

GELECEK NESİL PAZARLAMA GÜCÜ  
EVAM ile HEMEN ŞİMDİ

**EVAM ile anı yakalayın!**  
**Müşteri davranışlarına**  
**anında aksiyon alın!**



*intellica*  
Business Intelligence Consultancy

# Intellica'dan gelecek nesil pazarlama çözümü: EVAM

'An'ı EVAM'la yakalayın, harekete geçin, tekliflerinize olumlu dönüş sayısını yükseltin.

**T**alebi oluştuğu anda yakalayıp, gerekli aksiyonu almayı hedefleyen gelecek nesil pazarlama anlayışı, "Intellica Event&Action Manager (EVAM)" çözümü ile elinizin altında. İş Zekası ve Müşteri İlişkileri Yönetimi konusunda, entelektüel sermayesinin gücü ve yüksek teknolojilere hakimiyeti ile tanınan Intellica, gelecek nesil pazarlama anlayışını, EVAM ile kuruluşların hizmetine bugünden sunuyor.

Özellikle finans, perakende ve telekomünikasyon sektörleri için olay bazlı ve gerçek zamanlı satış ve pazarlama aktiviteleri gerçekleştirme imkânı sağlayan EVAM, kuruluşların veri ambarı ve müşteri ilişkileri yönetim sistemlerine kolayca entegre olarak, pazarlama departmanlarındaki kullanıcılara yeni ufuklar açıyor.

EVAM ile tek bir yazılım ile aşağıdaki yazılımların fonksiyonlarını ve yeteneklerini bir arada gerçekleştirmek mümkün olmaktadır:

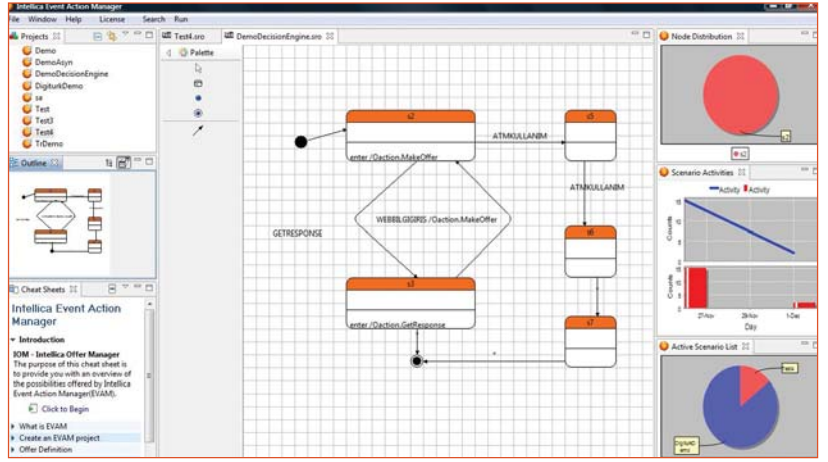
- Kampanya Yönetimi (Campaign Management)
- Sahtekarlık Yakalama (Fraud Detection)
- Karmaşık Olay Süreçleri (Complex Event Processing - CEP)
- Gerçek Zamanlı Karar Sistemleri (Real Time Decision Engines)
- Gerçek Zamanlı Öğrenme (On-line Learning)

## ➔ YÜKSEK TEKNOLOJİ, DÜŞÜK MALİYET

TÜBİTAK destekli olarak geliştirilmiş olan EVAM, yeni teknolojisi, yüksek performansı ve çok hızlı uyarlanabilmesi sayesinde, hızlı aksiyon olarak fark yaratmak isteyen kurumlar için ciddi bir pazarlama çözümü sunuyor. Kuruluşlar, pahalı ve karmaşık pazarlama teknolojilerine karşın EVAM ile mevcut verilerini kullanarak, çok hızlı ve düşük maliyetle, fırsatları anında değerlendirebilecek bir platforma sahip oluyor.

## ➔ POZİTİF GERİ DÖNÜŞLER İÇİN DOĞRU ZAMAN

Pazarlama aksiyonları ve hedef kitlenin eğilimleri konularında yapılan araştırmalar, aksiyonlara verilen pozitif geri dönüşlerin en yüksek olduğu 'an'ları gözler önüne seriyor. Müşterilerin yapılacak teklif ile ilgili olarak gerçekleştirdikleri olaylarla eş zamanlı olarak alınan aksiyonlar çok daha başarılı oluyor. Araştırmalar, gerçekleşen olayın sonrasında yapılan



“EVAM ile birkaç saat içinde bir senaryo tasarlayıp üretime geçirmek mümkün!”

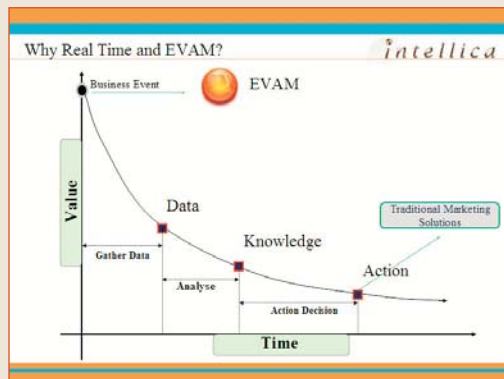
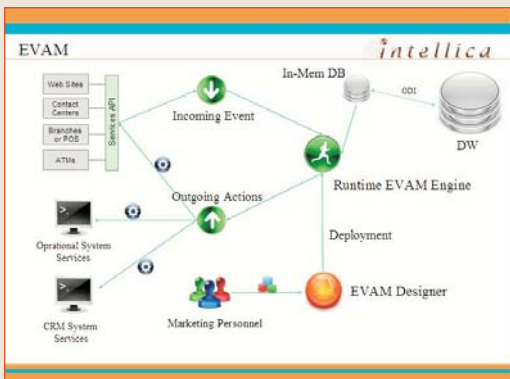
tekliflere olumlu dönüşlerinin her 24 saat sonrasında % 66 oranında azaldığını gösteriyor. Geleneksel kampanya araçları ile elde edilen % 4-5 oranındaki olumlu geri dönüşler, gerçek zamanlı ve olay tabanlı yaklaşım ile % 15'lere ulaşabiliyor.

## ➔ EVAM NEDİR? NE İŞE YARAR?

EVAM, kuruluşların kendi hedef kitlelerine yönelik, sağlıklı bir "olay ve aksiyon yönetimi" gerçekleştirmesine olanak veren güçlü bir yazılım aracı. Gerçek zamanlı ve olay tabanlı bir doğrudan karar motoru olan EVAM, müşterilerin gerçekleştirdikleri olaylara anında yanıt vererek, müşteriler ile birebir etkileşime geçilmesini sağlıyor.

**TEKLİF YÖNETİMİ:** EVAM ile, mevcut CRM ve Veri Ambarı alt yapılarındaki güncel ve tarihsel müşteri verilerinin yanısıra, gerçek zamanlı müşteri hareketleri baz alınarak, teklif yönetimi yapılabilir. Tüm bu veriler ve hareketler istenilen şekillerde kombine edilerek çeşitli pazarlama senaryoları yaratılıyor. EVAM müşteri hareketlerini izleyerek bu senaryoları gerçek zamanlı olarak çalıştırıyor. Senaryo gerçekleştiğinde de müşteriye anında teklif yapılabilir veya istenilen kanaldan istenilen aksiyon anında alınabilir.

**SAHTEKÂRLIK YAKALAMA (Fraud Detection):** Kuruluşların kendi içlerinde geliştirdiği veya dışarıdan hazır kullandıkları iş kuralları çerçevesinde tanımlanan sahtekarlık (fraud) belirtileri, EVAM ile anında yakalanabiliyor. Böylece kuruluşlar ciddi mali kayıplardan korunabiliyor. Bunun için iş



## EVAM'da veri anlayışı

- @ Veri olay ile gelir
- # Veri ambarı ya da operasyonel sistemlerden gelen statik veri senaryolar için kullanılır
- & Veri ambarı ya da operasyonel sistemlerden gelen dinamik veri senaryolar için kullanılır
- + Veri EVAM içerisinde biriktirilir

kuralları EVAM içine senaryolar halinde aktarıyor ve ilgili yöneticilerin anında haberdar edilmesi, operasyonel sistemden işlemin durdurulması gibi aksiyonlar tanımlanıyor. EVAM ile bir veya birkaç olaydan oluşan basit sahtekarlık senaryoları tanımlanabildiği gibi, son derece karmaşık, ancak birçok olayın arka arkaya ve belirli zamanlarda gerçekleşmesi şeklinde tanımlanabilen sahtekarlık senaryoları da rahatlıkla oluşturulabiliyor.

**UYARI ÜRETİMİ (Alert Generation):** EVAM ile tanımlanmış kurallar izlenerek belli olayların gerçek zamanlı olarak uyarı üretmesi sağlanabiliyor. Örneğin bir personel şirket hesabından 5 bin TL'nin üzerinde bir EFT işlemi başlatıldığı anda, üst düzey bir yöneticinin haberdar edilmesi sağlanabilir. Fabrika otomasyon sistemlerinden bankalara, havalimanlarından GSM operatörlerine kadar her kurum, EVAM'ın uyarı üretim yeteneği ile farklı uygulama alanları bulabilir.

**KARMAŞIK OLAY SÜREÇLERİ (COMPLEX EVENT PROCESSING - CEP):** EVAM ile olaylara birbirlerinden bağımsız olarak anında aksiyonlar üretilebildiği gibi, son derece karmaşık senaryolar da oluşturulabilir. Birden fazla - farklı kanallardan veya sistemlerden gelen - olaylar akımı (event stream) karmaşık senaryolar ile işlenebilir ve karmaşık desenlerin oluşup oluşmadığı saptanabilir.

### → GELENEKSEL YAKLAŞIM

Günümüzün Müşteri İlişkileri Yönetimi/İş Zekası çözümlerinde, önce veriler (müşteri hareketleri, vb.) analitik bir ortamda toplanıyor (Veri Ambarı). Daha sonra bu veriler bilgiye dönüştürülüyor (Datamart) ve Veri Madenciliği algoritmaları kullanılarak satın alma eğilimleri yüksek olan kitle belirleniyor. Sonrasında aksiyonlar tasarlanıyor ve Kampanya Yönetimi araçları kullanılarak müşteriler ile çeşitli kanallardan temasa geçilerek bu aksiyonlar (teklifler, vb.) hayata geçiriliyor.

Sürecin bu şekilde birçok aşamadan geçerek ilerlemesi kaçınılmaz olarak müşteri hareketinin gerçekleşmesi ile o müşteriyle ilgili bir aksiyon alınmasına kadar günler, belki de haftalar geçmesine neden oluyor. Bu döngü içerisinde pozitif geri dönüşler ciddi ölçüde azalıyor.

### → EVAM YAKLAŞIMI

Peki bu süreci kısaltmanın, sistemi becerili pazarlama ekibinin düşünce hızına yaklaştırmanın bir yolu yok mu? Bu sorunun yanıtını EVAM veriyor. EVAM ile müşteri hareketi gerçekleştiği anda aksiyon almak mümkün olabiliyor. Önce hangi hareket dizinlerinin hangi aksiyonlara yol açması gerektiği ("pazarlama senaryoları") iş kullanıcıları tarafından sisteme tanımlanıyor. Daha sonra aksiyonların hangi kanallardan nasıl yürütüleceği belirleniyor. Bu kadar! Bu şekilde hem bir senaryonun üretime alınması çok hızlı ve basit bir şekilde yapılabilir, hem de bu bir müşteri bu senaryodaki şekilde davrandığında o müşteriye gerçek-zamanlı olarak anında teklif yapılabilir. Özetle EVAM, becerikli pazarlama ekiplerinin bir numaralı yardımcısı haline geliyor!

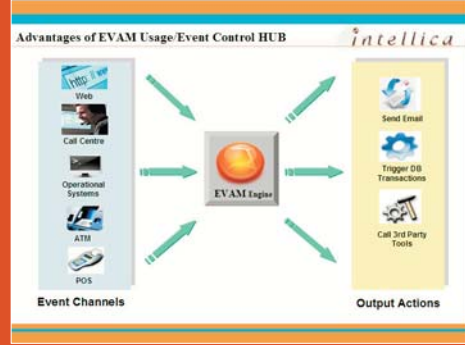
Bunlara ek olarak EVAM'da senaryolar tanımlanırken geleneksel İş Zekası ortamlarındaki (Veri Ambarı, Datamart'lar ve Kampanya Yönetimi araçları) bilgilerin kullanılması da mümkün olmaktadır. EVAM direkt olarak Veri Ambarına erişebildiği gibi, bilgileri periyodik olarak alarak onları çok hızlı erişilebilir bir hafıza veri tabanında (in-memory database) da tutabiliyor. Böylelikle, hem Veri Ambarındaki veriler, hem de gerçek zamanlı ve olay tabanlı veriler kombine edilerek sadece iş kullanıcılarının yaratıcılıkları ile kısıtlı senaryolar üretilebiliyor.

“ Müşteriye satmak istediğiniz 'an' değil, müşterinin ihtiyaç duyduğu 'an' daha değerlidir. ”

### EVAM'ın öncü özellikleri

Hazırlanmış senaryonun uygulamaya alınmasıyla, EVAM sunucusu müşteri hareketlerini izlemeye başlıyor. Senaryo tanımları baz alınarak, ilgili müşteri hareketlerine ilgili aksiyonlar atanıyor.

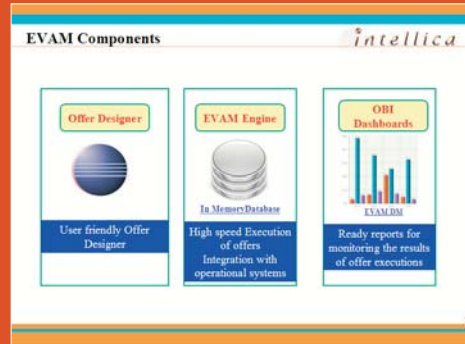
EVAM içerisinde, aksiyon olarak tanımlanmış birçok hazır modül ("Send Email", "Send SMS", "Mail Merge", "Invoke Web Services" vb.) bulunmakla beraber, EVAM SDK ile kurumun ihtiyaç duyduğu aksiyonları da hazırlamaları mümkün oluyor.



### ÖĞRENME MODU:

EVAM, kullanıcıların tanımladığı kural tabanlı senaryoları yürütebildiği gibi, müşterilerin davranışlarını (işlem ve temaslarından) izleyerek hangi davranışların hangi sonuçları ürettiğini de öğrenebiliyor. Öğrenme modunda

çalıştığında içindeki yapay sinir ağı algoritması devreye giriyor. Zaman içinde müşteri davranışlarını izleyerek hangi davranışların istenilen sonucu (satın alma, sahtekarlık, v.b.) ürettiğini kendi kendine öğrenebiliyor. Daha sonra, benzer davranışlar gözlemlendiğinde sonuç otomatik olarak tahmin edilebiliyor ve buna göre de arzu edilen aksiyonlar anında devreye sokulabiliyor.



EVAM; Tasarım Aracı, EVAM Engine ve Raporlama olmak üzere 3 ana modülden oluşuyor.

• Olayların ve aksiyonların akışının tanımlandığı senaryolar, hiçbir programlamaya gerek kalmadan doğrudan kullanıcının kendisi tarafından tasarlanabiliyor.

• EVAM, özel tasarımı ve yüksek derecede optimize edilmiş yapısı sayesinde, büyük GSM operatörleri veya büyük ölçekli kredi kartı işlem gibi ortamların gerektirdiği olağanüstü yüksek performans seviyelerini rahatlıkla yakalayabiliyor.

### Neden EVAM

- Grafiksiz pazarlama senaryosu tanımlama
- Yüksek performans ve çok miktarda müşteri hareketine aksiyon Üretebilme
- Müşteri hareket tarihçesi
- Hazır gerçek zamanlı raporlama
- Kolay uygulama ve günler içerisinde üretime alabilme
- Mevcut sistemlerle kolay entegrasyon
- Senkron ve asenkron aksiyon üretebilme
- Yeni teknolojiler: In memory database, Eclipse RCP, parallel processing
- İş kullanıcıları tarafından kolaylıkla kullanılabilen senaryo arayüzü
- Öğrenebilen karar motoru
- İstenildiği kadar "event" üreten makinayı aynı anda dinleyebilme
- EPL (Event Parsing Language)
- Akan veri (streaming data) üzerinden event yakalayabilme
- Event patternleri bulabilme (Event Pattern Matching)



## Intellica hakkında

Intellica'nın vizyonu, İş Zekası ve Müşteri İlişkileri Yönetimi ile ilgili projelerde sadece tek bir konu veya teknolojiye odaklanmak yerine, müşterilerine bu alanların tümünü kapsayan bütünlük çözümler sunmak ve bu şekilde yatırımlarının geriye dönüş oranını (ROI) maksimize etmektir. Intellica'yı sektördeki diğer teknoloji şirketlerinden ayıran en önemli özelliği; ana ve tek faaliyet alanı olarak İş Zekası uygulamalarına odaklanmasıdır.

**intellica**  
Business Intelligence Consultancy

Intellica İş Zekası Yazılım ve Danışmanlık Hizmetleri Ltd. Şti.  
Tübitak MAM Gebze Yerleşkesi Marmara Teknokent A.Ş.  
Teknoloji Geliştirme Bölgesi C Blok No:30 Gebze - Kocaeli / TÜRKİYE 41470  
İSTANBUL OFİS: TEL: +90 (212) 231 51 74 • FAX: +90 (212) 231 51 95