

Trendyol Mila Sohbet Botu — Geliştirme Önerileri

Tarih: 2025-09-11 • Model: gpt-5-nano

Önceliklendirme

Hızlı kazanım + düşük risk sırasıyla öneriler:

A) 'Tür' İçin Hafif Post-Fix Kuralları

• İstek: "... istiyorum / lütfen ... yapın / iptal edin / düzeltin / kapatın" → Tür=İstek • Şikayet: "şikayet / rezalet / berbat / mağdur / memnun değilim / sinir" → Tür=Şikayet • Soru/Bilgi alma: "?, nasıl, nedir, ne zaman, nerede, mümkün mü" → süreç/koşul sorusu ise Bilgi alma, aksi Soru • İade niyeti belirginse Tür=İade; aksi halde Sorun

B) Taksonomi Normalize (Rapor Katmanı)

• 'Defolu ürün' → 'Hasarlı ürün' • 'Beden tablosu' → 'Beden' • 'Fatura hatası' → 'Ödeme' (detay: Fatura fiyatı hatası)

C) Operasyonel Yönergeler

• Çözüm üretilmeyen diyaloglarda otomatik canlı destek yönlendirmesi. • Teşekkür var ama çözüm yoksa sentiment=Nötr. • JSON alan adları ve kapalı kümeler Cl'de şemayla doğrulansın.