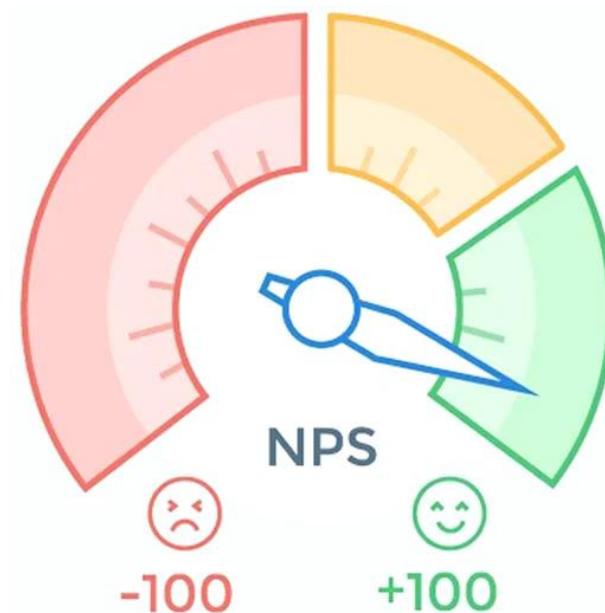


Анализ уровня потребительской лояльности клиентов Телекоммуникационной компании



Яндекс Практикум

Цель исследования - предоставление информации об уровне NPS (Net Promoter Score) среди клиентов из России.

Задача - разработка дашборда показывающего NPS клиентов с учетом пола, возраста, времени жизни клиента.

Источники данных - База данных telecomm_csi,
Предоставлена Яндекс практикум январь 2023г.

Ссылка на Дашборд

<https://public.tableau.com/app/profile/andrey.shitov/viz/TelecomNPSanalysis/sheet6?publish=yes>

Общий вывод

Был проведен опрос клиентов телеком оператора. Всего 500тыс. Респондентов в 62 городах РФ. Женщин среди респондентов было больше 270т. Против 230т. Большинство опрошенных было в возрасте 25-45 лет. «Старых» клиентов было больше чем вновь подключившихся - 83%.

Если брать общий срез, то настроенных лояльно к компании гораздо больше чем настроенных негативно. 53% против 31%. Общий NPS - 22.

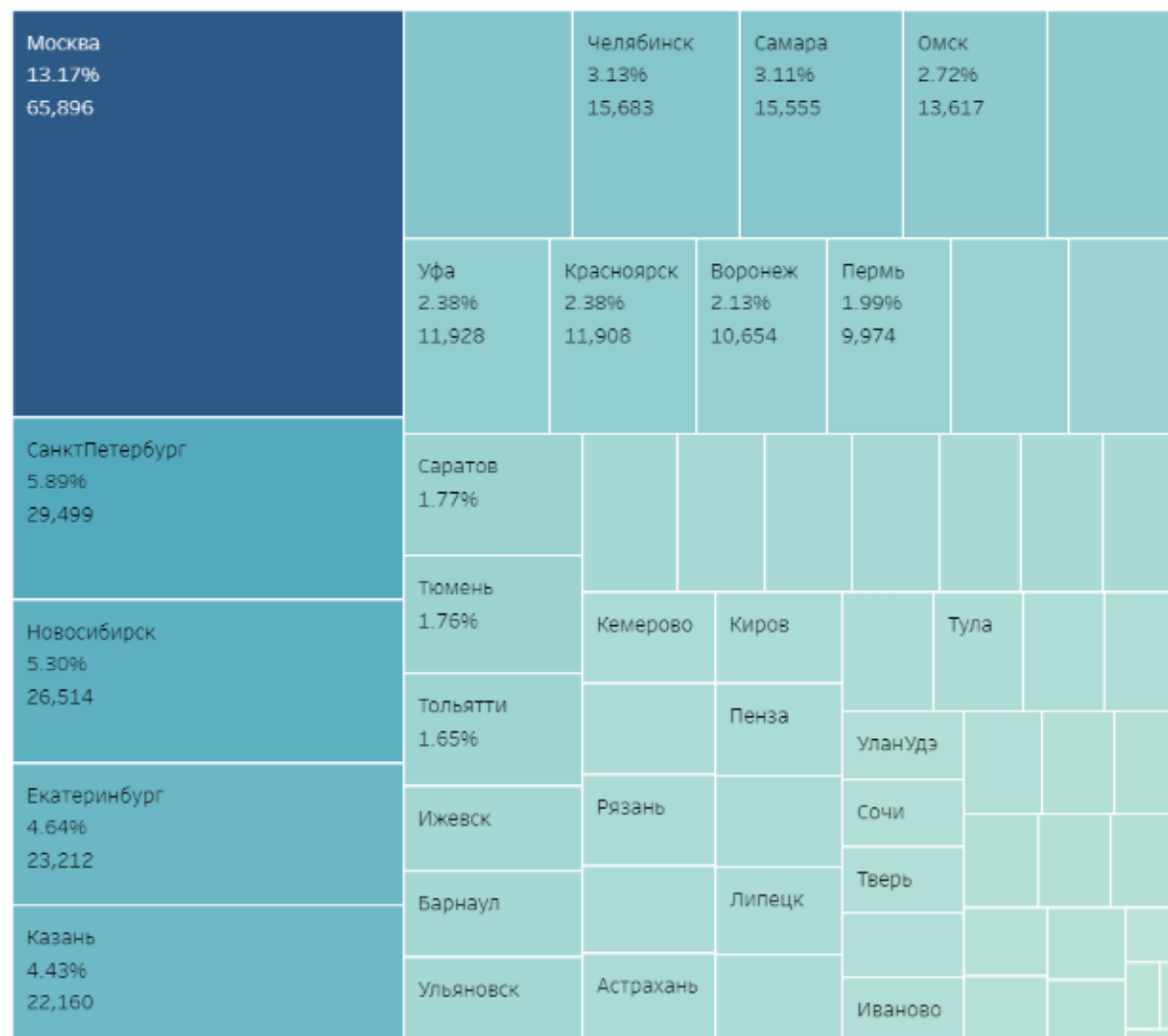
Уровень удовлетворенности растет с возрастом клиентов. От 5и в категории 16-24, до 51 в категории 66+

Среди «старых» клиентов, в целом преобладают сторонники. Общий NPS данной группы 15,8. С ростом объема потребляемого трафика NPS падает во всех возрастных категориях и в обеих категориях клиентов (новых и старых)

С ростом времени сотрудничества NPS так же падает, особенно у молодых клиентов.

Зависимости NPS от городов опроса выявлено не было.

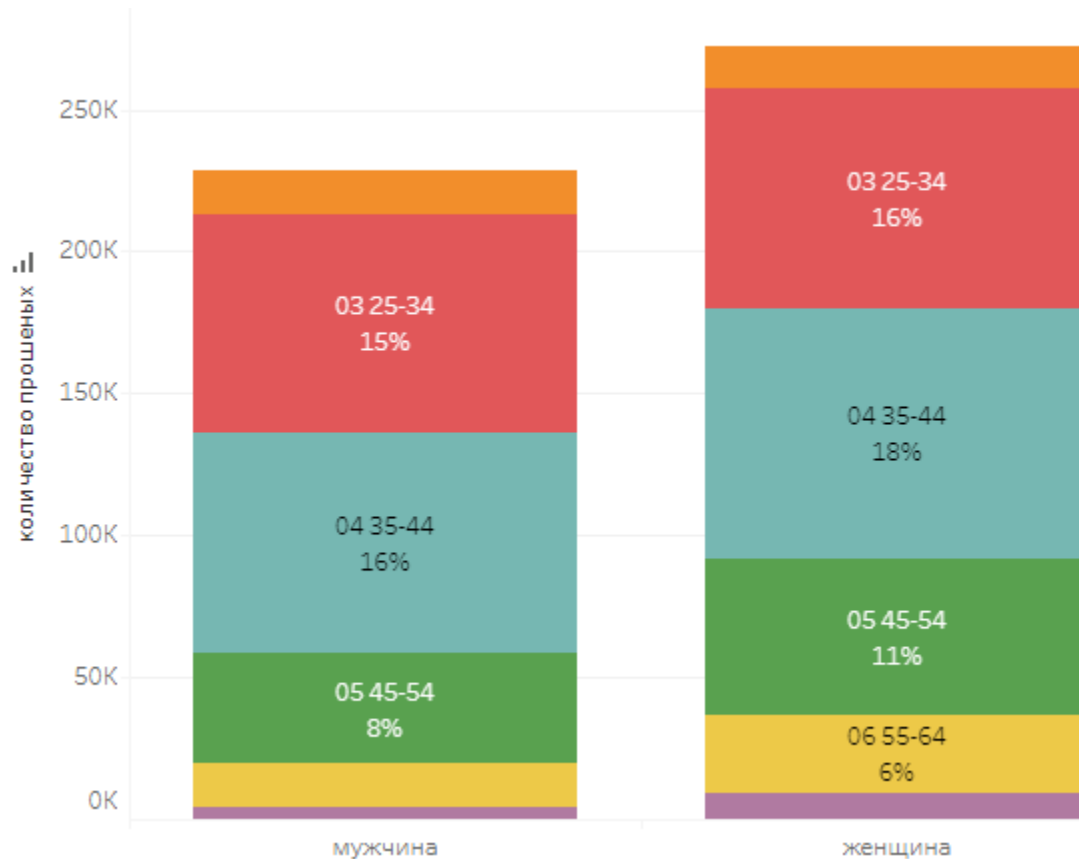
Анализ респондентов. Города проведения опроса



Всего опрошено более 500 тысяч респондентов. Опрос проводился в 62 городах РФ. В большинстве это областные центры, а так же города федерального значения.

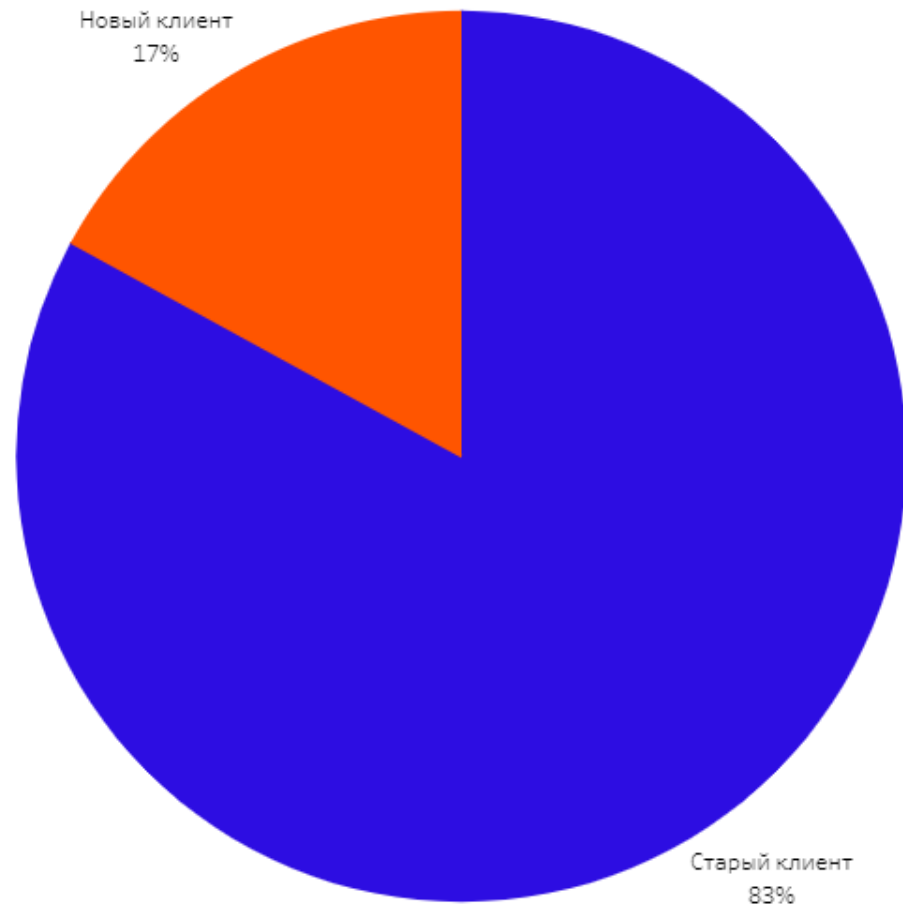
Большинство респондентов было в городах миллионниках Москва >13%, Санкт-Петербург, Новосибирск, Екатеринбург, Казань - по 5%

Анализ респондентов. Распределение по полу и возрасту



Женщин среди опрошенных больше чем мужчин. 270т. Против 230т.
Среди них преобладают респонденты в возрастной группе 35-44 года (16-18%) и 25-34 года (15-16%). Остальных возрастных групп присутствует заметно меньше.

Анализ респондентов. Распределение по времени жизни клиента



Среди респондентов преобладают «Старые клиенты» 83%. Новых клиентов - 17%

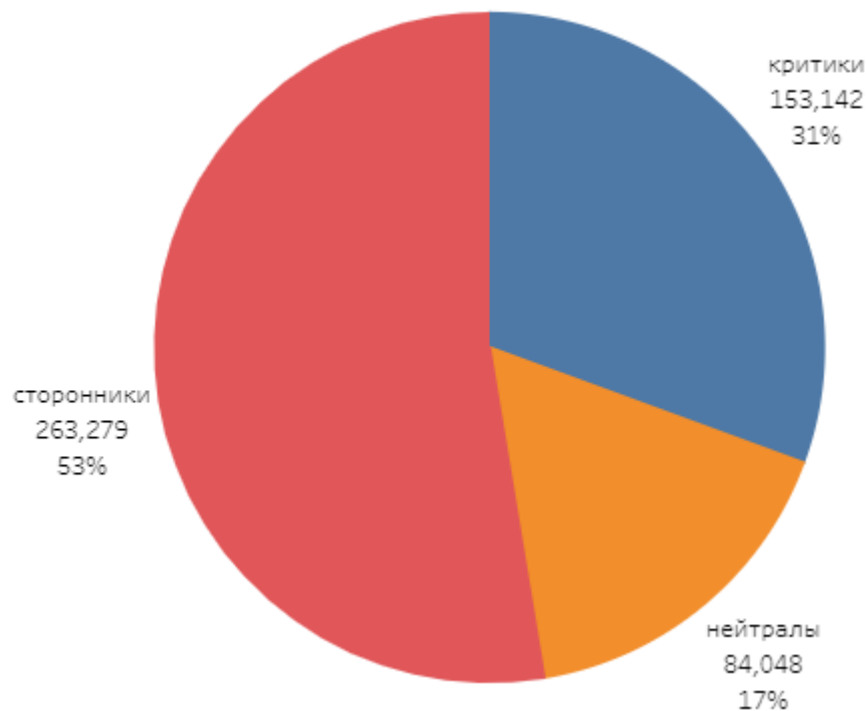
Анализ NPS. Общее распределение ответов.

Общий NPS

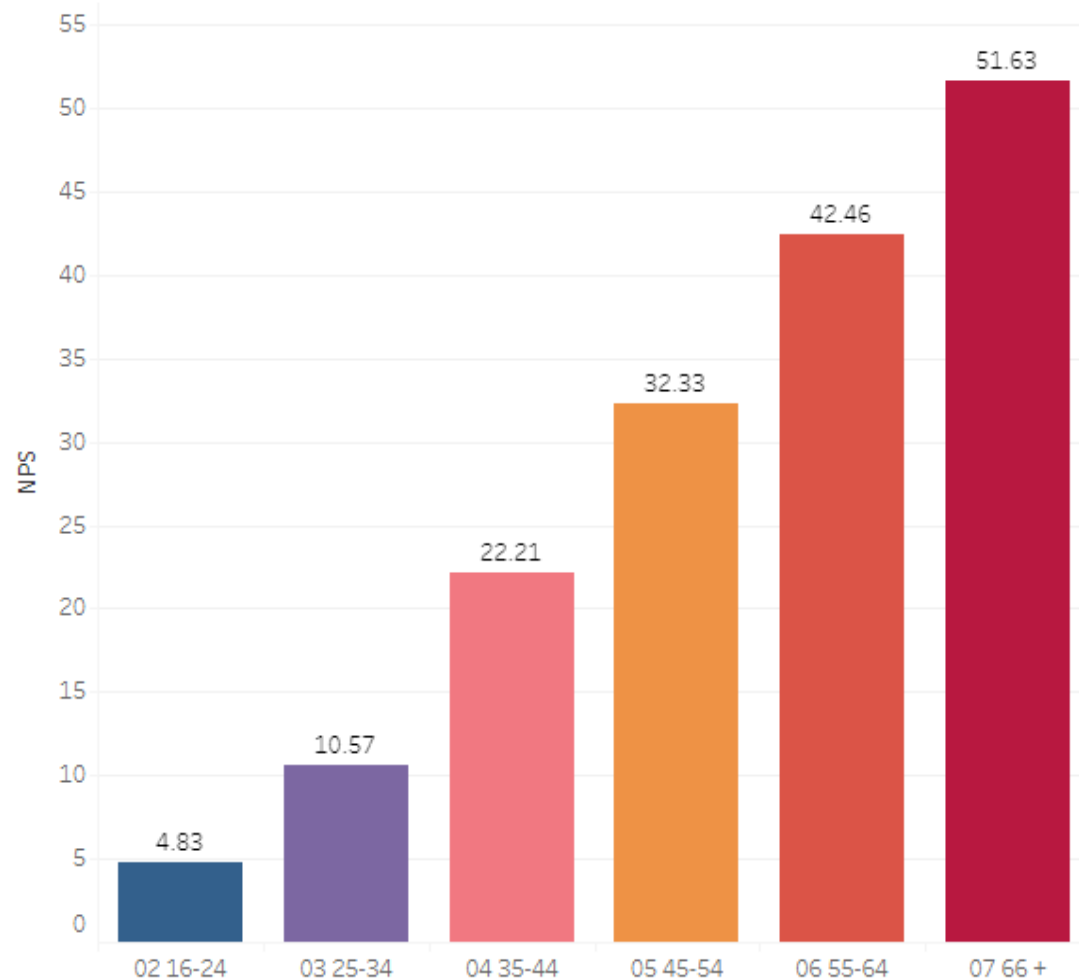
22.01

Как можно увидеть из графика, клиентов, настроенных лояльно к компании гораздо больше чем настроенных негативно. 53% против 31%.

Общий NPS - 22

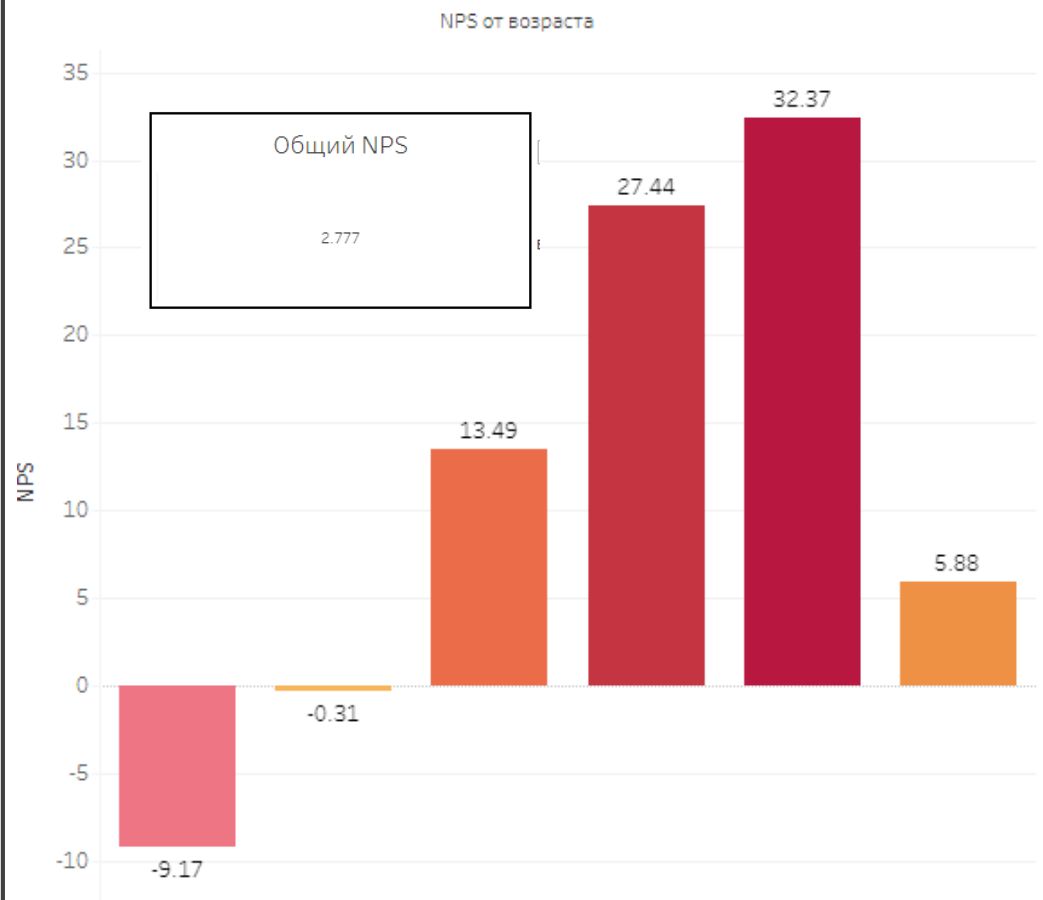


Анализ NPS. В зависимости от возраста.



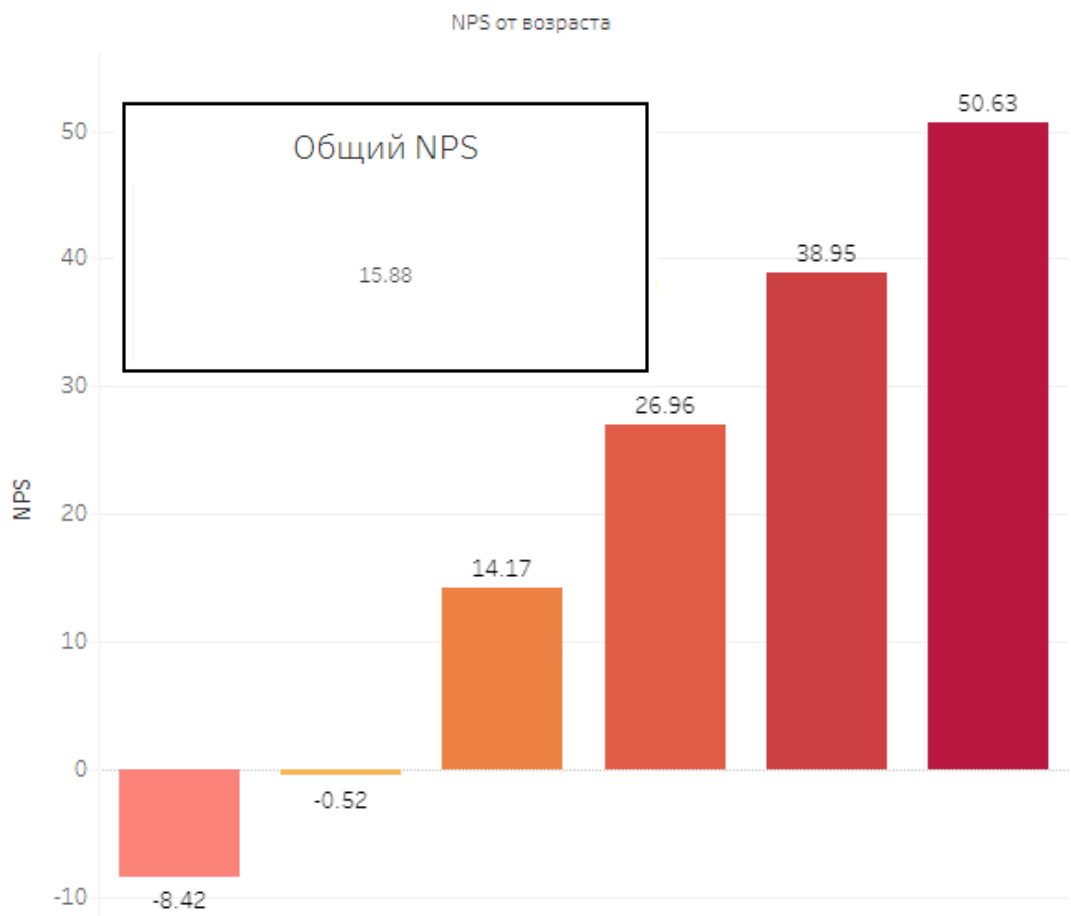
Уровень удовлетворенности растет с возрастом клиентов. От 5и в категории 16-24, до 51 в категории 66+. Возрастные категории 01-16 и N/A в расчет не берем, Так как данные выглядят как вбросы.

Анализ NPS. В зависимости от возраста (потребление трафика 100+)



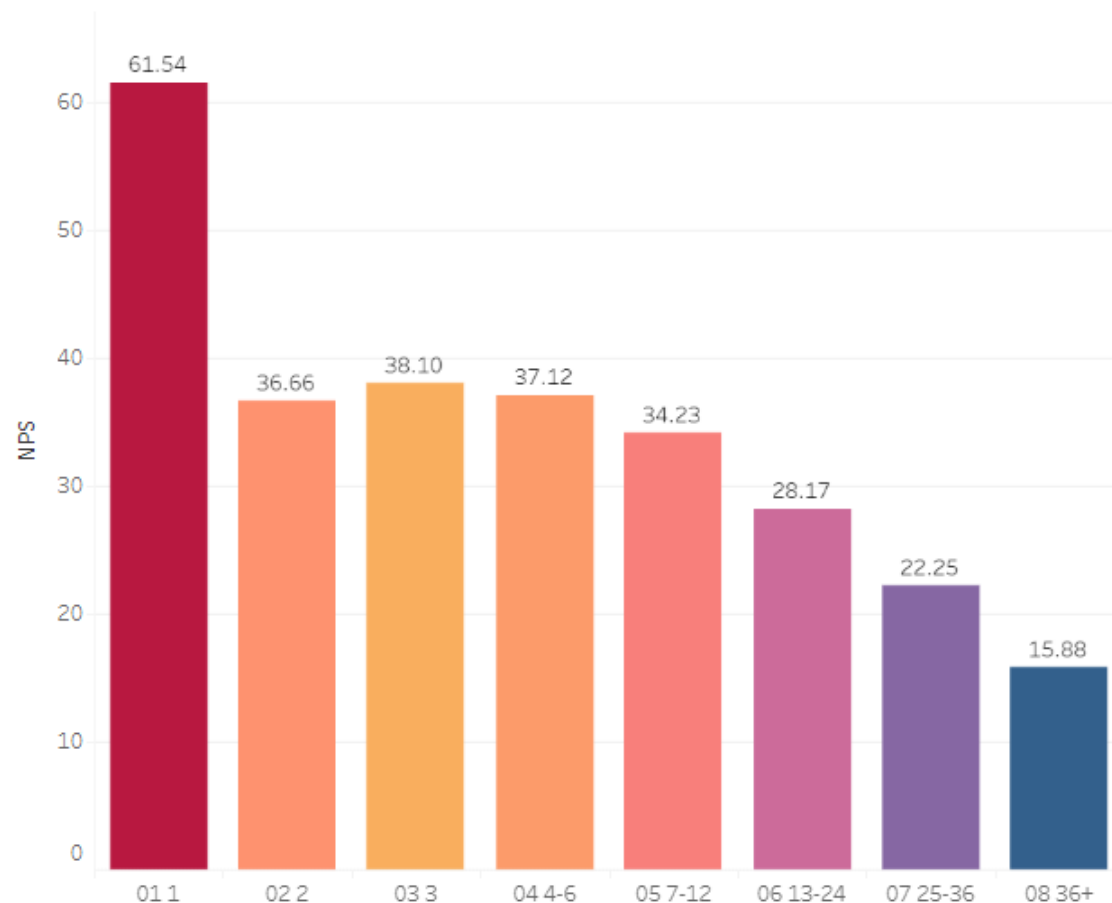
Картина меняется с ростом объема потребляемого трафика. В категории потребляемого трафика 100+. В целом NPS падает во всех возрастных категориях. Общий NPS: 2,7. А в категориях 16-24 и 25-34 критиков становится больше. NPS -9,1 и -0,3 соответственно.

Анализ NPS. В зависимости от возраста (время жизни 36+)



Среди старых клиентов, в целом преобладают сторонники. Общий NPS данной группы 15,8. Но в категориях 16-24 и 25-34 критиков становится больше. NPS -8,4 и -0,5 соответственно.

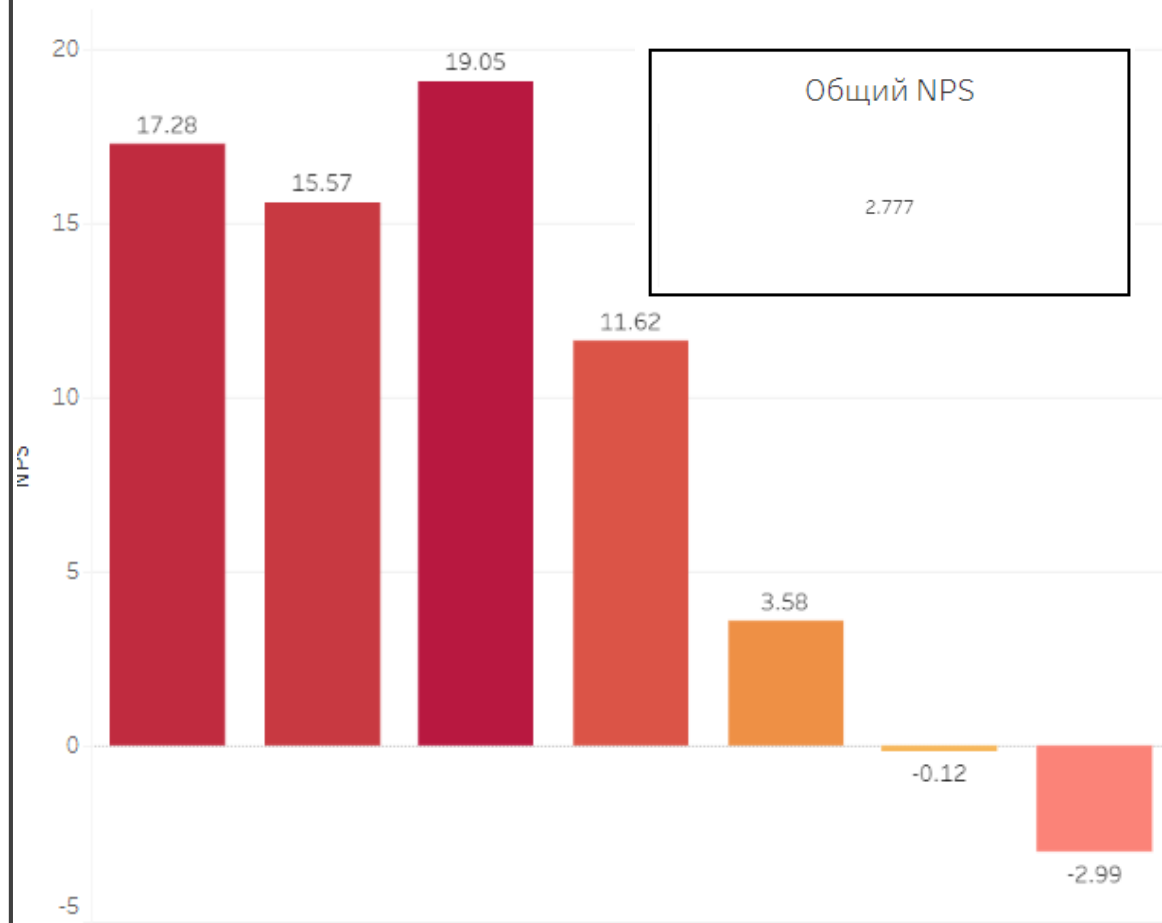
Анализ NPS. В зависимости от времени сотрудничества



Согласно графика, лояльность клиентов к компании падает в зависимости от длительности сотрудничества. От 61,5 в первом месяце, до 15,8 в категории 36+ месяцев. Но в целом сторонников гораздо больше.

Общий NPS - 22

Анализ NPS. В зависимости от времени сотрудничества (потребление трафика 100+)



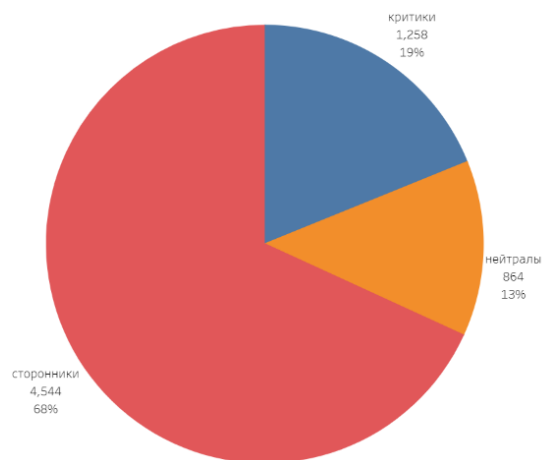
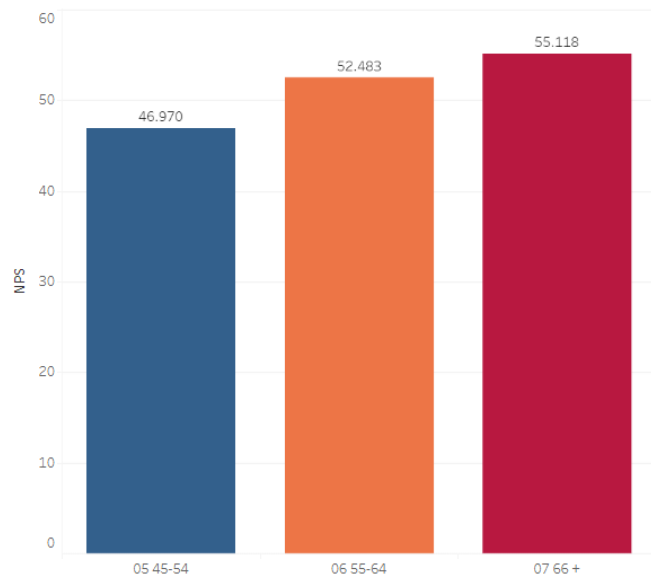
Среди клиентов с большим потреблением трафика(100+), общий NPS падает до 2,7. А в категориях 25-36 и 36+ критиков становится больше. NPS -0,12 и -2,99 соответственно.

Анализ NPS. В зависимости от города.

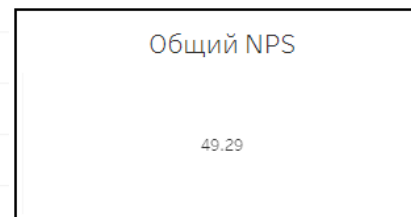
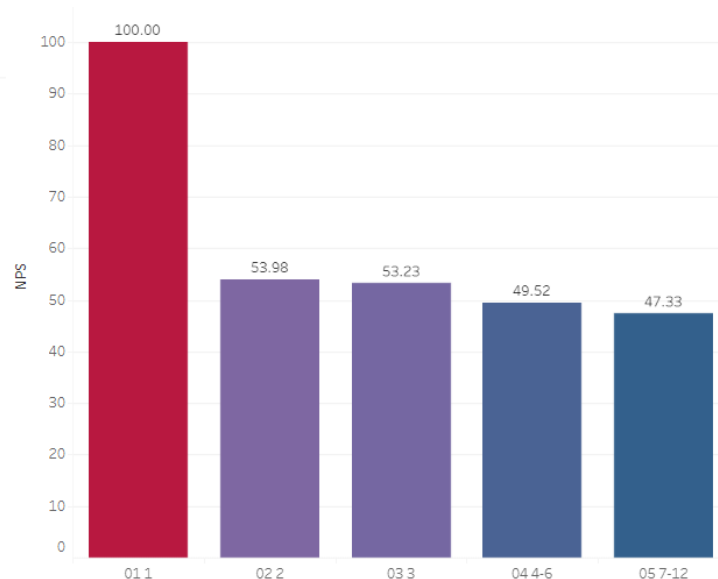
Иваново 46.91	Волжский 40.66	Магнитогорск 38.90	Архангельск 36.04	НижнийТагил 31.07	Москва 29.95	Ижевск 26.93	Брянск 24.55
Череповец 44.75	Новокузнецк 40.42	Краснодар 37.85	Сургут 34.73	Ставрополь 30.53	Астрахань 29.51	НабережныеЧелны 26.25	Красноярск 24.11
Саранск 43.78	Курск 39.89	Тула 36.73	Ульяновск 33.04	Гор. Сургут NPS: 34.73	Махачкала 28.95	Саратов 25.65	Киров 23.40
					Калининград 28.58	Смоленск 25.27	Казань 23.36
РостовнаДону 23.30	Самара 22.53	УланУдэ 21.56		Сочи 15.73			
Калуга 23.29	СанктПетербург 22.20	Новосибирск 20.49	Якутск 17.67	Владимир 13.48	Чита 12.50		
Пермь 23.07	Волгоград 22.17	Иркутск 19.56	Липецк 17.24		Пенза 12.19		Тверь 7.96
Омск 22.90	Владивосток 21.63	Белгород 18.38	Балашиха 17.23	Томск 13.27	Уфа 12.19	Рязань	
					Кемерово		

От географии сильной зависимости результатов нет. Самый большой NPS=46 в Иваново. В 34 городах NPS выше среднего (22).

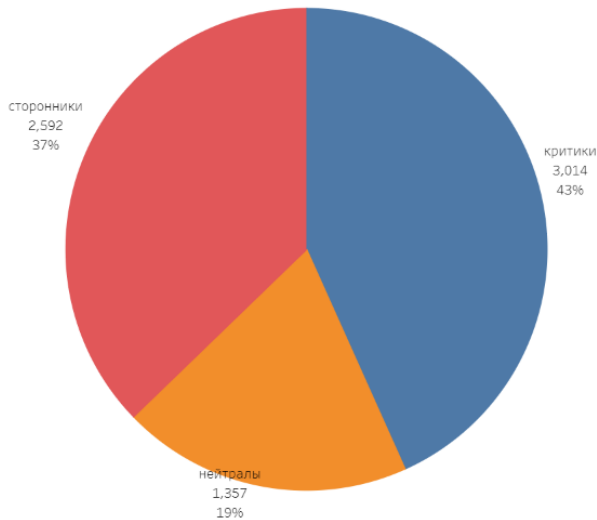
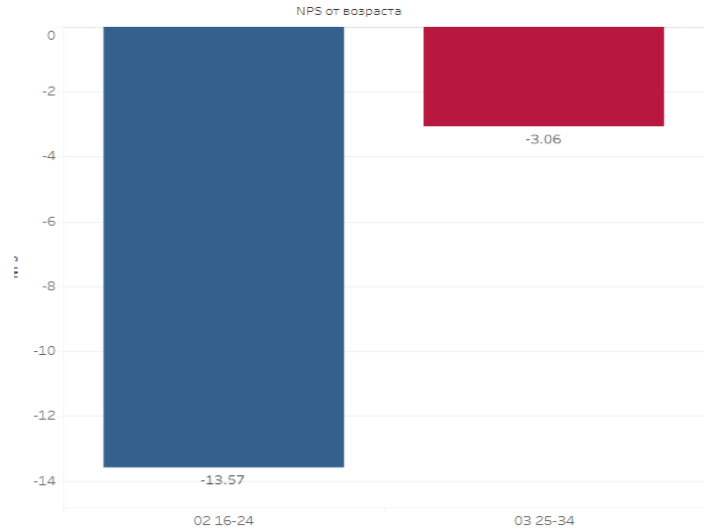
Выводы. Наиболее лояльные группы.



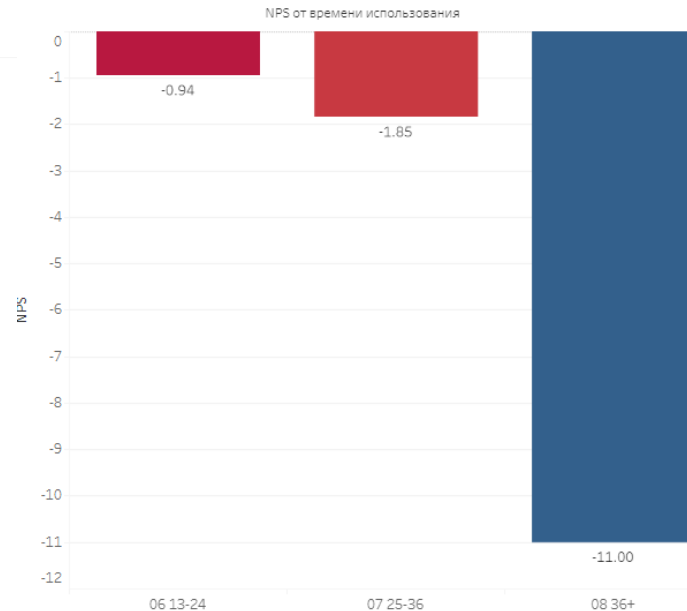
Наиболее лояльные клиенты: Это возрастные клиенты 45+ которые подключились недавно <12мес. И не генерят много трафика(<5Гб). NPS такой группы >49. Сторонников в данной группе респондентов в 3 раза больше чем критиков. В данную группу попали 6686 человек. 1% от всех опрошенных.



Выводы. Наиболее критично настроенная группа.



Наиболее «критичные» клиенты: Это молодые клиенты до 34 лет которые подключились давно >12мес. И генерят много трафика(от 100Гб). NPS такой группы -6. В данную группу попали 6963 человек. 1% от всех опрошенных.



Общий NPS

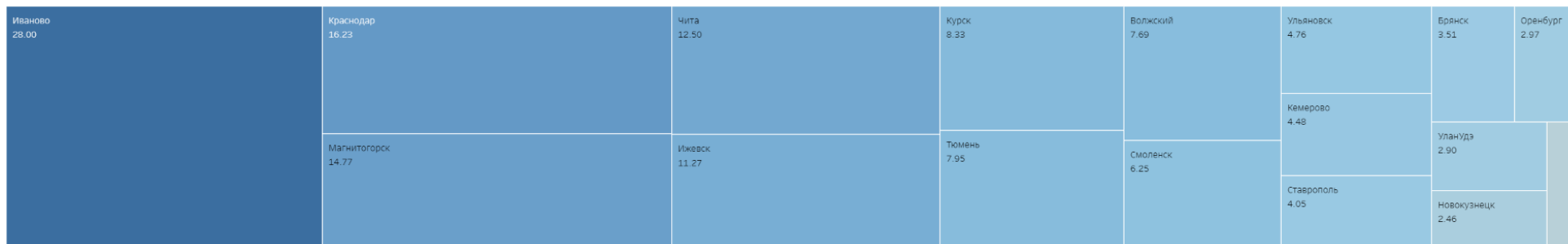
-6.061

Выводы. Рекомендации.

В целом NPS данного оператора достаточно не плохой >22. Но наблюдается тренд на снижение с длительностью жизни клиентов и генерацией большого трафика.

Так же необходимо более глубоко проработать с отдельной группой наиболее критично настроенных пользователей. Рекомендуется провести более глубокое исследование данной группы.

Ниже представлена география «критиков». Следует посмотреть на качество сети в данных городах. Возможно проблема кроется в технической составляющей.



Спасибо за внимание!!!