

Tech App Usage & Churn Dashboard

Objective:

ติดตามการใช้งานแอปและวัด Churn Rate, DAU/WAU/MAU, Engagement เพื่อหาจุดที่ต้องปรับปรุง (อุปกรณ์/ช่วงอายุ/ฟีเจอร์)

Data & Model:

- users (user_id, gender, age_group, country, register_date)
- sessions (session_id, user_id, start_time [datetime], device, duration_minute)
- feature_usage (session_id, feature_name, clicks, time_spent_sec)
- churn (user_id, last_active_date, is_churn 0/1)

KPI (Current Filters):

- Total Users: 488
- Churn Rate: 68.4%
- Avg Session Minutes: 29.2

Definitions:

- Churn = ผู้ใช้ที่ไม่มี activity > 60 วัน
- Avg Session Minutes = ค่าเฉลี่ยของ duration_minute
- DAU/WAU/MAU = COUNTD(user_id) รายวัน/สัปดาห์/เดือน

Calculations (หลัก):

- Churn Rate % = $\text{SUM(is_churn)} / \text{COUNTD(users.user_id)}$
- Minutes per Session (LOD) = $\{ \text{FIXED [session_id]} : \text{SUM(time_spent_sec)} \} / 60$
- Churn Rate % by Device (LOD) = $\{ \text{FIXED [device]} : \text{COUNTD(IF is_churn = 1 THEN users.user_id END)} \} / \{ \text{FIXED [device]} : \text{COUNTD(users.user_id)} \}$

Dashboard Pages:

1. KPI – ตัวเลขรวม + ฟิลเตอร์ Start Time / Device / Age Group
2. Trend & Ranking – DAU + MA(7), Top Features
3. Segmentation – Engagement by Age, Churn by Device (คลิก device เพื่อกรอง)

Key Insights:

1. Churn สูงสุดบน Android $\approx 69.6\%$ สูงกว่าค่าเฉลี่ยทั้งระบบ (68.4%) → ควรตรวจ Crash/Latency และเส้นทาง Onboarding บนอุปกรณ์นี้
2. กลุ่มอายุ 25–34 มีเวลาต่อเซสชันเฉลี่ยสูงสุด ≈ 11.8 นาที → โอกาสทำแคมเปญ/คอนเทนต์เจาะกลุ่มนี้
3. Top features = Settings, Notification, Chat โดย Settings ถูกใช้บ่อยสุด 621 ครั้ง ตามด้วย Notification 591 และ Chat 589 → ใช้เป็นจุดยึดสำหรับสื่อสาร/แนะนำฟีเจอร์อื่น
4. DAU มีฤดูกาล/ผันผวนเล็กน้อย (ดู MA7) โดยจุดต่ำสุดช่วงปลาย ก.พ.–ต้น มี.ค. → วางแคมเปญกระตุ้นในช่วงดังกล่าว

Next Actions:

- ทำ A/B การแจ้งเตือนบน Android
- ปรับ tutorial/empty state ให้ฟีเจอร์ที่อยากดัน (เริ่มจาก Settings/Notification)
- วิเคราะห์ session logs ของผู้ใช้ที่ churn เพื่อหา pain points เพิ่มเติม

How to Use:

- เลือกช่วง Start Time (เช่น Last 90 days) และกรอง Device / Age Group
- คลิกกราฟ Churn by Device เพื่อกรองกราฟ Engagement by Age