

Анализ текущего уровня потребительской лояльности

Каюмов Вадим, когорта da-plus-15

Telegram: @ledovsk1y

Дата исследования: 06.12.2022

Оглавление

- Задачи исследования
- Информация об исследовании
- Как распределены участники опроса
- Каких пользователей больше, из каких городов пользователи активнее
- Лояльность групп к сервису
- Общий уровень NPS среди опрошенных
- Как можно описать клиентов, которые относятся к группе сторонников

Задачи исследования

Построить дашборд для того, чтобы узнать:

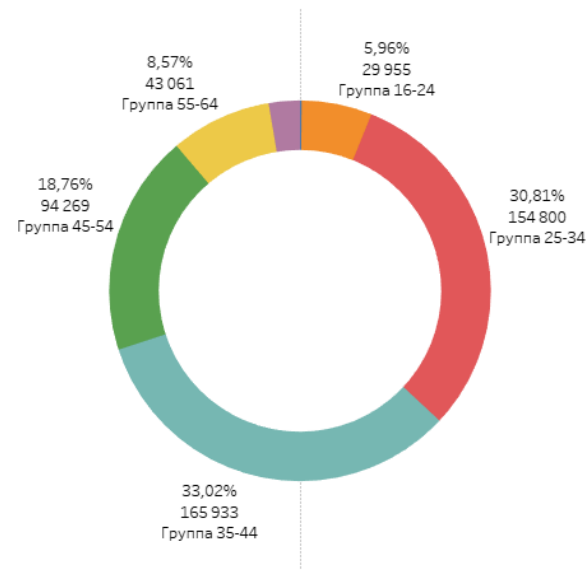
- как распределены участники опроса по возрасту, полу и возрасту, каких пользователей больше: новых или старых, из каких городов пользователи активнее участвовали в опросе.
- какие группы пользователей наиболее лояльны к сервису, а какие менее
- какой общий NPS среди всех опрошенных
- как можно описать клиентов, которые относятся к группе сторонников

Информация об исследовании

- Чтобы определить уровень лояльности, клиентам задавали классический вопрос: «Оцените по шкале от 1 до 10 вероятность того, что вы порекомендуете компанию друзьям и знакомым».
- База данных, из которой были взяты данные для составления витрины:
telecom_csi.db
- Источник данных для дашборда: составленная витрина
telecomm_csi_tableau.csv

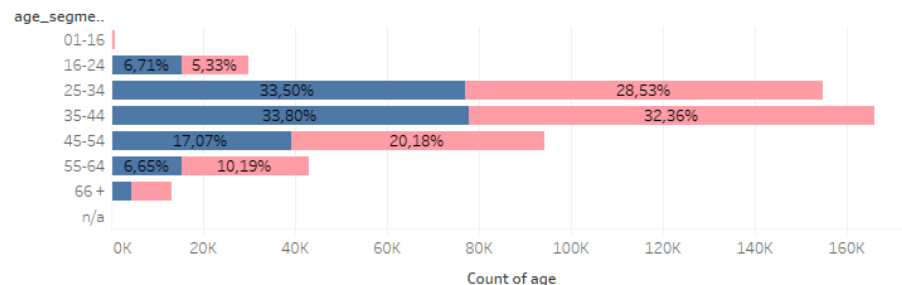
Как распределены участники опроса?

Распределение участников опроса по возрасту



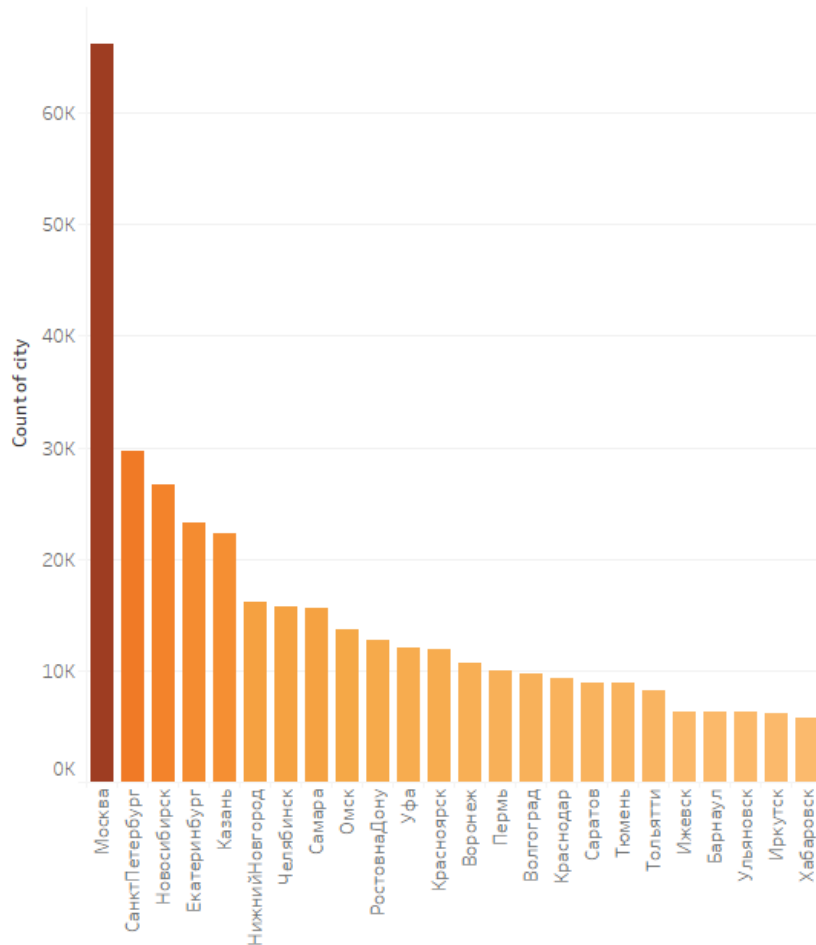
- Самые распространенные возрастные сегменты – 35-44 и 25-34 – они составляют две трети от всех опрошенных
- Среди опрошенных – более 272 тыс. женщин и 230 тыс. мужчин. Во всех возрастных категориях кроме 01-16 и 16-24 женщины составляют большинство.

Распределение по полу и возрасту



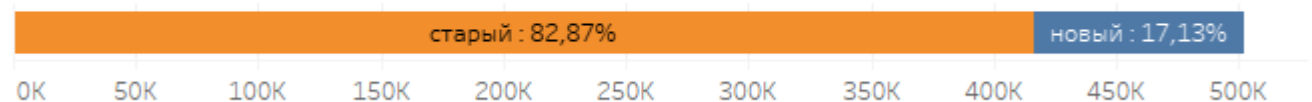
Каких пользователей больше, из каких городов пользователи активнее

Распределение пользователей по городам



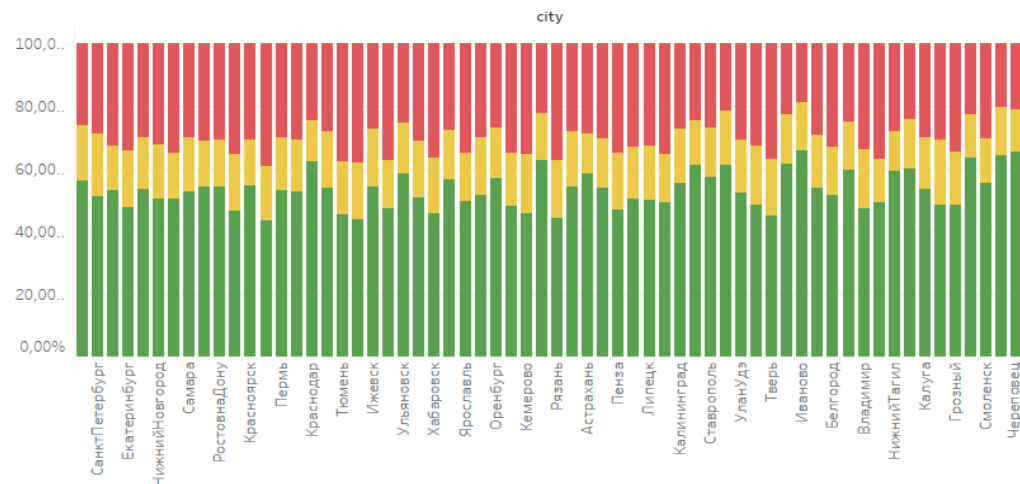
- Всего в опросе поучаствовали клиенты из 62 городов
- Самыми активными клиентами оказались московские (66 тыс. ответов), с большим отставанием от них – клиенты из Санкт-Петербурга, Новосибирска, Екатеринбурга и Казани
- Среди опрошенных 82.87% - старые клиенты (т.е. являются клиентами более одного года)

Соотношение клиентов по "времени жизни"



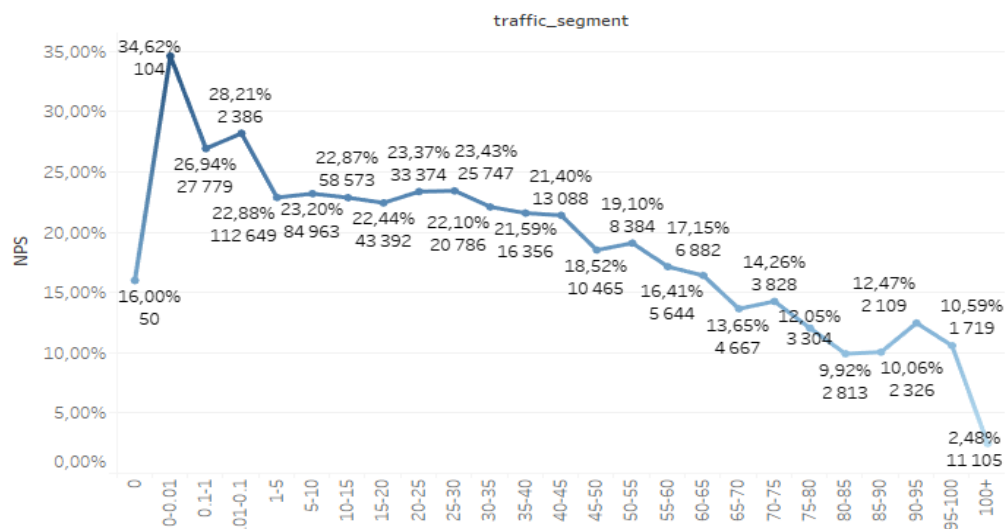
Лояльность групп к сервису

Распределение NPS групп по городам



- Среди городов видно, что больше всего сторонников – в Иваново, Череповце, Новокузнецке, а больше всего критиков - в Воронеже, Тольятти и Тюмени.

NPS при разном трафике

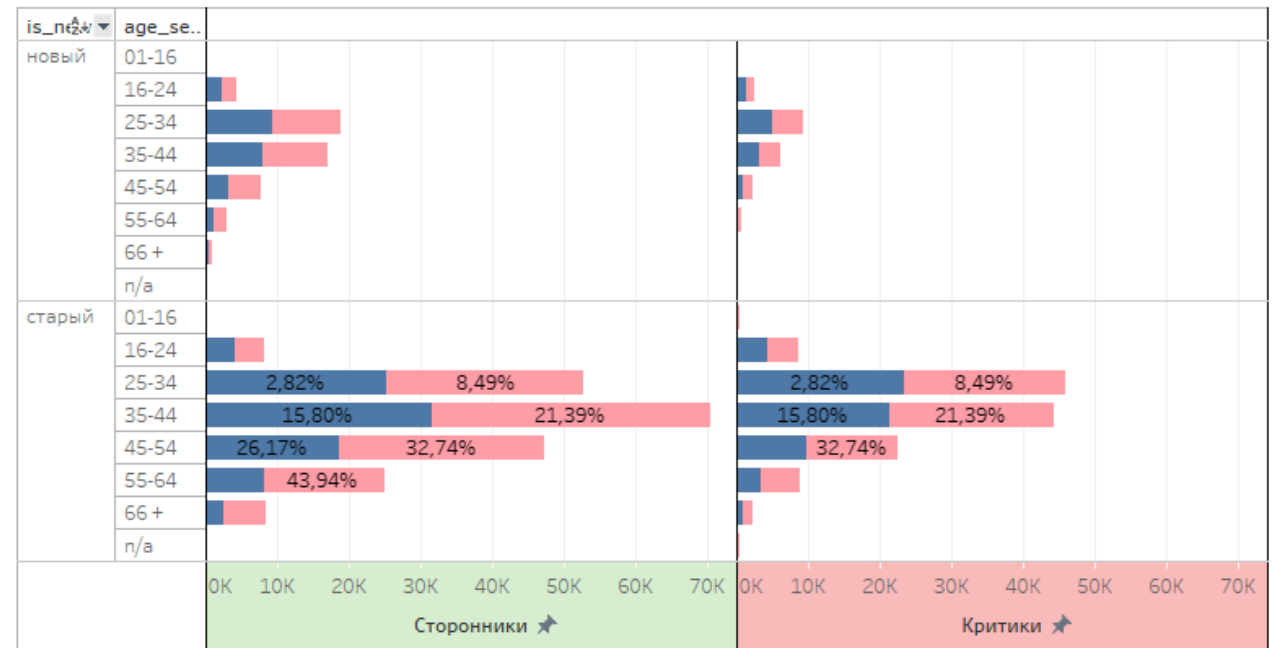


- Судя по графику с расчётом NPS при разном трафике, существует тенденция к снижению уровня лояльности клиентов с ростом объемов их трафика, хотя и количество клиентов тоже падает

Лояльность групп к сервису

- Распределение сторонников и критиков по полу и возрасту отличаются: больше всего сторонников в категории 35-44, а критиков - в категории 25-34
- Как правило, в каждой возрастной категории доля критиков среди всех мужчин больше, чем доля критиков среди всех женщин
- В категории 16-24 критиков-мужчин больше, чем сторонников (NPS < 0%)
- NPS среди всех возрастных групп у женщин больше, чем у мужчин

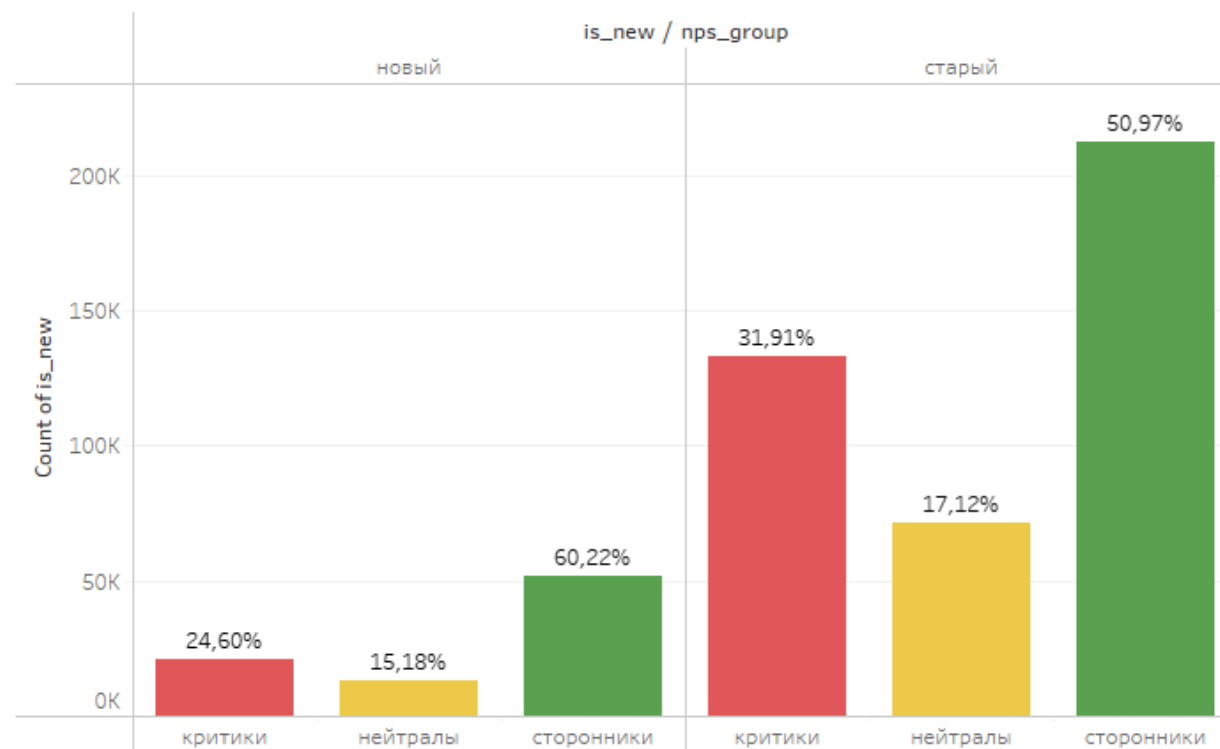
Количество сторонников и критиков по полу и времени жизни с расчётом NPS



Лояльность групп к сервису

- Среди новых клиентов почти на 10% больше сторонников
- В это же время среди старых клиентов более чем на 7% больше критиков, почти на 2 % больше нейтралов

Отношения NPS групп среди старых и новых клиентов



Лояльность групп к сервису

Таблица расчёта NPS по полу, возрасту, "времени жизни" и устройству пользователя

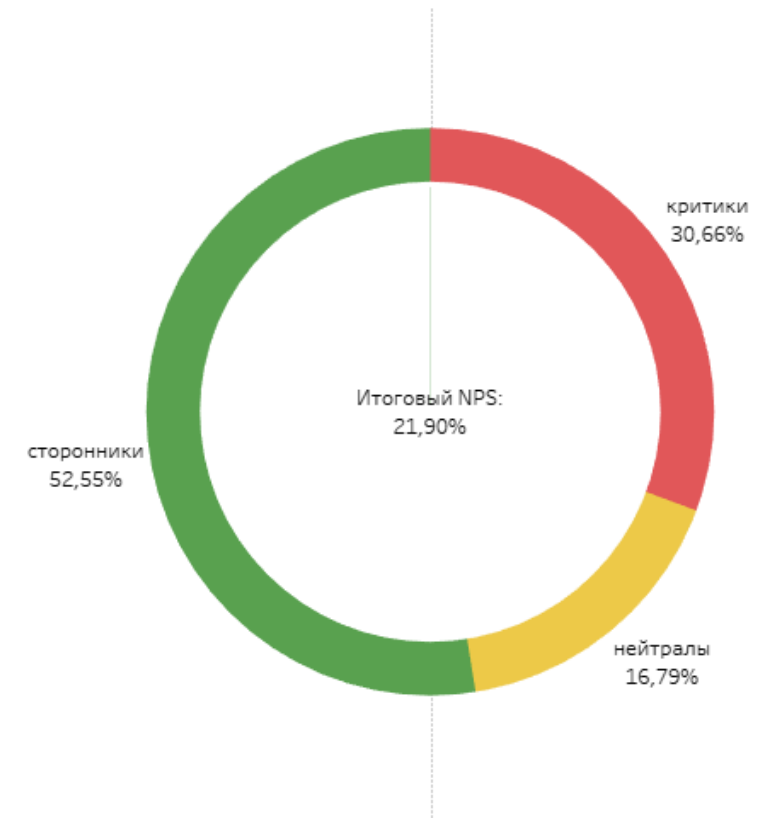
gender_s..	os_name	age_segment / is_new													
		01-16		16-24		25-34		35-44		45-54		55-64		66 +	
		новый	старый	новый	старый	новый	старый	новый	старый	новый	старый	новый	старый	новый	старый
женщина	ANDROID	42,50%	6,87%	25,75%	6,23%	34,32%	12,42%	43,68%	22,98%	51,71%	33,30%	59,23%	44,19%	58,72%	54,45%
		40	131	3 006	6 977	13 750	49 709	12 558	65 143	5 796	43 583	2 313	22 996	625	7 612
	IOS	-30,00%	-14,06%	7,49%	-12,79%	9,54%	-10,11%	25,73%	7,55%	46,80%	26,98%	52,63%	40,93%	72,00%	55,62%
		20	128	975	3 425	2 159	11 157	1 298	8 168	579	4 418	228	1 967	50	552
мужчина	ANDROID	2,94%	-3,93%	21,20%	0,97%	28,71%	5,33%	38,73%	16,65%	46,36%	26,48%	48,72%	36,21%	57,18%	43,83%
		68	178	3 575	8 220	14 791	50 466	11 703	58 260	4 566	31 427	1 480	12 648	432	3 516
	IOS	0,00%	-35,48%	8,10%	-15,60%	5,13%	-13,00%	19,73%	5,10%	39,62%	20,90%	54,78%	30,17%	58,33%	42,69%
		18	93	802	2 628	1 911	8 739	1 034	5 611	371	2 340	115	832	36	260

- По таблице видно, что с возрастом есть тенденция к повышению NPS, а у мужчин, как и говорилось ранее, NPS в целом ниже, чем у женщин
- Пользователи на iOS в целом менее лояльны к сервису, чем пользователи Android

Общий уровень NPS среди опрошенных

- Среди всех опрошенных клиентов более половины являются сторонниками сервиса
- Более четверти клиентов являются критиками
- Нейтралы составляют 16.79% всех клиентов

Расчёт NPS



Вывод: как можно описать клиентов,
которые относятся к группе сторонников

**Портрет наиболее лояльного клиента сервиса по результатам
опроса**

- Женщина
- Старше 35 лет
- Живет в Новокузнецке или Иваново
- Старый клиент
- Пользуется устройством ОС Android
- Трафик в сегментах от 10 до 40