

Анализ NPS

Юманова Жанна
zhvyumanova@pepe.com

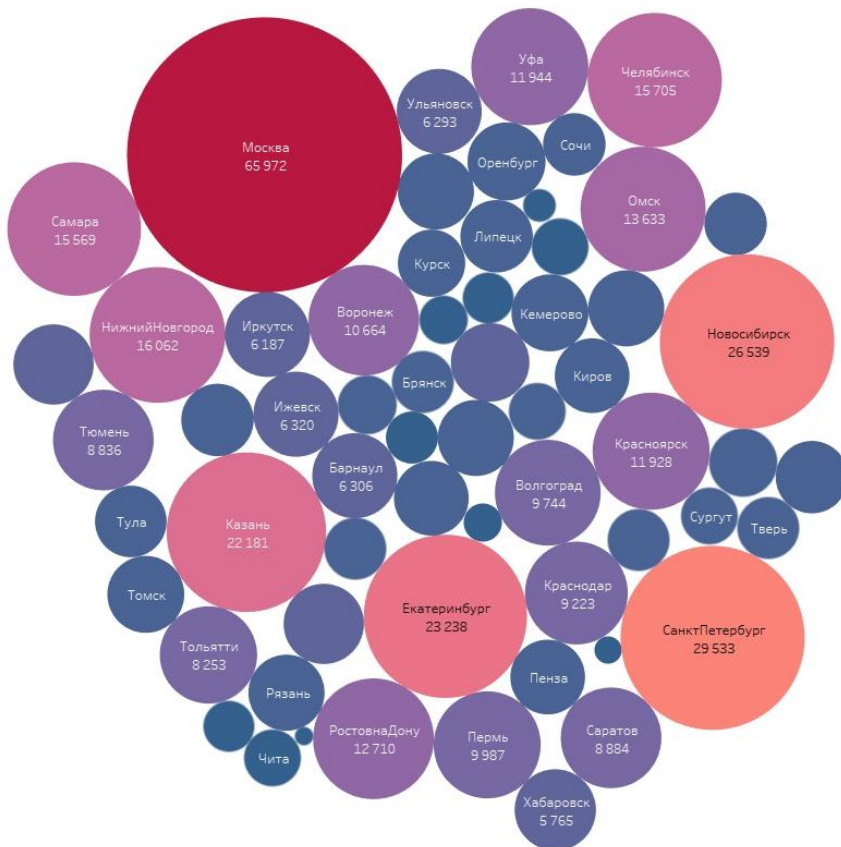
Цель:

- распределение участников опроса в зависимости от возрастных категорий, пола, долгосрочности использования сервиса, города.
- определение лояльности групп пользователей.
- Общий NPS среди всех опрошенных.
- Характеристика наиболее лояльных пользователей.

Распределение опрошенных по городам:

В дашборде приведен график распределения количества опрошенных в зависимости от города.

Лидируют наиболее крупные города, такие как Москва, Санкт-Петербург и Новосибирск. В них наибольшее количество населения, следовательно и большее количество прошедших опрос.



Распределение участников опроса и их удовлетворенности:

Влияние различных групп пользователей.

gender_seg..	age_segme..	1	2	3	4-6	7-12	13-24	25-36	36+
female	16-24		0.245	0.236	0.271	0.165	0.087	0.020	-0.066
	25-34	1.000	0.316	0.360	0.320	0.291	0.214	0.145	0.028
	35-44	0.333	0.451	0.432	0.449	0.391	0.332	0.278	0.175
	45-54	1.000	0.517	0.585	0.547	0.485	0.438	0.360	0.300
	55-64		0.645	0.555	0.585	0.583	0.519	0.476	0.418
	66+		0.540	0.532	0.537	0.641	0.565	0.560	0.536
	до 16		0.500	0.111	0.222	0.200	0.018	0.077	-0.106
male	16-24		0.182	0.211	0.206	0.187	0.059	-0.031	-0.104
	25-34	0.000	0.286	0.291	0.275	0.237	0.154	0.088	-0.042
	35-44	0.333	0.372	0.400	0.376	0.369	0.309	0.218	0.101
	45-54	1.000	0.537	0.494	0.418	0.449	0.376	0.312	0.223
	55-64	1.000	0.394	0.540	0.572	0.470	0.427	0.392	0.335
	66+		0.674	0.697	0.574	0.544	0.473	0.387	0.437
	до 16		0.000	0.357	0.059	0.000	0.041	-0.092	-0.287

Ниже всего уровень удовлетворенности у пользователей долгосрочно использующих сервис. Чаще всего низкие оценки ставят пользователи от 16 до 34 лет. Оценки не зависят от пола пользователя.

Наивысшие оценки ставят пользователи, пользующиеся сервисом 1 месяц.

С течением времени использования пользователи становятся все менее удовлетворены и ставят низкие оценки в опросах.

Дашборд:

Источники данных: данные опросов телекоммуникационной компании.
Ссылка на дашборд: https://public.tableau.com/app/profile/zhanna6775/viz/prefab_project_2/Dashboard1?publish=yes

Анализ NPS пользователей.
Дашборд с графиками лояльности к сервису различных групп пользователей.

Влияние различных групп пользователей.

gender_seg..	age_segme..	1	2	3	4-6	7-12	13-24	25-36	36+
female	16-24		0.245	0.236	0.271	0.165	0.087	0.020	-0.066
	25-34	1.000	0.316	0.360	0.320	0.291	0.214	0.145	0.028
	35-44	0.333	0.451	0.432	0.449	0.391	0.332	0.278	0.175
	45-54	1.000	0.517	0.585	0.547	0.485	0.438	0.360	0.300
	55-64		0.645	0.555	0.585	0.583	0.519	0.476	0.418
	66 +		0.540	0.532	0.537	0.641	0.565	0.560	0.536
male	до 16		0.500	0.111	0.222	0.200	0.018	0.077	-0.106
	16-24		0.182	0.211	0.206	0.187	0.059	-0.031	-0.104
	25-34	0.000	0.286	0.291	0.275	0.237	0.154	0.088	-0.042
	35-44	0.333	0.372	0.400	0.376	0.369	0.309	0.218	0.101
	45-54	1.000	0.537	0.494	0.418	0.449	0.376	0.312	0.223
	55-64	1.000	0.394	0.540	0.572	0.470	0.427	0.392	0.335
	66 +		0.674	0.697	0.574	0.544	0.473	0.387	0.437
	до 16		0.000	0.357	0.059	0.000	0.041	-0.092	-0.287

% of NPS	
% of promoters	52.58%
% of detractors	30.61%
NPS% along	21.97%

Город
(All)

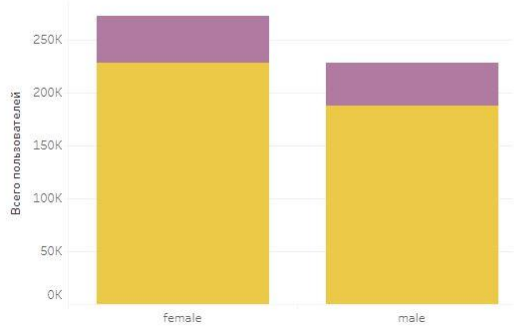
Пол
(Multiple values)

Возрастной сегмент
(Multiple values)

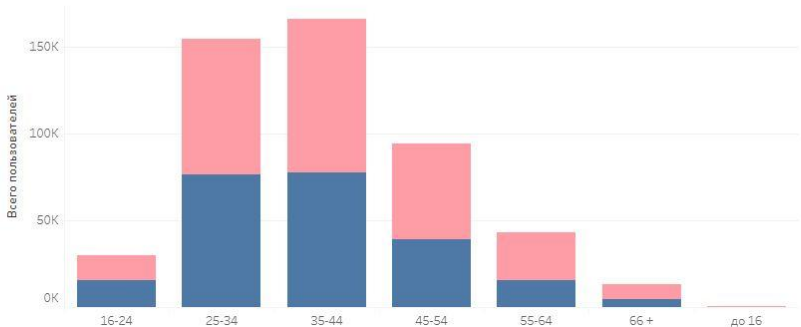
Новый/не новый
(All)

nps группы
☒ (All)
☒ detractors
☒ passives
☒ promoters

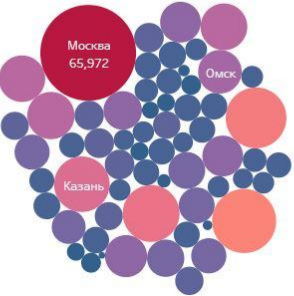
Новые/не новые пользователи



Количество пользователей и их пол.



Количество участников в разных городах.



Итоги:

- Распределение участников: преобладают женщины 35-44 лет, пользующиеся сервисом более года, из Москвы.
- Наиболее лояльны к сервису пользователи, которые пользуются сервисом 1 месяц в возрасте 25-64. Менее лояльны пользователи, пользующиеся сервисом больше 25 месяцев.
- Общий NPS среди опрошенных составил 21,97%

Пользователи из группы promoters :

- Мужчины и женщины 25-54 лет примерно в одинаковом количестве.
- Пользуются сервисом более года.
- Выше всего оценки ставят жители Архангельска и Иваново.

Пользователи из группы detractors:

- Мужчины и женщины 25-44 лет примерно в одинаковом количестве.
- Пользуются сервисом более года.
- Ниже всего оценки ставят жители Барнаул и Воронеж.

Вывод:

21,97% пользователей удовлетворены использованием сервиса и порекомендовали бы его друзьям. Женщины чаще ставят высокие оценки, однако как женщины, так и мужчины из возрастных категорий 25-54 относятся к категории “promoters”.

Больше всего стоит обратить внимание на удовлетворенность пользователей, пользующихся сервисом более 36 месяцев. Т.к. новые пользователи преимущественно ставят высокие оценки.

Уровень удовлетворенности также зависит от городов, в которых люди проходили опросы. Стоит обратить внимание на Барнаул и Воронеж, возможно качество сервиса в этих городах ниже, поэтому пользователи ставят низкие оценки.