

Аналіз фідбеку High-Value користувачів

Топ-5 проблем, баг-репорт та методологія — Operations Demand Team

Table of contents

Огляд	1
Топ-5 найбільших проблем	2
1. Неточні передбачення — не збулися	2
2. Повільні відповіді радників (3–5+ хв)	2
3. Нечіткі / загальні / розмиті відповіді	3
4. Сору-paste функціональність	3
5. Невідповідні відповіді / off-topic	3
Візуалізація топ-5	3
Баг-репорт	4
Повна картина: розподіл усіх ідей	7
Методологія	10
Дані	10
Процес	10
Інструменти	10
Висновки	10

Огляд

i Note

Цей звіт підсумовує аналіз зворотного зв'язку від **найбільш цінних (high-value) користувачів** платформи. Основна мета — виявити **топ-5 найболючіших проблем** за кількістю згадувань, а також задокументувати технічні баги.

```
n_feedbacks <- nrow(categorised_feedback)
n_users <- n_distinct(categorised_feedback$user_id)
n_ideas_total <- nrow(ideas)
```

```
n_bugs_total <- nrow(bugs)
total_bug_mentions <- sum(bugs$number_of_mentions)
```

Метрика	Значення
Фідбеків оброблено	340
Унікальних користувачів	153
Виявлено унікальних ідей/проблем	62
Технічних багів (категорій)	9
Загальна кількість згадок багів	69

Топ-5 найбільших проблем

! Important

Ці п'ять проблем — найчастіше згадувані болі користувачів. Вони охоплюють якість рідінгів та UX чат-функцій і мають бути пріоритизовані першочергово.

1. Неточні передбачення — не збулися

💡 Tip

Код: 2.2.a · Згадок: 24

Прогнози та передбачення не збулися — вказані дати та події не відбулися. Це — **найболючіша проблема** для high-value користувачів, яка безпосередньо підриває довіру до платформи.

«None of the predictions worked out. I was always waiting for something to happen and when it didn't, some story was made.»

2. Повільні відповіді радників (3–5+ хв)

💡 Tip

Код: 2.1.a · Згадок: 23

Радники відповідають занадто повільно — 3–5+ хвилин між повідомленнями. Користувачі відчують, що їхні кредити горять на очікуванні, а не на фактичну консультацію.

«Some of them take more than 3–4 mins to reply. Sometimes advisors don't give direct answers and try to extend the time as much as possible.»

3. Нечіткі / загальні / розмиті відповіді

 **Tip**

Код: 2.2.с · **Згадок:** 21

Відповіді занадто загальні, нечіткі або «загадкові» — не дають конкретної корисної інформації. Користувачі відчувають, що отримують шаблонні фрази замість персоналізованого рідінгу.

«Very vague statement over and over. Not detailed.»

4. Copy-paste функціональність

 **Tip**

Код: 1.2.а · **Згадок:** 13

Неможливо копіювати та вставляти текст у чаті — ні з інших додатків, ні всередині платформи. Особливо критично для користувачів з дислексією та іншими обмеженнями.

«I got dyslexia and sometimes I write a message on my phone and want to copy and paste it and you're not allowed to. I have to rewrite the message.»

5. Невідповідні відповіді / off-topic

 **Tip**

Код: 2.1.с · **Згадок:** 10

Радник не відповідає на конкретне питання, відхиляється від теми або перепитує те, що вже було сказано. Користувач витрачає кредити, але не отримує відповіді на своє запитання.

«Readers don't read my intentionally clarified needs and my questions clearly at all and keep giving wrong and unreliable answers.»

Візуалізація топ-5

```
top5_plot <- top5 |>
  mutate(idea = str_wrap(idea, width = 35)) |>
  mutate(idea = fct_reorder(idea, number_of_mentions))

ggplot(top5_plot, aes(x = number_of_mentions, y = idea, fill = number_of_mentions)) +
  geom_col(show.legend = FALSE) +
  geom_text(aes(label = number_of_mentions), hjust = -0.3, fontface = "bold", size =
4) +
  scale_fill_gradient(low = "#5DADE2", high = "#1B3A5C") +
  scale_x_continuous(expand = expansion(mult = c(0, 0.15))) +
  labs(x = "Кількість згадок", y = NULL) +
  theme_minimal(base_size = 13) +
  theme(
    panel.grid.major.y = element_blank(),
    panel.grid.minor = element_blank(),
    plot.title = element_text(face = "bold")
  )
```

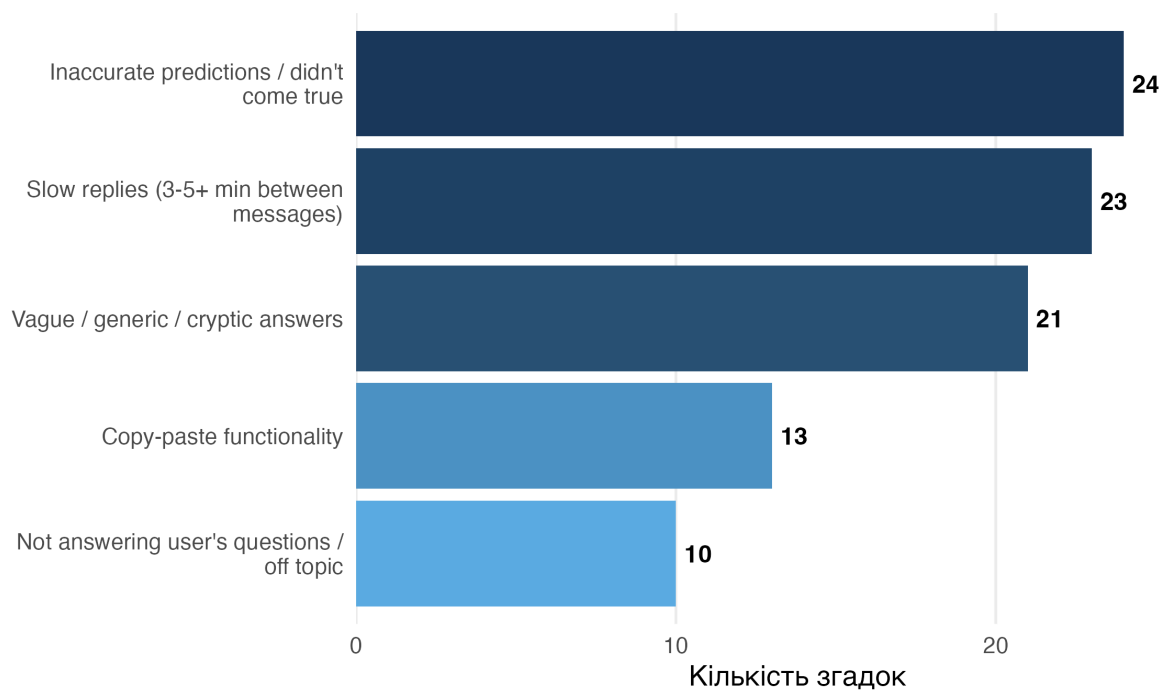


Figure 1: Топ-5 проблем за кількістю згадувань

Баг-репорт

⚠ Warning

Усі виявлені технічні баги. Впорядковані за кількістю згадок — від найкритичніших до найменш поширених.

```

bugs_tbl <- bugs |>
  arrange(desc(number_of_mentions)) |>
  select(
    `Код` = code,
    `Баг` = idea,
    `Згадок` = number_of_mentions,
    `Опис` = description
  )

if (is_html) {
  bugs_tbl |>
    kable(align = c("c", "l", "c", "l")) |>
    kable_styling(
      bootstrap_options = c("striped", "hover", "condensed"),
      full_width = TRUE
    ) |>
    column_spec(3, bold = TRUE, color = "#C0392B")
} else {
  bugs_tbl |>
    kable(align = c("c", "l", "c", "l"))
}

```

Table 1: Перелік технічних багів за кількістю згадок

Код	Баг	Зга- док	Опис
1.1.c	Queue / Chat Next bugs	13	Функція черги працює непередбачувано: неточний таймер, втрата місця, невідповідність статусів.
1.1.h	Credits deducted without connection	13	Кредити списуються, хоча з'єднання не було встановлено або обірвалось через баг.
1.1.i	General / unspecified glitches	11	Загальні технічні проблеми без конкретної деталізації.
1.1.d	Message delivery failures / typing lag	10	Повідомлення не доставляються або доставляються із затримкою 2-3 хвилини. Лаг при наборі тексту.
1.1.b	Connection drops during session	7	З'єднання обривається посеред активної розмови з радником.
1.1.a	App crashes / freezes	6	Додаток зависає, фрізиться або крашиться під час використання, що перериває сесію.
1.1.g	Notification system not working	5	Сповіщення про доступність радника не приходять або приходять із запізненням.
1.1.e	Auto-logout mid-session	2	Автоматичний вихід із сесії посеред розмови без дії користувача.
1.1.f	Multi-window / app-switch closes chat	2	Перехід в інший додаток або мультивіконний режим закриває активний чат.

```
bugs_plot <- bugs |>
  mutate(idea = str_wrap(idea, width = 30)) |>
  mutate(idea = fct_reorder(idea, number_of_mentions))

ggplot(bugs_plot, aes(x = number_of_mentions, y = idea, fill = number_of_mentions)) +
  geom_col(show.legend = FALSE) +
  geom_text(aes(label = number_of_mentions), hjust = -0.3, fontface = "bold", size =
3.5) +
  scale_fill_gradient(low = "#F5B041", high = "#C0392B") +
  scale_x_continuous(expand = expansion(mult = c(0, 0.15))) +
  labs(x = "Кількість згадок", y = NULL) +
  theme_minimal(base_size = 12) +
  theme(
    panel.grid.major.y = element_blank(),
    panel.grid.minor = element_blank()
  )
)
```

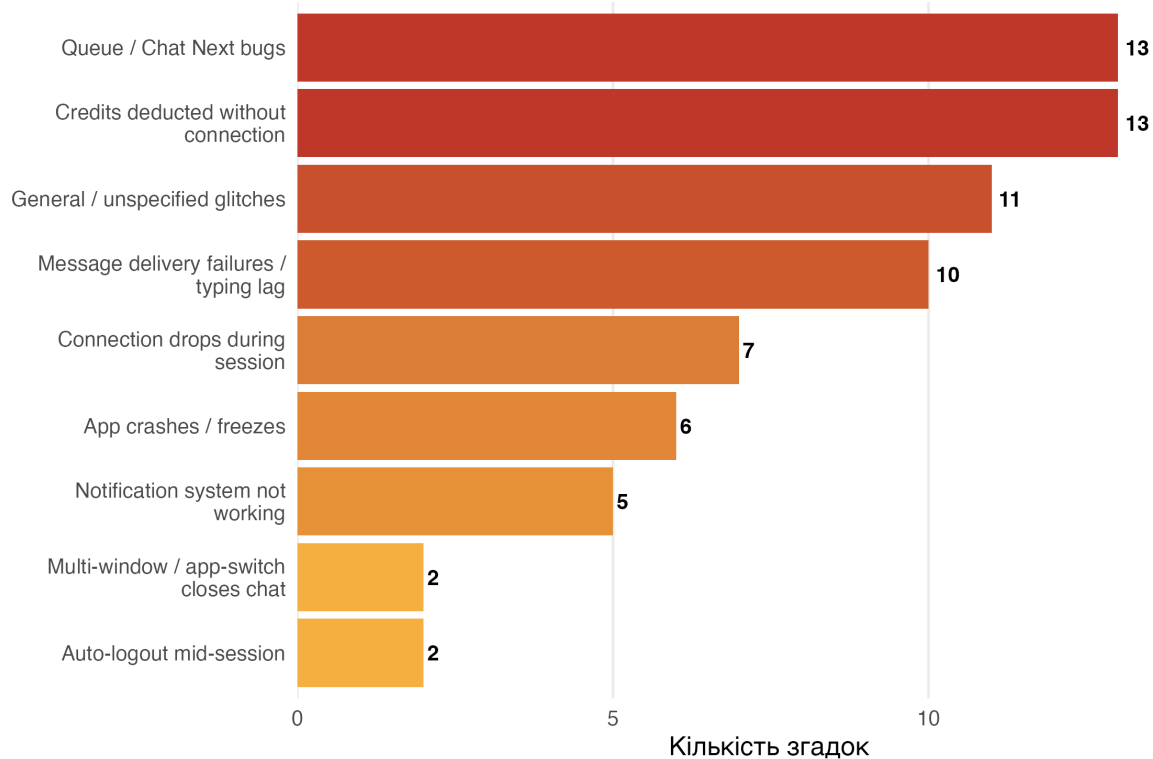


Figure 2: Технічні баги за кількістю згадок

i Цитати користувачів по кожному багу

```
bugs |>
  arrange(desc(number_of_mentions)) |>
  pwalk(function(code, idea, number_of_mentions, description, best_quote) {
    cat(glue::glue("\n**{code} – {idea}** ({number_of_mentions} згадок)\n\n"))
    cat(glue::glue("> *\"{best_quote}\"*\n\n"))
  })
```

1.1.c — Queue / Chat Next bugs (13 згадок) > «*I can't stand it when you say 4 minutes and it counts down to 1 minute. I have waited an hour after that 2 minutes before anyone came online.*» **1.1.h — Credits deducted without connection** (13 згадок) > «*Chat had many glitches where the line up to chat for an astrologer would take funds from the account even though the chat was not connected.*» **1.1.i — General / unspecified glitches** (11 згадок) > «*The app has a lot of technical issues and eating up credits when I wasn't connected.*» **1.1.d — Message delivery failures / typing lag** (10 згадок) > «*Messages getting longer to be delivered, 2-3 minutes. Tech issue interruption, unnecessary credit deductions.*» **1.1.b — Connection drops during session** (7 згадок) > «*When the connection drops out when it's my turn to chat and I can't answer my advisor.*» **1.1.a — App crashes / freezes** (6 згадок) > «*Sometimes glitches, it froze, it kicked me out of chats and the worst of all, sometimes it keeps loading and doesn't allow me to access my chats.*» **1.1.g — Notification system not working** (5 згадок) > «*The notification alert never works and I reported it. Sometimes the advisor will be in the room the minute the text notification is sent, and even if I get there in less than 1 minute, they have already been pulled into another chat.*» **1.1.e — Auto-logout mid-session** (2 згадок) > «*The psychic got logged out by the app in the middle of a reading.*» **1.1.f — Multi-window / app-switch closes chat** (2 згадок) > «*Having the app in multi window on phone and the chat closing.*»

Повна картина: розподіл усіх ідей

```
all_plot <- ideas |>
  mutate(
    idea_label = str_wrap(paste0(code, " – ", idea), width = 45),
    idea_label = fct_reorder(idea_label, number_of_mentions),
    category = case_when(
      str_starts(code, "1\\.1") ~ "Баги",
      str_starts(code, "1\\.2") ~ "Feature Requests (UX)",
      str_starts(code, "1\\.3") ~ "Credit/Timer System",
      str_starts(code, "2\\.1") ~ "Якість відповідей",
      str_starts(code, "2\\.2") ~ "Точність рідінгів",
      str_starts(code, "2\\.3") ~ "Професійність",
      str_starts(code, "2\\.4") ~ "AI-підозри",
      str_starts(code, "3") ~ "Ціни та оплата",
      str_starts(code, "4") ~ "Приватність та безпека",
```

```

    TRUE ~ "Інше"
  )
)

ggplot(all_plot, aes(x = number_of_mentions, y = idea_label, fill = category)) +
  geom_col() +
  geom_text(aes(label = number_of_mentions), hjust = -0.2, size = 3) +
  scale_x_continuous(expand = expansion(mult = c(0, 0.12))) +
  scale_fill_brewer(palette = "Set2", name = "Категорія") +
  labs(x = "Кількість згадок", y = NULL) +
  theme_minimal(base_size = 11) +
  theme(
    panel.grid.major.y = element_blank(),
    panel.grid.minor = element_blank(),
    legend.position = "top",
    legend.title = element_text(face = "bold")
  )

```

Warning in RColorBrewer::brewer.pal(n, pal): n too large, allowed maximum for palette Set2 is 8
 Returning the palette you asked for with that many colors

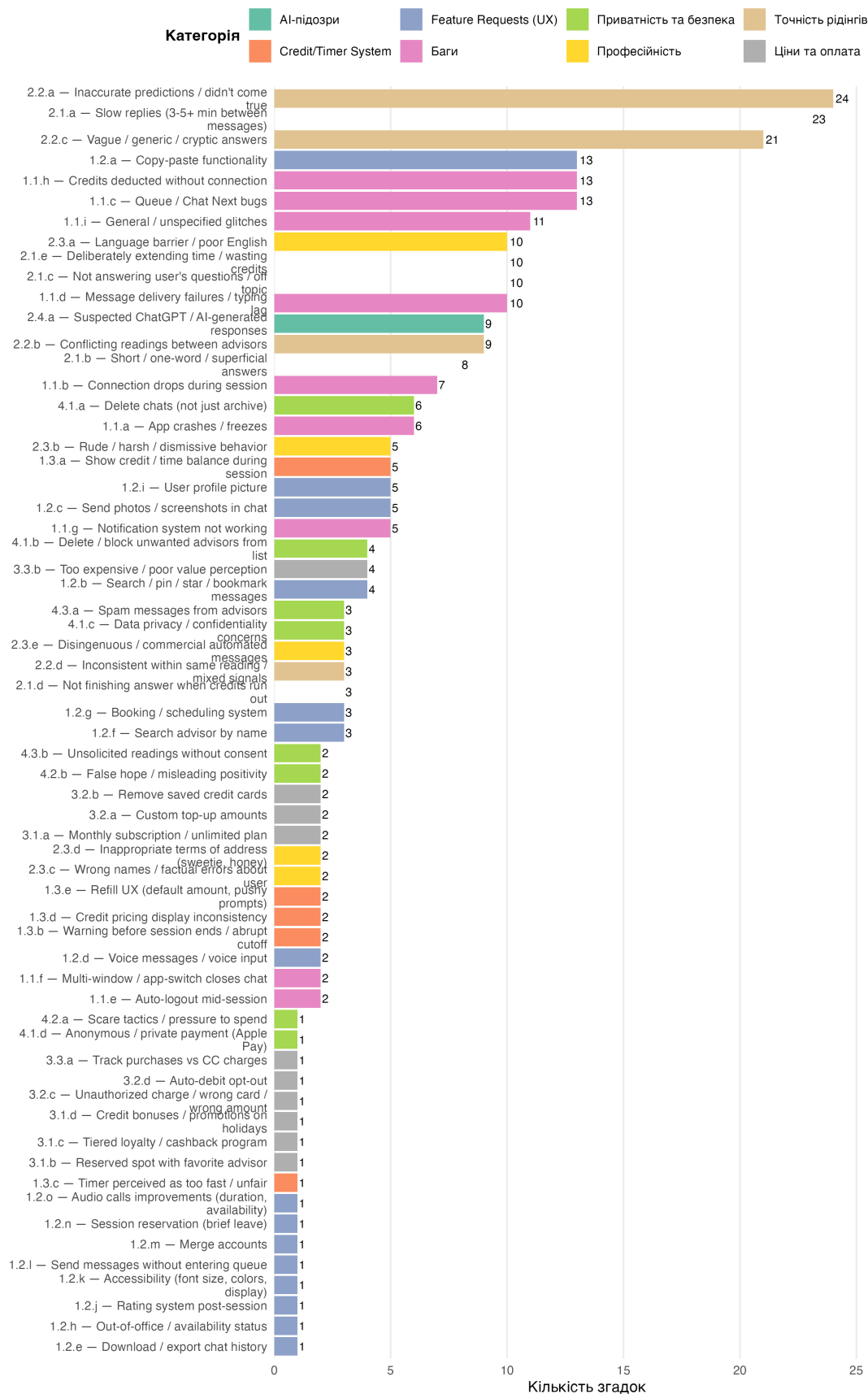


Figure 3: Усі ідеї/проблеми, впорядковані за кількістю згадок

Методологія

i Note

Як проводився аналіз

Дані

Вхідні дані склалися з трьох джерел:

- **Raw feedback** (Raw feedback - Feedbacks.csv) — сирі цитати користувачів із датою, джерелом та user_id.
- **User status** (user_status.csv) — статус кожного користувача: active, dormant або churned.
- **Idea Dictionary** (Idea_Dictionary.xlsx) — словник кодів: опис кожної підкатегорії та найкраща цитата.

Процес

1. **Збір фідбеку:** Зібрано цитати від high-value користувачів з різних каналів (тікети підтримки та інші джерела).
2. **Категоризація:** Кожен фідбек класифіковано за системою кодів (варіант В з попереднього звіту), результат збережено у Feedback_Classified.xlsx. Система кодів:
 - 1.x — Продуктові питання (баги 1.1, фічі 1.2, кредитна система 1.3)
 - 2.x — Якість радників (швидкість 2.1, точність 2.2, професійність 2.3, AI-підозри 2.4)
 - 3.x — Ціноутворення та оплата
 - 4.x — Приватність та безпека
3. **Об'єднання з легендою:** Класифіковані фідбеки об'єднано з user_status та Idea_Dictionary через left_join. Категорія 5 (позитивні відгуки) відфільтрована.
4. **Підрахунок згадок:** Згруповано по code та підраховано кількість згадок. Один фідбек міг містити кілька проблем і відповідно кодувався кількома кодами.
5. **Ідентифікація топ-5:** Відібрано п'ять підкатегорій із найбільшою кількістю згадувань, виключивши баги (коди 1.1.x).
6. **Баг-репорт:** Окремо виділено всі підкатегорії з кодом 1.1.x (технічні баги) у баг-репорт.

Інструменти

- **R + tidyverse** — обробка та аналіз даних
- **Quarto** — генерація звіту

Висновки

! Ключові висновки

3 з 5 топ-проблем стосуються якості радників (неточні прогнози, повільні відповіді, розмиті відповіді), а не технічних багів. Це свідчить про те, що для high-value користувачів якість сервісу є більш болючою, ніж технічна стабільність.

Copy-paste — єдина продуктова фіча у топ-5, але з 13 згадками вона критична з точки зору accessibility.

Баги сумарно набрали **69 згадок** по 9 категоріях, де найбільше скарг на баги черги (1.1.c, 13 згадок) та списання кредитів без підключення (1.1.h, 13 згадок).