

# Проект Определение NPS среди клиентов из России

Общий NPS

21.90%

Пол

☒ Женцина

☒ Мужцина

lifetime

All

Город

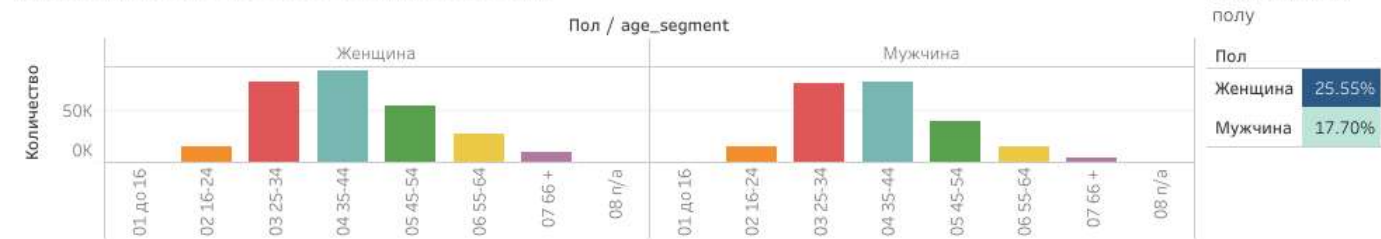
All

Возраст

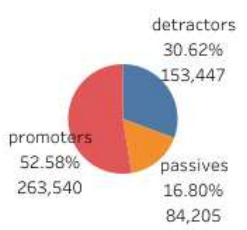
All

Определение NPS среди клиентов из России.

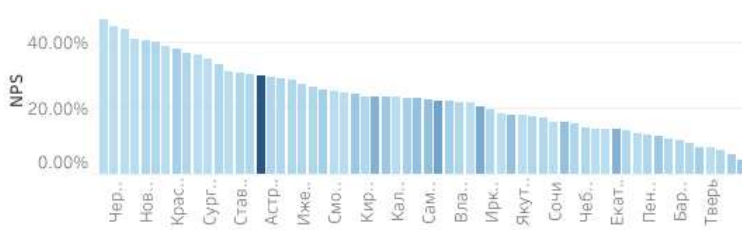
Распределение участников опроса по возрасту и полу с процентом NPS



Группы клиентов



Анализ NPS по городам



Анализ NPS по возрасту

Возраст	% Клиентов	
01 до 16	0.14%	4.39%
02 16-24	5.96%	4.83%
03 25-34	30.79%	10.57%
04 35-44	33.07%	22.21%
05 45-54	18.80%	32.33%
06 55-64	8.59%	42.46%
07 66+	2.64%	54.63%

## Выводы

- У женщин - акцентирована 4 группа (35-44 года) - приняли больше всего участие в опросе, 2 место - 3 группа (25-34), 3 место - (5 группа - 45-54). А вот у мужчин 1,2 место с незначительным отрывом делят 3-4 группа. 3 место - 5 группа. Значительно преобладают старые пользователи. Количество участников опроса больше всего в Москве, Питере и Новосибирске.
- Сделал action на дашборде по распределению старых и новых пользователей по возрасту и полу. Интересно, что: при выборе новых пользователей - их больше в 3-возрастной категории (25-34 года), как у женщин так и мужчин и к 3 лидерам по городам подбирается Екатеринбург.
- Группа 7 возрастной категории (66+) наиболее лояльна к сервису (54,77% у женщин и 45,09% у мужчин). Наименее лояльны - группа 1 (до 16 лет) - 1,53% у женщин и -10,03% у мужчин.
- Общий NPS - 21,90% - хороший показатель. Женщин - 25,55%, Мужчин - 17,70%.
- Возрастная группа 4 - 22,21% NPS (максимум клиентов). От 1 до 16 лет имеет - 5,39% но клиентов очень мало.
- Соотношение новых и старых пользователей - 83% старых, 17% новых.
- Клиенты - сторонники это: проживающие в Москве, Питере, Новосибирске, Екатеринбурге и Казани в основном. Больше всего их в возрастной категории 04 (35-44 года) и в основном старые пользователи. Иваново, Череповец и Саранск лидируют по проценту NPS (примерно 47,45, 44%), но у них низкий процент количества клиентов сервиса - меньше 1%. В Москве -13,16% NPS, в Питере - 5,89% NPS, 5,30% в Новосибирске.

Определение NPS  
среди клиентов из Р..

Анализ NPS по  
lifetime сегменту, по ..

Общий NPS  
21.90%

Пол  
All

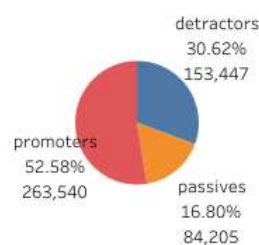
lifetime  
All

Город  
All

Возраст  
All

### Анализ NPS по lifetime сегменту, по ОС, трафику, типу устройства.

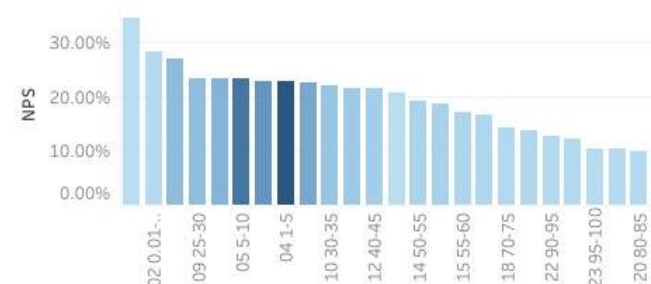
Группы клиентов



Оценка NPS по ОС



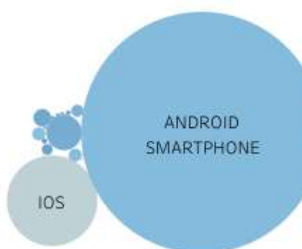
Оценка NPS по трафику



Анализ NPS от lifetime



NPS по типу устройства и ОС



### Выводы.

1. Глобальное большинство клиентов используют андроид и прс у них 24%, 12% клиентов выбирают IOS и NPS у них 4%. У всех остальных клиентов процент NPS достаточно большой от 30 до 48 %, но количество таких клиентов очень мало и составляет меньше процента.
2. Огромное большинство использует Смартфон на андроиде - 86% с NPS - 24%. IOS - 12% клиентов и 4% NPS.
3. Lifetime. Как видно хорошее NPS - 60 % приходится на 1 месяц жизни клиента - но таких клиентов 0% - 13 человек. С течением времени NPS уменьшается и становится 15,85% после 3 лет. Но также видно что 8 группа lifetime имеет наибольшее количество клиентов.
4. Оценка по трафику видно что 5 и 4 группа трафика имеет хороший NPS и процент клиентов в этой группе очень высок. На 1 месте 1 группа по процент клиентов там 0,02. Очень низкий.
5. Клиенты сторонники - это наибольшее количество - пользующиеся смартфоном с ОС Андроид, в трафик сегменте - 04 1-5, в lifetime сегменте 8 - 36+.