**Предпосылки исследования:** Есть гипотеза, что Авито теряет лояльность пользователей из-за неэффективности текущей системы поддержки (ответы либо даются слишком долго, либо проблема пользователя не решается).

**Задача:** Подтвердить или опровергнуть гипотезу. Если гипотеза подтвердится, то оценить примерный урон для сайта Авито: в недополученных условных единицах прибыли, пользователях и кол-ве объявлений.

**Что ожидаем получить на выходе:**

Презентацию (не более 10 слайдов) с подготовленным рассказом на 10-15 минут отвечающие на задачу c описанием метода решения.

**Инструменты:**

Будет круто, но не обязательно, если вы будете решать задачу на SQL (используя любую БД). Промежуточную логику рекомендуется писать на Python или любом другом языке программирования.

**Сопутствующие материалы (всего 4 файла):**

***Файл «Support\_tickets\_avito\_sep15-dec15.csv»*** содержит обращение в службу поддержки Авито.

* User\_id– уникальный идентификатор пользователя
* creation\_date– столбец, когда пользователь завел тикет (обращение)
* fact\_reaction – время ответа специалиста поддержки
* current\_state – это состояние обращения на текущий момент. Состояние: «решено» - это то, на что был дан окончательный ответ, спам попадает в «отменено», «закрыто»
* ticket\_category, subcategory – тема обращения в поддержку
* request\_id – Уникальный идентификатор обращения в системы поддержки

***Файл «Users\_evaluation\_of\_satisfaction.xlsx»*** содержит оценку пользователями их удовлетворенности после окончательного ответа сотрудника службы поддержки.

Общий ключ с «Support\_tickets\_avito\_sep15-dec15.csv» -> request\_ID.

***Файл с подачами объявлений***

* user\_id – уникальный идентификатор пользователя
* user\_registration\_time – дата регистрации пользователя
* user\_first\_listing\_date – дата размещения первого объявления
* item\_id – уникальный идентификатор объявления
* item\_starttime – время публикации объявления
* item\_category – категория объявления (Транспорт, Недвижимость и т.д.)
* item\_subcategory – подкатегория объявления (Автомобили, Автозапчасти и т.д.)

***Файл с платными транзакциями***

* user\_id
* item\_id
* pay\_time – время проведения транзакции
* transaction\_type – тип транзакции: VAS – выделение, listing.fee – плата за размещение
* revenue – прибыль от транзакции в условных единицах