



打破資料孤島，挖掘新價值 那些你該知道的數據平台價值

遠傳顧客數據平台服務介紹

Agenda

遠傳數據簡述

遠傳數據平台架構

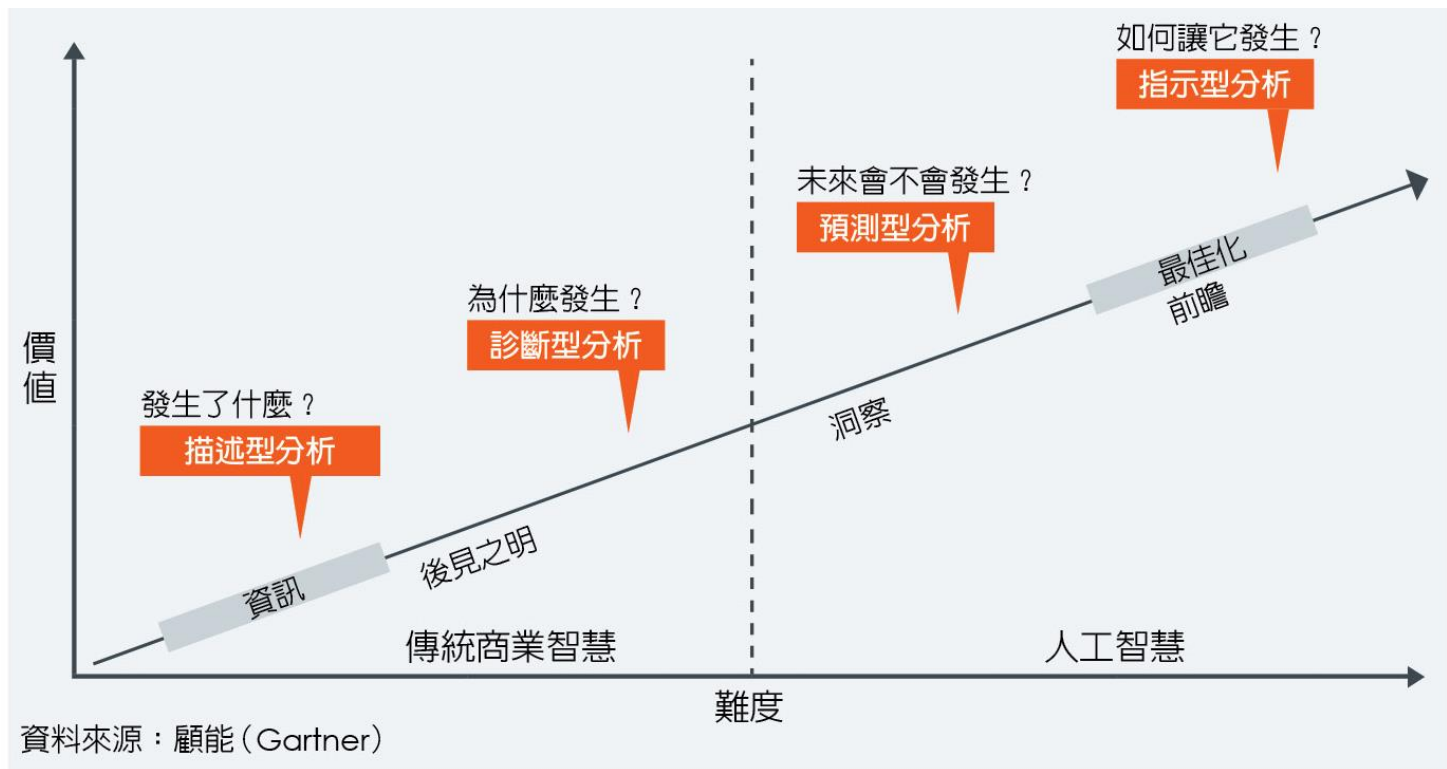
遠傳數據應用案例

What's Your Data Strategy?

The key is to balance offense and defense.

by Leandro DalleMule and Thomas H. Davenport

資料分析運用四大階段



遠傳數據

客戶接觸資料

- 通路接觸紀錄
- 客服中心記錄
- 門市/電話行銷
外撥記錄

數位通路足跡

- FET Tracking
- FET Web Dictionary

外部公開資訊

- 政府公開數據
- 爬網

傳統電信數據

- 帳單相關

基本資料

行動通信足跡

- Advanced Intelligent
- Transportation Service

遠傳數據



基本資料

35~39歲

女性

高資費

iPhone族

信用良好(欠費比例低)

熱點分享

iOS 12.0



數位通路足跡

曾瀏覽

高頻率瀏覽

網路社交活躍

追劇

羊膜穿刺

嬰幼兒食品

寶可夢

婦產科

嬰幼兒教育

常聽音樂



傳統電信數據

臍帶血

月子中心

網路購物

SK-II

彌月禮品

產檢

高消費力

雪花秀



行動通信足跡

短期留宿

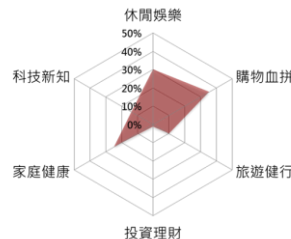
月子中心

高頻率經過

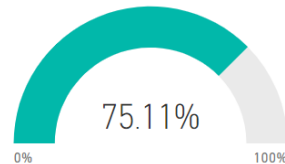
托嬰中心

在竹科工作

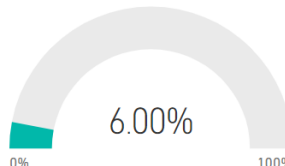
住在新竹



消費力指數



風險指數

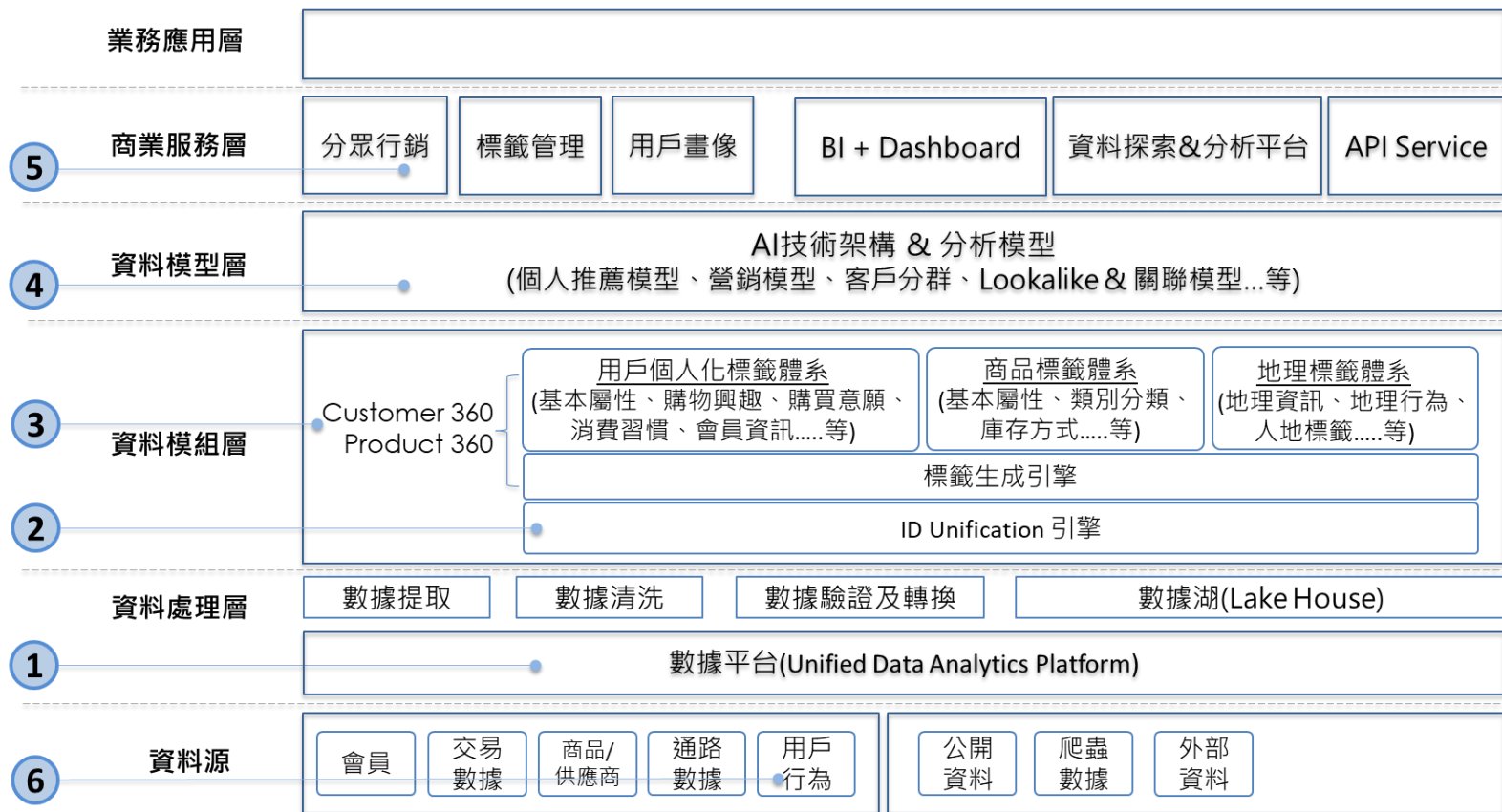


Agenda

遠傳大數據簡述

遠傳數據平台架構

遠傳數據應用案例



數據轉型趨勢



硬體效能滿載



資料數據分散



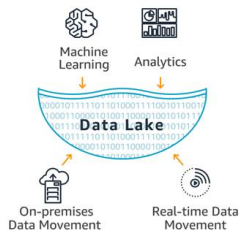
數據科學資源缺乏



舊有技術債



混合雲端運算資源



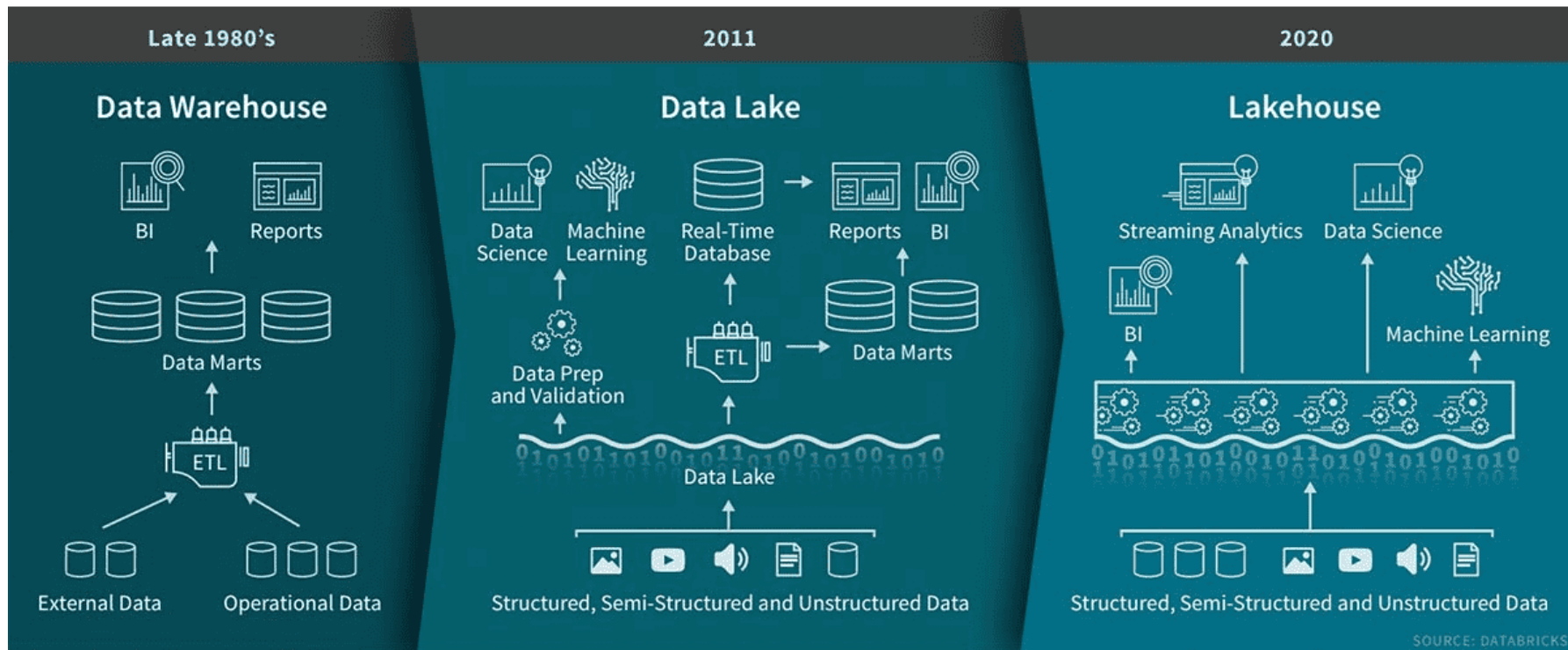
資料集中化管理



數據分析工具使用

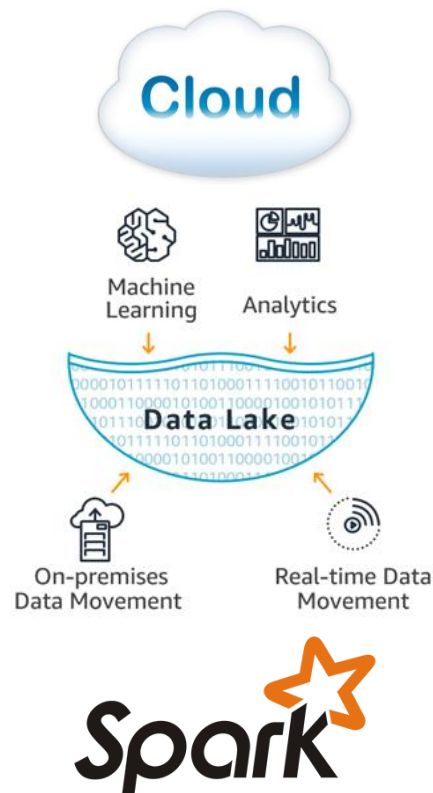


個人生產力提升



Cloud Focus & Centralize Data

- 採用*Cloud*解決方案
- 儲存/運算 分離
- 儲存機制
 - 單一儲存
 - 動態擴充空間
 - 成本較低
- 運算機制
 - 需要運算時再啟動
 - 運算資源可彈性分配
 - 即時大量平行運算



Employee

Consumer

Enterprise

GUI/API
Applications

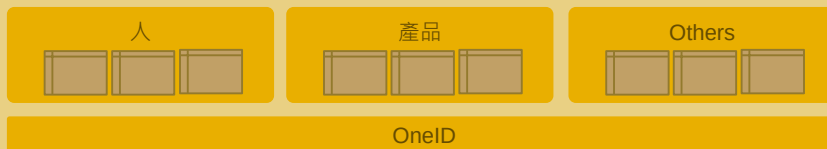


Business
Service
module

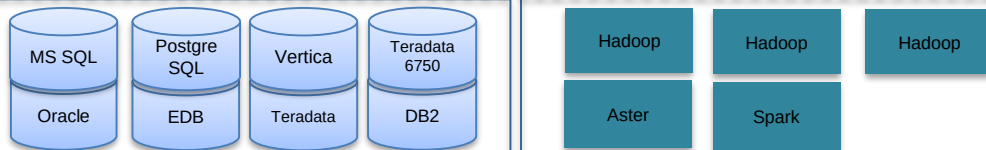


Data
Aggregation

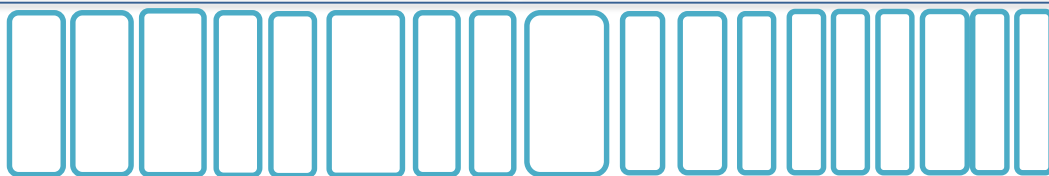
By ABD



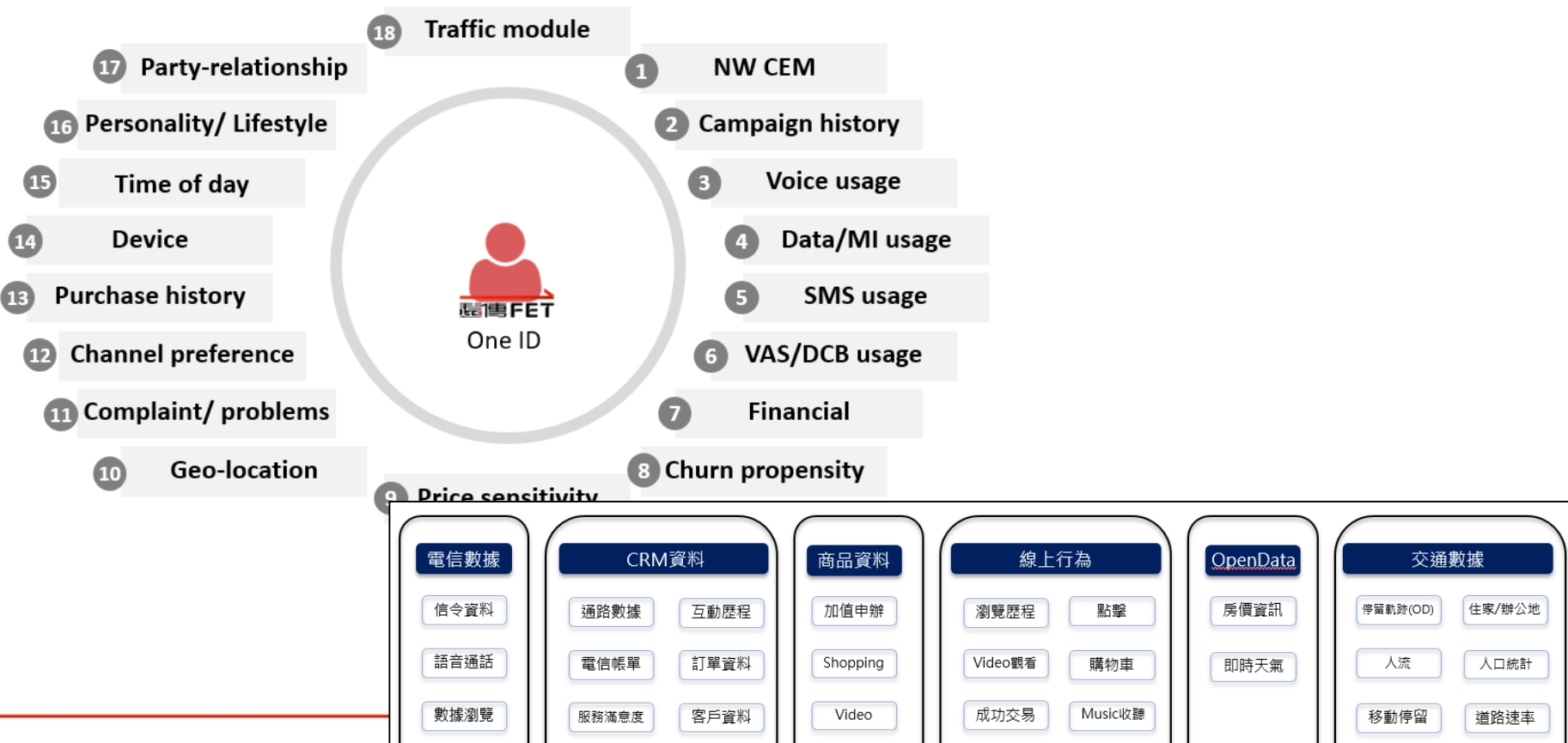
Computing
Database



Data Source



Customer 360° and Data Model



ID Correlation

藉由客戶於各系統可辨識之資訊，比對客戶身份，進一步建立串接各channel客戶身分ID之對應表

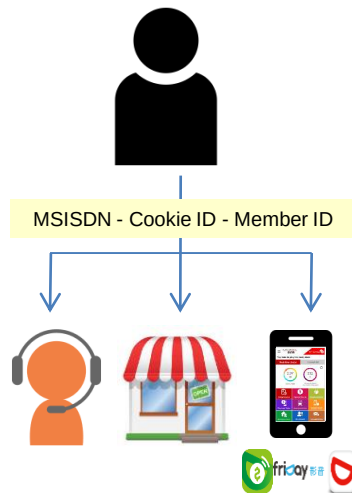


- Mining ID
- Billing ID
- MSISDN
- IMSI
- IMEI
- FETnet Member ID
- FriDay Member ID



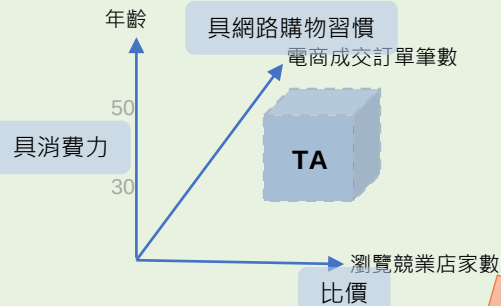
- Device ID
- FET Cookie ID
- IP address
- IDFA
- Android ID(ADID)

Multiple Identities Connected



規則標籤

根據過去業務經驗
篩選具特定行為、屬性之用戶找出適合的TA



預測標籤

以機器學習方式建立模型
對用戶行為分群、預測偏好、進行商品個人化推薦



消費能力

上個月繳費金額\$30,162
近2週國外交易次數6次

潛在意圖

近1週撥打火鍋餐廳電話2次
近1週撥打旅行社電話2次
近1週接聽民宿電話2次

(小分類)近4天晚間瀏覽火鍋網站66次
(中分類)近10天瀏覽美食網站次數72次
(小分類)近1個月瀏覽母嬰網站頻次分數0.91
(大分類)近1個月瀏覽旅遊網站頻次分數0.52

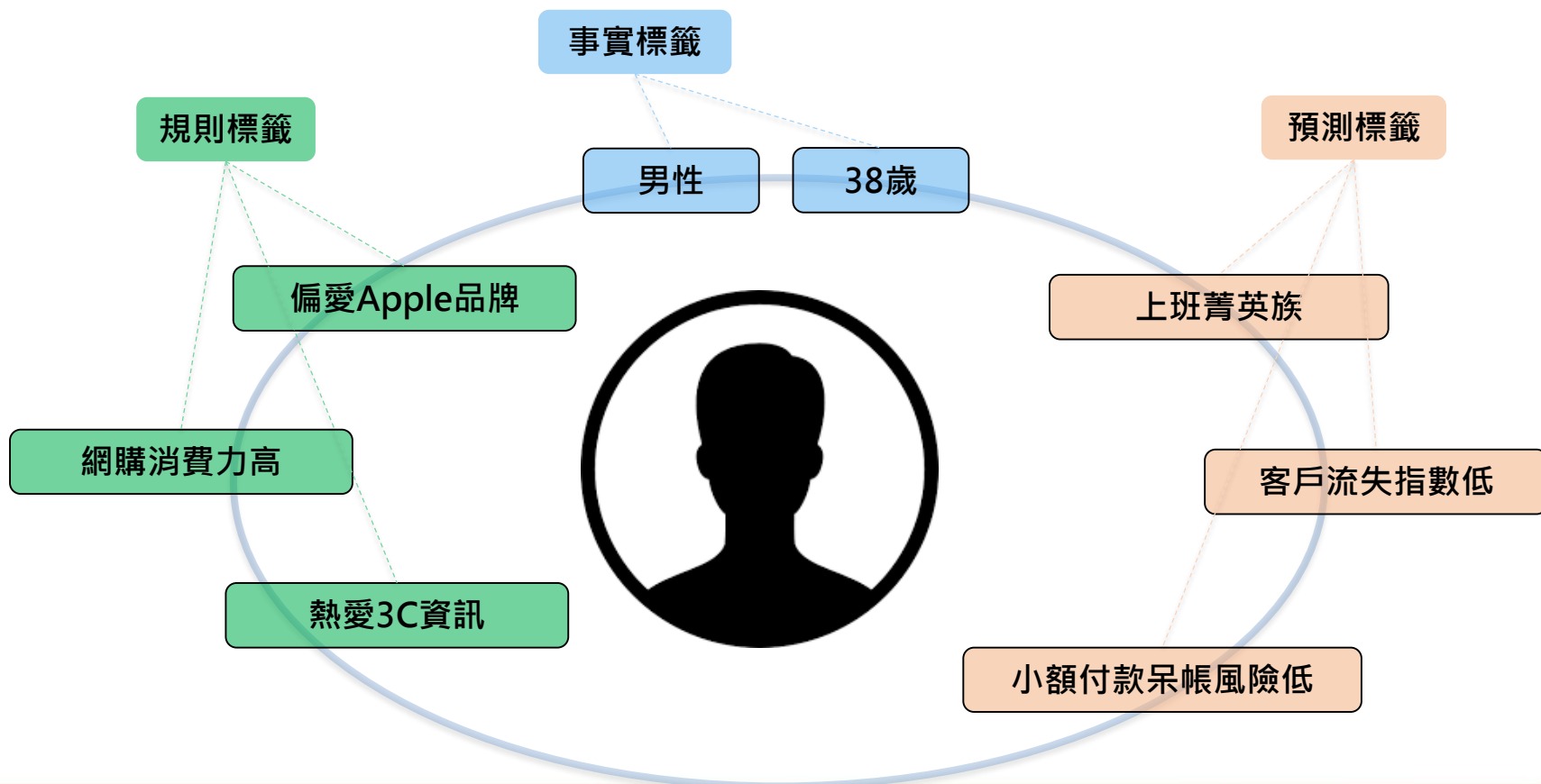


ABD

男性 合約剩餘天數485天
35~40歲 資費金額1399
遠傳用戶12年年資
近6個月平均出帳金額1,560
FriDay金卡會員
Apple iphone 8 plus

住家: 桃園
工作地: 內湖

Customer360



標籤生成及管理平台

標籤管理

新增標籤

+

熱門標籤

- 1 頂客族 最後更新：2020/11/15
- 2 北漂上班族 最後更新：2020/11/15
- 3 全台果粉 最後更新：2020/11/15

所有共享標籤 ▶

暫存的標籤

您所有編輯中的標籤都可以在這裡找到，包括從受眾包成立的

搜尋標籤名稱

標籤名稱	標籤描述 ▼	條件 ▼
未命名標籤1	未描述	台北市 新北市 性別
北部健身狂		
未命名標籤2		
未命名標籤3		

我已建立的標籤

總數量：50個 已發佈：30個 已下架：15個

建立時間	標籤名稱	標籤描述 ▼
2020/12/01	都會小資族	雙北地區的男女小資族...
2020/11/30	美食獵人	熱衷搜尋美食，勇於嚐...

遠傳顧客數據平台(CDP)

← 建立週期/一次型標籤

基本定義

為標籤命名

iPhone管鮮族

標籤分類

品牌忠誠

描述這個標籤...

超愛APPLE的果粉 願意早期就購買擁有

標籤生成及管理平台

條件設定

正向條件



負向條件



下架時間

2021

02.25

展延

00

: 00

<

February 2021

>

S	M	T	W	T	F	S
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28						

排程設定

更新頻率

☐ 一次性

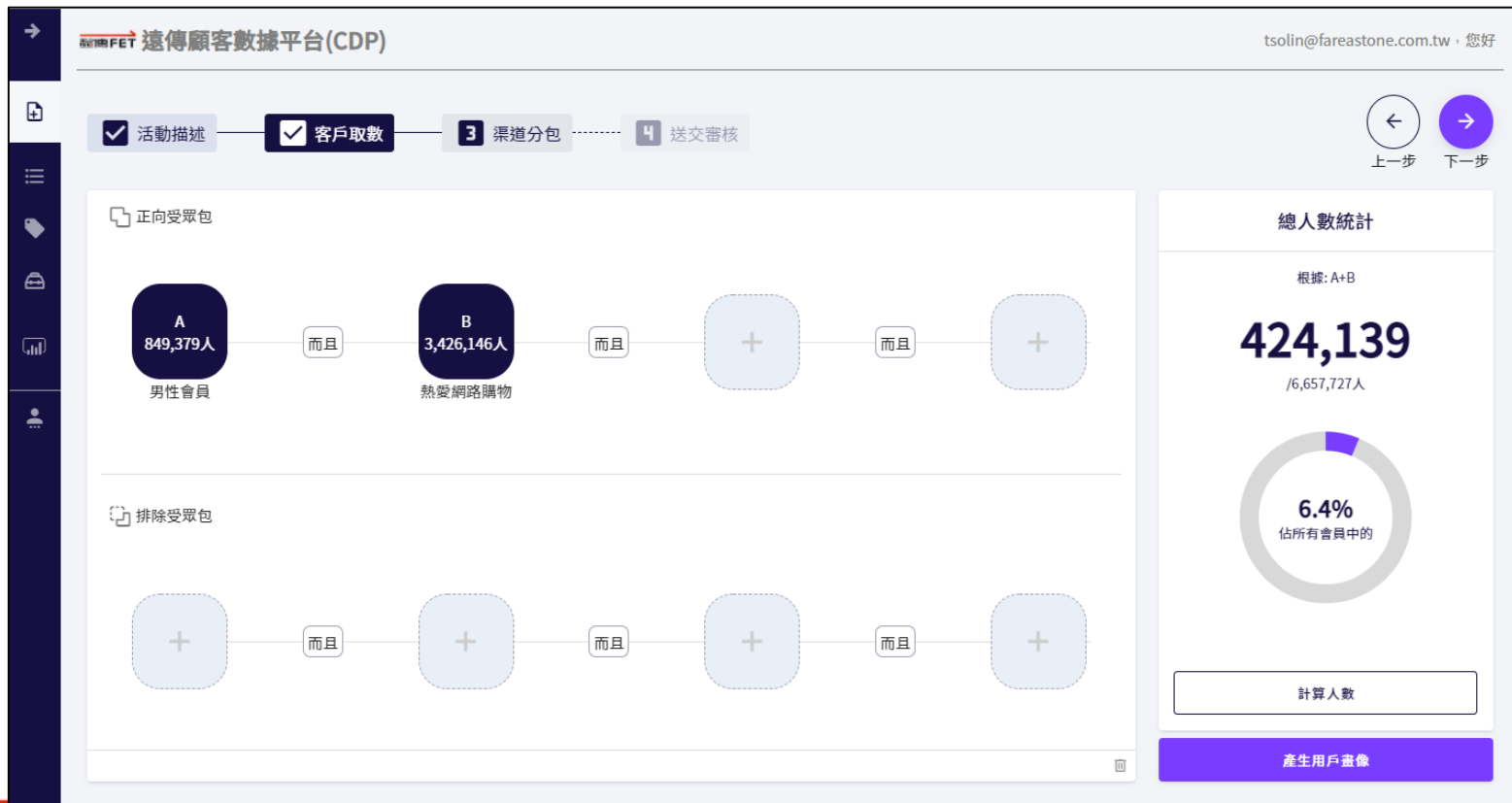
☐ 每日 00 00

☐ 每週的星期

☐ 每個月 1

標籤會於下架180日後被刪除

分眾行銷平台



分眾行銷平台

×

選取分類

下一步

活動檔期

時間區間

起始時間
2020-11-01
提供今日起往前推3個月內的資料

結束時間
2020-11-01

遠傳電信

○ 行動定位

◎ 數位足跡

搜尋關鍵字

居家生活

興趣分類

生活時事 2,003,532人/天

居家生活 53,995人/天

裝潢設計 2,607人/天

廚具衛浴 0人/天

生活服務 24人/天

×

設定條件

上一步

居家生活

而且

關鍵字

您沒有輸入或選取任何條件

而且

指定網址

您沒有輸入或選取任何條件

基於以上條件來進行以下篩選

瀏覽次數

不拘

<11

11~20

21~50

51~100

101~500

501~1000

>1000

至

次

加強篩選

不拘

TOP:前 人

TOP次數:前 人

計算人數

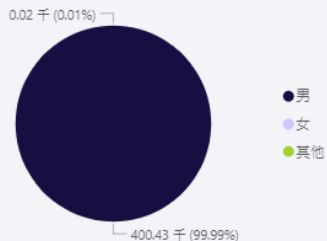
符合條件人數 664,878 人

儲存並離開

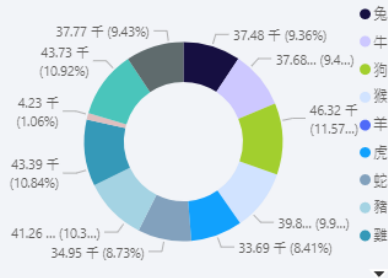
用戶畫像

遠傳顧客數據平台(CDP)

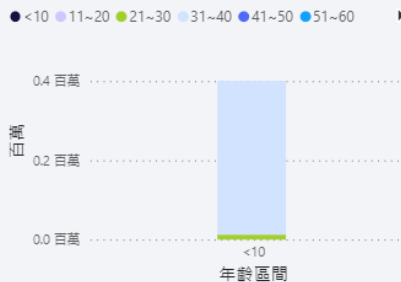
性別



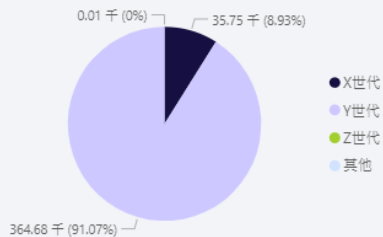
生肖



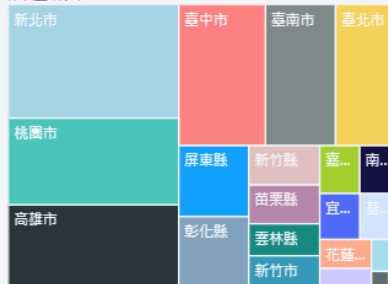
年齡



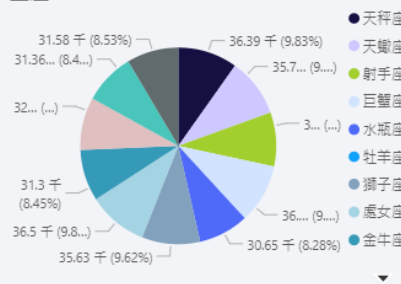
世代



居住城市



星座



站內用戶行為追蹤



彈性分析

除了提供基本流量報表之外 (PV、UV、Conversion rate)，因資料可落於自己公司內，並可自由搭配不同的BI工具，故分析使用上較為彈性



跨裝置

整合使用者在WEB及APP上的行為，追蹤操作歷程不中斷



精準行銷

完整整合遠傳分眾行銷平台，可根據分析結果找出受眾名單，達到精準行銷之目的



個人化

不僅可觀察整體(全量，非抽樣sample)趨勢，亦可了解單一用戶，並整合ID Unification，進行個人化分析，達到個人化與客製化行銷的目的



ID交換

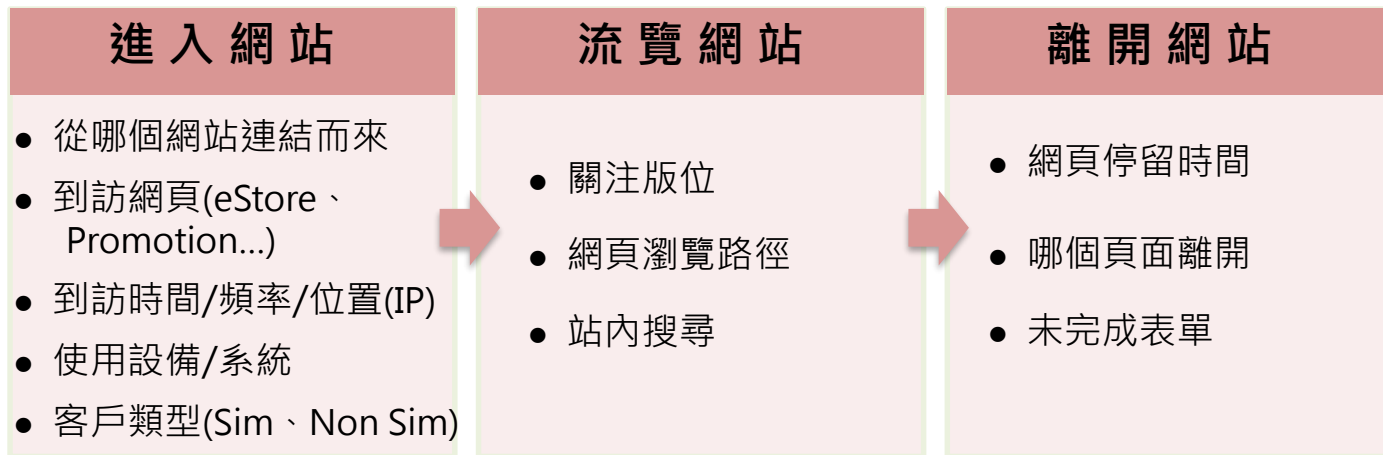
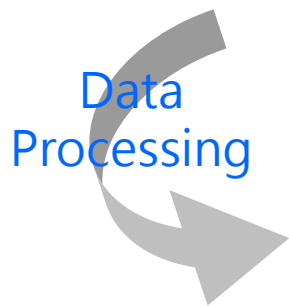
可與第三方DSP(Demand-Side Platform)平台進行Cookie ID交換，優化投遞廣告機制



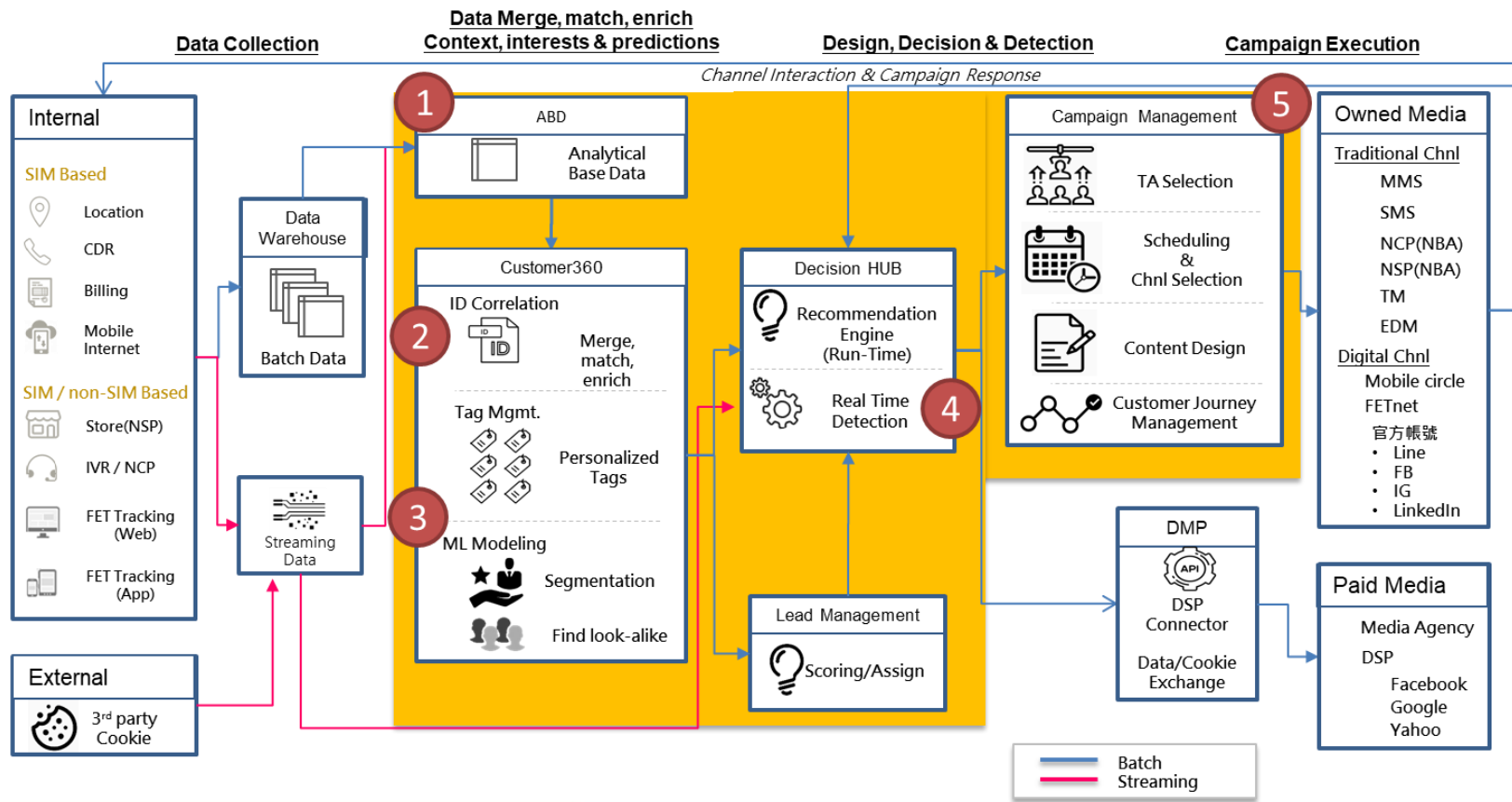
標籤生成及管理

完整整合標籤管理系統，可根據用戶行為進行貼標，強化分析及行銷效果

站內用戶行為追蹤



MarTech Architecture



Agenda

遠傳大數據簡述

遠傳數據平台架構

遠傳數據應用案例

- Recommendation
- Behavior Segmentation and Personalization

Recommendation



Behavior Segmentation and Personalization

Before

Every sees the same button, leading to the same place

Those not eligible for renew will be told “您的合約尚無法續約，請....”

Conversation rate*
= XXX%



Now

8 destinations set for 8 pre-defined segments.

Users will see button messages and contents relevant to his/her status or churn risk

續約資格	身分	Churn Risk (增號)判斷	銷售策略	溝通文字	導流頁面
不可續約/原約升級			X sell GA	帶親友辦省更大	GA單門號賣場
	員工		引導員工續約	員工續約優惠	員工續約賣場
	EBU(公帳/公私分帳)		線上瀏覽商品	看看更多商品	網路門市商品館
	EBU純私帳		引導EBU續約	企業專屬續約優惠	EBU賣場
可續約/原約升級			賞禮-可原約升級	引導原約升級5G	免預約升5G
	CBU一般用戶	綠燈-Low Churn	引導CBU續約	續約搶先看	續約館入口
		灰燈-Dormant	引導CBU續約	續約搶先看	續約館入口
		紅燈-High Churn	引導CBU續約, 並提供商品折扣	續約驚喜折扣	續約館入口

Conversation rate*
= XXX% x 1.5

遠傳大數據能力與經驗

內部應用及外部客戶專案經驗

5. 遠傳數據應用

- 自有應用: 對電信及數位商品的行銷及客戶分析
- 對外應用: 提供企業及政府的洞察分析- 商圈/觀光/交通

4. AI 模型

- 推薦引擎、信用評等、違約或盜違風險
- AIoT、視覺辨識

3. 應用系統

- 行銷應用平台
- 地圖人流平台

2. 顧客數據平台

- 顧客數據平台，整合 unified ID, customer 360, Tag management

1. 大數據架構及資料平台

- 資料數據平台規劃、建置及運營
- 地端，雲端，雲地混合

顧客數據平台 (CDP) 服務內容



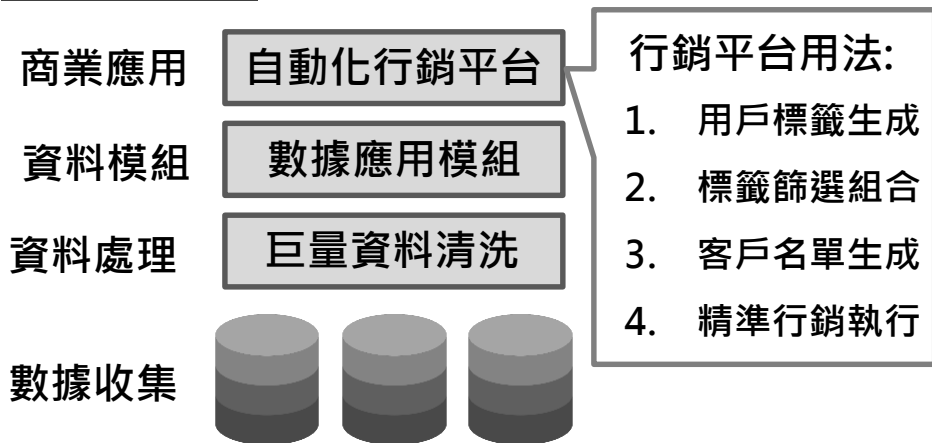
XX集團零售數據煉金術，精準行銷再升級

零售總部客戶大數據平台服務

客戶需求 & 挑戰

- 收集並分析集團百貨零售事業群線上線下數據
- 打造集團客戶完整用戶輪廓，達到精準行銷綜效
- 整合多元數據管道，建構集團數據生態圈

遠傳解決方案



遠傳服務

雲端架構規劃



顧客數據平台 規劃建置



數據整合 諮詢建議



達成效益

提升營運彈性

雲端可依需求擴充調整

集團數據綜效

整合各百貨事業用戶消費輪廓，發揮數據綜效

提升行銷效率

快速利用多元變數產生行銷客戶名單，精準打擊



只有遠傳 沒有距離
靠得更近 想得更遠

Thank You