**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 кол-ве объявлений и пользователях.

**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:**

Вам предоставляется виртуальная машина с поднятой на ней PostgreSQL базой и IDE dbeaver со следующими таблицами (все таблицы лежат в схеме public).

***support\_tickets*** таблица содержит обращение в службу поддержки Авито c сентября 2015 по декабрь 2015 включительно.

·       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

***users\_evaluation\_of\_satisfaction*** содержит оценку пользователями их удовлетворенности после окончательного ответа сотрудника службы поддержки.

Не все тикеты имеют оценку от пользователя.

Общий ключ с «support\_tickets» -> request\_ID.

***New\_items\_by\_support\_users***

*Таблица с подачами объявлений (только пользователи, обратившиеся в поддержку в период с сентября 2015 по декабрь 2015)*

·       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.)