

Group 7 : Telco

Data Collection

Customer Profile

- Cust ID
- Demographic
- Geographic
- Customer Status
- Start date
- End date

Service Transaction

Monthly Summary

- ระยะเวลาการโทร
- จำนวนครั้งในการโทร
- จำนวน Internet
- ค่าใช้จ่ายต่อรอบบิล
- ช่องทางการชำระเงิน
- Package ที่ใช้ + Package เสริม (Internet, Streaming)
- การชำระเงิน (ภายในกี่วัน / เกินรอบบิล)
- Point
- Earn Point - ใช้เท่าไร/ใช้ที่ไหน

By Transaction

- Calling time
- ค่าใช้จ่ายต่อครั้ง
- จำนวน Internet ต่อครั้ง
- โทรในหรือนอกเครื่อง
- Location ที่ใช้งาน

Call center

- แจ้งปัญหา
- Complaint
- สอบถาม / ขอเปลี่ยนแปลง
- Promotion
- ปิด / เปิดเบอร์

Communication

- ช่องทางการรับข่าวสาร
- Topic ที่ได้รับ
- Engagement (Click / Read / Comment)
- Conversion rate

Analysis and Action

Analyze	Action
Customer Segmentation <ul style="list-style-type: none">• CLV• Cust Profile• Customer Stage• Customer Level	<ul style="list-style-type: none">• Up-Selling• Cross Selling
Churn Prediction	<ul style="list-style-type: none">• Special offer/promotion• Product/package recommendation
Communication/ Campaign Analyze	<ul style="list-style-type: none">• Adjust communication channel• Adjust receiver group• Adjust campaign
Fraud detection/Campaign abuse	<ul style="list-style-type: none">• Revise campaign mechanic (prevent fraud)• Prevent customer fraud
Collection	<ul style="list-style-type: none">• Remind customer• Block customer• Blacklist

