|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **GİRİŞ**  Müşteri ile ilişkiler ve müşteri hizmetleri servislerinde insan yoğunluğunu azaltmak ve insan duygu, tavır ve görüşlerini makinelerin yorumlayıp cevaplaması için üretilmiş bir yapay zeka.  **YÖNTEM**  Bu program dil işleme, makine öğrenmesi kullanılarak yapıldı. Makine öğrenmesi örneklerden oluşan bir veri seti ile eğitildi.  **ÖZET**  Robotların konuşturulması veya basit problemlerde müşteri hizmetleri ile bağlanmak yerine müşterilerinin kolay sorularını cevaplayabilecek ve destek olabilecek bir yapay zeka. | **Chatbot**  Mehmet Akif Ergündüz  **Problem veya Soru Cümlesi**  **Robotlar konuşabilir mi?**  **Müşteri temsilcilerine bağlanmadan müşteri soruları çözülebilir mi?**  **BULGULAR** | **ÖNERİLER**  Veri setleri teknik destekler hakkında olursa daha pazara yönelik bir araştırma olur.  Cevapları program statik vermek yerine onu da veriş etini destekleyecek şekilde makineye öğretip ondan sonra kendi içinde cevaplar üretmeli.  **KAYNAKLAR**  <https://www.kaggle.com/datasets/kausr25/chatterbotenglish?select=ai.yml>  <http://www.cs.cmu.edu/~ark/QA-data/>  <https://www.youtube.com/watch?v=1lwddP0KUEg>  https://paperswithcode.com/dataset/multiwoz  **TEŞEKKÜR**    **SONUÇ ve TARTIŞMA**  Sonuç olarak makine şuan kullanıcı girdilerini makine öğrenmesi kullanılarak geliştirilmiş bir filtreden geçirip hazırlanmış cevapları kullanıcıya sunabilmektedir. |