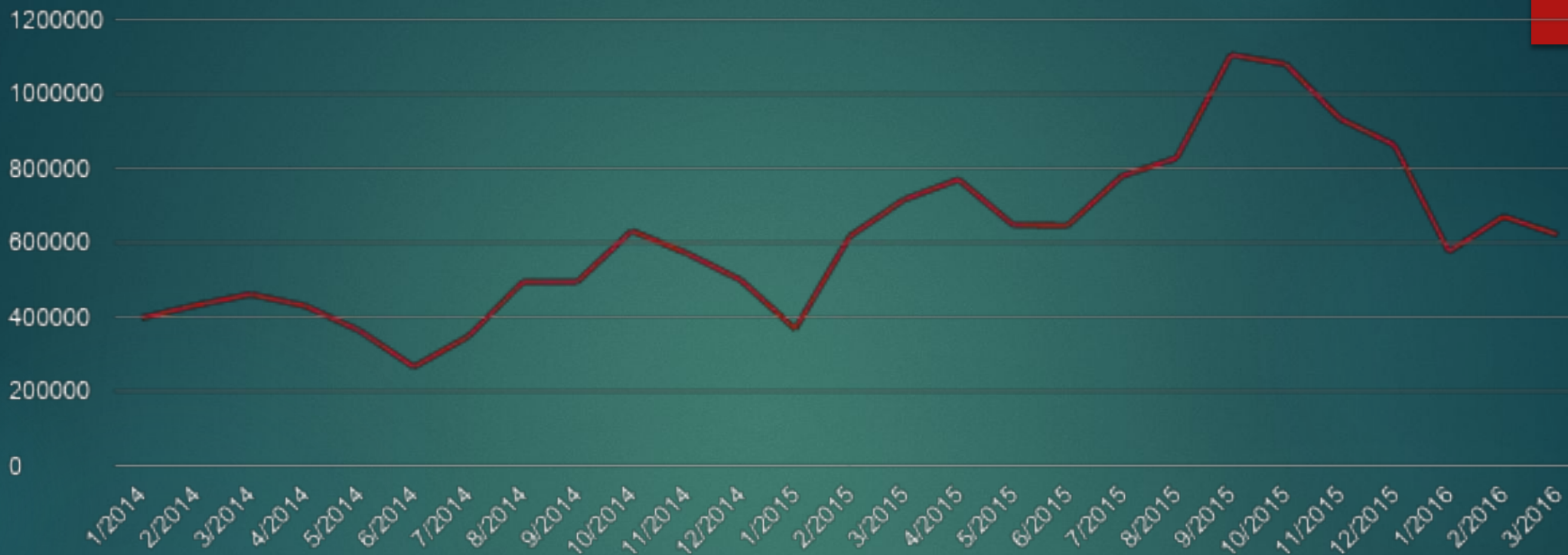


Анализ работы системы поддержки

Анализ количества объявлений



Год	Номер месяца	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
2014	Количество	397164	431442	460955	430082	363398	265355	347664	494302	494623	631886	572031	499573
	Отклонение от среднего за год	-12%	-4%	3%	-4%	-19%	-41%	-23%	10%	10%	41%	27%	11%
	Доля продаж	7.4%	8.0%	8.6%	8.0%	6.7%	4.9%	6.5%	9.2%	9.2%	11.7%	10.6%	9.3%
2015	Количество	367724	616926	715874	770035	647526	645701	779615	827618	1105663	1080646	933497	863043
	Отклонение от среднего за год	-53%	-21%	-8%	-1%	-17%	-17%	0%	6%	42%	39%	20%	11%
	Доля продаж	3.9%	6.6%	7.7%	8.2%	6.9%	6.9%	8.3%	8.8%	11.8%	11.6%	10.0%	9.2%

Возможные гипотезы, объясняющие спад в промежутке с октября по декабрь 2015 года

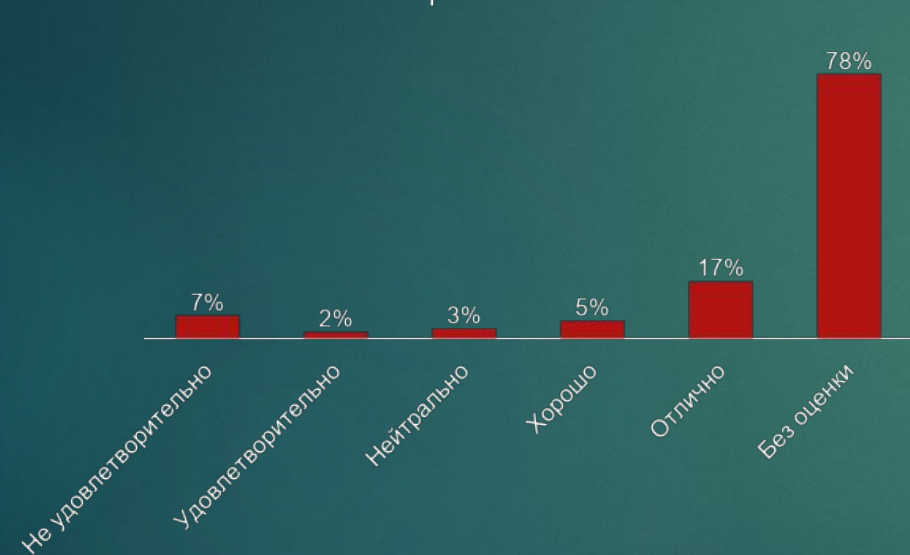
- Сезонность (активность пользователей монотонно убывает на промежутке с октября по декабрь как в 2014, так и в 2015)
- Внешний фактор
- Внутренний фактор
- Существование сразу нескольких факторов

Анализ внутреннего фактора

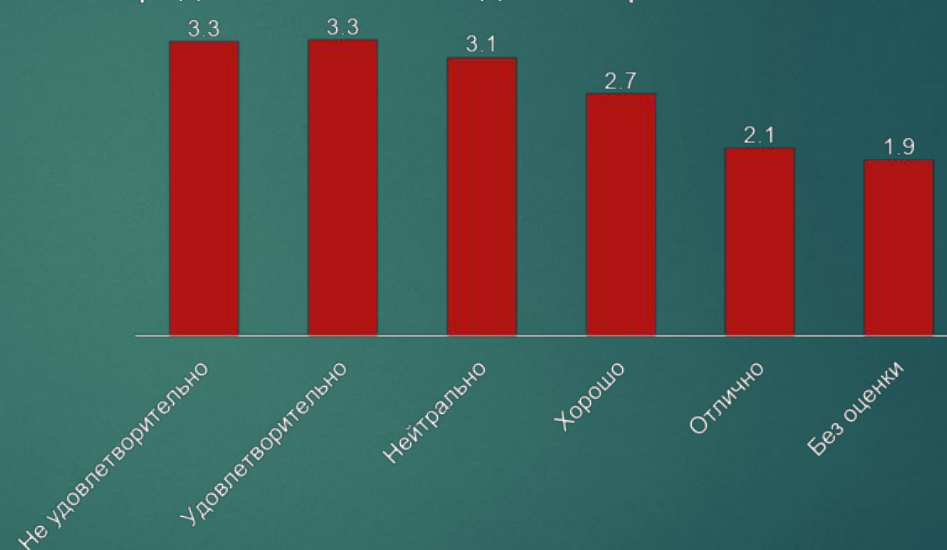
В качестве внутреннего фактора рассматривается эффективность работы системы поддержки.

В ходе анализа было установлено, что основная доля запросов остается без оценки, а также выявлена четкая зависимость оценки от количества дней на решение проблемы

Количество запросов распределенное по оценкам



Среднее количество дней на решение



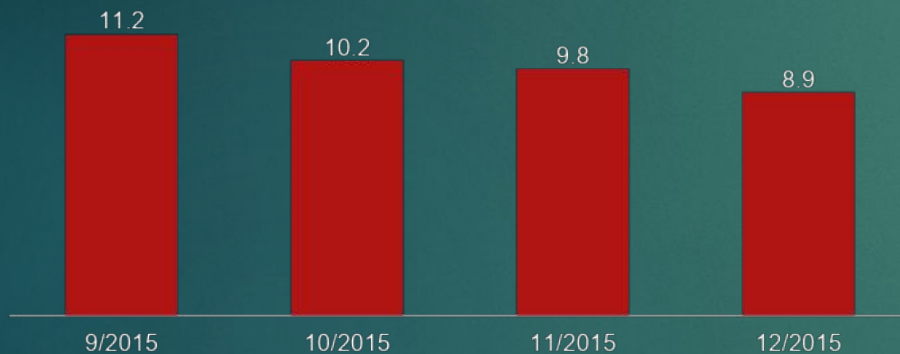
Оценка\Дата	9/2015	10/2015	11/2015	12/2015
Хорошо	4%	5%	5%	5%
Удовлетворительно	1%	2%	2%	2%
Отлично	16%	14%	15%	15%
Нейтрально	2%	3%	3%	3%
Не удовлетворительно	6%	6%	6%	7%
Без оценки	70%	70%	70%	69%

Долевое отношение в рассматриваемом диапазоне практически неизменно.

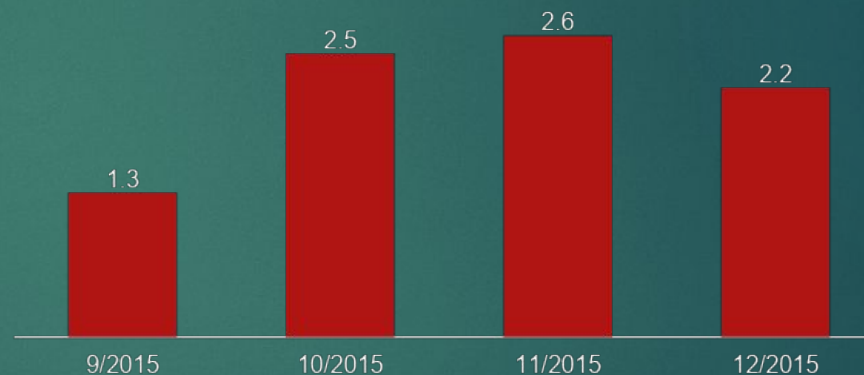
Анализ внутреннего фактора

При анализе эффективности работы поддержки в период с сентября по декабрь 2015 года выявлено, что количество объявлений приходящихся на один запрос в поддержку монотонно убывает на протяжении исследуемого периода, кроме того среднее количество дней уходящее на решение проблемы увеличилось практически в 2 раза.

Количество объявлений на одно обращение в поддержку



Среднее количество дней на решение

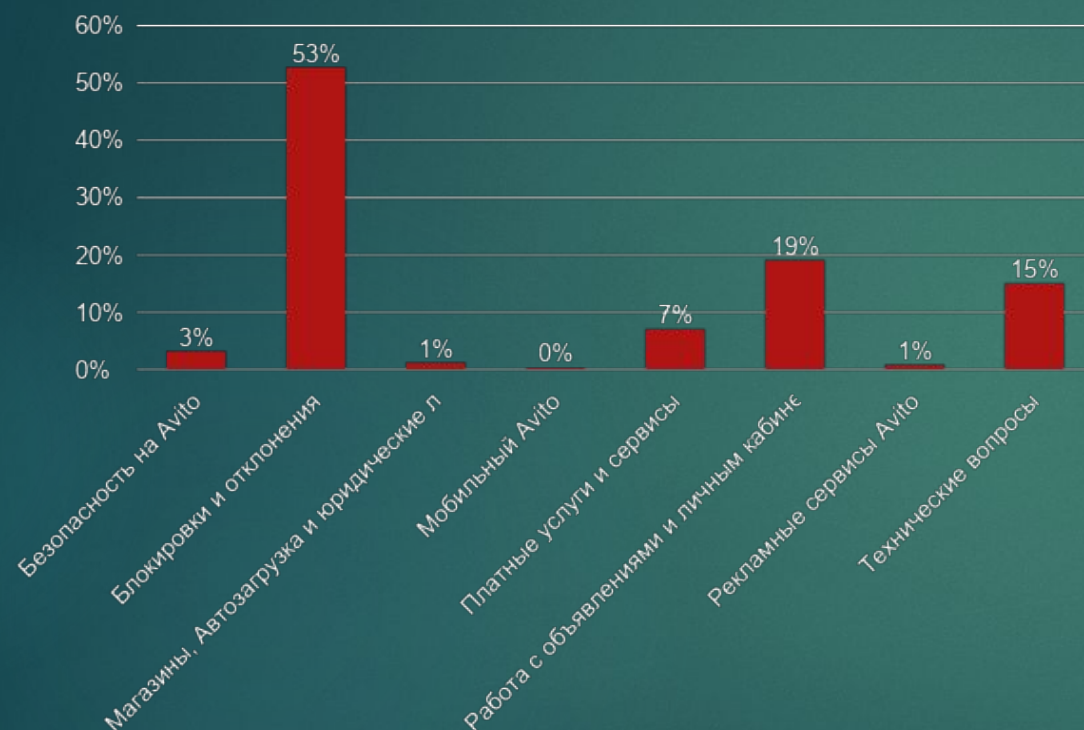


Интерпретация полученных данных

- Установленная четкая зависимость оценок от количества дней ушедших на решение проблемы, дает возможность выдвинуть предположение, что запросы без оценки можно оценить по количеству дней ушедших на решение.
- Количество дней уходящих на решение существенно увеличилось в рассматриваемом диапазоне. Что вкупе с предыдущем предположением говорит о том, что удовлетворенность пользователей работой поддержки снижалась.
- Также в рассматриваемом временном диапазоне относительное количество запросов в поддержку возросло на 20%, что свидетельствует о возникновении проблемы при использовании сайта.

Выявление проблемных категорий и подкатегорий

Доля запросов по категориям



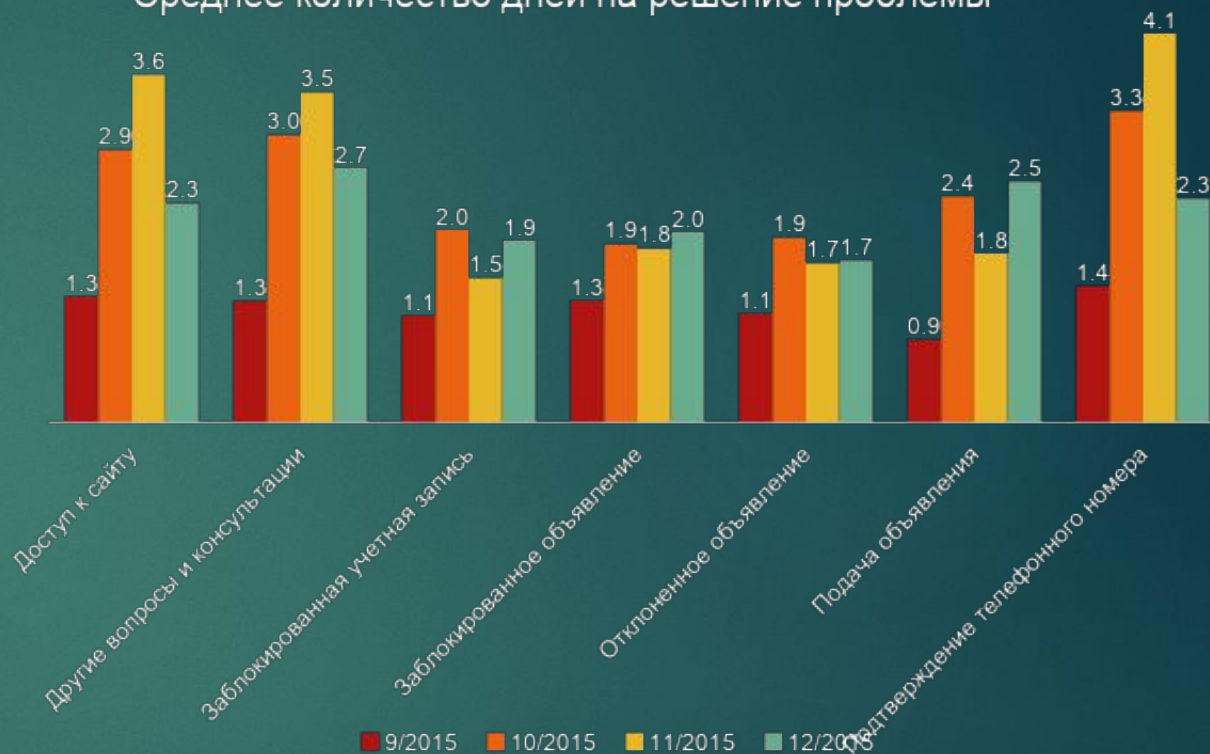
Подкатегория	Количество запросов	Доля	Суммарная доля
Заблокированная учетная запись	109108	31.5%	31.5%
Заблокированное объявление	74253	21.4%	53.0%
Доступ к сайту	26861	7.8%	60.7%
Отклоненное объявление	26659	7.7%	68.4%
Подтверждение телефонного номера	23597	6.8%	75.2%
Другие вопросы и консультации	21510	6.2%	81.4%
Подача объявления	21390	6.2%	87.6%

При анализе выявлены 3 проблемные категории, которые составляют больше 87% запросов. Проведя анализ этих категорий установлены 7 наиболее проблемных подкатегорий.

Анализ проблемных подкатегорий

Подкатегория\Дата	9/2015	10/2015	11/2015	12/2015
Заблокированная учетная запись	39.5%	32.9%	28.1%	24.6%
Заблокированное объявление	17.8%	23.9%	19.0%	25.1%
Доступ к сайту	6.0%	4.5%	9.0%	12.1%
Отклоненное объявление	6.8%	7.5%	8.5%	8.0%
Подтверждение телефонного номера	6.0%	6.6%	7.5%	7.2%
Другие вопросы и консультации	6.1%	5.9%	6.7%	6.2%
Подача объявления	6.4%	6.4%	6.4%	5.5%

Среднее количество дней на решение проблемы



При сопоставлении долевой структуры запросов и среднего количества дней, уходящих на решение проблемы, определена основная причина падения лояльности пользователей. Падение связано с проблемами доступа к сайту.

Оценка потерь сайта

Месячные потери рассчитывались как произведение количества обращений в поддержку на среднее значение количества объявлений на одно обращение в поддержку. Суммарно за период с октября по декабрь 2015 года сайт потерял 112154 объявления.