

# Trendyol Mila Sohbet Botu — Müşteri Talepleri Özeti

Tarih: 2025-09-11

## Top 5 Intent

Top Intent	Adet
İade	5
Ödeme	4
Eksik ürün	3
Kargo	3
İptal	3

## Örnek Vaka Alıntıları

- İade — “[BOT] Merhaba! Ben AI Asistan. Size nasıl yardımcı olabilirim? [MÜŞTERİ] İade süreci hakkında bilgi almak istiyorum. [BOT] İade sürecimiz 14 gündür. Ürünü orijinal paketiyle birlikte kargoya vermeniz yeterlidir. İade kodunuzu oluşturmak için sipariş numaranızı alabilir miyim? [MÜŞTERİ] Anladım, teşekkürler. [BOT] Başk...”
- Ödeme — “[BOT] Merhaba! Ben AI Asistan. Size nasıl yardımcı olabilirim? [MÜŞTERİ] Kredi kartımdan iki kez çekim yapılmış. [BOT] Sipariş numaranızı ve banka ekstrenizin ekran görüntüsünü paylaşır mısınız? [MÜŞTERİ] Banka ekstresini çekemedim, telefonda uygulamam çalışmıyor. [BOT] Maalesef, iki kez çekim işlemi için banka ekstre...”
- Eksik ürün — “[BOT] Merhaba! Ben AI Asistan. Size nasıl yardımcı olabilirim? [MÜŞTERİ] Siparişimde bir ürün eksik geldi. Ne yapmalıyım? [BOT] Sipariş numaranızı alabilir miyim? [MÜŞTERİ] 98765432 [BOT] Kontrol ediyorum... Siparişinizde bir hata olduğunu görüyorum. Yeni ürününüz en kısa sürede gönderilecektir. Özür dileriz. [MÜŞTERİ]...”
- Kargo — “[BOT] Merhaba! Ben AI Asistan. Size nasıl yardımcı olabilirim? [MÜŞTERİ] Siparişim hala hazırlanıyor görünüyor. Ne zaman kargoya verilir? [BOT] Sipariş numaranızı alabilir miyim? [MÜŞTERİ] 21345678 [BOT] Kontrol ediyorum... Siparişiniz bugün kargoya verilecek. Takip numaranız e-posta adresinize gönderilecektir. [MÜŞTE]...”
- İptal — “[BOT] Merhaba! Ben AI Asistan. Size nasıl yardımcı olabilirim? [MÜŞTERİ] Siparişimi iptal etmek istiyorum. [BOT] Sipariş numaranızı paylaşır mısınız? [MÜŞTERİ] 76458902 [BOT] Siparişiniz başarılı bir şekilde iptal edilmiştir. İadeniz en kısa sürede gerçekleştirilecektir. [MÜŞTERİ] Çok teşekkür ederim! [BOT] Rica eder...”

## Intent Detay Dağılımı (Top 10)

Intent Detay	Adet
İade prosedürü hakkında bilgi	4
Sipariş teslimatında eksik ürün	3
Kargo durumu	3
Sipariş iptali	2
Kupon kodunun çalışmaması	2
Hesaptan para çekilip siparişin oluşmaması	2
Yanlış teslimat adresi	2

İade kargosu takibi	1
E-posta linki gelmemesi	1
Sipariş iptali yapılamaması	1