

ABSTRAK

Element core network GSM yang mempunyai kecerdasan dan kemampuan untuk memutuskan “*what-to-do*” terhadap setiap aktifitas dalam sebuah layanan telekomunikasi secara real time disebut *Intelligent network*. Setiap permintaan layanan telekomunikasi dalam suatu sistem telekomunikasi *modern* dapat diproses untuk diputuskan apakah layanan tersebut dapat dialihkan, diteruskan, atau mengikuti proses apapun yang bersesuaian dengan logika kecerdasan yang sudah ditanamkan pada *Intelligent Network* yang mengaturnya.

Jenis layanan telekomunikasi yang bersifat prabayar memerlukan *Intelligent Network* (IN) sebagai pengaturnya. Dalam domain ini, IN memperkenalkan sebuah konsep fungsi yang disebut “*Charging and Care*”.

Informasi dan parameter yang tercatat oleh IN sangat terperinci, seperti pencatatan jenis layanan, waktu kejadian layanan, durasi percakapan, jumlah pulsa sebelum transaksi, jumlah pulsa setelah transaksi, tanggal masa tenggang, jumlah bonus yang didapatkan pelanggan. Hal ini membuka kemungkinan untuk penulis merancang dibangunnya sebuah Aplikasi pengamatan perilaku pelanggan dan dengan memanfaatkan pencatatan tersebut sebagai inputannya.

Aplikasi pengamatan perilaku pelanggan ini akan berfungsi sebagai *Business Support System* yang akan membantu departemen terkait di dalam perusahaan operator telekomunikasi untuk menentukan skema tarif, skema pemberian bonus dan promosi yang sesuai dan diterima pasar.

Kata kunci : *Intelligent Network, Charging and Care, Pelanggan*