ÖZET

MÜŞTERİLERE YAPILAN TEKLİF/TANITIMLARDA KONTROL GRUBU YÖNETİMİ İÇİN BİR SİSTEM

Bu buluş, mobil operatörlerin müşteriler sorguladığında (inbound) ve müşterilere doğru (outbound) yaptığı teklif/tanıtımların başarısının değerlendirilmesi için kullanılan kontrol grubu yönetimini sağlayan bir sistem (1) ile ilgilidir. Buluş konusu sistem (1); iletişim kanalı ara birimi (2), kontrol grubu veri tabanı (3), kontrol grubu yönetim birimi (4) ve kampanya yönetim biriminden (5) oluşmaktadır.

İSTEMLER

1. Mobil operatörün yaptığı teklif/tanıtımların değerlendirilmesini için kontrol grubu yönetimini sağlayan;

- müşterilere iletilecek teklif/tanıtımın yapılacağı iletişim kanalına (İK) göre dağıtımını yapan ve farklı iletişim kanallarından gelen müşteri sorgularını karşılayan ve kampanya yönetim birimine (5) ileten en az bir iletişim kanalı ara birimi (2),
- kontrol grubuna dahil edilen müşteri bilgilerini ve kontrol grubu tanım bilgilerini kayıt altına alan en az bir kontrol grubu veri tabanı (3) **içeren** ve
- iletişim kanalı ve kampanya kategorisi özelinde kontrol grubunda yer alan müşterileri belirleyen, müşteri bilgilerini ve kontrol grubu tanım bilgilerini kontrol grubu veri tabanına (3) ileten, aldığı müşteri, kanal bilgisi ve kampanya bilgisi ile kontrol grubu veri tabanında (3) sorgu çalıştırarak müşterinin ilgili kanal ve kampanya kategorisi için kontrol grubunda olup olmadığını belirleyen en az bir kontrol grubu yönetim birimi (4),
- kampanya bilgilerini, teklif/tanıtım yapılacak müşteri ve tanıtım yapılacak kanal bilgisini, teklif/tanıtımın yapılacağı zaman bilgisini kayıt altında tutan, teklif/tanıtım zamanı geldiğinde kampanya, müşteri ve iletişim kanalı (İK) bilgilerini kontrol grubu yönetim birimine (4) ileten ve kontrol grubu yönetim biriminden (4) aldığı bildirim sonucunda müşteri kontrol grubunda değilse müşteri, kampanya ve iletişim kanalı (İK) bilgilerini iletişim kanalı ara birimine (2) ileten en az bir kampanya yönetim birimi (5) ile **karakterize edilen** bir sistem (1).

2. SMS, USSD, çağrı merkezi ve İnternet üzerinden teklif/tanıtım yapan servisler ile uygun protokolleri kullanarak entegrasyon sağlayan iletişim kanalı ara birimi (2) ile karakterize edilen İstem 1'deki gibi bir sistem (1).

3. Teklif/tanıtım yapılacak müşteri listelerinde analiz gerçekleştiren ve kontrol grubu oran tanımları doğrultusunda kontrol grubu müşterilerini kanal ve kategori özelinde belirleyen kontrol grubu yönetim birimi (4) ile karakterize edilen İstem 1'deki gibi bir sistem (1).

4. Müşterinin kontrol grubunda kalacağı süre bilgilerini belirli tanımlar doğrultusunda belirleyen kontrol grubu yönetim birimi (4) ile karakterize edilen İstem 3'teki gibi bir sistem (1).

5. Müşterinin hangi tanıtım/teklif kanalı için kontrol grubunda yer aldığı, hangi kampanya kategorisi için kontrol grubunda yer aldığı, müşterinin sorguladığı (inbound) ve müşteriye doğru (outbound) yapılan tanıtımlar için ne kadar bir süre kontrol grubunda kalacağı bilgilerini kontrol grubu tanım bilgileri olarak kontrol grubu veri tabanına (3) ileten kontrol grubu yönetim birimi (4) ile karakterize edilen İstem 3 veya İstem 4'teki gibi bir sistem (1).

6. Kontrol grubu yönetim biriminin (4) müşterinin ilgili teklif/tanıtım gerçekleştirilecek kampanya veya iletişim kanalı (İK) için kontrol grubu abonesi olduğunu bildirmesi durumunda, teklif/tanıtımı gerçekleştirmeyen ve ilgili müşterinin kontrol grubu abonesi olduğu için teklif/tanıtımın gerçekleştirilmediği bilgisini kayıt eden kampanya yönetim birimi (5) ile karakterize edilen İstem 1'deki gibi bir sistem (1).

7. Müşteriye iletilecek teklif/tanıtım ve bilgilendirme içeriklerini ayıran ve bilgilendirme içerikleri için müşterinin kontrol gurubu abonesi olup olmadığını sorgulamayan kampanya yönetim birimi (5) ile karakterize edilen İstem 1'deki gibi bir sistem (1).

TARİFNAME

MÜŞTERİLERE YAPILAN TEKLİF/TANITIMLARDA KONTROL GRUBU YÖNETİMİ İÇİN BİR SİSTEM

Teknik Alan

Bu buluş, mobil operatörlerin müşteriler sorguladığında (inbound) ve müşterilere doğru (outbound) yaptığı teklif/tanıtımların başarısının değerlendirilmesi için kullanılan kontrol grubu yönetimini sağlayan bir sistem ile ilgilidir.

Önceki Teknik

Günümüzde mobil operatörler abonelerine mobil şebekenin içerdiği tüm kanallardan teklif/tanıtım gerçekleştirmektedirler. Mobil operatörler için bu tanıtımlar abonelere kampanya tanıtımlarının yapılması ve gelir miktarını artırmak için önem arz etmektedir. Ancak, gerçekleştirilen tanıtımların mobil operatörlerin gelir seviyesine yaptığı katkının değerlendirilmesi ve gerekli olduğu durumlarda yeniden düzenlenmesi gerekmektedir.

Bu nedenlerden dolayı mobil operatörler yaptıkları kampanya teklif/tanıtımlarının değerlendirilmesi için farklı yöntemler kullanmaktadırlar. Bu yöntemler abonelerin ihtiyacının en iyi şekilde ölçülmesi ve kampanyaların gelir miktarını optimum seviyeye taşıması için gerekli düzenlemelerin gerçekleştirilmesi için kullanılmaktadır.

Tekniğin bilinen durumunda yer alan yaygın kullanımda, mobil operatörler abonelere yaptıkları teklif/tanıtımların başarısını değerlendirmek amacıyla kontrol grubu yöntemini kullanmaktadırlar. Bu yöntem kapsamında aboneler içinden bir grup kontrol grubu olarak belirlenmekte ve bu gruba teklif/tanıtım yapılmayarak

abonelerin satın aldıkları paket veya servisler teklif/tanıtım yapılan aboneler ile karşılaştırılarak analiz edilmektedir. Ancak, mevcut teknikte kullanılan kontrol grubu yöntemi, merkezi bir yapı içermemektedir. Müşterinin sorguladığı (inbound) ve müşterilere doğru (outbound) teklif/tanıtımların ayrı sistemler tarafından yönetilmesi analiz sürecini zorlaştırmaktadır. Ayrıca, mevcut yöntemlerde yer alan eksiklikler, kapsayıcı ve ayarlanabilir teklif/tanıtım başarı değerlendirme sistemine ihtiyacı vurgulamaktadır.

Tekniğin bilinen durumunda yer alan WO2013003064 sayılı uluslararası patent dokümanında, uygulanan kampanya optimum seviyesinin belirlenmesi için müşterilerin kontrol ve teklif olarak gruplandırılmasını ve iki grubun aldıkları aksiyonlara göre kampanyanın düzenlenmesini sağlayan bir sistemden bahsedilmektedir.

Tekniğin bilinen durumunda yer alan US2014114748 sayılı Birleşik Devletler patent dokümanında, sosyal ağ kullanıcılarına yapılan tanıtımların kontrol grubu oluşturularak değerlendirilmesini sağlayan bir sistemden bahsedilmektedir.

Buluşun Kısa Açıklaması

Bu buluşun amacı, müşterilere yapılan teklif/tanıtımların değerlendirilmesi için kontrol grubu yönetimini sağlayan bir sistem gerçekleştirmektir.

Bu buluşun diğer bir amacı, müşterinin sorguladığı ve müşteriye doğru yapılan teklif/tanıtımların ortak yönetimini sağlayan bir sistem gerçekleştirmektir.

Bu buluşun diğer bir amacı, teklif/tanıtım kategorisine ve kanalına göre kontrol grup yapısını kullanarak teklif/tanıtım değerlendirmesi gerçekleştiren bir sistem gerçekleştirmektir.

Buluşun Ayrıntılı Açıklaması

Bu buluşun amacına ulaşmak için gerçekleştirilen "Müşterilere Yapılan Teklif/Tanıtımlarda Kontrol Grubu Yönetimi İçin Bir Sistem" ekli şekilde gösterilmiş olup, bu şekil;

Şekil-1 Buluş konusu sistemin şematik blok diyagramıdır.

Şekilde yer alan parçalar tek tek numaralandırılmış olup, bu numaraların karşılıkları aşağıda verilmiştir.

1. Sistem
2. İletişim kanalı ara birimi
3. Kontrol grubu veri tabanı
4. Kontrol grubu yönetim birimi
5. Kampanya yönetim birimi

İK: İletişim kanalı

Buluş konusu sistemde (1) yer alan iletişim kanalı (İK), mobil operatörün müşterilere teklif/tanıtım ve bilgilendirme yaptığı çağrı merkezi, SMS (SHort Message Service – Kısa Mesaj Servisi), USSD (Unstructured Supplementary Service Data – Yapısal Olmayan Ek Servisler Verisi) ve İnternet üzerinden iletişim kurulan e-posta gibi gibi bir kanaldır.

Mobil operatörün yaptığı teklif/tanıtımların değerlendirilmesini için kontrol grubu yönetimini sağlayan buluş konusu sistem (1);

- müşterilere iletilecek teklif/tanıtımın yapılacağı iletişim kanalına (İK) göre dağıtımını yapan ve farklı iletişim kanallarından gelen müşteri

sorgularını karşılayan ve ilgili birimlere ileten en az bir iletişim kanalı ara birimi (2),

- kontrol grubuna dahil edilen müşteri bilgilerini ve kontrol grubu tanım bilgilerini kayıt altına alan en az bir kontrol grubu veri tabanı (3),
- iletişim kanalı ve kampanya kategorisi özelinde kontrol grubunda yer alan müşterileri belirleyen, müşteri bilgilerini ve kontrol grubu tanım bilgilerini kontrol grubu veri tabanına (3) ileten, aldığı müşteri, kanal bilgisi ve kampanya bilgisi ile kontrol grubu veri tabanında (3) sorgu çalıştırarak müşterinin ilgili kanal ve kampanya kategorisi için kontrol grubunda olup olmadığını belirleyen en az bir kontrol grubu yönetim birimi (4),
- kampanya bilgilerini, teklif/tanıtım yapılacak müşteri ve tanıtım yapılacak kanal bilgisini, teklif/tanıtımın yapılacağı zaman bilgisini kayıt altında tutan, teklif/tanıtım zamanı geldiğinde kampanya, müşteri ve iletişim kanalı (İK) bilgilerini kontrol grubu yönetim birimine (4) ileten ve kontrol grubu yönetim biriminden (4) aldığı bildirim sonucunda müşteri kontrol grubunda değilse müşteri, kampanya ve iletişim kanalı (İK) bilgilerini iletişim kanalı ara birimine (2) ileten en az bir kampanya yönetim birimi (5) içermektedir. (Şekil-1)

Buluş konusu sistemde (1) yer alan iletişim kanalı ara birimi (2), iletişim kanalı (İK) ile iletişim halinde olan birimdir. İletişim kanalı ara birimi (2), iletişim kanalından (İK) müşterinin sorguladığı (inbound) teklif/tanıtım isteğini karşılamakta ve kampanya yönetim birimine (5) iletmektedir. İletişim kanalı ara birimi (2), kampanya yönetim birimi (5) tarafından iletilen müşteri, kampanya ve kanal bilgisi doğrultusunda kanal bilgisini kullanarak müşteriye teklif/tanıtım yapılması için müşteri ve kampanya bilgisini ilgili kanala iletmektedir. Buluşun bir uygulamasında iletişim kanalı ara birimi (2), SMS, USSD, çağrı merkezi ve İnternet üzerinden teklif/tanıtım yapan servisler ile uygun protokolleri kullanarak entegrasyon sağlamaktadır.

Buluş konusu sistemde (1) yer alan kontrol grubu veri tabanı (3), kontrol grubu yönetim birimi (4) ile iletişim halindedir. Kontrol grubu veri tabanı (3), kontrol grubu yönetim biriminin (4) ilettiği kontrol grubuna eklenecek müşteri bilgisini ve kontrol grubu tanım bilgilerini kayıt altına almaktadır. Buluşun bir uygulamasında kontrol grubu tanım bilgileri, müşterinin hangi tanıtım/teklif kanalı için kontrol grubunda yer aldığı, hangi kampanya kategorisi için kontrol grubunda yer aldığı, müşterinin sorguladığı (inbound) ve müşteriye doğru (outbound) yapılan tanıtımlar için ne kadar bir süre kontrol grubunda kalacağı bilgileridir.

Buluş konusu sistemde (1) yer alan kontrol grubu yönetim birimi (4), kontrol grubuna eklenen müşterilerin yönetimini gerçekleştiren birimdir. Kontrol grubu yönetim birimi (4), teklif/tanıtım yapılacak müşteri listelerini kampanya yönetim biriminden (5) almaktadır. Kontrol grubu yönetim birimi (4), aldığı listelerde yer alan müşteri bilgileri, kampanya bilgileri ve iletişim kanalı (İK) bilgilerine göre kontrol grubuna eklenmesi gereken müşterileri belirlemektedir. Kontrol grubu yönetim birimi (4), kontrol grubuna eklenecek müşterileri iletişim kanallarının ve kampanya kategorilerinin kontrol grubu oranlarını içeren tanımlara göre belirlemektedir. Bu tanımlar doğrultusunda kontrol grubu yönetim birimi (4), teklif/tanıtım yapılacak müşteri listelerinde analiz gerçekleştirmekte ve kontrol grubu oran tanımları doğrultusunda kontrol grubu müşterilerini kanal ve kategori özelinde belirlemektedir. Kontrol grubu müşterilerini belirleyen kontrol grubu yönetim birimi (4), müşterinin kontrol grubuna eklendiği kategori, kanal ve müşterinin sorguladığı (inbound) ve müşteriye doğru (outbound) teklif/tanıtımlarda ne kadar süre kontrol grubunda kalacağı bilgilerini kontrol grubu veri tabanına (3) iletmektedir. Kontrol grubu yönetim birimi (4), müşterinin kontrol grubunda kalacağı süre bilgilerini belirli tanımlar doğrultusunda belirlemektedir. Kontrol grubu yönetim birimi (4), kontrol grubunda kalma süresi tamamlanan müşterileri belirleyerek kontrol grubu veri tabanından (3) kaldırmaktadır.

Kontrol grubu yönetim birimi (4), kampanya yönetim biriminin (5) müşteri, kampanya ve kanal bilgileri ile istekte bulunması durumunda ilgili müşteri verilerini kontrol grubu veri tabanında (3) sorgulamakta ve ilgili kampanya kategorisi ve/veya kanal özelinde kontrol grubuna dahil olup olmadığı bilgisini kampanya yönetim birimine (5) bildirmektedir.

Buluş konusu sistemde (1) yer alan kampanya yönetim birimi (5), müşterilere yapılan teklif/tanıtımları düzenleyen ve yöneten birimdir. Kampanya yönetim birimi (5), müşterilere teklif/tanıtım yapılan kampanya bilgilerini, müşterilere hangi iletişim kanalları üzerinden ve hangi tarihlerde tanıtımın gerçekleştirileceği bilgilerini kayıt altında tutmaktadır. Kampanya yönetim birimi (5), kontrol grubu yönetim biriminin (4) istekte bulunması durumunda bu bilgileri kontrol grubu yönetim birimine (4) iletmektedir.

Kampanya yönetim birimi (5), bir müşteriye teklif/tanıtım zamanı geldiğinde ilgili müşteri bilgilerini teklif/tanıtım yapılacak kampanya ve kanal bilgisi ile birlikte kontrol grubu yönetim birimine (4) iletmekte ve ilgili müşterinin kontrol grubu abonesi olup olmadığını sorgulamaktadır. Kontrol grubu yönetim biriminin (4) müşterinin ilgili teklif/tanıtım gerçekleştirilecek kampanya veya iletişim kanalı (İK) için kontrol grubu abonesi olduğunu bildirmesi durumunda kampanya yönetim birimi (5), teklif/tanıtımı gerçekleştirmemekte ve ilgili müşterinin kontrol grubu abonesi olduğu için teklif/tanıtımın gerçekleştirilmediği bilgisini kayıt etmektedir. Kontrol grubu yönetim birimi (4) ilgili müşterinin kontrol grubu abonesi olmadığı bilgisini iletmesi durumunda kampanya yönetim birimi (5), ilgili müşteri bilgilerini kampanya ve kanal bilgisi ile birlikte iletişim kanalı ara birimine (2) iletmektedir.

Kampanya yönetim birimi (5), müşterinin iletişim kanalı (İK) üzerinden ilettiği teklif/tanıtım isteğinin (inbound) iletişim kanalı ara birimi (2) tarafından iletilmesi durumunda, iletişim kanalı ara birimi (2) üzerinden aldığı müşteri bilgisi,

teklif/tanıtım talebi yapılan kampanya bilgisi ve kanal bilgisi ile birlikte kontrol grubu yönetim birimine (4) sorguda bulunmaktadır. Kontrol grubu yönetim biriminin (4) ilettiği müşterinin kontrol grubu abonesi olup olmaması durumuna göre aksiyon alarak müşteriyi bilgilendirmektedir. Buluşun tercih edilen uygulamasında kampanya yönetim birimi (5), müşteriye iletilecek teklif/tanıtım ve bilgilendirme içeriklerini ayırmakta ve bilgilendirme içerikleri için müşterinin kontrol gurubu abonesi olup olmadığını sorgulamamaktadır.

Buluş konusu sistem (1) sayesinde, müşterilere yapılan teklif/tanıtımların değerlendirilmesi için kontrol grubu yönetimi sistemi gerçekleştirilmektir. Söz konusu sistemde (1) ilk olarak kontrol grubu yönetim birimi (4) kampanya yönetim biriminden (5) teklif/tanıtım yapılacak müşteri listelerini almaktadır. Kontrol grubu yönetim birimi (4) aldığı listelerde müşterilere teklif/tanıtım yapılacak kampanya kategorisi ve kanal özelinde içerdiği kontrol grubu oran tanımları doğrultusunda kontrol grubuna eklenecek müşterileri belirlemektedir. Örneğin, "SMS kanalı için her 15 müşteri içerisinde bir kişi kontrol grubuna eklenmelidir." kontrol grubu oran tanımı var ise, kontrol grubu yönetim birimi (4) SMS kanalı ile tanıtım yapılacak müşterilerden 15 kişiden bir kişiyi SMS kanalı özelinde kontrol grubu abonesi olarak tanımlamaktadır. Kontrol grubu yönetim birimi (4) kontrol grubu abonesi olarak belirlediği müşteri bilgilerini kampanya ve kanal bilgileri ile birlikte kayıt altına alınmak üzere kontrol grubu veri tabanına (3) iletmektedir.

Kampanya yönetim birimi (5), bir müşteriye teklif/tanıtım yapması gerektiğinde müşteri bilgileri ile birlikte teklif/tanıtım yapılacak kampanya ve kanal bilgisini kontrol grubu yönetim birimine (4) iletmektedir. Kontrol grubu yönetim biriminin (4) ilgili müşterinin kontrol grubuna dahil olup olmadığı bilgisini alan kampanya yönetim birimi (5), bu doğrultuda aksiyon almaktadır. Müşteri kontrol grubu abonesi ise kampanya yönetim birimi (5), ilgili müşteriye teklif/tanıtım yapmayıp kontrol grubu abonesi olduğu için tanıtım yapılmadığını kayıt altına almaktadır.

Müşteri kontrol grubu abonesi değil ise kampanya yönetim birimi (5), müşteri bilgileri ile birlikte kampanya ve kanal bilgilerini iletişim kanalı ara birimine (2) iletmektedir. Kampanya yönetim birimi (5), kampanya değerlendirmesi yapılması gerektiğinde teklif/tanıtım yapılan ve kontrol grubu olduğu için teklif/tanıtım yapılmayan müşteri bilgilerini kampanya ve kanal bilgileri ile birlikte ilgili birimlere iletmektedir.

Buluş konusu sistemin (1) çok çeşitli uygulamalarının geliştirilmesi mümkün olup, buluş burada açıklanan örneklerle sınırlandırılamaz, esas olarak istemlerde belirtildiği gibidir.

Şekil 1

