

Trendyol Mila Sohbet Botu — SWOT Analizi

Tarih: 2025-09-11 • Model: gpt-5-nano

Strengths (Güçlü)

- Intent alanında yüksek doğruluk (müşteri talepleri net ayrışıyor).
- Yanıt durumu tespitinde güçlü performans (çözüm sinyalleri yakalanıyor).
- Sentiment sınıflandırması tutarlı (pozitif/negatif ayrımı yerinde).
- Structured output ile tek satır tutarlı JSON — operasyonel hatalar minimize.

Weaknesses (Zayıf)

- “Tür” sınıflandırmasında belirsizlik (Soru/Bilgi alma/İstek/Şikayet/Sorun).
- Bazı alt-üst taksonomi farkları karışım yaratıyor (örn. ‘Defolu ürün’ ↔ ‘Hasarlı ürün’).

Opportunities (Fırsatlar)

- Hafif post-fix kuralları ile ‘Tür’ accuracy’sinde kısa vadede %15–25 potansiyel artış.
- Intent-detay normalize (eşanlam/üst-alt) ile raporların daha tutarlı ve aksiyon alınabilir sunumu.
- Sohbet kapanışlarına empatik şablon ve ‘çözülmedi’ durumunda canlı destek yönlendirmesi.

Threats (Tehditler)

- Küçük veri (N=40) + çok sınıf → per-class metrik oynaklığı.
- Marka/mağaza bazında taksonomi farklılıkları bakım yükü yaratabilir.