

# Исследование уровня лояльности клиентов в России

Хамухина Зоя, Яндекс Практикум  
Июль, 2022г.

# Оглавление.

• Общая информация	3
• Портрет клиента, участвовавшего в опросе	6
• Уровень лояльности клиентов	15
• «Сторонники»	24
• «Критики»	38
• Точки роста	49

# Данные.

Телекоммуникационная компания, оказывающая услуги на территории СНГ, провела опрос клиентов из России.

Клиенты компании отвечали на вопрос «Оцените по шкале от 1 до 10 вероятность того, что вы порекомендуете компанию друзьям и знакомым».

Результаты опроса хранятся в БД SQLite в файле `telecomm_csi.db`.

# Цели исследования:

- составить портрет пользователей, участвующих в опросе;
- рассчитать NPS;
- составить портрет лояльного пользователя.

# Методология.

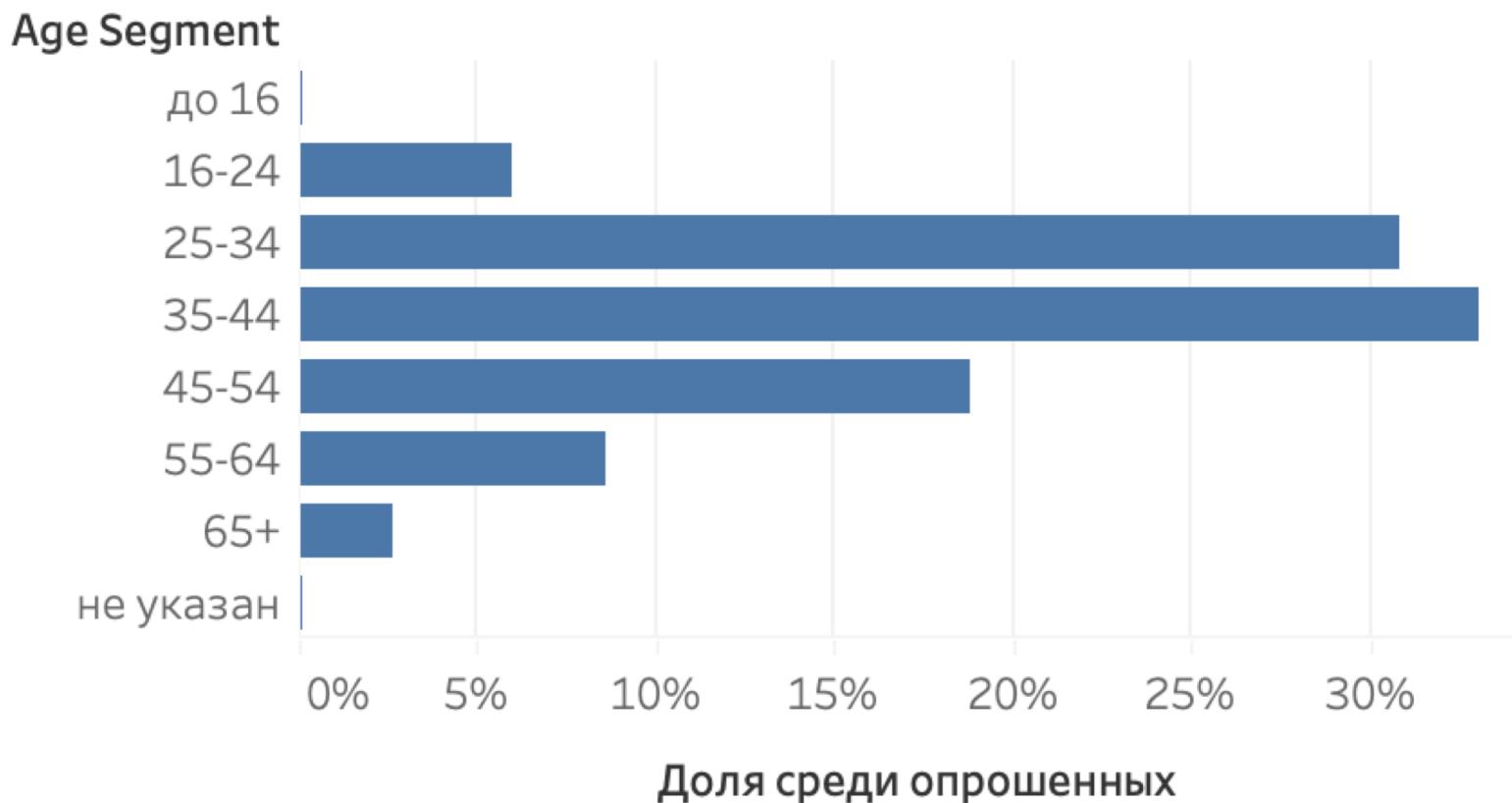
- Клиентов с отрицательным сроком пользования продуктом не учитывали в расчетах.
- Возрастную группу «66+», переименовали в «65+».
- Клиентам со сроком пользования продуктом менее 366 дней присвоили статус «новый».
- NPS рассчитывали как разницу доли «сторонников» (оценка 9-10 балов) и «критиков» (оценка 0-6 балов).

# Портрет клиента, участвовавшего в опросе

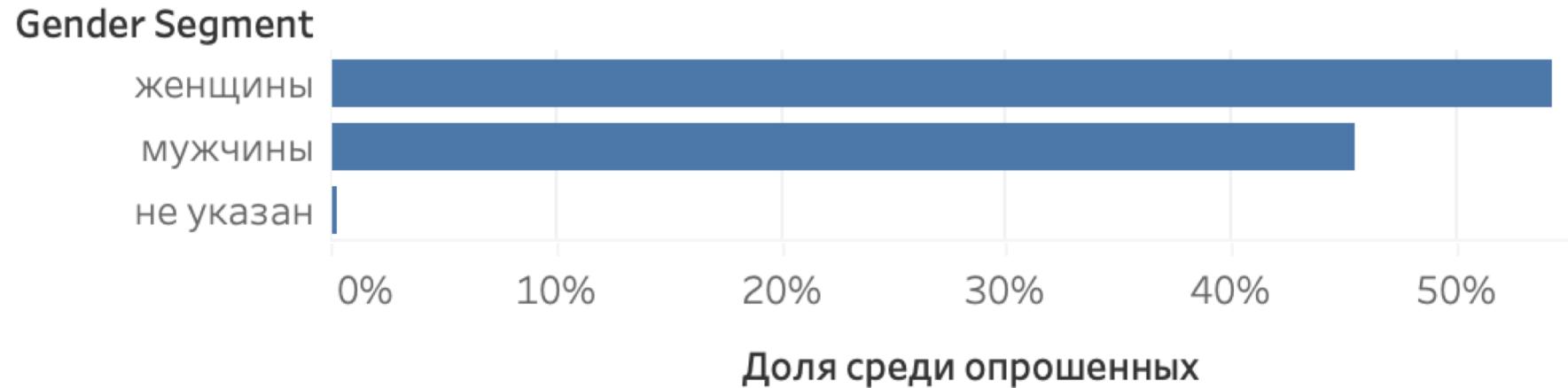
# 500 000 человек приняли участие в опросе.

- 62 города России.
- 8 возрастных групп от 10 до 89 лет.
- 55% женщин и 45% мужчины.
- Время пользования продуктом от 0 дней до 27 лет.
- 98% используют смартфоны на Android или iOS.

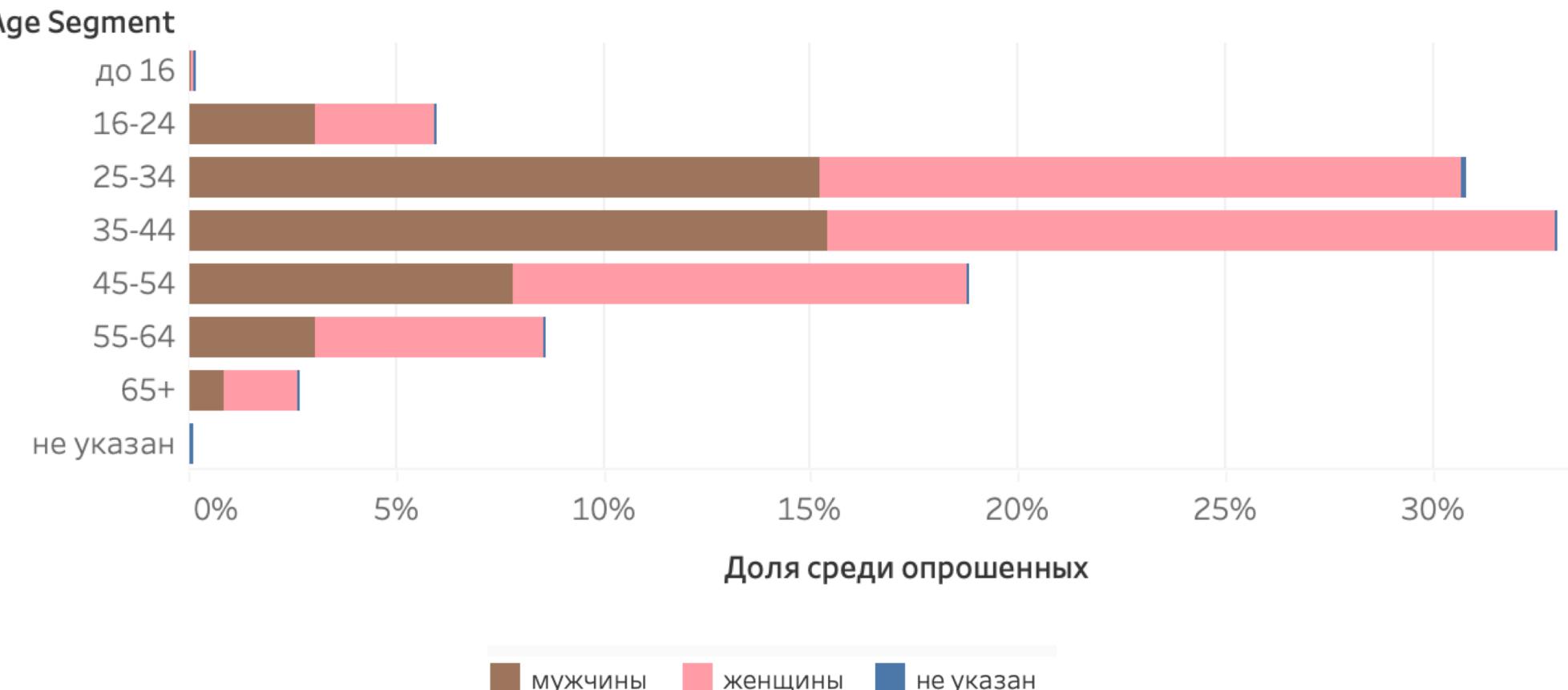
64% участников в возрасте 25-45 лет.



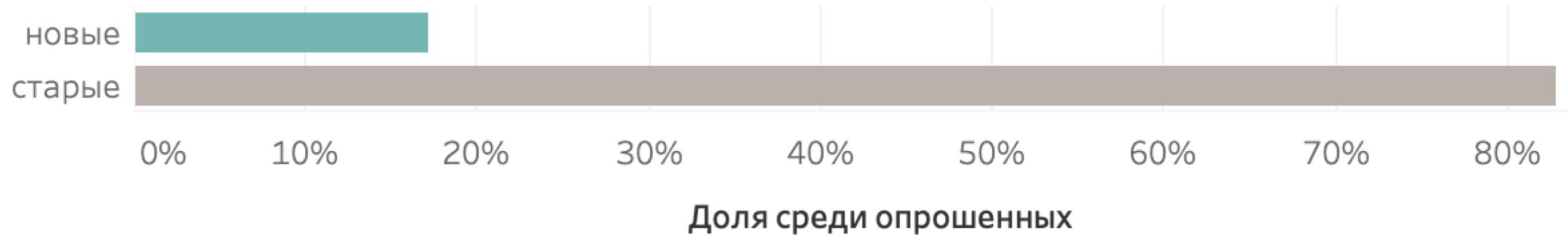
Женщин в опросе участвовало на 10% больше, чем мужчин.



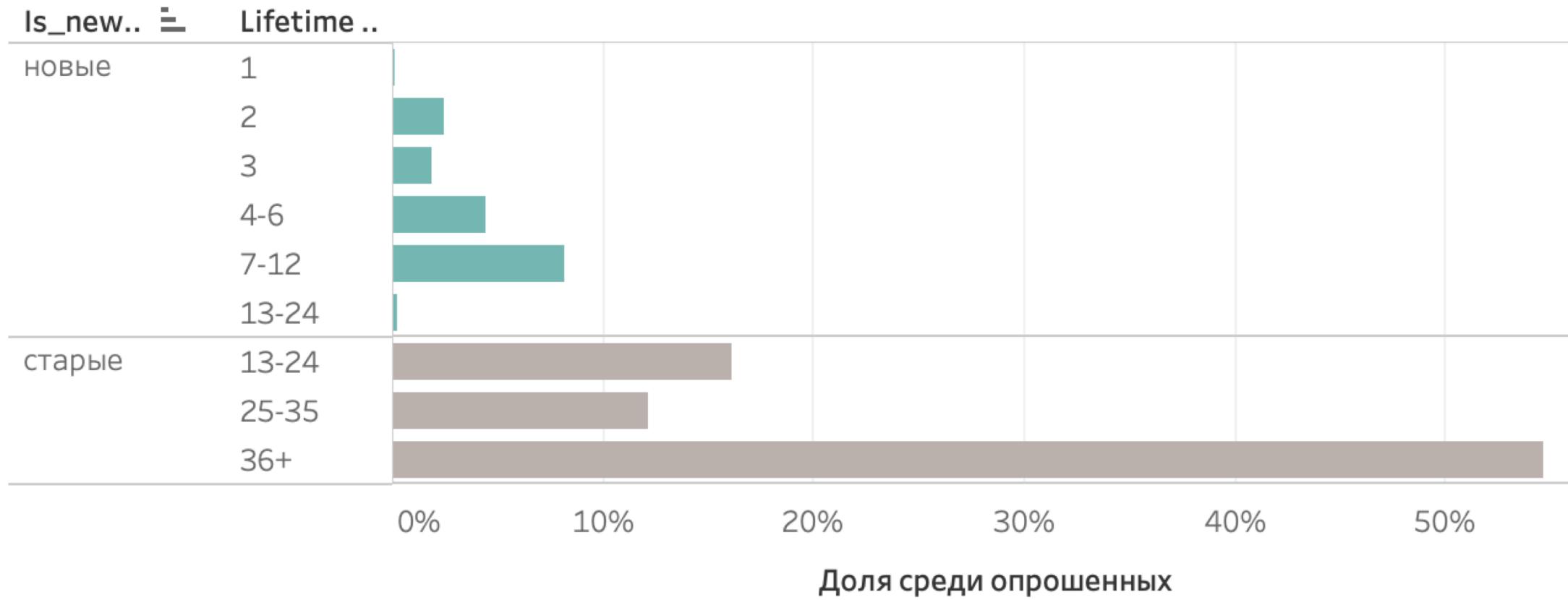
# Гендерный состав внутри возрастных групп сбалансирован.



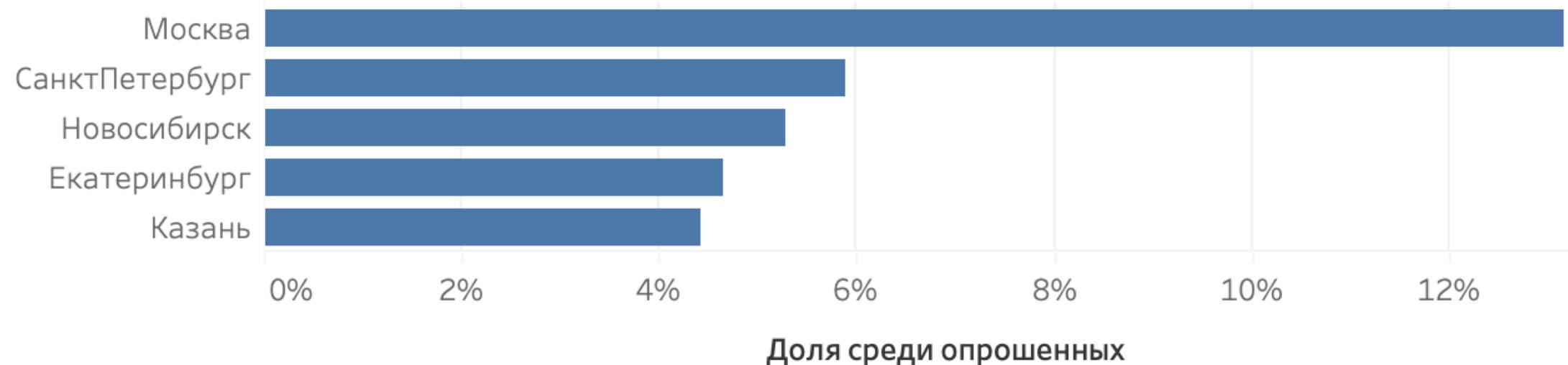
83% опрошенных пользуются продуктом  
больше года.



55% участников опроса пользуются  
продуктом более 3х лет.



# ТОП-5 городов по количеству участников опроса.

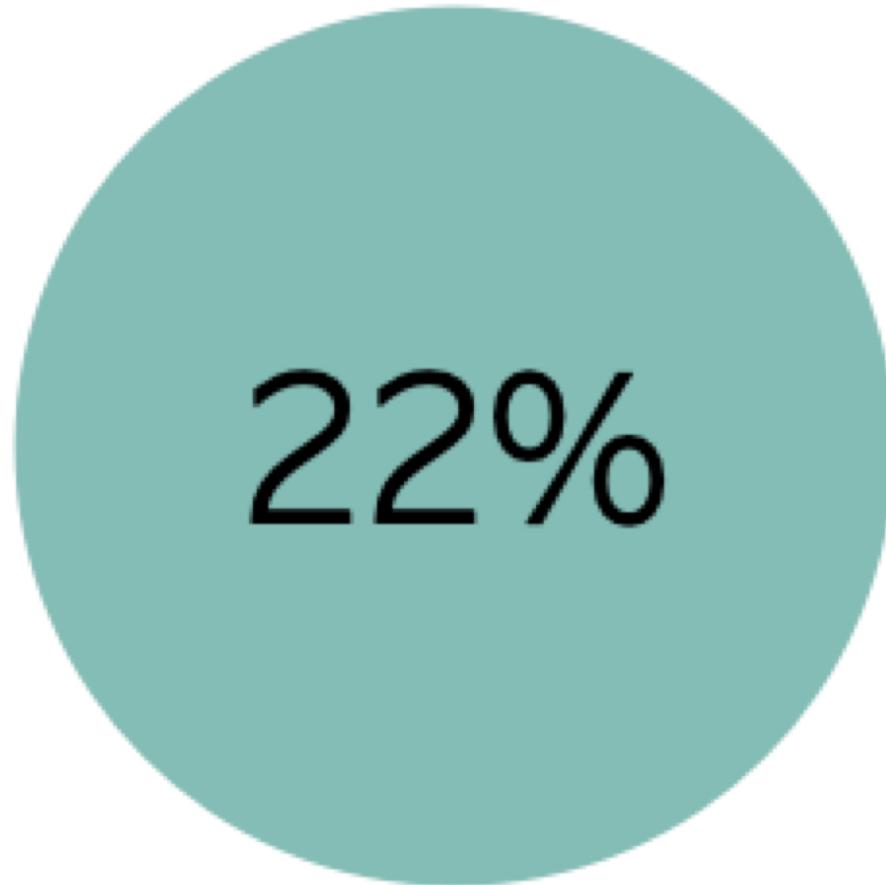


87% опрошенных используют Android.

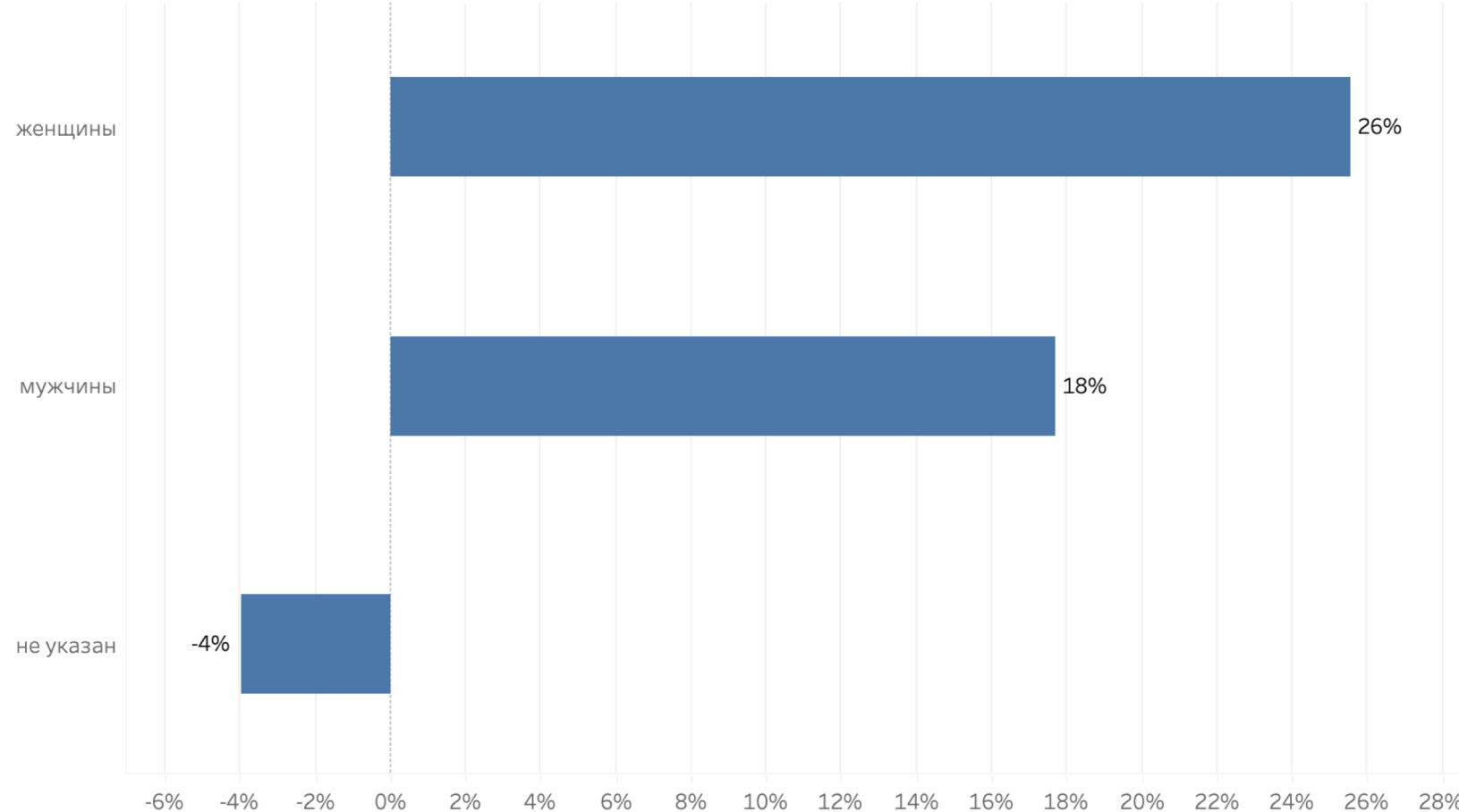
ANDROID	86,8%
IOS	12,0%
PROPRIETARY	0,5%
OTHER	0,5%
WINDOWS PHONE	0,3%

# Уровень лояльности клиентов

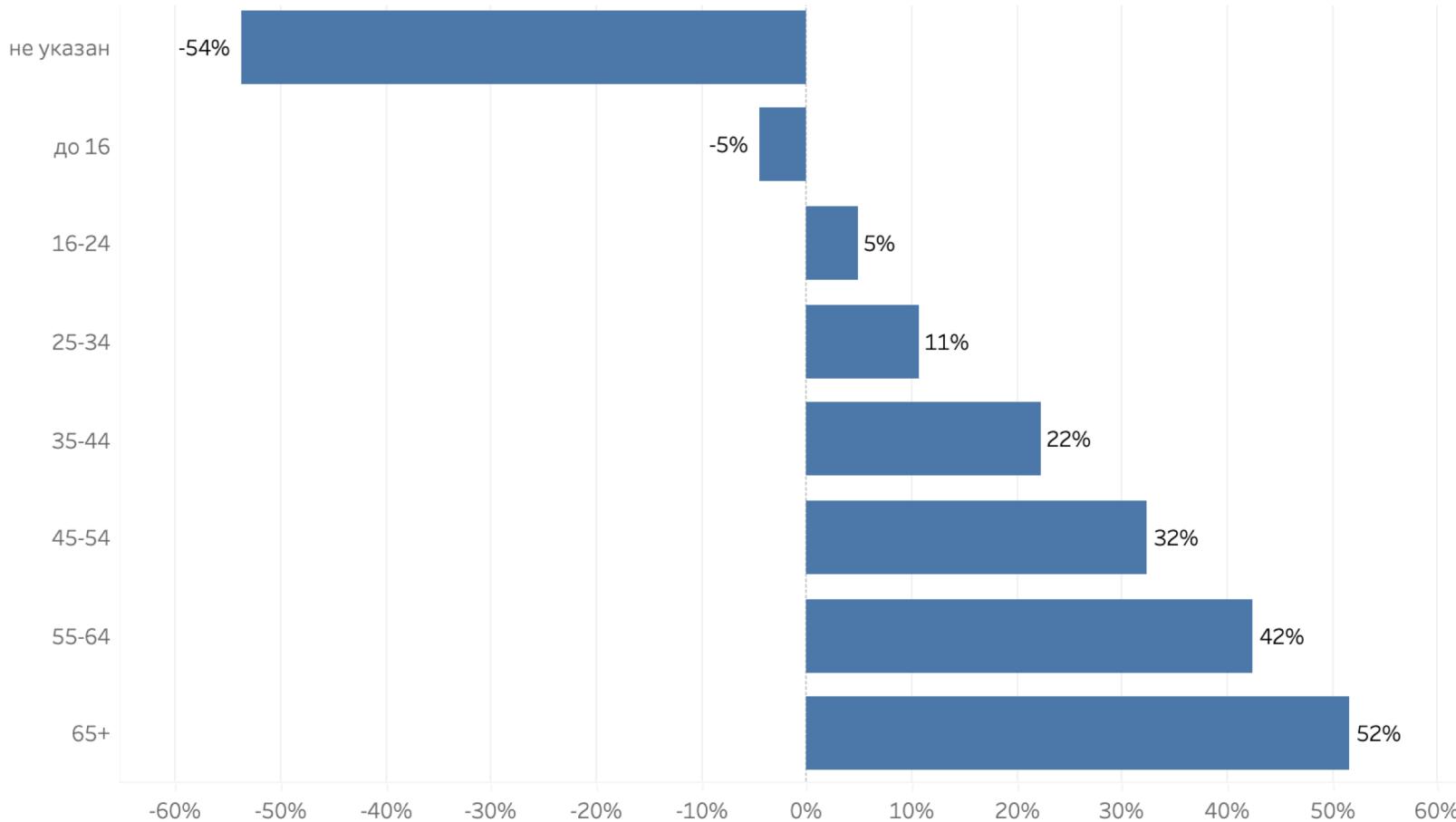
# Средний уровень NPS



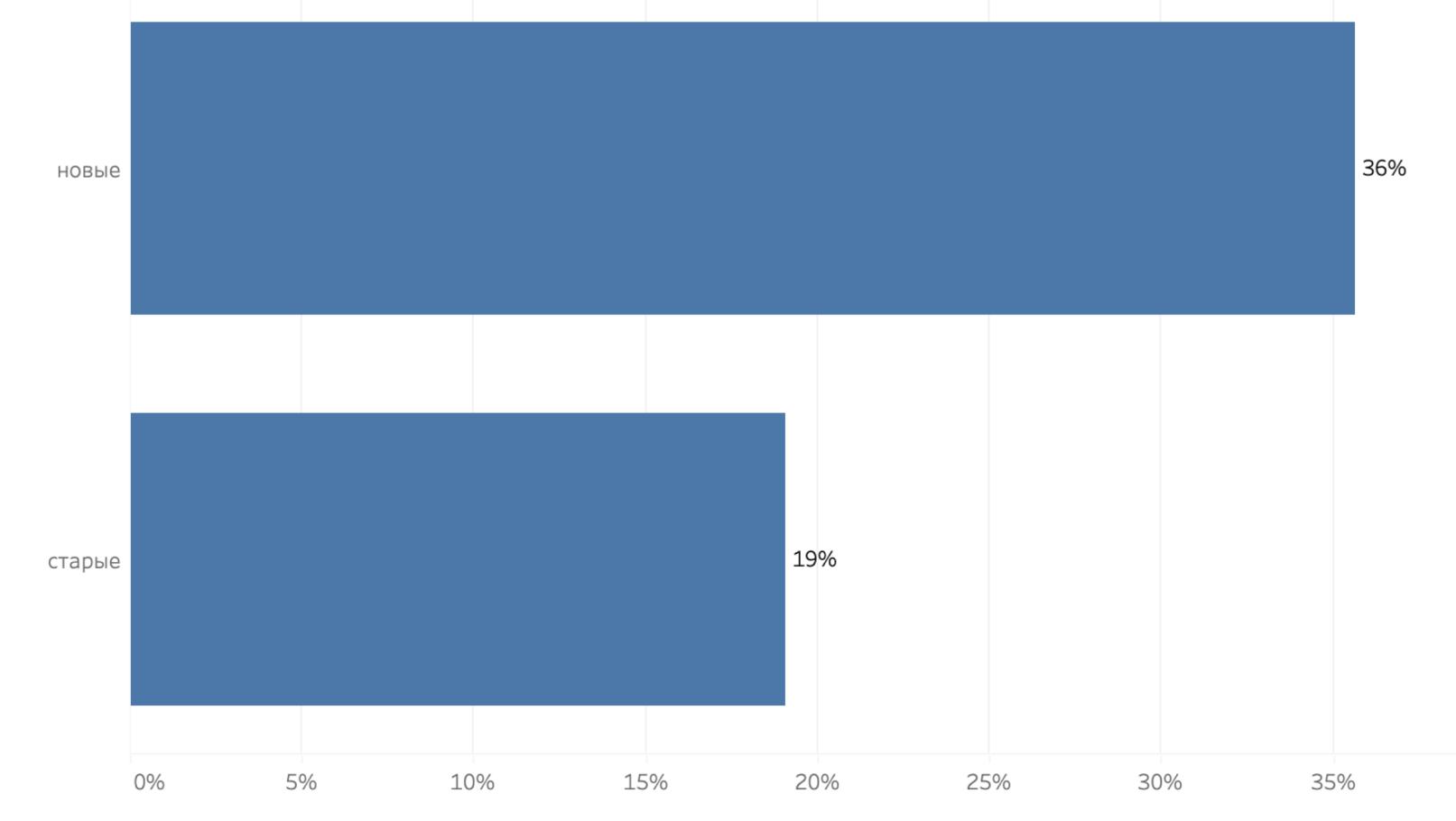
Женщины на 8% более лояльны к  
компании чем мужчины.



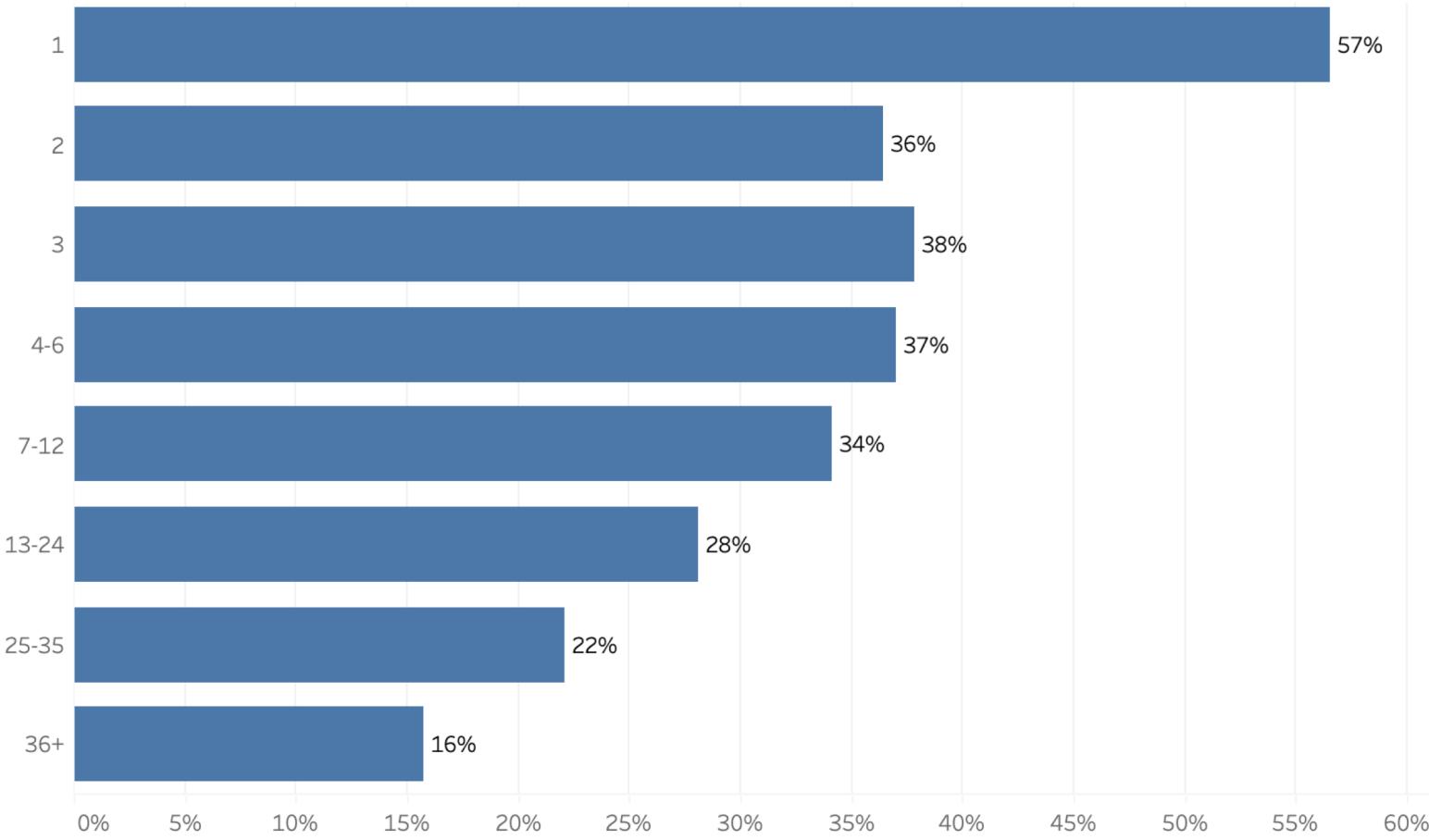
# С увеличением возраста клиента растет уровень лояльности.



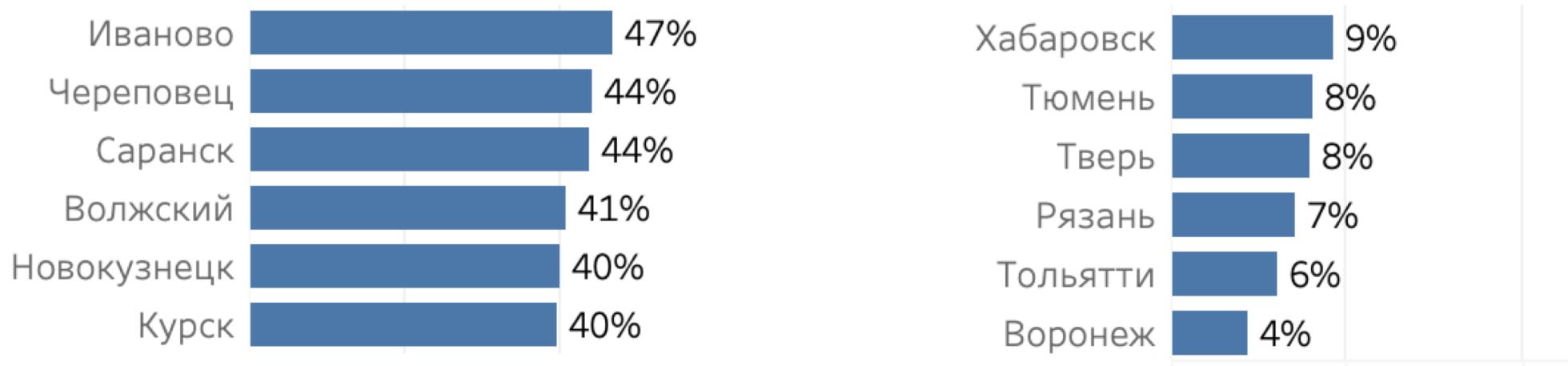
# Самый высокий уровень лояльности у «новых» клиентов.



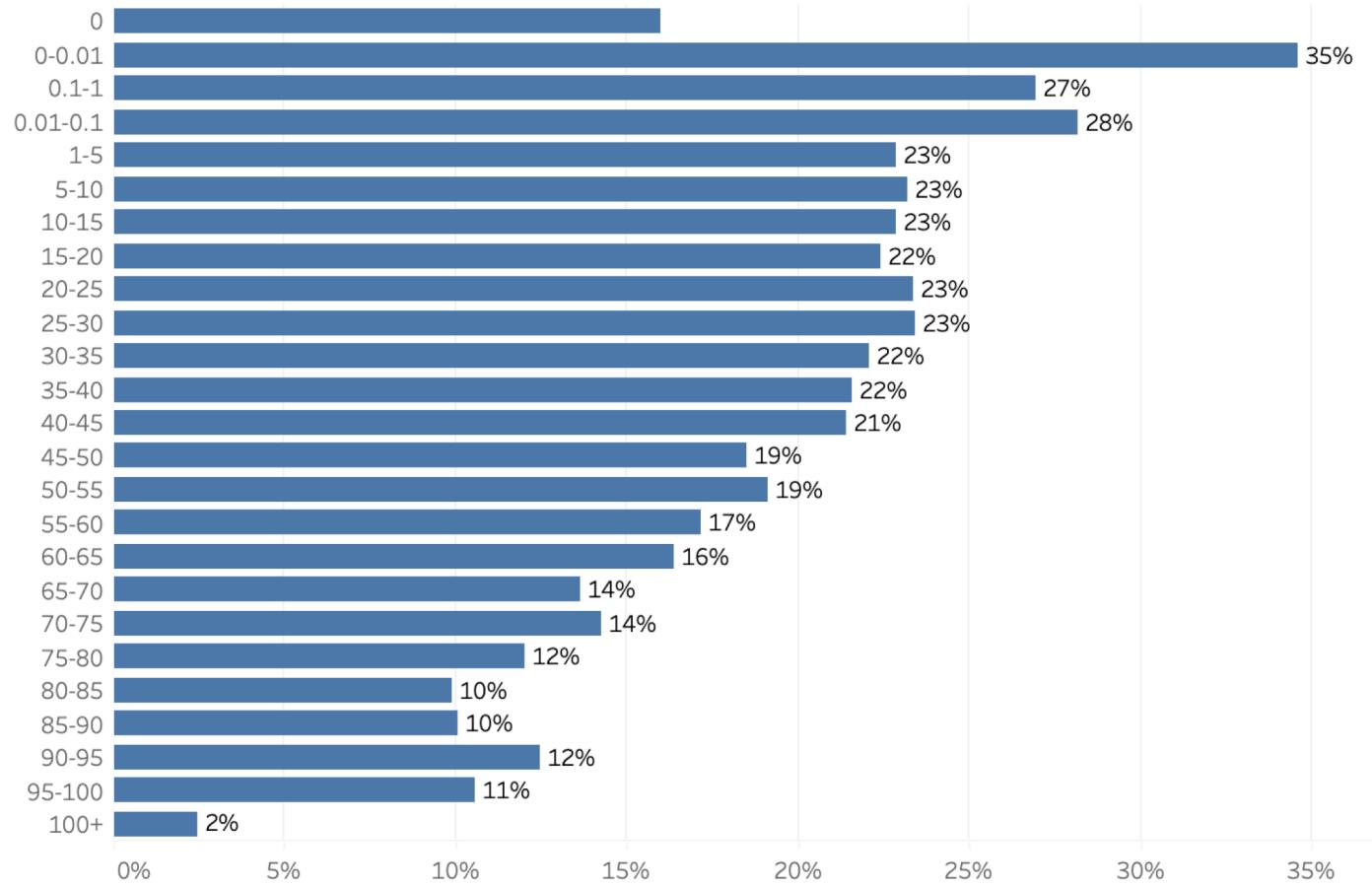
После первого месяца пользования продуктом  
уровень лояльности падает на 20%.



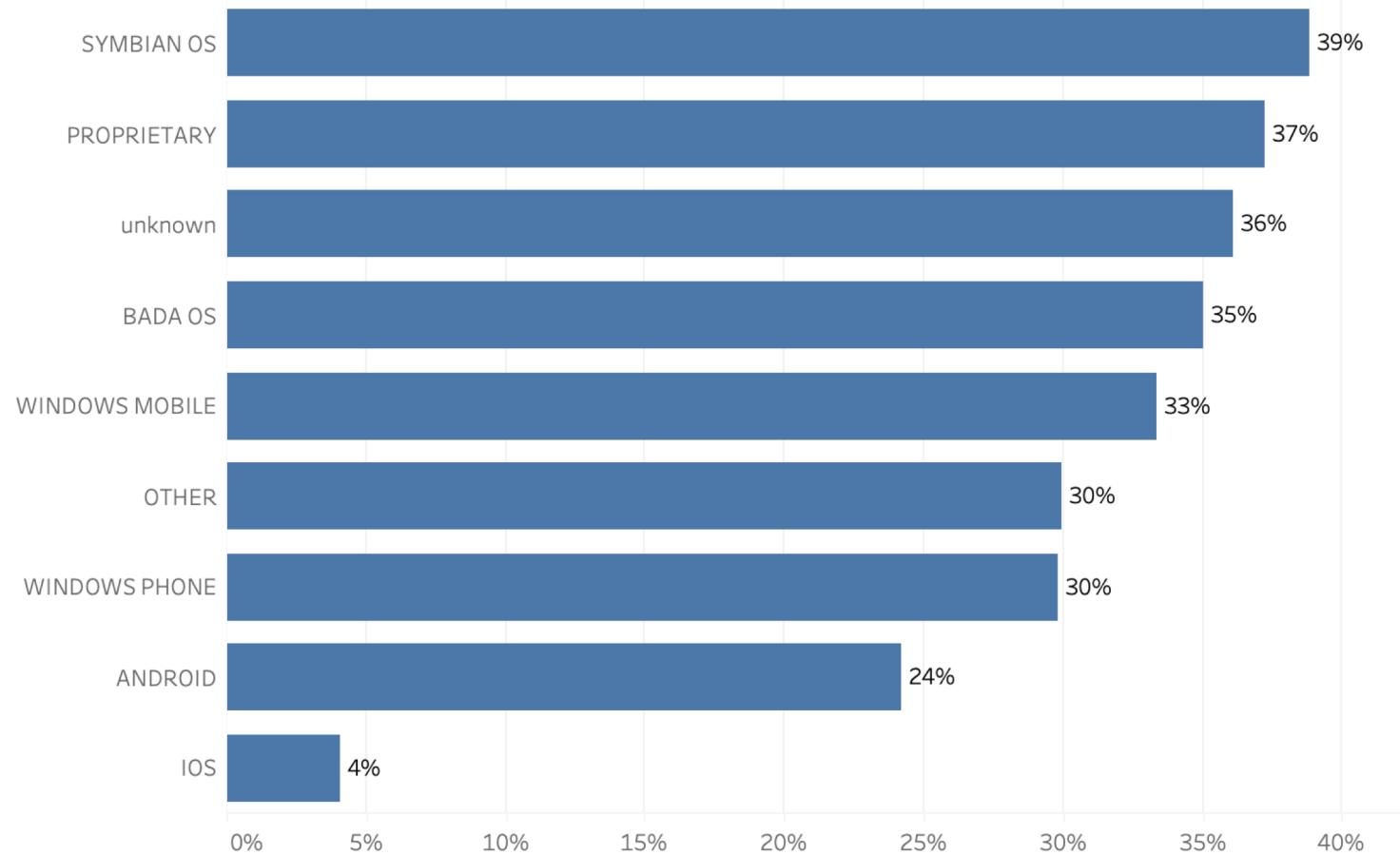
# ТОП-5 городов с самым высоким/низким уровнем лояльности.



С увеличением трафика уровень лояльности падает.



# Уровень лояльности клиентов на iOS в 6 раза ниже чем на Android.



# «Сторонники»

# Портрет «сторонника».

- Женщина
- От 35 до 44 лет
- Пользуется продуктом более 3х лет
- Использует смартфон с ОС Android

# Условные обозначения.



критики

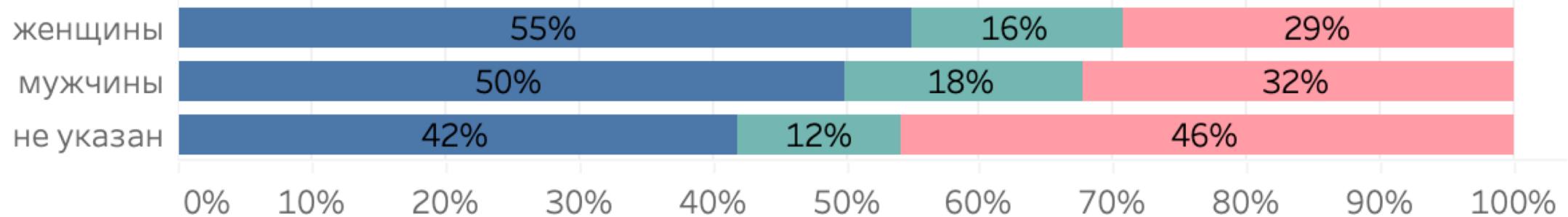


нейтралы



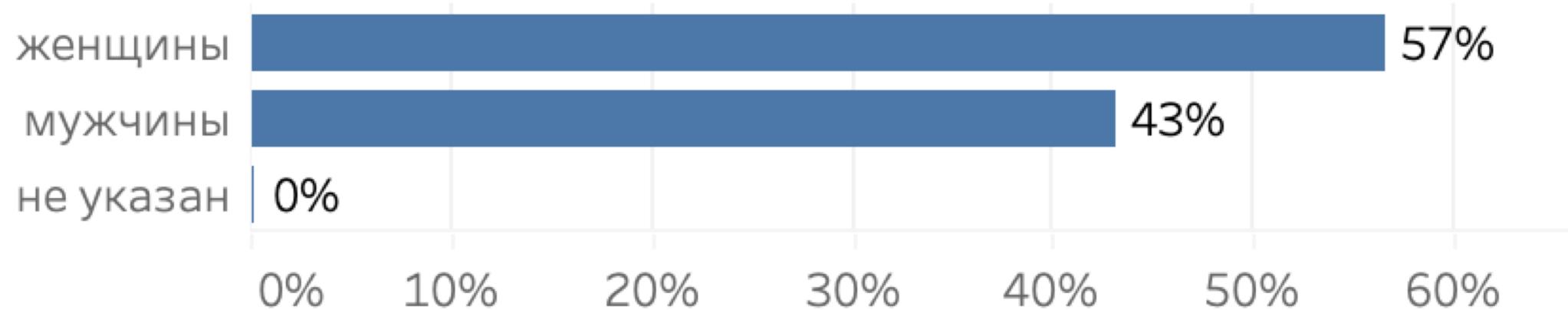
сторонники

Доля «сторонников» среди женщин  
больше, чем среди мужчин.

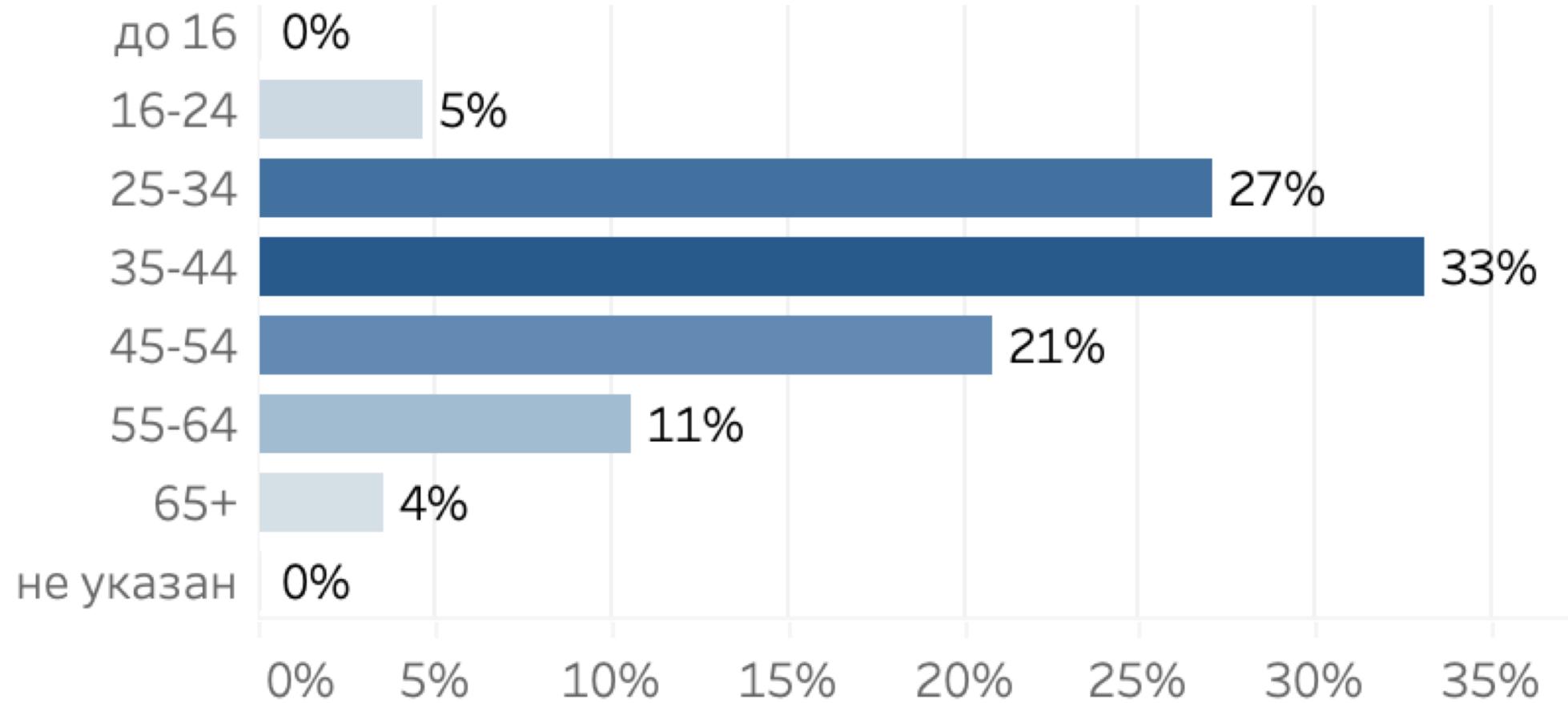


# 56% «сторонников» - женщины.

(в опросе участвовало на 10% больше женщин, чем мужчин)

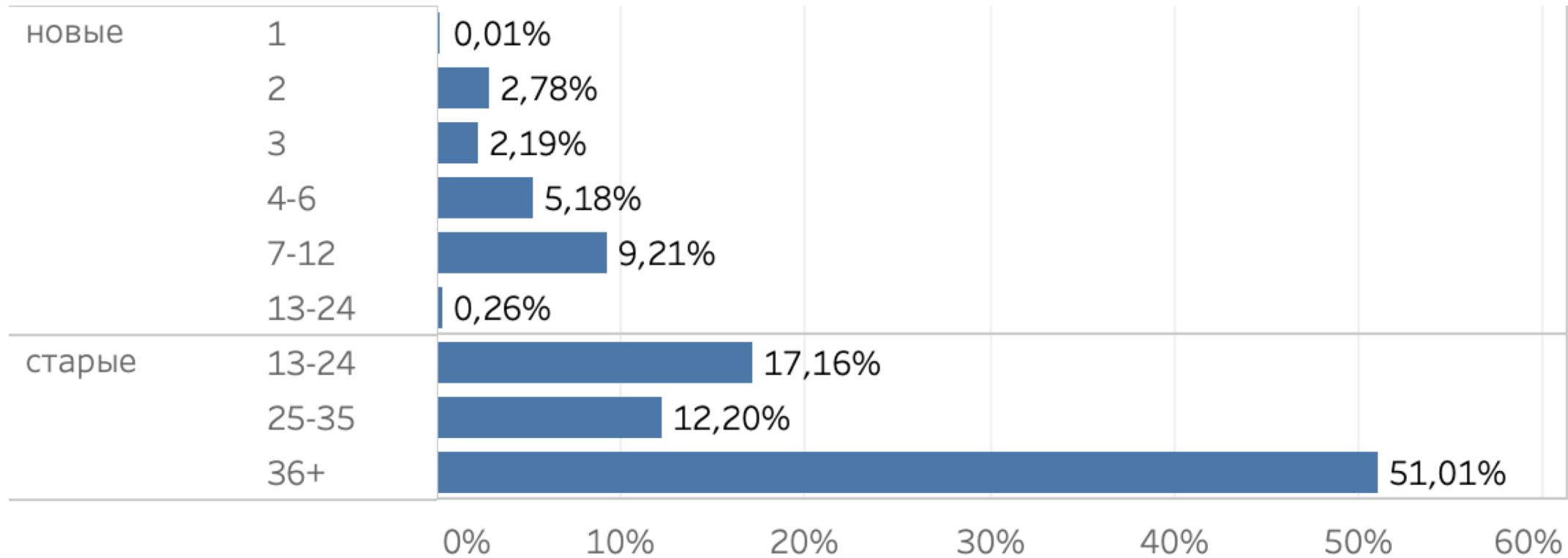


33% «сторонников» в возрасте 35-44 года.

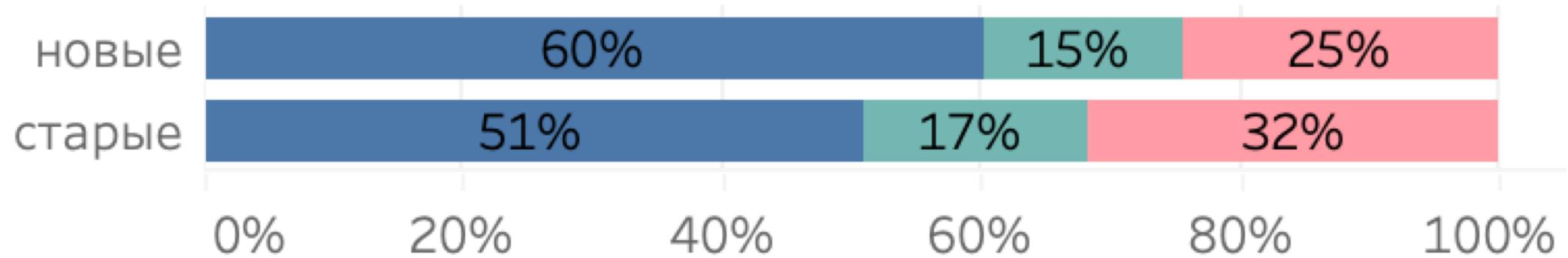


# 50% «сторонников» пользуются продуктом более 3х лет.

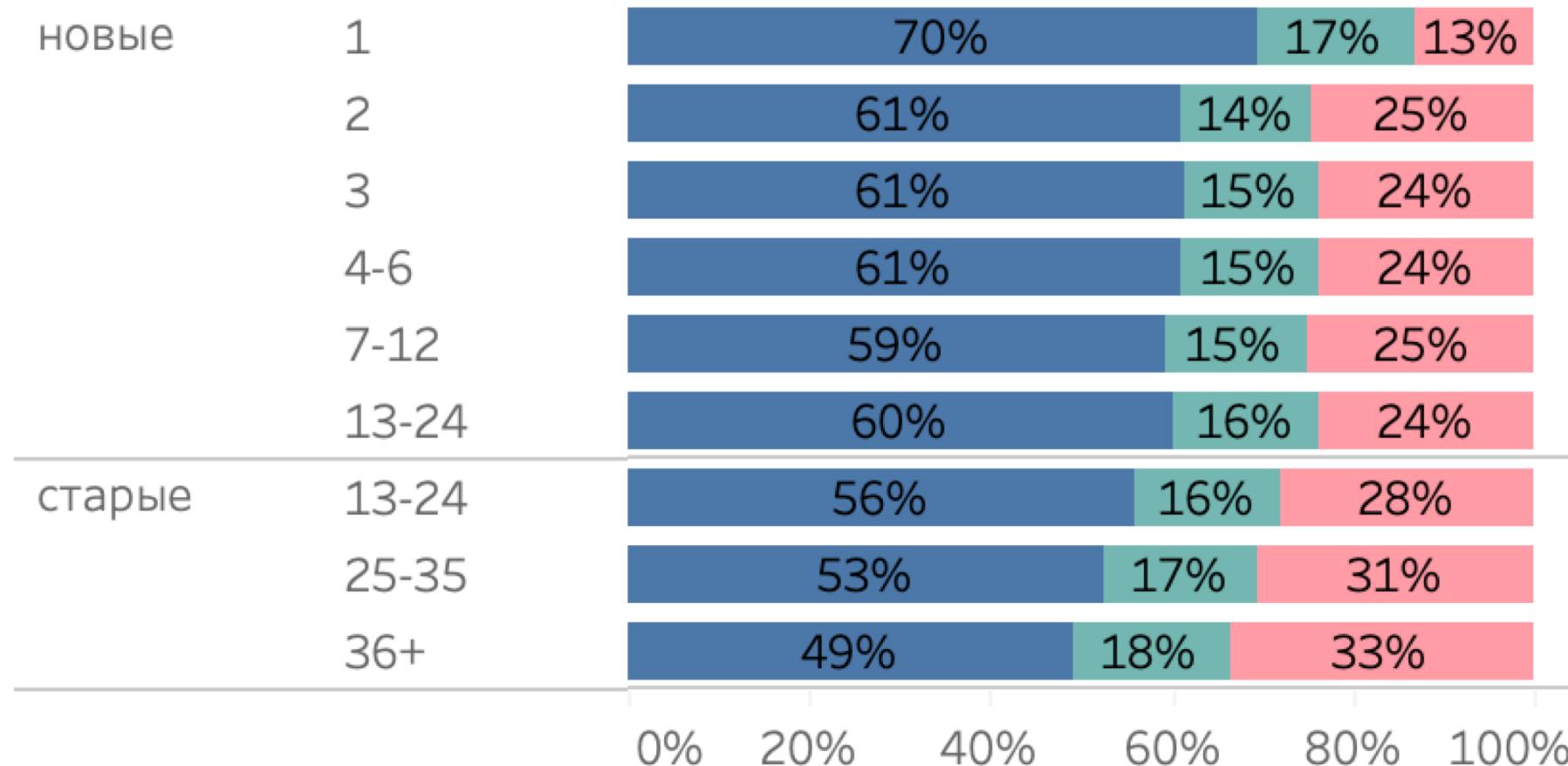
(80% участников опроса «старые» клиенты)



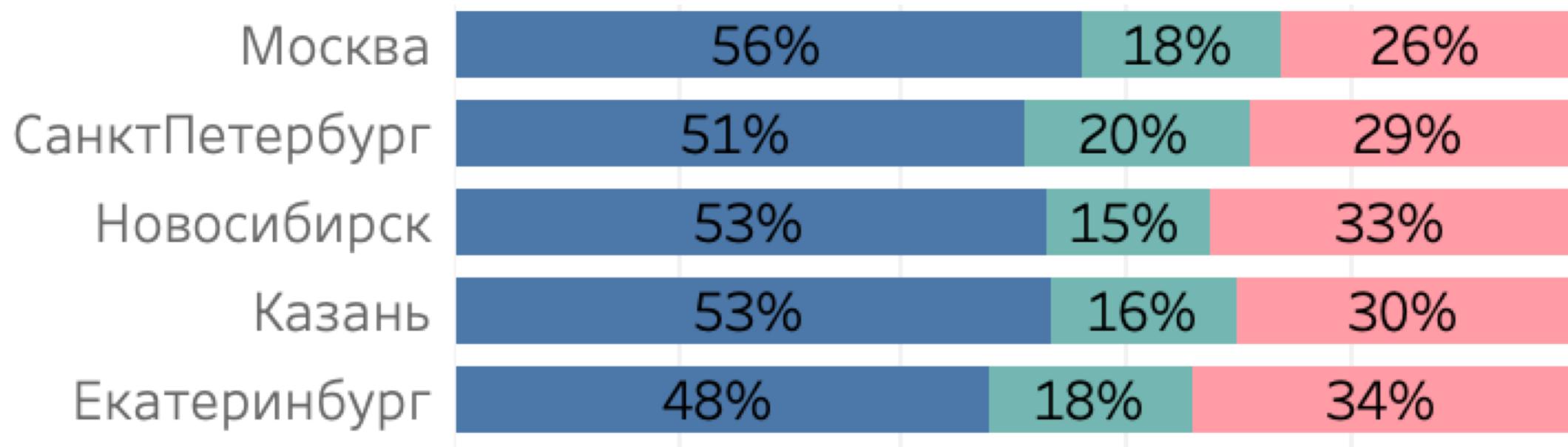
В первый год пользования продуктом 60% клиентов «сторонники».



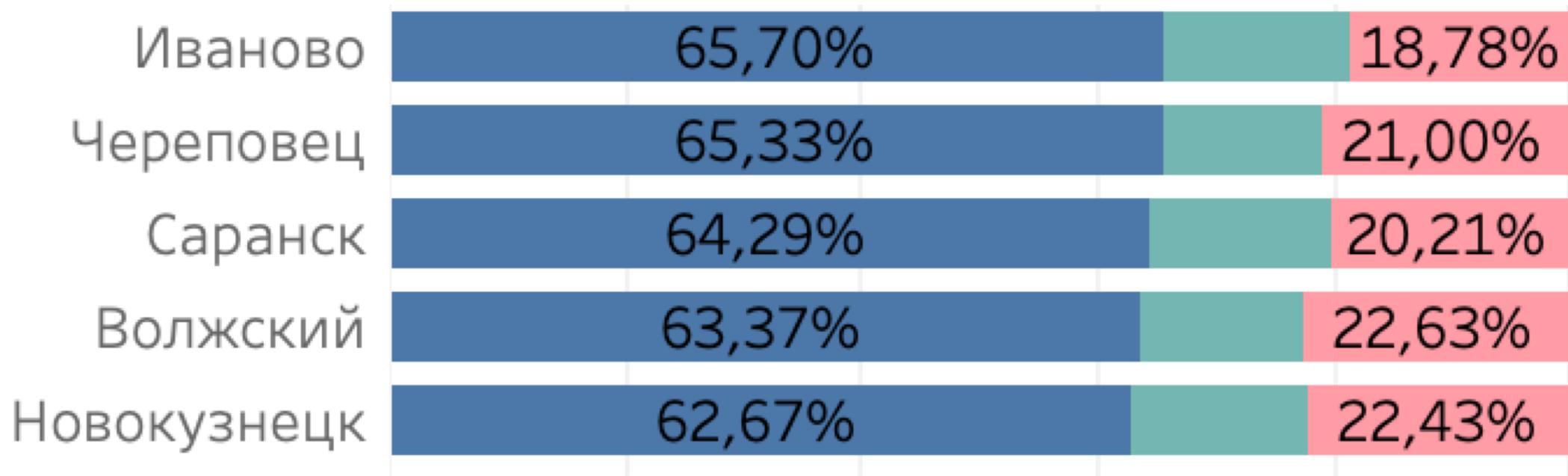
# Доля «сторонников» падает с увеличением времени пользования продуктом.



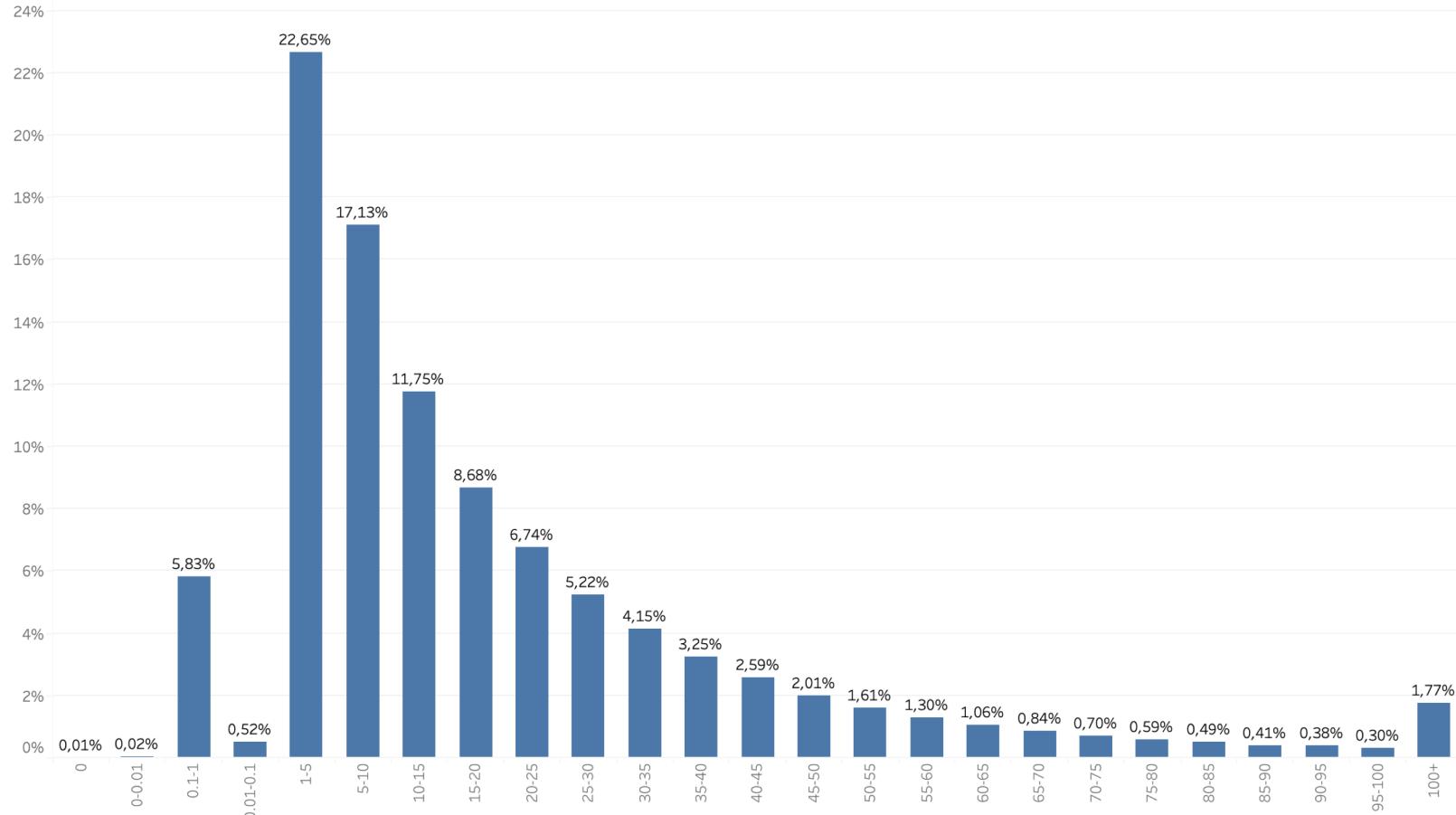
Доля «сторонников» в городах из ТОП-5 по количеству участников 50-55%.



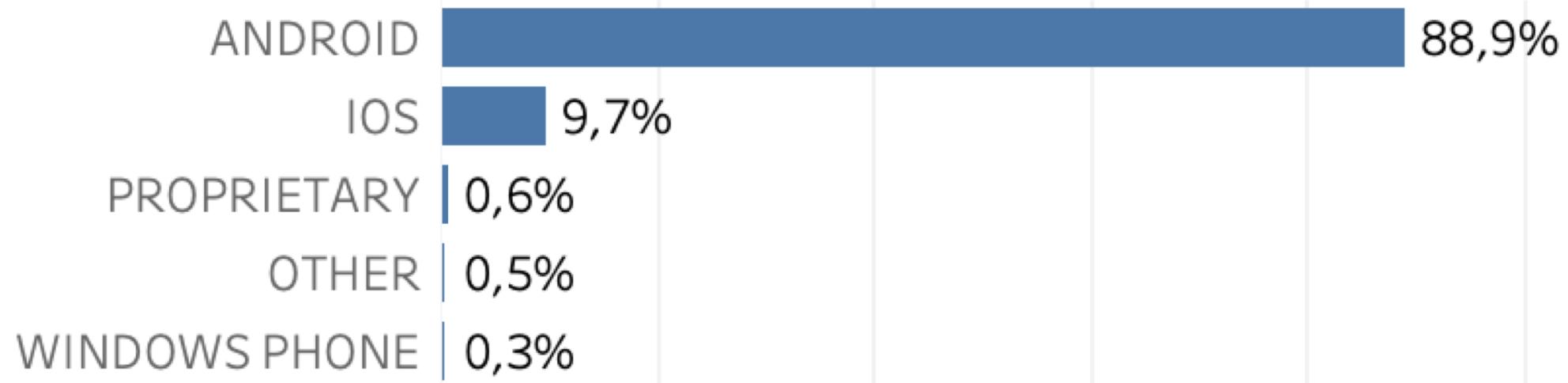
Более 60% клиентов из некрупных городов  
присутствия рекомендуют нас.



# 50% «сторонников» потребляют 1-15 ГБт трафика.



89% «сторонников» используют ОС  
Android.

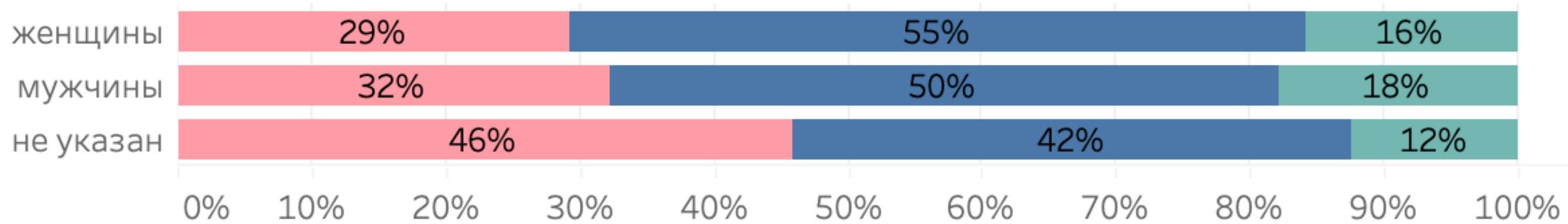


54% клиентов на Android нас рекомендуют  
и только 43% клиентов на iOS.



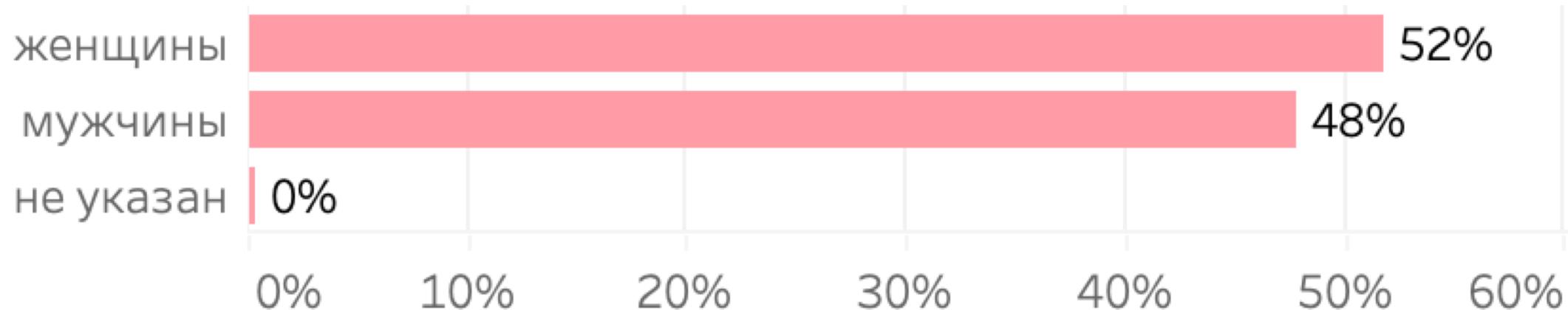
# «Критики»

Доля «критиков» среди мужчин больше, чем среди женщин.

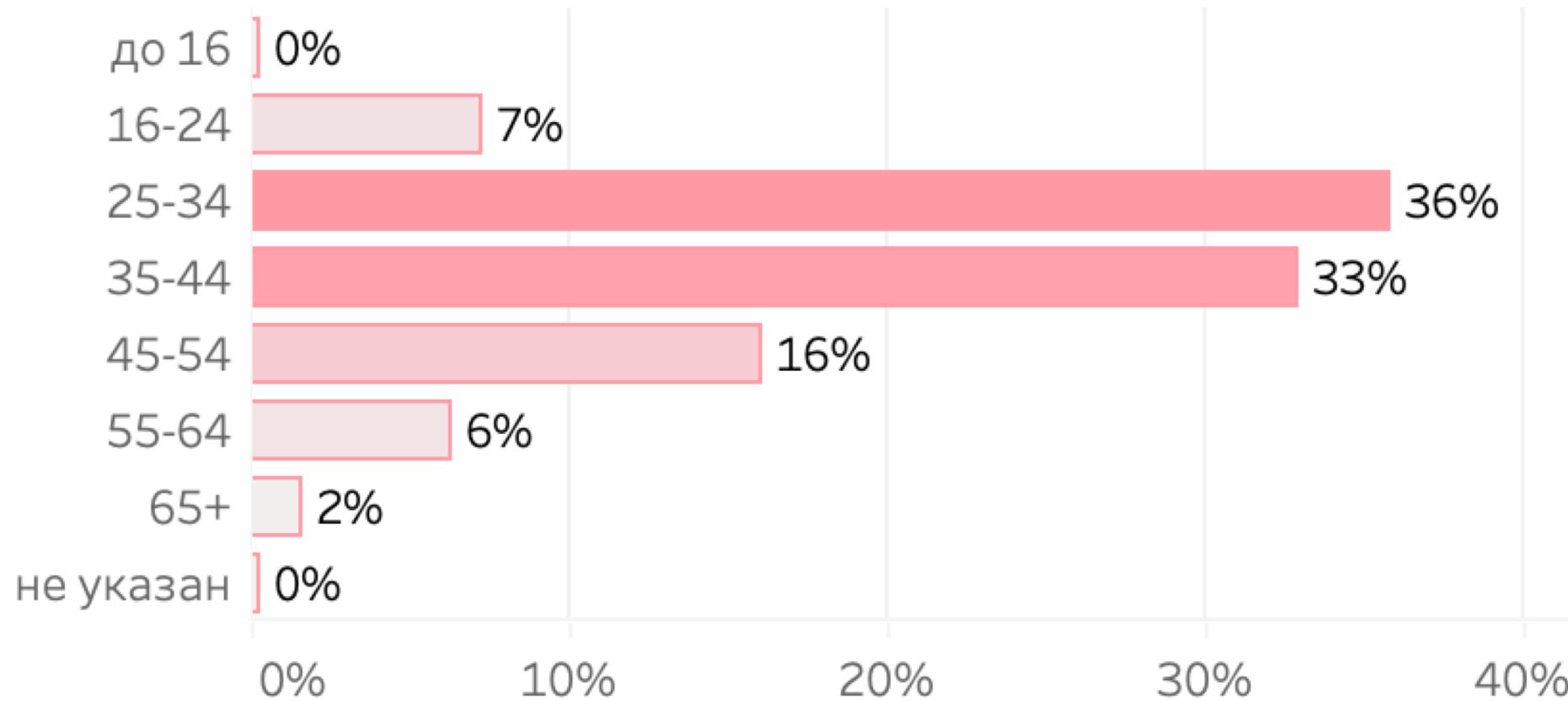


# 48% «критиков» - мужчины.

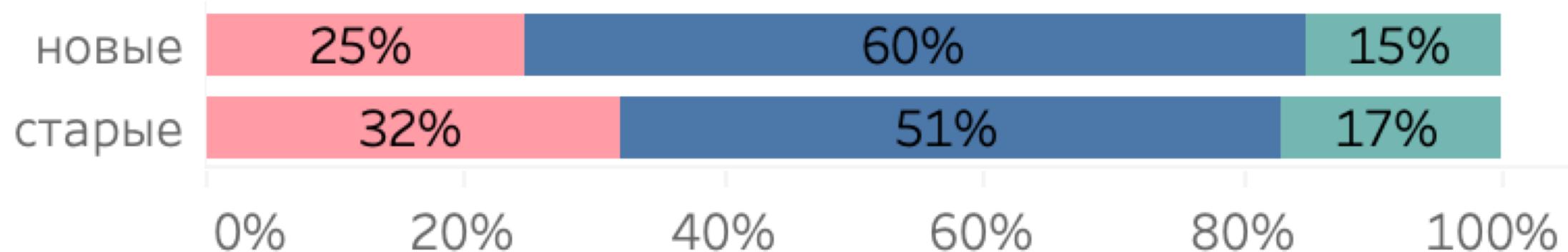
(в опросе участвовало на 10% больше женщин, чем мужчин)



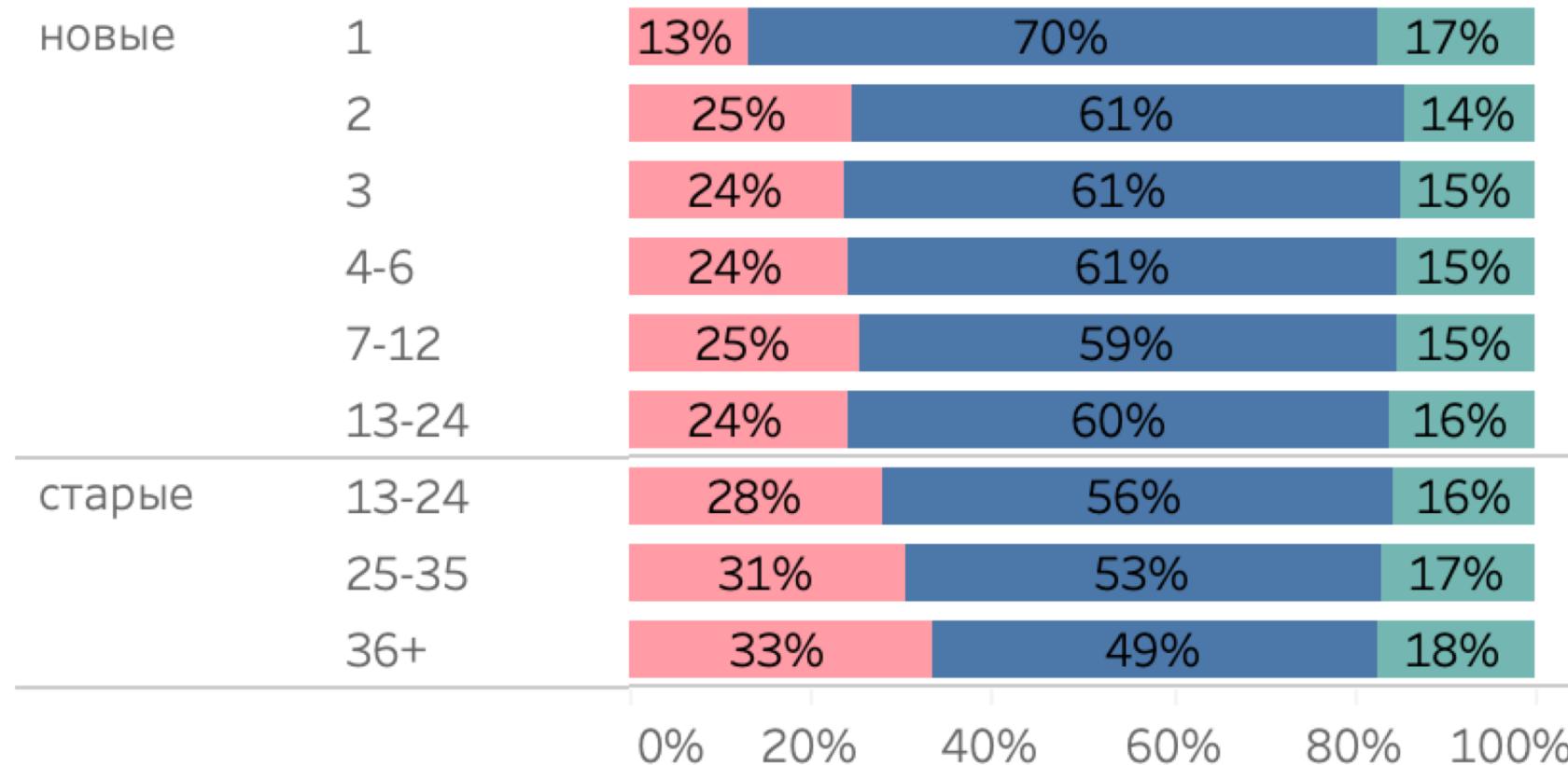
36% «критиков» в возрасте 25-34 года.



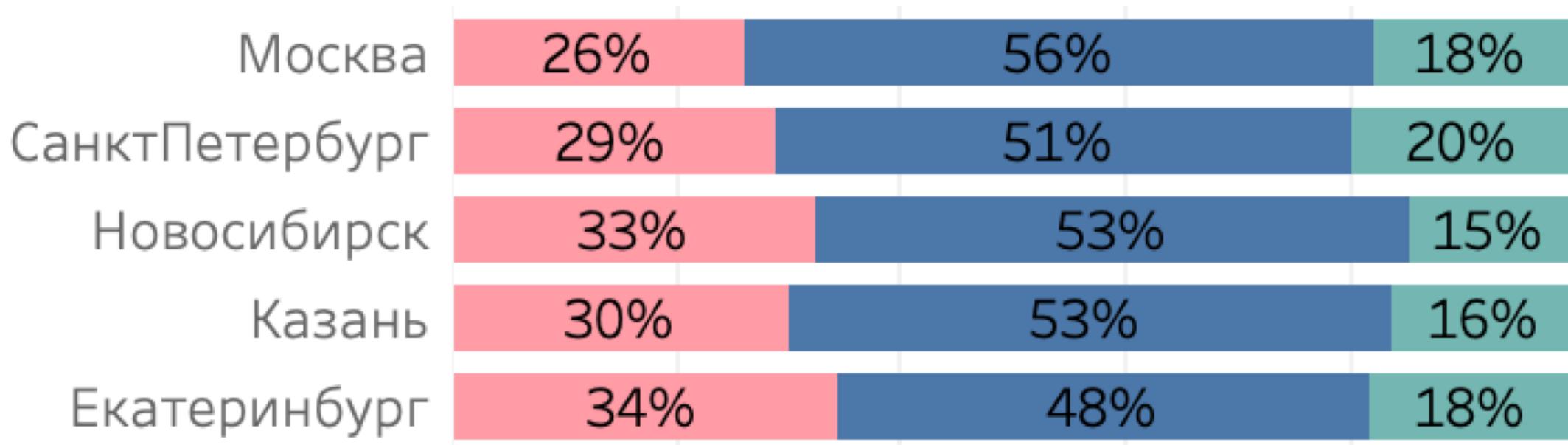
«Старые» клиенты на 7% чаще критикуют нас, чем «новые».



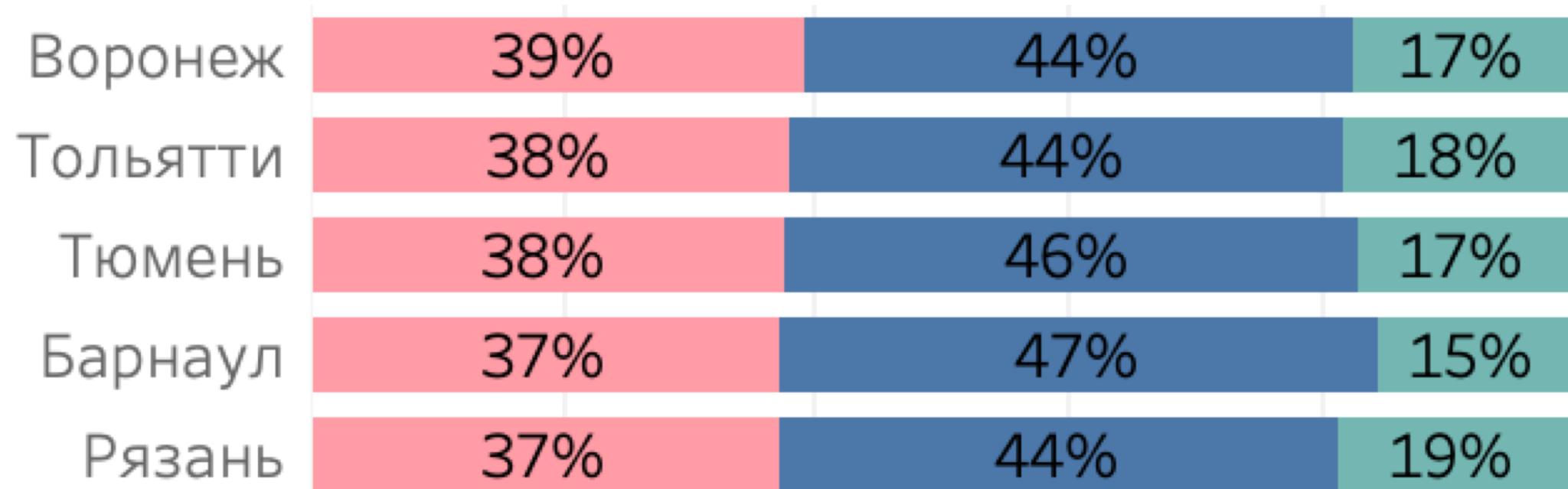
# Доля «критиков» растет с увеличением времени пользования продуктом.



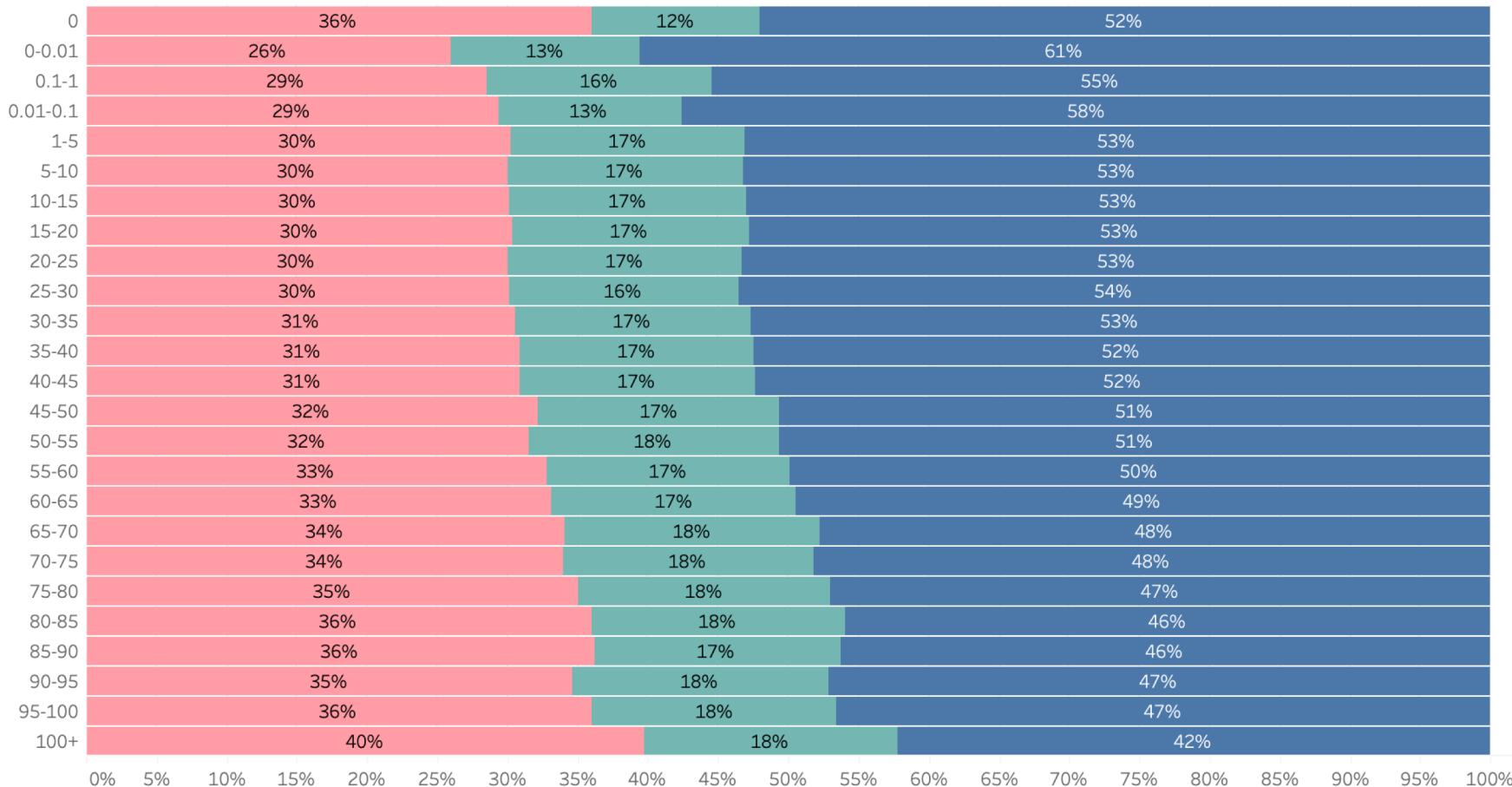
Доля «критиков» в городах из ТОП-5 по количеству участников 25-35%.



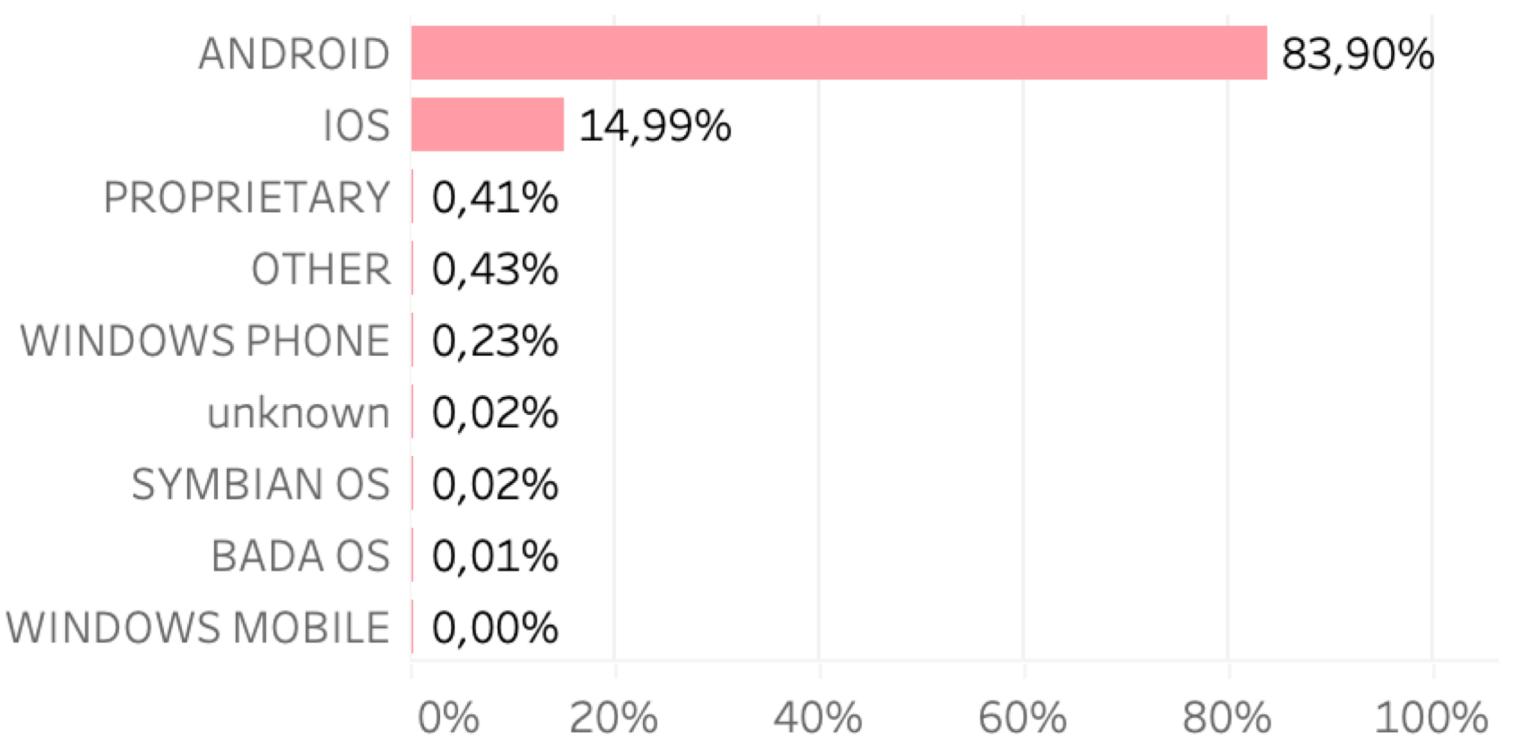
Доля «критиков» в регионах достигает 40%.



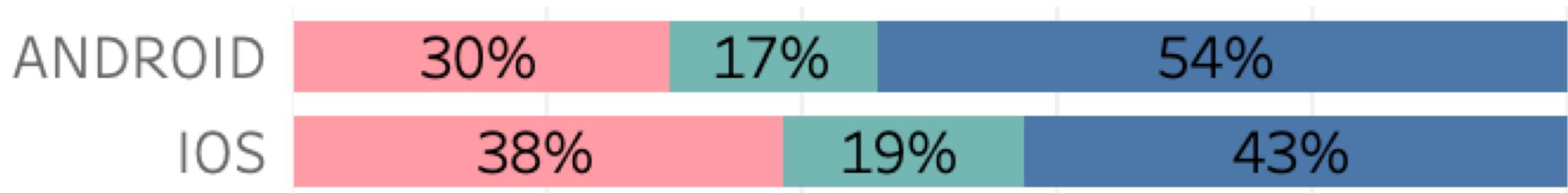
# Доля «критиков» растет с увеличением трафика с 26% до 40%.



84% «критиков» используют ОС Android.



38% клиентов на IOS не рекомендуют нас и только 30% клиентов на Android .



# Точки роста

- Клиенты на IOS чаще становятся «критиками» чем клиенты на Android (38% против 30%).
- С ростом трафика увеличивается доля «критиков».
- Интерес к продукту или удовлетворение от него падает по мере использования.
- 55% опрошенных пользуются продуктом более 3х лет, треть из них «критики».

# Дашборд в Tableau Public.

- [https://public.tableau.com/views/zokham\\_talecomm\\_nps/Users?:language=en-US&:display\\_count=n&:origin=viz\\_share\\_link](https://public.tableau.com/views/zokham_talecomm_nps/Users?:language=en-US&:display_count=n&:origin=viz_share_link)

# Спасибо за внимание!

Контакты: Зоя Хамухина, [mail@yandex.ru](mailto:mail@yandex.ru), 8(000)324-43-78