ÖZET

BİR MERKEZİ TEKLİF SUNMA SİSTEMİ

Bu buluş, kaynak ve teklif sunma kanalı bazında teklif ve müşteri özelliklerinin birbirleriyle olan etkileşimlerini göz önünde bulundurarak müşterilere sunulacak olan teklif listelerinin merkezi olarak yönetilmesini sağlayan bir merkezi teklif sunma sistemi (1) ile ilgilidir.

İSTEMLER

1. Teklif oluşturma kaynakları ve teklif sunma kanalları bazında teklif ve müşteri özelliklerinin birbirleriyle olan etkileşimlerini göz önünde bulundurarak müşterilere sunulacak olan teklif listelerinin merkezi olarak yönetilmesini sağlayan;

firma içerisinde müşterilere teklif oluşturulmasından sorumlu olan dış sistemlerle (OS) iletişim halinde olan ve dış sistemlerden (OS) teklif oluşturulan müşterilere ilişkin belirli bir müşteri belirteci ile ilişkilendirilmiş olan teklif bilgilerine ilişkin verileri toplayan en az bir veri toplama birimi (2) içeren ve

içerisinde ürün ve hizmet bilgilerine ilişkin verileri, müşterilere ilişkin ve müşteriye dış sistemler (OS) tarafından tanımlanan tekliflere ilişkin verileri belirli bir müşteri belirteci ile ilişkilendirilmiş şekilde kayıt altında tutan ve içerisinde kayıtlı olan verilerin periyodik olarak güncellendiği en az bir veri tabanı (3),

içerisinde müşteriye sunulacak olan en uygun tekliflerin teklif sunma kanalı bazında belirlenmesi için veriler üzerinde yürütülecek olan daha önceden belirlenen kurallara ilişkin verileri kayıt altında tutan en az bir kural veri tabanı (4) ve

veri toplama birimi (2), veri tabanı (3) ve kural veri tabanı (4) ile iletişim halinde olan ve veri toplama biriminden (2) müşteriler için tanımlanan teklif bilgilerini müşteri belirtecine bağlı olarak alan, eğer müşteri için tek bir teklif tanımlanmışsa söz konusu teklifi veri tabanı (3) içerisinde kayıtlı olan verilerle zenginleştirerek müşteriye sunulacak olan teklifi teklif sunma kanalı bazında belirleyen, eğer müşteri için birden fazla teklif tanımlanmışsa kural veri tabanına (4) bağlanarak söz konusu tekliflerden en uygun olan teklifi belirleyen, belirlenen teklifi veri tabanı (3) içerisinde kayıtlı olan verilerle zenginleştirerek müşteriye sunulacak olan teklifi teklif sunma kanalı bazında belirleyen en az bir teklif yönetim sunucusu (5) ile karakterize edilen bir merkezi teklif sunma sistemi (1).

2. Firma içerisinde müşterilere teklif oluşturulmasından sorumlu olan ve teklif kaynağı olarak adlandırılan dış sistemler (OS) ve teklif yönetim sunucusu (5) ile iletişim halinde olan veri toplama birimi (2) ile karakterize edilen İstem 1'deki gibi bir merkezi teklif sunma sistemi (1).

3. Dış sistemler (OS) tarafından teklif oluşturulan müşterilere ilişkin belirli bir müşteri belirteci ile ilişkilendirilmiş olan teklif bilgilerine ilişkin verileri dış sistemlerden toplayan veri toplama birimi (2) ile karakterize edilen İstem 1 veya 2'deki gibi bir merkezi teklif sunma sistemi (1).

4. Teklif yönetim sunucusu (5) ile iletişim halinde olan veri tabanı (3) ile karakterize edilen yukarıdaki istemlerden herhangi birindeki gibi bir merkezi teklif sunma sistemi (1).

5. İçerisinde müşteriye sunulmak istenilen teklifin detaylarının ne olduğuna ilişkin detaylı bilgilerin bulunabilmesi için firma tarafından satışı yapılan ürün ve hizmet bilgilerine ilişkin verileri kayıt altında tutan veri tabanı (3) ile karakterize edilen yukarıdaki istemlerden herhangi birindeki gibi bir merkezi teklif sunma sistemi (1).

6. Teklif yönetim sunucusunun (5) periyodik aralıklarla firmanın ürün ve hizmet bilgilerinin kayıt altında tutulduğu veri tabanına bağlanarak söz konusu veri tabanında kayıtlı olan ürün ve hizmet bilgilerine ilişkin verileri çekerek içerisinde kayıtlı olan ürün ve hizmet bilgilerine ilişkin verileri güncellediği veri tabanı (3) ile karakterize edilen İstem 5'teki gibi bir merkezi teklif sunma sistemi (1).

7. İçerisinde müşterilere ilişkin bilgilere ve müşteriye dış sistemler (OS) tarafından tanımlanan teklif bilgilerine ilişkin verileri kayıt altında tutan veri tabanı (3) ile karakterize edilen yukarıdaki istemlerden herhangi birindeki gibi bir merkezi teklif sunma sistemi (1).

8. Teklif yönetim sunucusunun (5) periyodik aralıklarla firmanın müşteri ve müşteri teklif veri tabanlarına bağlanarak söz konusu veri tabanında kayıtlı olan en azından müşterinin firmadaki durum bilgisine ve müşteri üzerinde dış sistemler (OS) tarafından tanımlanan aktif teklif bilgilerine ilişkin verileri çekerek içerisinde kayıtlı olan müşteriye ilişkin bilgilere ve müşteriye dış sistemler (OS) tarafından tanımlanan teklif bilgilerine ilişkin verileri güncellediği veri tabanı (3) ile karakterize edilen İstem 7'deki gibi bir merkezi teklif sunma sistemi (1).

9. Teklif yönetim sunucusu (5) ile iletişim halinde olan ve içerisinde müşteriye sunulacak olan en uygun tekliflerin teklif sunma kanalı bazında belirlenmesi için müşteri bilgilerine ve müşteri için tanımlanan teklif bilgilerine ilişkin veriler üzerinde teklif yönetim sunucusu (5) tarafından yürütülecek olan daha önceden belirlenen kurallara ilişkin verileri kayıt altında tutan kural veri tabanı (4) ile karakterize edilen yukarıdaki istemlerden herhangi birindeki gibi bir merkezi teklif sunma sistemi (1).

10. Veri toplama birimi (2), veri tabanı (3) ve kural veri tabanı (4) ile iletişim halinde olan teklif yönetim sunucusu (5) ile karakterize edilen yukarıdaki istemlerden herhangi birindeki gibi bir merkezi teklif sunma sistemi (1).

11. Veri toplama biriminden (2) müşteriler için tanımlanan teklif bilgilerini müşteri belirtecine bağlı olarak alan teklif yönetim sunucusu (5) ile karakterize edilen yukarıdaki istemlerden herhangi birindeki gibi bir merkezi teklif sunma sistemi (1).

12. Müşteri için dış sistemlerden (OS) tek bir teklif tanımlanmışsa konusu teklifi veri tabanı (3) içerisinde kayıtlı olan verilerle zenginleştirerek kural veri tabanı (4) içerisinde kayıtlı olan kurallar dahilinde müşteriye sunulacak olan teklifi teklif sunma kanalı bazında belirleyen teklif yönetim

sunucusu (5) ile karakterize edilen yukarıdaki istemlerden herhangi birindeki gibi bir merkezi teklif sunma sistemi (1).

13. Müşteri için dış sistemlerden (OS) birden fazla teklif tanımlanmışsa kural veri tabanına (4) bağlanarak söz konusu kural veri tabanı (4) içerisinde kayıtlı olan ilgili kuralları yürüterek söz konusu tekliflerden müşteri için en uygun olan teklifi belirleyen ve veri tabanına (3) bağlanarak belirlenen teklifi veri tabanı (3) içerisinde kayıtlı olan verilerle zenginleştirerek müşteriye sunulacak olan teklifi teklif sunma kanalı bazında belirleyen teklif yönetim sunucusu (5) ile karakterize edilen yukarıdaki istemlerden herhangi birindeki gibi bir merkezi teklif sunma sistemi (1).

TARİFNAME

BİR MERKEZİ TEKLİF SUNMA SİSTEMİ

Teknik Alan

Bu buluş, kaynak ve teklif sunma kanalı bazında teklif ve müşteri özelliklerinin birbirleriyle olan etkileşimlerini göz önünde bulundurarak müşterilere sunulacak olan teklif listelerinin merkezi olarak yönetilmesini sağlayan bir merkezi teklif sunma sistemi ile ilgilidir.

Önceki Teknik

Günümüzde firmalar çağrı merkezleri, çevrimiçi işlem merkezleri ve bayiler gibi birçok farklı iletişim kanalından müşterileri ile temas kurabilmekte ve müşterilerine satış gerçekleştirebilmektedirler. Firmalar söz konusu iletişim kanalları üzerinden müşterilerine özel teklifler yapmaktadırlar. Ancak müşterilere bir iletişim kanalı üzerinden yapılan bir teklif başka bir iletişim kanalı üzerinden görülememektedir. Örneğin bir müşteriye kısa mesaj ile teklif yapıldığında ve müşteri tekliften faydalanmak için örneğin bayi ya da çağrı merkezi gibi bir iletişim kanalı üzerinden firma ile iletişim kurduğunda müşterinin firmayla iletişim kurduğu iletişim kanalı üzerinde müşteriye sunulan teklif görüntülenememektedir. Müşteride kendisine zaten hali hazırda firma tarafından sunulan teklifin firmanın başka iletişim kanallarında görünmemesi dolayısıyla memnuniyetsizlik yaşamaktadır.

US7831468 sayılı Birleşik Devletler patent dokümanında, fayda sağlayıcılarından finansal hesap sahiplerine, hesap sağlayıcıları aracılığıyla fayda sağlanmasını özelleştiren bir sistem; burada, bir promosyon işletmesi, finansal hesap sahipleri, hesap sağlayıcıları, hesap sağlayıcıları, fayda sağlayıcıları ve kredi büroları da dahil olmak üzere katılımcı gruplar tarafından kullanılmak üzere merkezi bir

sunucu sisteminde uygun bilgileri toplayıp parçalamaktadır. Uygun bilgiler, satın alma kalıplarını ve davranışlarını kullanarak pazarlama uygulamaları, çapraz satış ve üstü satım mekanizmaları ile ilgili izin bilgileriyle hesap sahiplerinde toplanır. Bu bilgi, hesap sahiplerine, ücretsiz yükseltme, ücret tabanlı teklifler ve hesap sahiplerinin çıkarlarına dayalı diğer çapraz satış / yükseliş promosyonları üreten belirli kurallara uygun olarak gelişmiş fayda seçimleri ve katılımcı gruplara ürün kâr fırsatı ve önceden belirlenmiş diğer faktörleri sunmak için sunucu sisteminde saklanır. Hesap sahiplerine ait bir bilgi tabanı doğrudan hem otomatik hem de canlı çevrimiçi hesap sahibine bağlı olarak sağlanır ve bir hesaba ait kişinin portföyüne önerilerde bulunmak için raporlama, ölçme ve değerlendirme için yönetim araçları bulabilir.

US20110258049 sayılı Birleşik Devletler patent dokümanında, bir reklam merkezi olarak işlev görebilen bir para kazanma platformu kullanarak mobil iletişim tesislerine gönderilecek reklamların seçilmesi için gelişmiş yetenekler açıklandığı bir sistemden bahsedilmektedir. Söz konusu para kazanma platformu, mobil iletişim tesislerine teslimat için ilgili reklamları toplamak için bir reklam değişimiyle etkileşime girebilir. Para kazanma platformu ayrıca, reklam isteklerini kullanıcı, kullanıcı profili veya diğer mobil iletişim türü bilgileri ile ilişkilendirerek reklam alışverişi yoluyla reklam seçimini kolaylaştırabilir. Mevcut buluşun yöntemleri ve sistemleri, bir mobil iletişim tesisinden elde edilen kullanıcı profili verileri, kullanıcının internet kullanımı, çevrimdışı kullanıcı verileri ve kullanıcıyla ilgili en üst düzeyde eğlence tesis verileri de dahil olmak üzere, mobil iletişim tesisi kullanıcı profili verilerini toplamak için tarif edilmiştir.

Buluşun Kısa Açıklaması

Bu buluşun amacı, kaynak ve teklif sunma kanalı bazında teklif ve müşteri özelliklerinin birbirleriyle olan etkileşimlerini göz önünde bulundurarak müşterilere sunulacak olan teklif listelerinin merkezi olarak yönetilmesini sağlayan bir merkezi teklif sunma sistemi gerçekleştirmektir.

Buluşun Ayrıntılı Açıklaması

Bu buluşun amacına ulaşmak için gerçekleştirilen "Bir Merkezi Teklif Sunma Sistemi" ekli şekilde gösterilmiş olup, bu şekil;

Şekil-1 Buluş konusu sistemin şematik bir görünüşüdür.

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

1. Sistem
2. Veri toplama birimi
3. Veri tabanı
4. Kural veri tabanı
5. Teklif yönetim sunucusu

OS. Dış sistemler

Teklif oluşturma kaynakları ve teklif sunma kanalları bazında teklif ve müşteri özelliklerinin birbirleriyle olan etkileşimlerini göz önünde bulundurarak müşterilere sunulacak olan teklif listelerinin merkezi olarak yönetilmesini sağlayan buluş konusu merkezi teklif sunma sistemi (1);
firma içerisinde müşterilere teklif oluşturulmasından sorumlu olan dış sistemlerle (OS) iletişim halinde olan ve dış sistemlerden (OS) teklif oluşturulan müşterilere ilişkin belirli bir müşteri belirteci ile ilişkilendirilmiş olan teklif bilgilerine ilişkin verileri toplayan en az bir veri toplama birimi (2),
içerisinde ürün ve hizmet bilgilerine ilişkin verileri, müşterilere ilişkin ve müşteriye dış sistemler (OS) tarafından tanımlanan tekliflere ilişkin verileri belirli bir müşteri belirteci ile ilişkilendirilmiş şekilde kayıt altında tutan ve içerisinde kayıtlı olan verilerin periyodik olarak güncellendiği en az bir veri tabanı (3)

içerisinde müşteriye sunulacak olan en uygun tekliflerin teklif sunma kanalı bazında belirlenmesi için veriler üzerinde yürütülecek olan daha önceden belirlenen kurallara ilişkin verileri kayıt altında tutan en az bir kural veri tabanı (4),

veri toplama birimi (2), veri tabanı (3) ve kural veri tabanı (4) ile iletişim halinde olan ve veri toplama biriminden (2) müşteriler için tanımlanan teklif bilgilerini müşteri belirtecine bağlı olarak alan, eğer müşteri için tek bir teklif tanımlanmışsa söz konusu teklifi veri tabanı (3) içerisinde kayıtlı olan verilerle zenginleştirerek müşteriye sunulacak olan teklifi teklif sunma kanalı bazında belirleyen, eğer müşteri için birden fazla teklif tanımlanmışsa kural veri tabanına (4) bağlanarak söz konusu tekliflerden en uygun olan teklifi belirleyen, belirlenen teklifi veri tabanı (3) içerisinde kayıtlı olan verilerle zenginleştirerek müşteriye sunulacak olan teklifi teklif sunma kanalı bazında belirleyen en az bir teklif yönetim sunucusu (5) içermektedir.

Buluş konusu sistemde (1) yer alan veri toplama birimi (2) firma içerisinde müşterilere teklif oluşturulmasından sorumlu olan ve teklif kaynağı olarak adlandırılan dış sistemler (OS) ve teklif yönetim sunucusu (5) ile iletişim halindedir. Veri toplama birimi (2) dış sistemler (OS) tarafından teklif oluşturulan müşterilere ilişkin belirli bir müşteri belirteci ile ilişkilendirilmiş olan teklif bilgilerine ilişkin verileri dış sistemlerden toplamaktadır.

Buluş konusu sistemde (1) yer alan veri tabanı (3) teklif yönetim sunucusu (5) ile iletişim halindedir. Veri tabanı (3) içerisinde müşteriye sunulmak istenilen teklifin detaylarının ne olduğuna ilişkin detaylı bilgilerin bulunabilmesi için firma tarafından satışı yapılan ürün ve hizmet bilgilerine ilişkin veriler kayıt altında tutulmaktadır. Buluşun tercih edilen uygulamasında teklif yönetim sunucusu (5) örneğin günde bir gibi periyodik aralıklarla firmanın ürün ve hizmet bilgilerinin kayıt altında tutulduğu veri tabanına bağlanarak söz konusu veri tabanında kayıtlı olan ürün ve hizmet bilgilerine ilişkin verileri çekerek veri tabanı (3) içerisinde kayıtlı olan ürün ve hizmet bilgilerine ilişkin verileri güncellemektedir. Veri

tabanı (3) içerisinde ayrıca, müşterilere ilişkin bilgilere ve müşteriye dış sistemler (OS) tarafından tanımlanan teklif bilgilerine ilişkin veriler de kayıt altında tutulmaktadır. Buluşun tercih edilen uygulamasında teklif yönetim sunucusu (5) örneğin günde bir gibi periyodik aralıklarla firmanın müşteri ve müşteri teklif veri tabanlarına bağlanarak söz konusu veri tabanında kayıtlı olan en azından müşterinin firmadaki durum bilgisine ve müşteri üzerinde dış sistemler (OS) tarafından tanımlanan aktif teklif bilgilerine ilişkin verileri çekerek veri tabanı (3) içerisinde kayıtlı olan müşteriye ilişkin bilgilere ve müşteriye dış sistemler (OS) tarafından tanımlanan teklif bilgilerine ilişkin verileri güncellemektedir.

Buluş konusu sistemde (1) yer alan kural veri tabanı (4) teklif yönetim sunucusu (5) ile iletişim halindedir. Kural veri tabanı (4) içerisinde müşteriye sunulacak olan en uygun tekliflerin teklif sunma kanalı bazında belirlenmesi için müşteri bilgilerine ve müşteri için tanımlanan teklif bilgilerine ilişkin veriler üzerinde teklif yönetim sunucusu (5) tarafından yürütülecek olan daha önceden belirlenen kurallara ilişkin veriler kayıt altında tutulmaktadır.

Buluş konusu sistemde (1) yer alan teklif yönetim sunucusu (5) veri toplama birimi (2), veri tabanı (3) ve kural veri tabanı (4) ile iletişim halindedir. Teklif yönetim sunucusu (5) veri toplama biriminden (2) müşteriler için tanımlanan teklif bilgilerini müşteri belirtecine bağlı olarak almaktadır. Eğer müşteri için dış sistemlerden (OS) tek bir teklif tanımlanmışsa teklif yönetim sunucusu (5) konusu teklifi veri tabanı (3) içerisinde kayıtlı olan verilerle zenginleştirerek müşteriye sunulacak olan teklifi teklif sunma kanalı bazında belirlemektedir. Eğer müşteri için dış sistemlerden (OS) birden fazla teklif tanımlanmışsa teklif yönetim sunucusu (5) kural veri tabanına (4) bağlanarak söz konusu kural veri tabanı (4) içerisinde kayıtlı olan ilgili kuralları yürüterek söz konusu tekliflerden müşteri için en uygun olan teklifi belirlemektedir. Teklif yönetim sunucusu (5) daha sonra veri tabanına (3) bağlanmakta ve belirlenen teklifi veri tabanı (3) içerisinde kayıtlı olan verilerle zenginleştirerek müşteriye sunulacak olan teklifi teklif sunma kanalı bazında belirlemektedir.

Buluş konusu sistemin (1) dış sistemler (OS) tarafından birden fazla teklifin tanımlandığı müşteri için uygulanan örnek bir uygulaması aşağıda açıklanmaktadır. Müşteri birden fazla dış sistemin (OS) hedef kitlesi içerisindeyse teklif yönetim sunucusu (5) kural veri tabanına (4) bağlanarak söz konusu kural veri tabanı (4) içerisinde kayıtlı olan ilgili kuralları yürüterek müşteri için en uygun olan dış sistemi (OS) belirlemektedir. Daha sonra teklif yönetim sunucusu (5) veri tabanına (3) bağlanmakta ve müşteri bilgileri ve teklif bilgilerini çarpıştırarak müşteri için hazırlanacak olan hedefli gösterim listesini kural veri tabanı (4) içerisinde kayıtlı olan kurallar dahilinde zenginleştirmektedir. Teklif yönetim sunucusu (5) zenginleştirilen hedefli gösterim listesini bayi, internet, çağrı merkezi, kısa mesaj gibi farklı teklif sunma kanalları için farklılaştırılabilmesi için söz konusu teklif sunma kanalları bazında çoklamaktadır. Teklif yönetim sunucusu (5) daha sonra kural veri tabanında (4) kayıt altında tutulan kurallar dahilinde teklif ya da müşteri bilgilerine göre hedefli gösterim listesini kanal ve kaynak bazında elemektedir. Teklif yönetim sunucusu (5) eleme işleminin ardından kanal bazında kalan müşteriye ait teklif listeleri teklif yönetim sunucusu (5) tarafından müşterinin üzerinde bulunan ve veri tabanı (3) içerisinde güncel olarak kayıt altında tutulan aktif teklifler ile değerlendirilmektedir. Bu sayede müşterinin üzerindeki tekliften alt bir teklif ya da aynı fiyata özelliği daha üstün bir teklif gösterilmesini sağlayan karşılaştırmalı kurallar dizisi çalışarak müşteriye sunulmak istenen alt tekliflerin elde edilen listede gürültü oluşturmasının engellenmesi için elenmesi gerçekleştirilmiştir. Aynı zamanda bir müşteri firma ile bağlantısını koparma eğilimi olan bir müşteriyse söz konusu müşteriye sunulacak olan teklifler için ayrıcalık verilebilmekte ve söz konusu müşteriye mevcut tekliflerden daha alt bir teklif verilmesi sağlanabilir. Teklif yönetim sunucusu (5) müşteriye sunulacak olan teklif listesini müşteriye ait aktif teklifler ile değerlendirdikten sonra müşteriye sunulmak istenilen teklif listesini bir de kendi içerisinde değerlendirerek listede yer alan teklifler arasında tutarlığı arttırmaktadır. Tüm eleme aşamaları tamamlandıktan sonra teklif yönetim sunucusu (5) elde edilen kanal bazında teklif sunma listesini kanal, hedef kitle, müşteri özellikleri ve/veya teklif özellikleri

doğrultusunda kural veri tabanı (4) içerisinde kayıtlı olan karma kuralları kullanarak sıralayabilmektedir. teklif yönetim sunucusu (5) elde edilen kanal bazında teklif sunma listesini ayrıca müşterinin eğilim skorun, artan gelir ya da fiyatlama verilerine göre de sıralayabilmektedir. Buluşun bir uygulamasında teklif yönetim sunucusu (5) tarafından sıralama yapıldıktan sonra kanal bazında bir müşteriye hazır bekleyen teklif listesinde belirli bir zaman dilimi içerisinde kısıtlama yapılabilmektedir.

Bu temel kavramlar etrafında, buluş konusu sistem (1) ile ilgili çok çeşitli uygulamaların geliştirilmesi mümkün olup, buluş burada açıklanan örneklerle sınırlandırılamaz, esas olarak istemlerde belirtildiği gibidir.

Şekil 1

