

Анализ NPS для телекоммуникационной компании



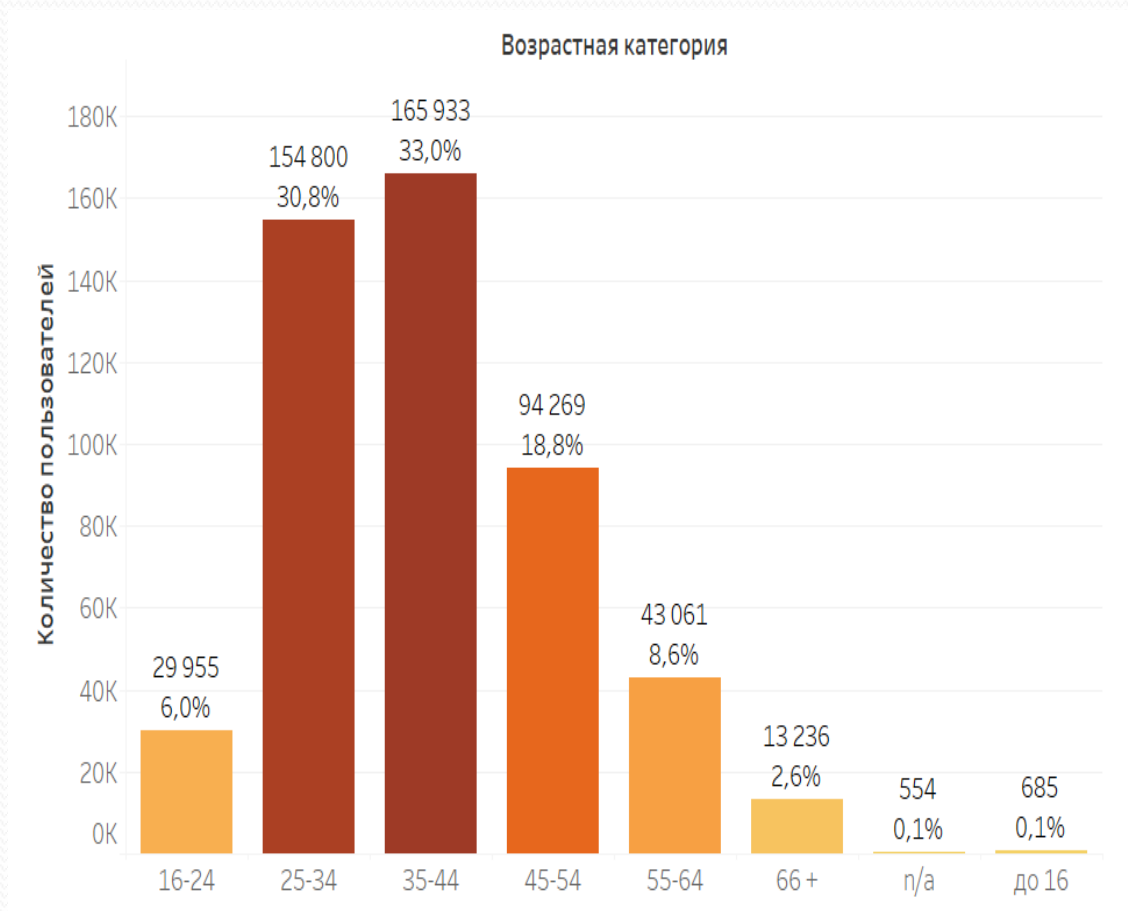
ЦЕЛЬ АНАЛИЗА

Определить текущий уровень потребительской лояльности, или NPS (от англ. Net Promoter Score), для телекоммуникационной компании среди клиентов из России.

Так же ответить на следующие вопросы:

- Как распределены участники опроса по полу и возрасту? 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 (англ. promoters)?

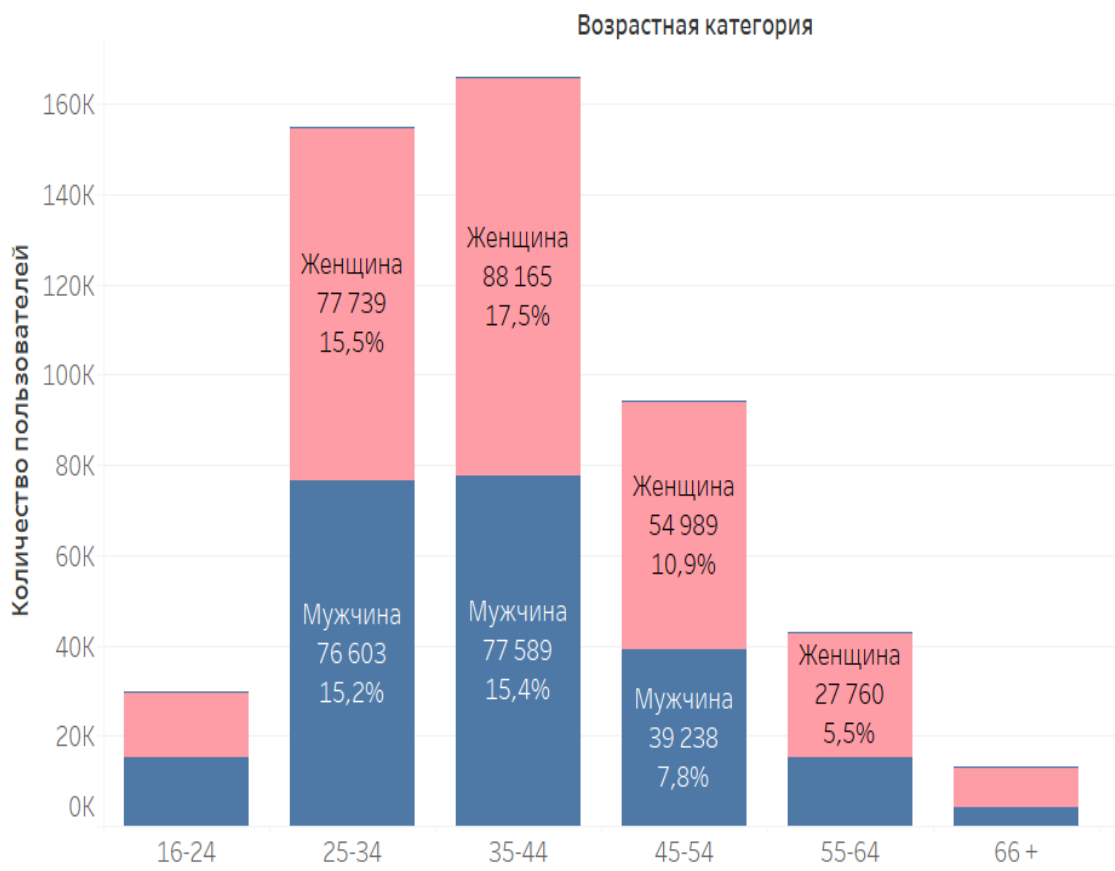
КАК РАСПРЕДЕЛЕННЫ УЧАСТНИКИ ОПРОСА ПО ВОЗРАСТУ?



- Количество пользователей принявших участие в опросе - 502 493.
- Большая часть опрошенных в возрасте от 25 до 44 лет, что составляет 63,8% от общего числа.

КАК РАСПРЕДЕЛЕНЫ УЧАСТНИКИ ОПРОСА ПО ПОЛУ И ВОЗРАСТУ?

Распределение участников опроса по возрасту и полу



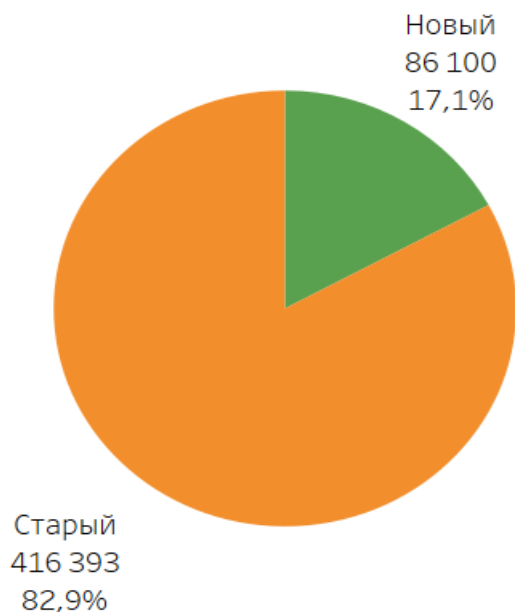
Среди опрошенных
клиентов:

- Мужчин - 228 366 (45,4%);
- Женщин - 272 103 (54,1%).

Исходя из этого,
пользователей женщин
больше чем мужчин на 8,7%

КАКИХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БОЛЬШЕ: НОВЫХ ИЛИ СТАРЫХ?

Соотношение пользователей

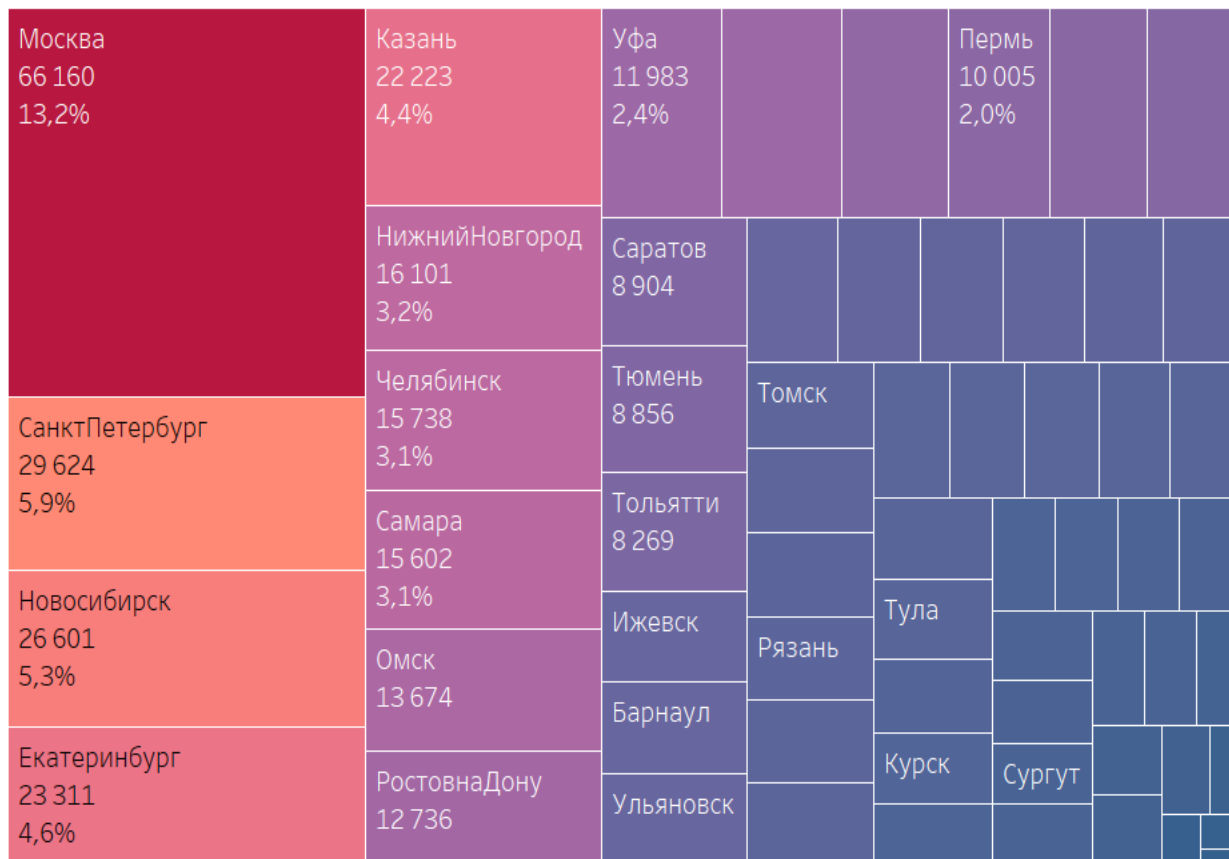


Среди опрошенных:

- Старых пользователей - 416 393 (82,9%);
- Новых пользователей - 86 100 (17,1%)

ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ИЗ КАКИХ ГОРОДОВ АКТИВНЕЕ УЧАСТВОВАЛИ В ОПРОСЕ?

Географическое распределение



Активнее всего принимали участие пользователи из Москвы (13,2%).

Далее идет Санкт – Петербург (5,9%).

За ними Новосибирск (5,3%)

и Екатеринбург (4,6%)

КАКИЕ ГРУППЫ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ НАИБОЛЕЕ ЛОЯЛЬНЫ К СЕРВИСУ? КАКИЕ МЕНЕЕ?

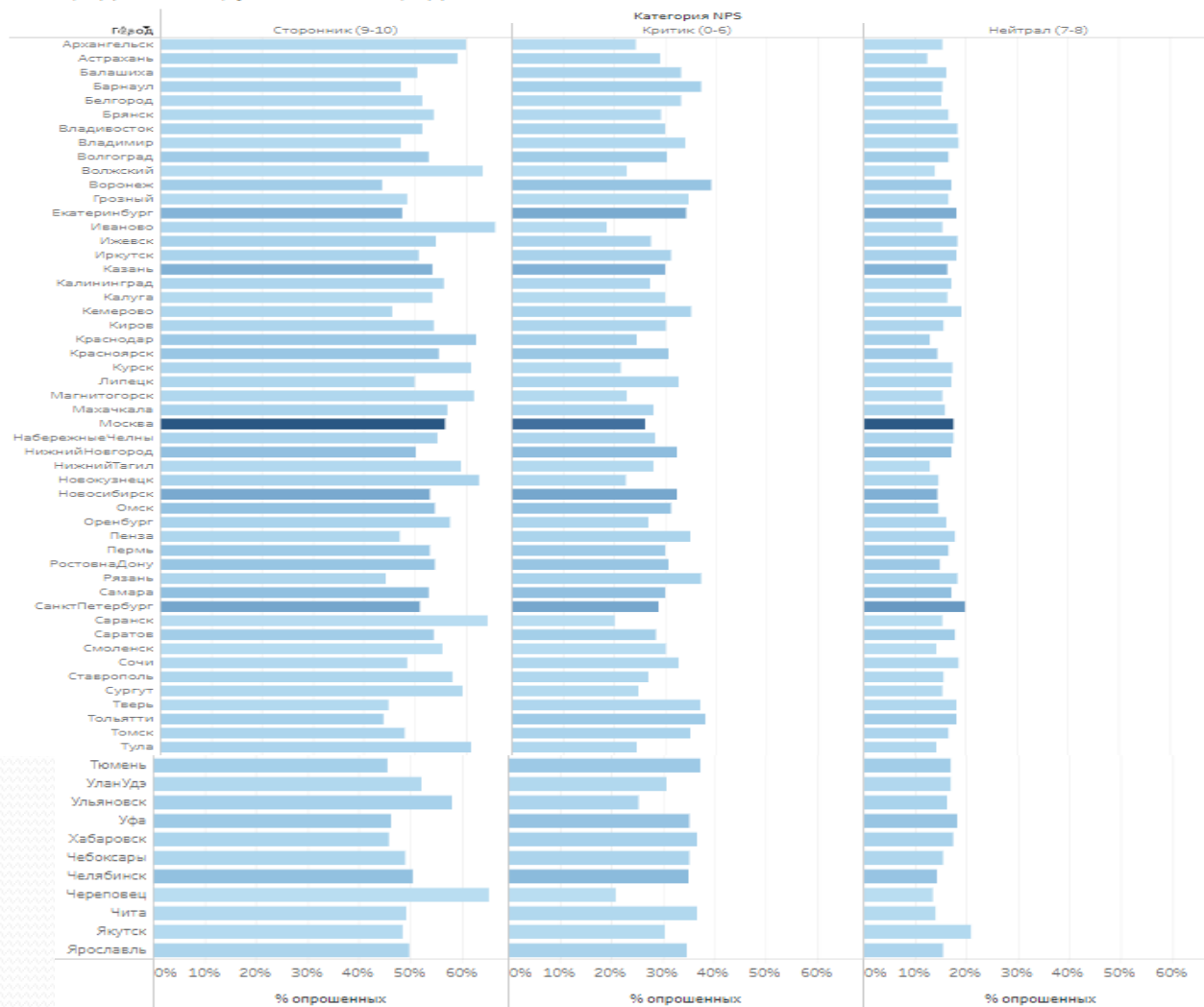
Лояльность пользователей

Пол	Возрастная категория	Старый/Новый	
		Новый	Старый
Женщина	16-24	21,6%	0,2%
	25-34	31,0%	8,5%
	35-44	42,0%	21,4%
	45-54	51,5%	32,7%
	55-64	58,8%	43,9%
	66 +	59,8%	54,4%
	до 16	22,2%	-3,1%
Мужчина	16-24	19,3%	-2,8%
	25-34	26,2%	2,8%
	35-44	37,4%	15,8%
	45-54	45,6%	26,2%
	55-64	49,6%	35,8%
	66 +	57,7%	43,5%
	до 16	5,8%	-15,0%

- Женщины 66 лет и старше - наиболее лояльные пользователи.
- Менее лояльны мужчины до 16

Распределение групп NPS по городам

Распределение групп NPS по городам



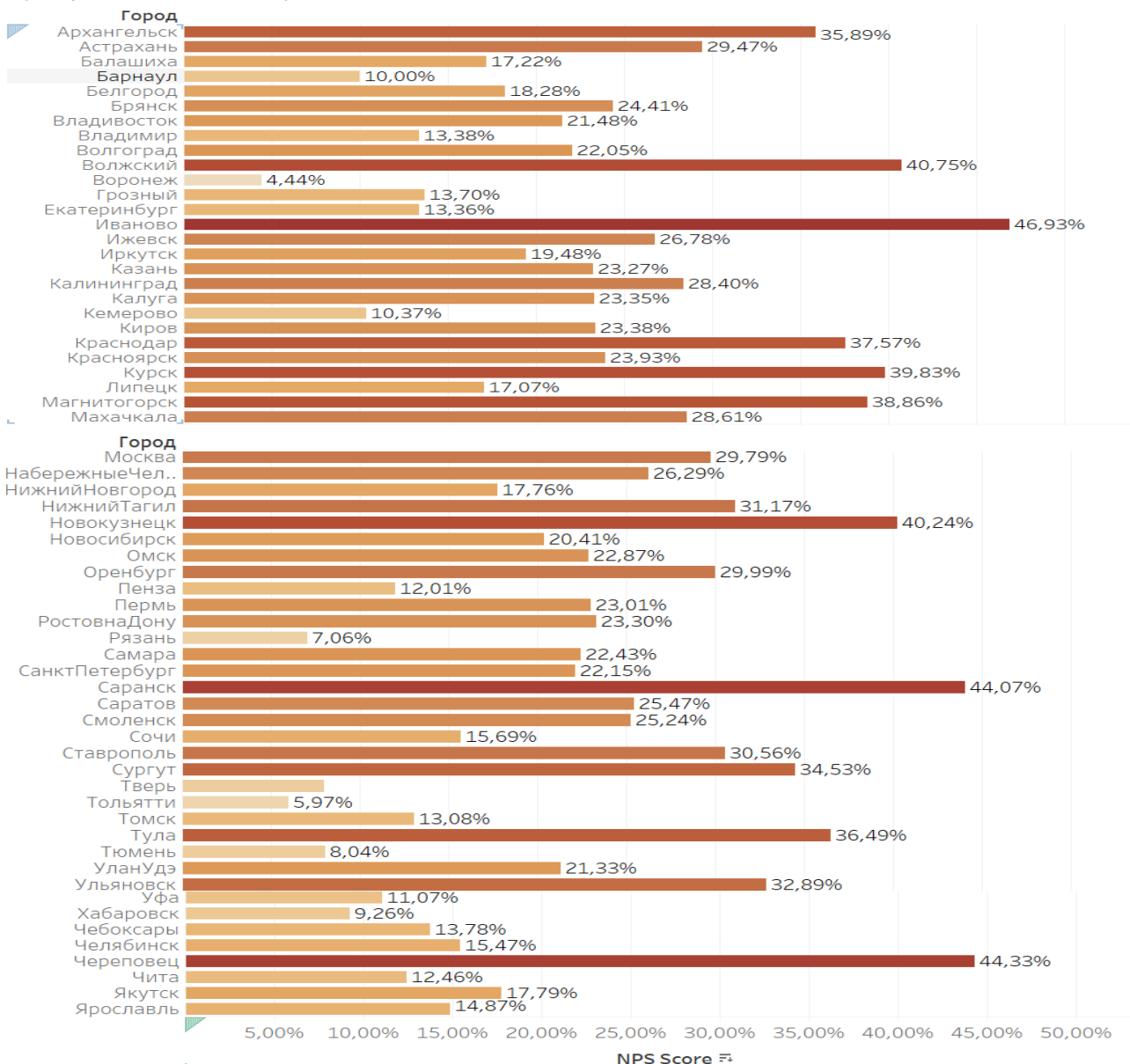
Самый низкий NPS среди сторонников в Твери(45%), Рязани(44%), Воронеже(44%) и Тольятти(44%).

Среди критиков в Иваново(19%), Саранске(20%), Череповце(21%), Курске(21%), Новокузнецке(22%), Волжском (23%) и Архангельске(24%).

Некоторая связь между количеством участников в городах и NPS прослеживается. Например, среди сторонников количество участников в этих городах не превышало 2,1%. Среди критиков - 1%.

График NPS по городам

График NPS по городам



Больше всего NPS в
Иваново 46,93%

Череповце 44,33%

Саранске 44,7%

Меньше всего в таких
городах как

Воронеж 4,44%

Тольятти 5,97%

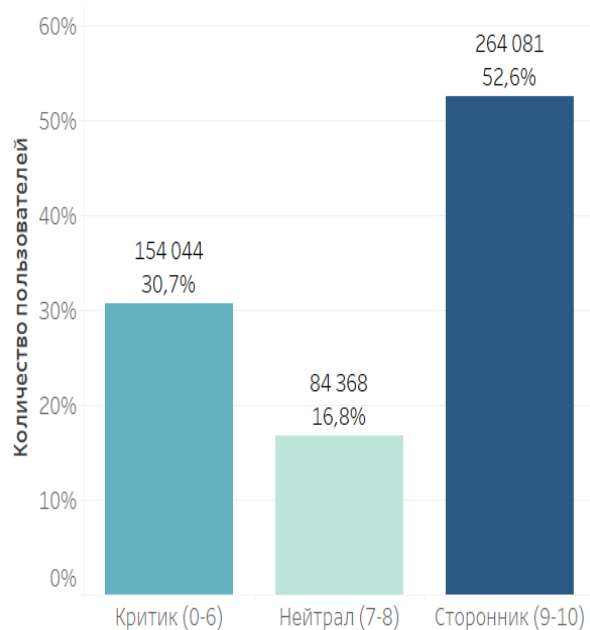
Рязань 7,06%

КАКОЙ ОБЩИЙ NPS СРЕДИ ВСЕХ ОПРОШЕННЫХ?

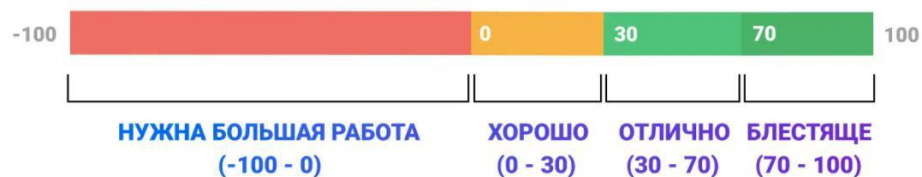
Итоговый NPS

NPS 21,90%

Распределение оценок пользователей



Какой NPS считается хорошим?



Текущий показатель NPS -хороший.

Пользователи больше довольны работой компании.

КАК МОЖНО ОПИСАТЬ КЛИЕНТОВ, КОТОРЫЕ ОТНОСЯТСЯ К ГРУППЕ СТОРОННИКОВ? КРИТИКОВ?

Лояльны в основном женщины в возрасте от 66 лет и выше, которые не так давно пользуются услугами оператора.

К группе критиков относятся мужчины в возрасте до 16 лет и давно пользуются услугами оператора.



Спасибо за внимание!

Автор:
Ивашов Роман