

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. Copy-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 найболячіших 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
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 рідингів 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 — **найбільша 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 відчувають, 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.c · **Згадок:** 21

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

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

4. Copy-paste функціональність



Tip

Код: 1.2.a · **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.c · **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")
)

```

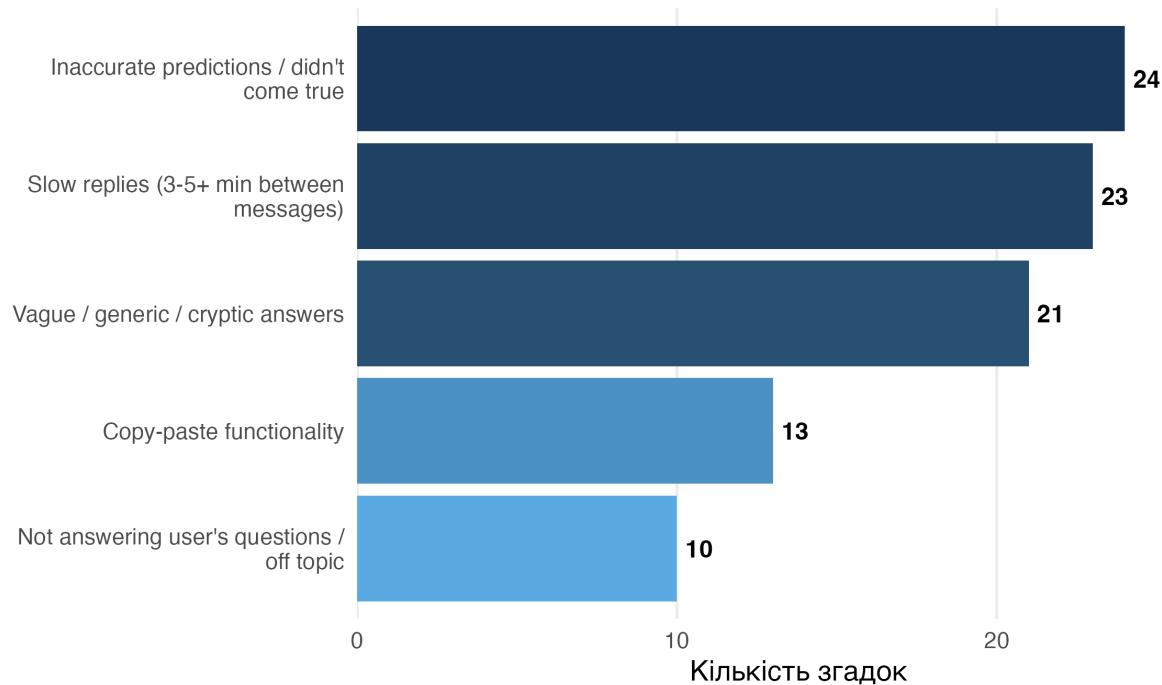


Figure 1: Топ-5 проблем за кількістю згадувань

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 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 обрівалось 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 session	mid-	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()
  )

```

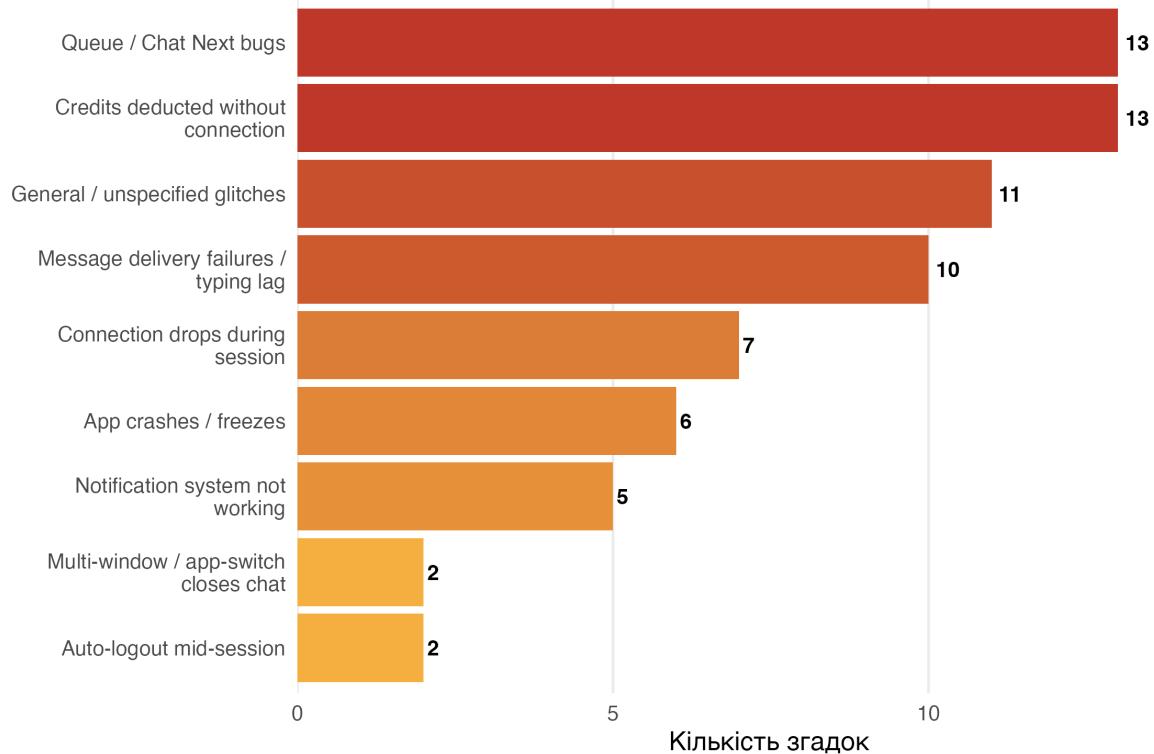


Figure 2: Технічні баги за кількістю згадок

і 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
```

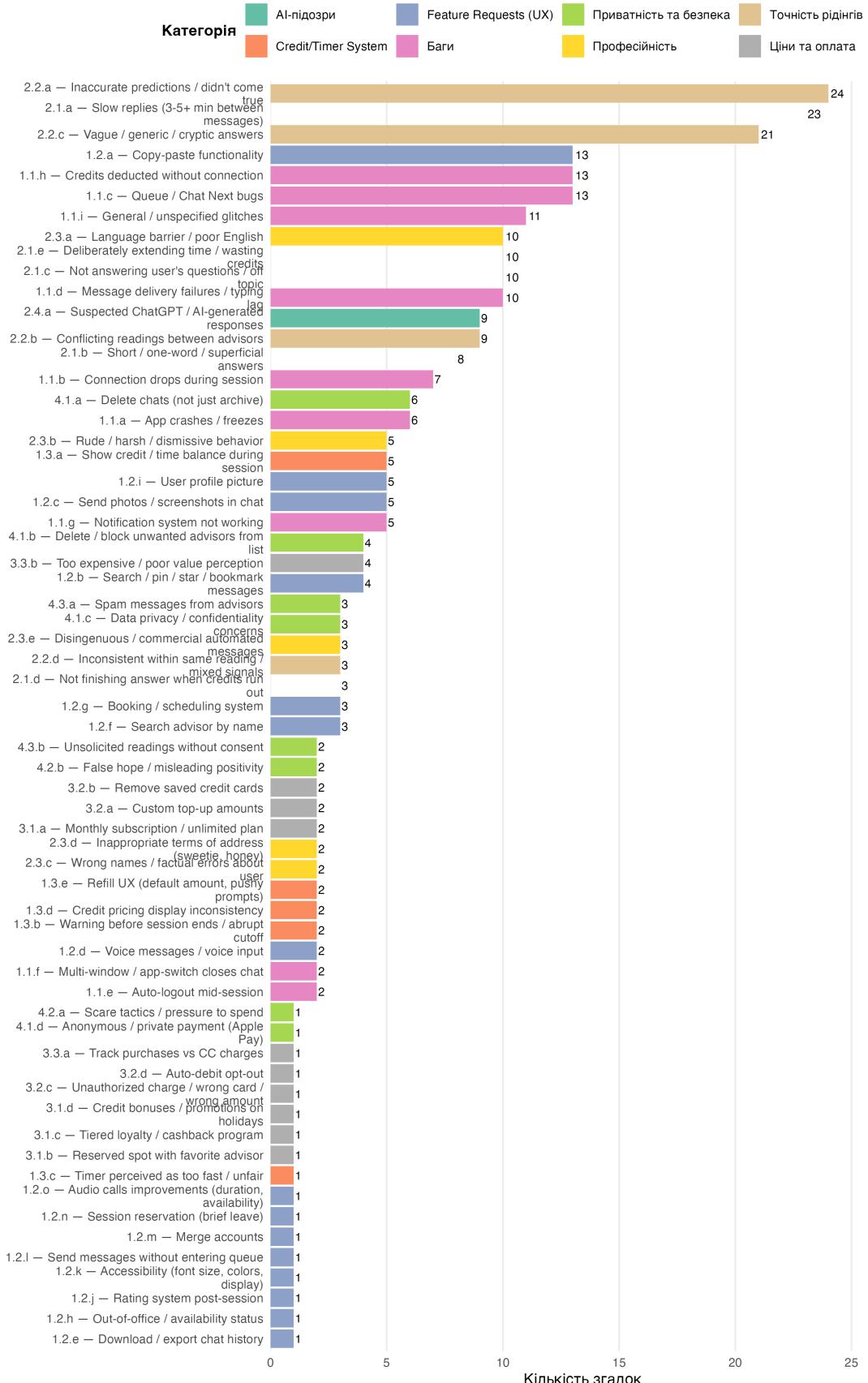


Figure 3: Усі ідеї/проблеми, впорядковані за кількістю згадок

Методологія

i Note

Як проводився аналіз

Дані

Вхідні дані складалися 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: описожної 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-підоозри 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).