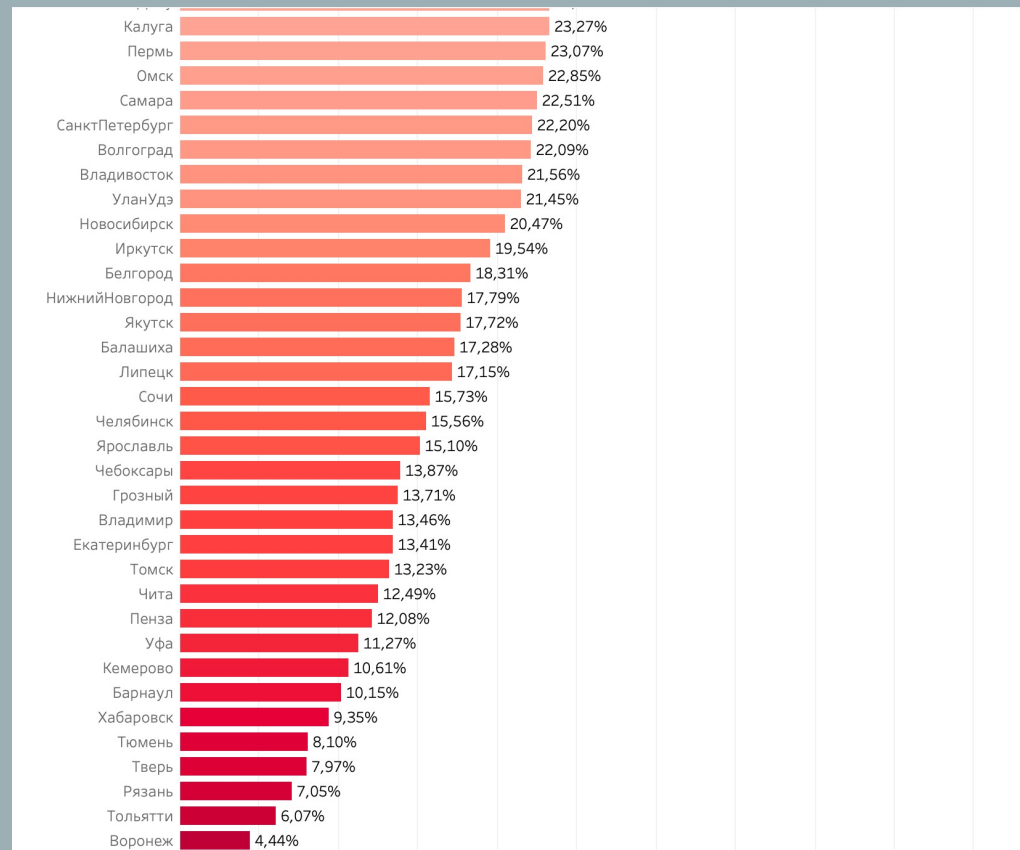
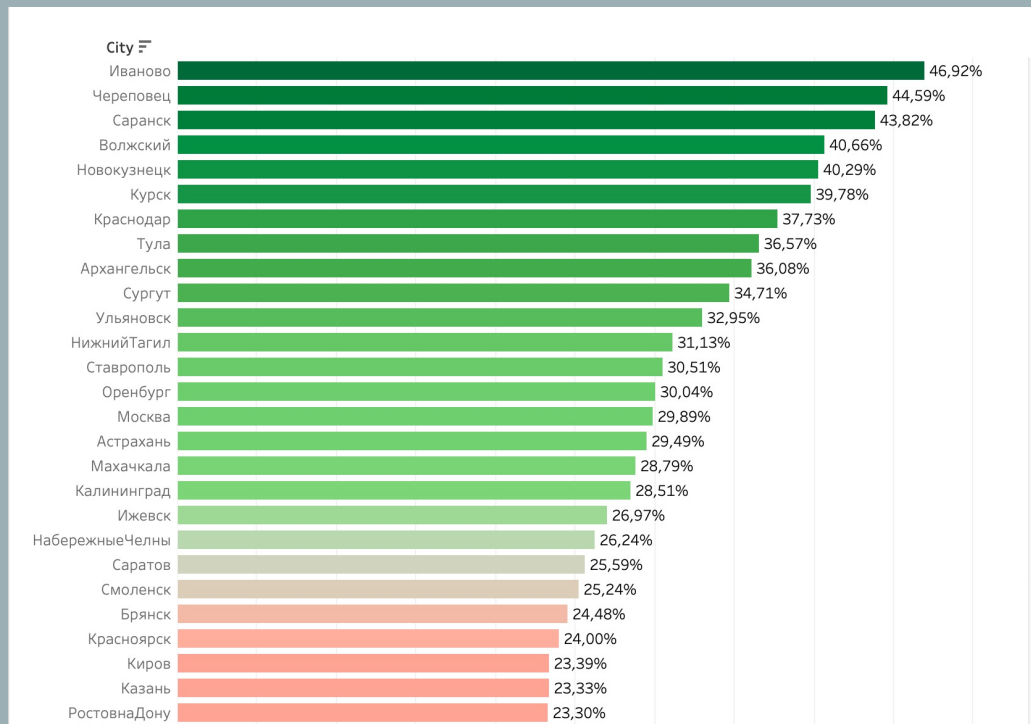


Топ-3 региона по кол-ву опрошенных:

- Москва
- Санкт-Петербург
- Новосибирск

Уровень NPS среди клиентов разных регионов

Общий уровень NPS = 21,97%



NPS среди клиентов Топ-3 региона по кол-ву опрошенных:

- ❑ Москва – 29,89% («хорошо»)
- ❑ Санкт-Петербург – 22,2% («хорошо»)
- ❑ Новосибирск – 20,47% («хорошо»)

Анализ количества NPS - «сторонников»

"NPS - Сторонники",
гендерный признак - возрастная группа

Gender Seg..	Age Segment							
	01 до 16	02 16-24	03 25-34	04 35-44	05 45-54	06 55-64	07 66 +	08 n/a
женщина	139	6 194	37 039	47 815	33 142	18 592	6 475	7
мужчина	112	6 256	34 234	39 486	21 902	9 331	2 813	3

"NPS-сторонники",
сегмент: новый/старый
сегмент: объем потребляемого трафика

Is Ne	Traffic Segment												
	01 0	02 01 0-0.01	03 0.01-0.1	04 0.1-1	05 1-5	06 5-10	07 10-15	08 15-20	09 20-25	10 25-30	11 30-35	12 35-40	13 40-45
новый	7	22	233	2 610	9 557	8 152	6 032	4 657	3 806	2 962	2 454	1 904	1 573
старый	19	41	1 138	12 763	50 148	36 977	24 934	18 213	13 967	10 781	8 478	6 661	5 267

Наиболее лояльные к сервису:

- ☐ женщины 35-44 года;
- ☐ «старые» клиенты с небольшим объемом трафика

Менее лояльные к сервису:

- ☐ Возрастная категория:
16-24 года
66 +;
- ☐ «новые» клиенты
- ☐ «старые» клиенты с большим объемом трафика

ВЫВОДЫ ПО ИССЛЕДОВАНИЮ:

- ОБЩИЙ УРОВЕНЬ NPS – 21,97% (ХОРОШО);
- NPS СРЕДИ КЛИЕНТОВ РОССИИ ВАРЬИРУЕТСЯ ОТ 4,44% ДО 46,92% - ЭТО НЕПЛОХО, НО В РЕГИОНАХ ТРЕБУЕТСЯ ПРОВЕДЕНИЕ РАБОТЫ ПО УДЕРЖАНИЮ И ПОВЫШЕНИЮ УРОВНЯ ЛОЯЛЬНОСТИ КЛИЕНТОВ;

- ИССЛЕДОВАНИЕ ПОКАЗАЛО:

НАИБОЛЕЕ ЛОЯЛЬНЫЕ К СЕРВИСУ:

- ЖЕНЩИНЫ 35-44 ГОДА;
- «СТАРЫЕ» КЛИЕНТЫ С НЕБОЛЬШИМ ОБЪЕМОМ ТРАФИКА

*МЕНЕЕ ЛОЯЛЬНЫЕ К СЕРВИСУ (**):*

- ВОЗРАСТНАЯ КАТЕГОРИЯ:
 - 16-24 ГОДА
 - 66 +;
- «НОВЫЕ» КЛИЕНТЫ
- «СТАРЫЕ» КЛИЕНТЫ С БОЛЬШИМ ОБЪЕМОМ ТРАФИКА

РЕКОМЕНДАЦИИ:

1. ПО ЭТИМ КЛИЕНТАМ (**) НЕОБХОДИМО РАЗРАБОТАТЬ ПРОГРАММУ ЛОЯЛЬНОСТИ ДЛЯ КАЖДОЙ ГРУППЫ;
 2. СФОРМИРОВАТЬ МЕРОПРИЯТИЯ:
 - КОММЕРЧЕСКОГО ХАРАКТЕРА ПО УДЕРЖАНИЮ КЛИЕНТОВ: СКИДКИ, ПОДАРКИ, СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ;
 - ТЕХНЕКООРГАНИЗАЦИОННОГО ХАРАКТЕРА: АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ НА КАЧЕСТВО УСЛУГ И КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ.
- ССЫЛКА НА ДАШБОРД:

[HTTPS://PUBLIC.TABLEAU.COM/APP/PROFILE/POLINA8799/VIZ/MYFIRSTDASHBOARD1_16333793917030/DASHBOARD2?PUBLISH=YES](https://public.tableau.com/app/profile/polina8799/viz/myfirstdashboard1_16333793917030/dashboard2?publish=yes)