



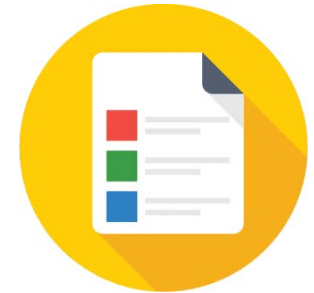
Расчёт текущей лояльности пользователей

1DA+ Борисов Сергей analyst@telecomm.ru

[Ссылка на Dashboard](#)

Оглавление

- ▶ Оглавление
- ▶ Цели исследования
- ▶ Выводы
- ▶ Общий вид
- ▶ Распределение NPS по всем пользователям
- ▶ NPS по Новым и Старым пользователям
- ▶ Пользователи по возрастным категориям
- ▶ NPS по возрастным категориям
- ▶ NPS по полу
- ▶ NPS по городам
- ▶ Распределение пользователей по платформам
- ▶ Распределение NPS по платформам
- ▶ Источники данных



Цели исследования

- ▶ Ответить на вопросы:
- ▶ Как распределены участники опроса по возрасту, 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)?



Выводы

- ▶ Общий NPS, среди опрошенных составляет порядка **22%**. Количество сторонников составляет **53%** от общего количества пользователей, при этом критиков набирается **31%**.
- ▶ Новые пользователи составляют примерно **16%** от общего числа опрошенных. NPS среди новых пользователей составляет почти **36%**, тогда как среди старых – **19%**.
- ▶ В возрастном разрезе большинство среди опрошенных оставляют люди в группе **35-44** года, затем идёт почти равная им группа **25-34**, на третьем месте возрастная группа **45-54**.
- ▶ Самый большой процент сторонников наблюдается среди возрастной группы **66+** – **52%**. Самый низкий – среди молодёжи **16-24** года - **5%**. Наблюдается прямая зависимость между возрастом группы и уровнем лояльности пользователей.
- ▶ Женщины заметно лояльнее относятся к сервису, чем мужчины. Кроме этого, женщин среди респондентов несколько больше, чем мужчин. Процент сторонниц **54%**, против **49%** сторонников. Процент критиков соответственно – **29%** против **32%**.
- ▶ Первое место по количеству опрошенных занимает Москва. Второе и третье места занимают Санкт-Петербург и Новосибирск.



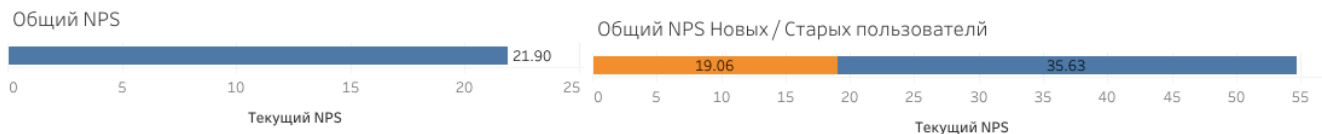
Выводы

- ▶ В целом типичного сторонника можно описать как **женщину 25-44 лет**, проживающую в **Москве** и владеющую устройством на **Android**.
- ▶ Кроме того необходимо заметить, что высокую лояльность проявляют люди пенсионного возраста и новые пользователи.
- ▶ Очень низкую лояльность возрастной группы **16-24** можно объяснить высокими тарифами, недоступными школьникам и студентам, однако которые в целом устраивают людей нашедших работу. Кроме того, лояльность новых пользователей можно объяснить специальными акциями, действующими в течение первого времени подключения.
- ▶ Возможно имеет смысл предложить студентам особые тарифы, чтобы увеличить их лояльность. Также чем-то вечно недовольны пользователи **iOS**. Требуется дополнительное исследование сервиса, чтобы понять в чём проблема.



Общий вид

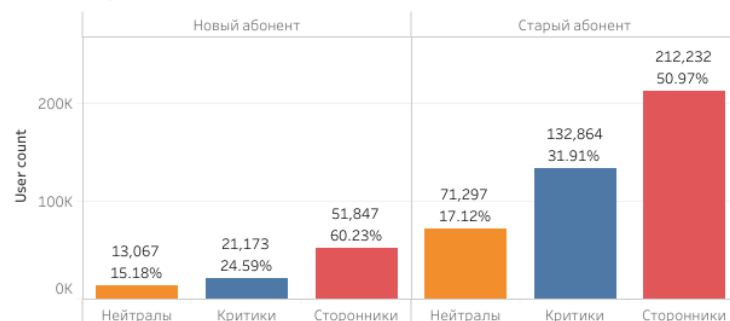
Текущие показатели лояльности пользователей..



Общее распределение NPS

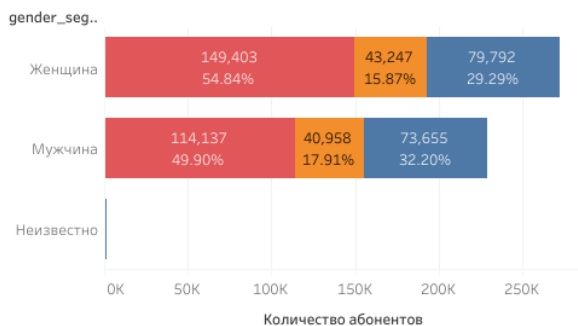


NPS Новых / Старых пользователей детально

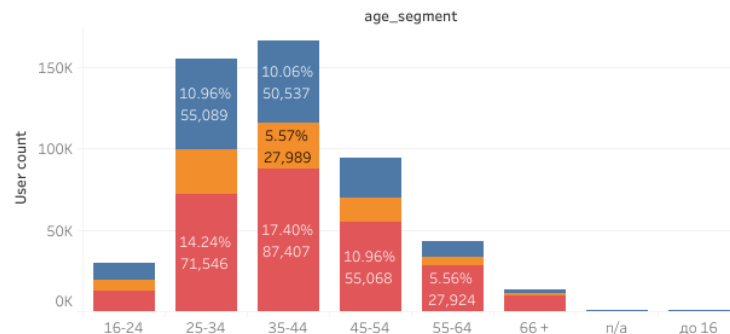


Общая компоновка дашборда

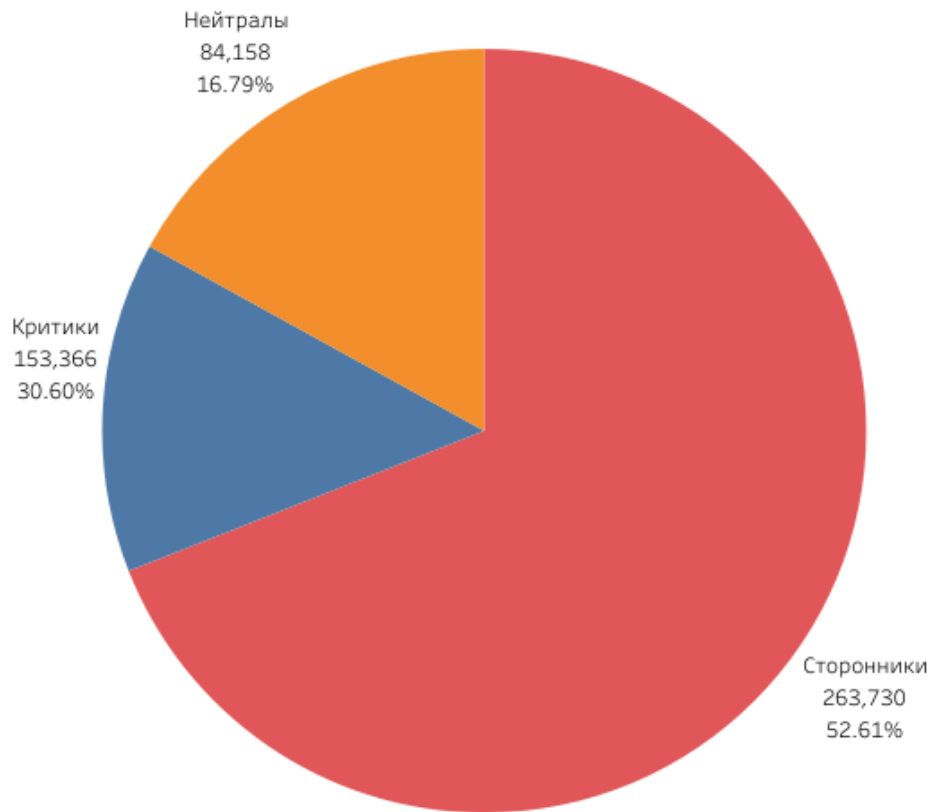
NPS Мужчины / Женщины



NPS по возрастным группам



Распределение NPS по всем пользователям



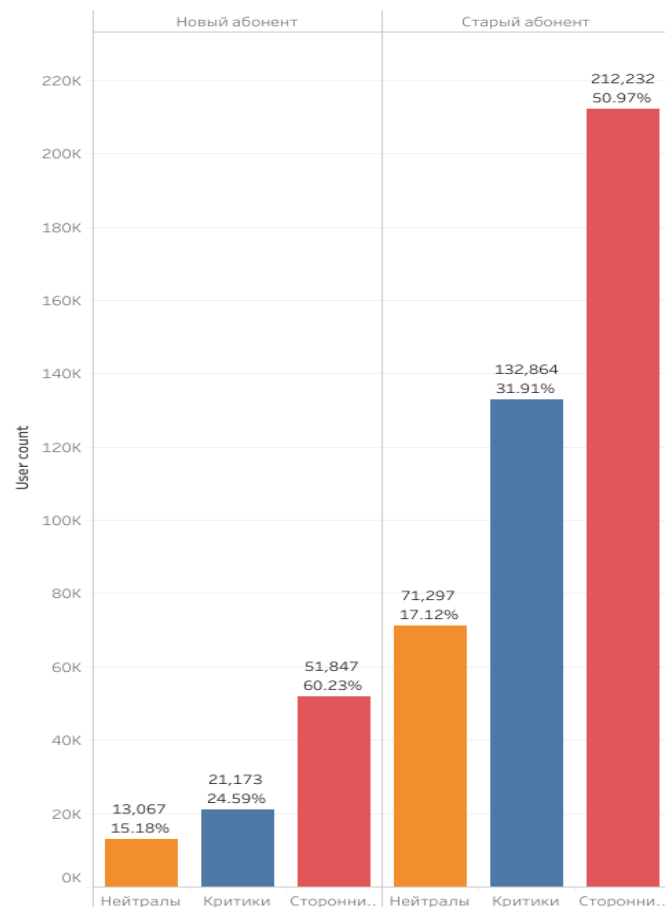
Количество сторонников составляет **53%** от общего количества пользователей, при этом критиков набирается **31%**. Людей нейтрально относящихся к сервисам около **17%**.

Общий NPS составляет **22%**.

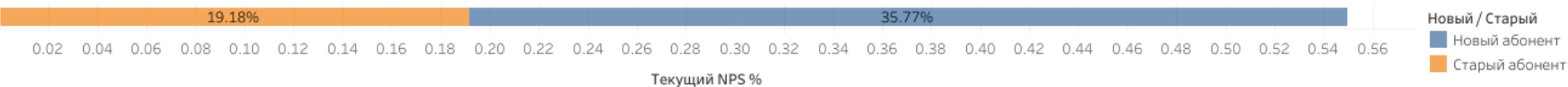
Общий NPS



NPS по Новым и Старым пользователям



Общий NPS Новых / Старых пользователей



Новые пользователи составляют примерно **16%** от общего числа опрошенных.

Сторонников среди старых пользователей около **51%**, среди новых – **60%**.

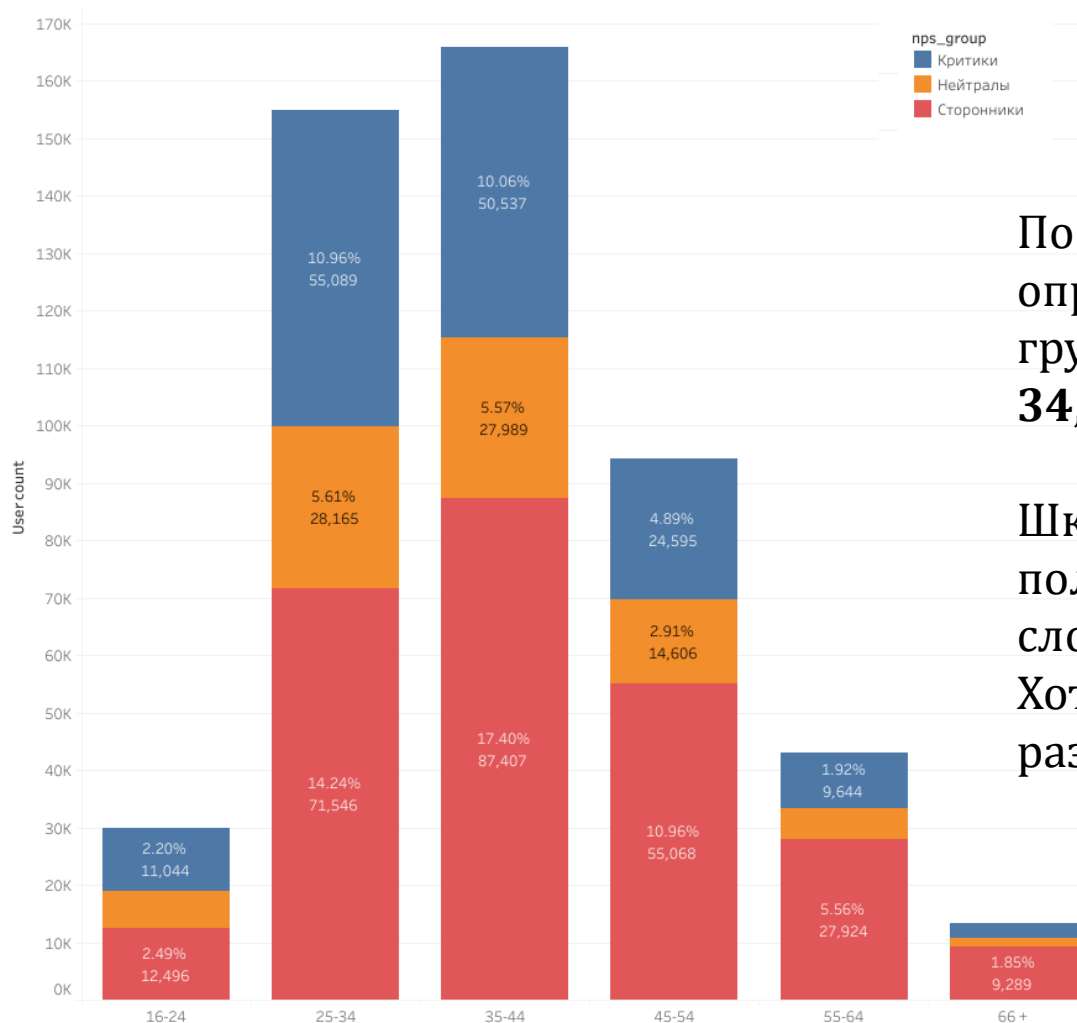
Критиков среди старых **32%**, среди новых – **25%**.

Нейтрально относятся к сервисам среди старых пользователей **17%**, среди новых – **15%**.

NPS среди новых пользователей составляет почти **36%**, тогда как среди старых – **19%**.



Пользователи по возрастным категориям



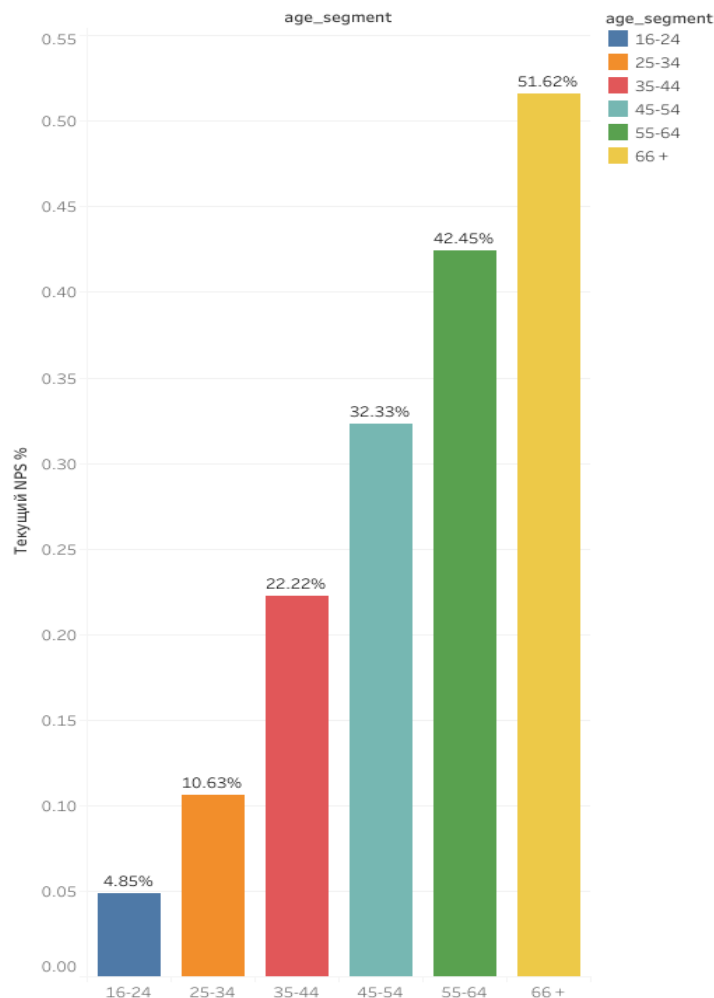
По количеству пользователей среди опрошенных лидирует возрастная группа **35-44**, за ней идёт группа **25-34**, затем **45-54**.

Школьники и пенсионеры неохотно пользуются сервисом, либо их сложнее уговорить пройти опрос. Хотя лояльность этих крайних групп различается диаметрально.



NPS по возрастным категориям

Общий NPS по возрастным группам

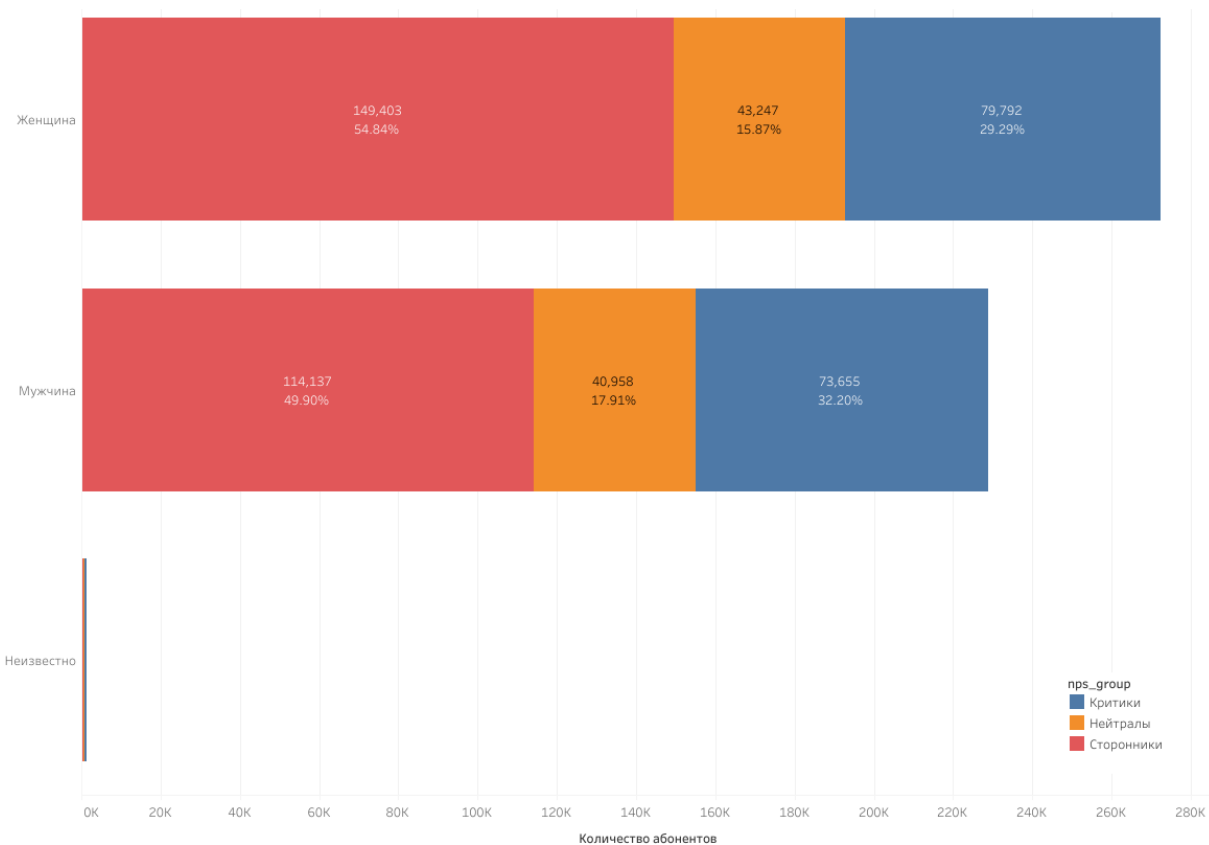


Самый высокий уровень лояльности наблюдается среди возрастной группы **66+** – **51%**.

Самый низкий – среди молодых людей **16-24** года около **5%**.

С увеличением возраста респондентов лояльность растёт практически линейно.

NPS по полу



Женщины заметно лояльнее относятся к сервисам, чем мужчины. Кроме этого, женщин среди респондентов несколько больше, чем мужчин.

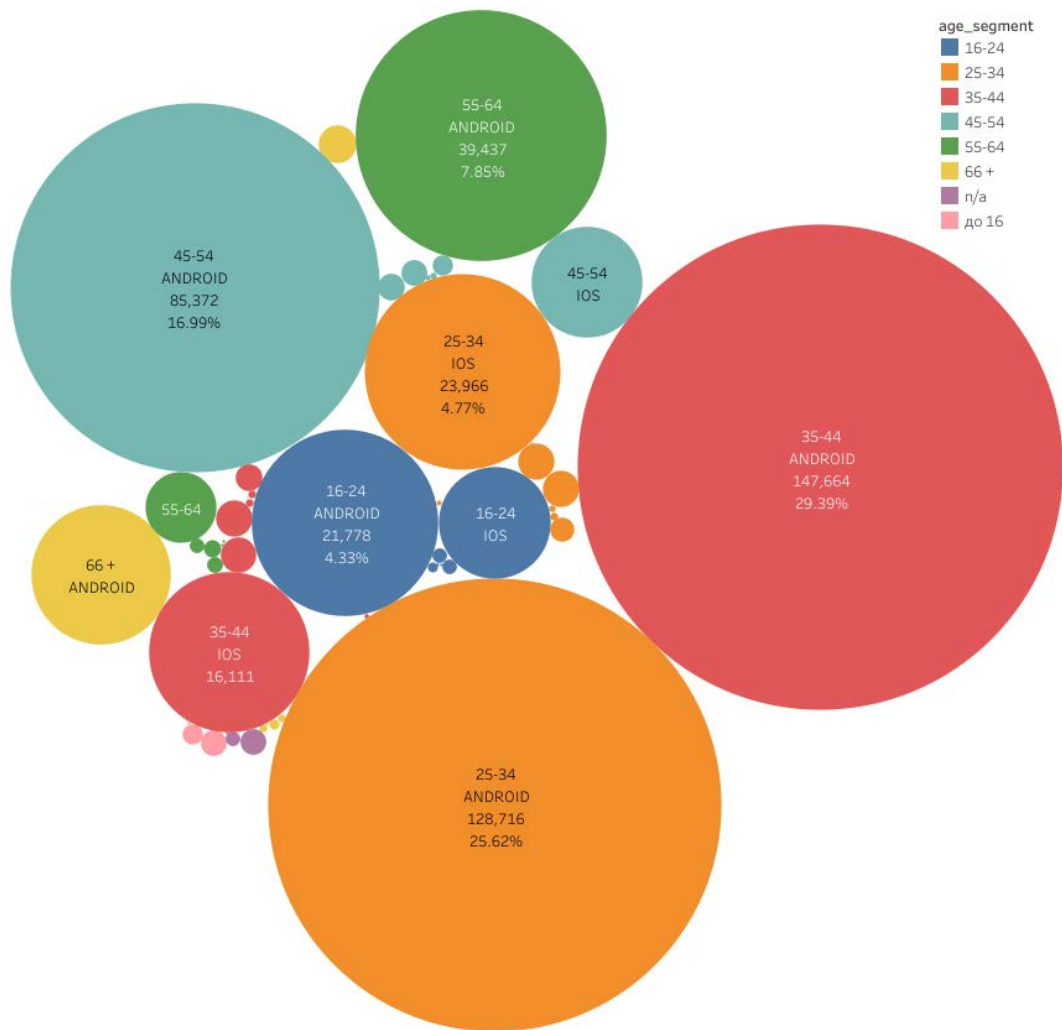
Процент сторонниц **54%**, против **49%** сторонников.

Процент критиков соответственно – **29%** против **32%**.



По количеству лояльных пользователей Москва также лидирует среди городов.

Распределение пользователей по платформам



Среди пользователей всех возрастных групп безоговорочно доминирует платформа **Android**. Второе место, с большим отставанием занимает **IOS**. Остальные ОС почти не заметны на их фоне.

Тем не менее в группе **16-24** года доля **IOS** значительно выше, чем во всех остальных группах – более **25%**.

Распределение NPS по платформам

os_name	nps_group		
	Критики	Нейтралы	Сторонники
ANDROID	129,232	72,037	234,702
BADA OS	11	4	25
IOS	23,086	11,439	25,523
OTHER	666	345	1,383
PROPRIETARY	630	303	1,558
SYMBIAN OS	24	15	64
unknown	37	11	85
WINDOWS MOBILE		2	1
WINDOWS PHONE	351	208	738

Интересно заметить, что именно среди пользователей **IOS** доля критиков заметно выше, чем на других платформах и фактически равна доле сторонников.



Источники данных



Источники данных: результаты опроса пользователей из базы данных **telecom_csi.db** с помощью автоматизированного запроса сведённые в таблицу **telecom.csv**.



Спасибо!

[Ссылка на Dashboard](#)