ÖZET

ŞÜPHELİ EYLEMLER GERÇEKLEŞTİREBİLECEK KİŞİLERİN TESPİT EDİLMESİNİ SAĞLAYAN BİR SİSTEM

Bu buluş finansal alanda firmalar ile görüşme gerçekleştiren kişinin görüşme sırasındaki duygu durumunun analiz edilmesiyle kişinin söz konusu firmayı zarara uğratma ihtimalini hesaplayan bir sistem (1) ile ilgilidir.

İSTEMLER

1. Finansal alanda firmalar ile görüşme gerçekleştiren kişinin görüşme sırasındaki duygu durumunun analiz edilmesiyle kişinin söz konusu firmayı zarara uğratma ihtimalini hesaplayan;

- müşterinin (U) en azından bir iletişim şebekesi üzerinden banka (B) ile irtibat kurmasını sağlamak üzere yapılandırılan en az bir birinci elektronik cihaz (2),
- bankadaki (B) çağrı merkezi ile bağlantılı olan, çağrı merkezinden iletilen müşteri (U) çağrılarını yanıtlamak, müşteri (U) ile operatörün (O) sesli ve/veya görüntülü biçimde iletişim kurmasını sağlamak üzere yapılandırılan en az bir ikinci elektronik cihaz (3),
- en azından bir ikinci elektronik cihaz (3) ile bağlantı kurarak, operatörlerin (O) müşteriler (U) ile gerçekleştirdiği sesli ve/veya görüntülü biçimdeki iletişimlere ait kayıtları üzerinde depolamak üzere yapılandırılan en az bir veritabanı (4) **içeren ve**
- veritabanı (4) ve dış sunucu (ES) ile iletişim kuran veritabanında (4) yer alan müşterinin (U) operatör (O) ile gerçekleştirdiği sesli ve/veya görüntülü iletişim kayıtlarını üzerindeki yapay zekalı algoritmalar ile analiz ederek müşterinin duygu durumunu tespit etmek, duygu durumunu tespit ettiği müşterinin (U) adli sicil kayıtlarındaki verilere dış sunucu (ES) üzerinden erişmek; söz konusu müşterinin (U) duygu durum verilerini ve adli sicil kayıtlarındaki verilerle birlikte analiz ederek müşterinin (U) bankayı (B) dolandırma ihtimalini tespit etmek üzere yapılandırılan en az bir sunucu (5) **ile karakterize edilen** şüpheli eylemler gerçekleştirebilecek kişilerin tespit edilmesini sağlayan bir sistem (1).

2. Müşteri (U) tarafından kullanılan, müşterinin (U) diğer kişilerle ve/veya bankayla (B) iletişim kurmasını sağlamak üzere yapılandırılan cep telefonu, tablet veya bilgisayar şeklindeki akıllı bir cihaz olan birinci elektronik cihaz (2) **ile karakterize edilen** İstem 1'deki gibi şüpheli eylemler gerçekleştirebilecek kişilerin tespit edilmesini sağlayan bir sistem (1).

TARİFNAME
ŞÜPHELİ EYLEMLER GERÇEKLEŞTİREBİLECEK KİŞİLERİN TESPİT EDİLMESİNİ SAĞLAYAN BİR SİSTEM

Teknik Alan

Bu buluş finansal alanda firmalar ile görüşme gerçekleştiren kişinin görüşme sırasındaki duygu durumunun analiz edilmesiyle kişinin söz konusu firmayı zarara uğratma ihtimalini hesaplayan bir sistem ile ilgilidir.

Önceki Teknik

Günümüzde her alanda sahtekarlık, dolandırıcılık biçimindeki eylemlerin gerçekleştirilmesi nedeniyle firmalar, şirketler, kurumlar maddi açıdan zarar etmektedir. Günümüzde firmalar finansal işlemlerini elektronik ortamlar üzerinden yürüterek dolandırılma ihtimallerini azaltsalar dahi firmalar için her zaman dolandırılma ihtimali vardır. Dolandırıcılar parasal hareketlerin diğer alanlara göre daha fazla olduğu bankaları kendilerine hedeflemektedir. Dolandırıcılar finansal mevzuatlardaki açıklardan faydalanarak veya sahte belgeler oluşturarak kendilerini iyi niyetli müşteriler biçiminde banka çalışanlarına tanıtabilmektedir. Bankalar iyi niyetli gözüken dolandırıcılara kredi verebilir. Ancak dolandırıcılar bankalardan aldıkları borçları ödemeden ortadan kaybolmaktadır. Mevcut teknikte kişilerin geçmiş risk, sabıka, trafik ihlal verilerinin incelenmesiyle gelecekte dolandırıcılık faaliyetleri gerçekleştirip gerçekleştirmeyeceği tahminlenmektedir. Ancak mevcut teknikte kişinin ses, görüntü ve adli sicil kaydı verilerinin birleştirilip analiz edilmesiyle söz konusu kişinin dolandırıcılık eylemleri gerçekleştirebilme ihtimalini hesaplayan bir çözüme rastlanılmamıştır.

Yukarıda bahsedilen nedenden dolayı firma, şirket ile irtibat kuran kişinin firma ile gerçekleştirdiği iletişimdeki konuşmasına, görüntüsüne ait verilerin söz konusu

kişinin adli sicil kayıt bilgileriyle birlikte analiz edilerek firma ile irtibat kuran kişinin dolandırıcılık eylemi gerçekleştirme ihtimalini hesaplayan şüpheli eylemler gerçekleştirebilecek kişilerin tespit edilmesini sağlayan bir sisteme ihtiyaç duyulmaktadır.

Tekniğin bilinen durumunda yer alan US20170006161 sayılı Birleşik Devletler patent dokümanında müşteri hizmetleri merkezlerinde müşteri temsilcilerine destek sağlayan bir sistemden bahsedilmektedir. Söz konusu buluştaki sistem, müşteri hizmetleri merkezlerine erişen müşterilerin iletişim verilerinin derlenmesini, iletişim verilerinin yapay zekâ motoruyla işlenerek müşterinin geçmiş bilgilerinden müşteri profilinin oluşturulmasını, müşteri profilinin gelecek iletişimlerde kullanılmasını ve her iletişimden sonra müşteri profilinin yapay zekâ motoruyla güncellenmesini sağlamaktadır. Mevcut buluşta müşteri verileri yapay zekâ motoru tarafından işlenirken müşterinin kullandığı belirli kelimeler ve ifadeler belirlenebilmekte ve müşterinin davranışları incelenebilmektedir.

Buluşun Kısa Açıklaması

Bu buluşun amacı firma, şirket ile irtibat kuran kişinin firma ile gerçekleştirdiği iletişimdeki konuşmasına, görüntüsüne ait verilerin söz konusu kişinin adli sicil kayıt bilgileriyle birlikte yapay zekalı algoritmalar ile analiz edilerek firma ile irtibat kuran kişinin dolandırıcılık eylemi gerçekleştirme ihtimalini hesaplayan, dolandırıcılık eylemi gerçekleştirme ihtimali yüksek olan kişinin çağrı merkezi çalışanı tarafından şüpheli biçiminde işaretlenmesini sağlayan, şüpheli eylemler gerçekleştirebilecek kişilerin tespit edilmesini sağlayan bir sistem gerçekleştirmektir.

Buluşun Ayrıntılı Açıklaması

Bu buluşun amacına ulaşmak için gerçekleştirilen "Şüpheli Eylemler Gerçekleştirebilecek Kişilerin Tespit Edilmesini Sağlayan Bir Sistem" şekille gösterilmiş olup, bu şekil;

Şekil-1 Buluş konusu şüpheli eylemler gerçekleştirebilecek kişilerin tespit edilmesini sağlayan bir sistemin şematik görünüşüdür.

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

1. Sistem
2. Birinci elektronik cihaz
3. İkinci elektronik cihaz
4. Veritabanı
5. Sunucu

B. Banka

U. Müşteri

O. Operatör

ES. Dış sunucu

Finansal alanda firmalar ile görüşme gerçekleştiren kişinin görüşme sırasındaki duygu durumunun analiz edilmesiyle kişinin söz konusu firmayı zarara uğratma ihtimalini hesaplayan, buluş konusu şüpheli eylemler gerçekleştirebilecek kişilerin tespit edilmesini sağlayan bir sistem (1);

- müşterinin (U) en azından bir iletişim şebekesi üzerinden banka (B) ile irtibat kurmasını sağlamak üzere yapılandırılan en az bir birinci elektronik cihaz (2),
- bankadaki (B) çağrı merkezi ile bağlantılı olan, çağrı merkezinden iletilen müşteri (U) çağrılarını yanıtlamak, müşteri (U) ile operatörün (O) sesli ve/veya görüntülü biçimde iletişim kurmasını sağlamak üzere yapılandırılan en az bir ikinci elektronik cihaz (3),

- en azından bir ikinci elektronik cihaz (3) ile bağlantı kurarak, operatörlerin (O) müşteriler (U) ile gerçekleştirdiği sesli ve/veya görüntülü biçimdeki iletişimlere ait kayıtları üzerinde depolamak üzere yapılandırılan en az bir veritabanı (4) ve
- veritabanı (4) ve dış sunucu (ES) ile iletişim kuran veritabanında (4) yer alan müşterinin (U) operatör (O) ile gerçekleştirdiği sesli ve/veya görüntülü iletişim kayıtlarını üzerindeki yapay zekalı algoritmalar ile analiz ederek müşterinin duygu durumunu tespit etmek, duygu durumunu tespit ettiği müşterinin (U) adli sicil kayıtlarındaki verilere dış sunucu (ES) üzerinden erişmek; söz konusu müşterinin (U) duygu durum verilerini ve adli sicil kayıtlarındaki verilerle birlikte analiz ederek müşterinin (U) bankayı (B) dolandırma ihtimalini tespit etmek üzere yapılandırılan en az bir sunucu (5) içermektedir.

Buluş konusu sistemde (1) yer alan birinci elektronik cihaz (2) müşteri (U) tarafından kullanılan, müşterinin (U) diğer kişilerle ve/veya bankayla (B) iletişim kurmasını sağlamak üzere yapılandırılan cep telefonu, tablet veya bilgisayar şeklindeki akıllı bir cihazdır. Birinci elektronik cihaz (2) üzerindeki donanım ile müşterinin (U) bankadaki (B) çağrı merkezinde yer alan operatör (O) ile görüntülü konuşma başlatmasını sağlamak üzere yapılandırılmaktadır.

Buluş konusu sistemde (1) yer alan ikinci elektronik cihaz (3) üzerinde yer alan uygulama arayüzü ile bankanın (B) çağrı merkezinden iletilen müşterilere (U) ait çağrıların, görüntülü konuşmaların operatör (O) tarafından yanıtlanmasını sağlamak üzere yapılandırılan cep telefonu, tablet veya bilgisayar şeklindeki akıllı bir cihazdır. İkinci elektronik cihaz (3) üzerinde yer alan uygulama arayüzü ile operatörün (O) iletişim kurduğu müşterilere (U) ait ses ve görüntülü konuşma kayıtlarını veritabanına (4) iletmek üzere yapılandırılmaktadır.

Buluş konusu sistemde (1) yer alan veritabanı (4) ikinci elektronik cihaz (3) üzerinden iletilen müşterilere (U) ait geçmiş sesli ve görüntülü konuşma kayıtlarını üzerinde depolamak üzere yapılandırılmaktadır.

Buluş konusu sistemde (1) yer alan sunucu (5) veritabanı (4) ile bağlantı kurarak veritabanında (4) depolanan aynı müşteriye (U) ait mevcut ve geçmiş sesli ve/veya görüntülü konuşma biçimindeki kayıtları üzerindeki yapay zekalı algoritmalar ile analiz ederek, müşterinin (U) operatör (O) ile gerçekleştirdiği konuşma sırasındaki heyecanlı, endişeli, mutlu biçimindeki duygu durumunu tespit etmek üzere yapılandırılmaktadır. Sunucu (5) endişeli duygu durumundaki müşterinin (U) adli sicil kayıtlarındaki verilere dış sunucu (ES) üzerinden erişerek söz konusu müşterinin (U) duygu durum ve adli sicil kayıtlarındaki verilerini birlikte üzerindeki yapay zekalı algoritmalar ile analiz ederek söz konusu müşterinin (U) bankayı (B) dolandırma ihtimalini hesaplamak, bankayı (B) dolandırma ihtimali yüksek olan müşteriye (U) ait bilgileri operatörün (O) ikinci elektronik cihazındaki (3) uygulama arayüzüne ileterek operatörün (O) söz konusu müşteriyi (U) şüpheli biçiminde işaretlemesini sağlamak üzere yapılandırılmaktadır.

Buluş konusu sistemde (1) birinci elektronik cihaz (2) ile müşteri (U), banka (B) ile sesli veya görüntülü iletişim başlatmaktadır. Müşterinin (U) bankaya (B) yaptığı çağrı sistemdeki (1) operatörün (O) ikinci elektronik cihazına (3) iletilmekte ve operatör (O) müşteri (U) ile sesli veya görüntülü biçimde iletişim kurmaktadır. Sistemdeki (1) veritabanı (4) müşterilere (U) ait mevcut ve geçmiş sesli ve görüntülü iletişim kayıtlarını üzerinde depolamaktadır. Sunucu (5) veritabanında (4) yer alan sesli ve görüntülü iletişim kayıtlarını analiz ederek, müşterinin (U) duygu durumunu tespit etmektedir. Sunucu (5) müşterinin duygu durum verisini, söz konusu müşterinin (U) adli sicil kayıtlarındaki veriler ile birlikte üzerindeki yapay zekalı algoritmaları ile analiz ederek müşterinin (U) bankayı (B) dolandırma ihtimalini hesaplamaktadır. Böylece dolandırıcı müşteri (U) bir daha banka (B) ile irtibat kurduğu zaman bankadaki (B) operatör (O), söz konusu müşterinin (U) işlemini gerçekleştirmeyerek bankanın (B) maddi zarar etmesini engellemektedir.

Buluş konusu sistem (1) ile firma, şirket ile irtibat kuran kişinin firma ile gerçekleştirdiği iletişimdeki konuşmasına, görüntüsüne ait verilerin söz konusu kişinin adli sicil kayıt bilgileriyle birlikte yapay zekalı algoritmalar ile analiz edilerek firma ile irtibat kuran kişinin dolandırıcılık eylemi gerçekleştirme ihtimalinin hesaplanması, dolandırıcılık eylemi gerçekleştirme ihtimali yüksek olan kişinin çağrı merkezi çalışanı tarafından şüpheli biçiminde işaretlenmesi sağlanmaktadır.

Buluş konusu, şüpheli eylemler gerçekleştirebilecek kişilerin tespit edilmesini sağlayan bir sistemin (1) çok çeşitli uygulamalarının geliştirilmesi mümkün olup, buluş burada açıklanan örneklerle sınırlandırılamaz, esas olarak istemlerde belirtildiği gibidir

.

Şekil 1

