



# CHATBOT

## HAZIRLAYANLAR

Berk Kuşaksız  
Coşkun Yeşilbaş  
Doğa Tunal  
Selçuk Kayalar

## İÇERİK

### İçindekiler

Chatbot Nedir?.....	3
Hangi Platformlarda Kullanılmaktadır? .....	3
Hangi Amaçlarla Kullanılmaktadır? .....	3
Dünyadan Örnekler .....	4
H&M Kombin Oluşturma Yardımcısı .....	5
Meekan Toplantı Planlayıcı .....	6
Kayak Seyahat Planlama .....	6
CNN Güncel Haberler .....	6
Signal Pepsodent - The Adventures of Little Brush Big Brush .....	7
Türkiye'den Örnekler .....	7
Nestlé Pure Life - #TimeToMove .....	7
Burger King .....	8
Getir .....	9
Garanti MİA(Mobil İşlem Asistanı) .....	9
Chatbot'ların Geleceği .....	10
Faydalı Olabilecek Diğer Örnekler .....	11

## 1 Chatbot Nedir?

Chatbot'lar, kullanıcı ile yazışan ve çoğunlukla bir senaryo üzerinden cevaplar üreten yapay zeka olarak açıklanabilecek yazılım parçasıdır. Farklı platformlarda çalışabilen chatbotlar, CRM, ERP vb. şirket entegrasyonlarıyla veya müşteriden aldıkları bilgilerle geri bildirim yaparak, sürekli tekrar eden işleri azaltır, şirketlerin iş yükünü hafifletir ve çalışanların verimliliğini artırır.

## 2 Hangi Platformlarda Kullanılmaktadır?

Chatbot'lar,

- Facebook Messenger
- Twitter
- Viber
- Vine
- Slack
- Discord
- Telegram
- Kik
- WeChat
- Discor

platformlarında kullanılmaktadır.

Örnek platformların kullandığı uygulamalar belirtilen standartlarda ihtiyaca göre, aşağıdaki servisleri kullanarak istenilen web sitesi veya benzeri projede hayata geçirilebilir.

Uygulama hayata geçirilmeden önce chatbotun Facebook , Slack vb. platformlardan hangisinde çalışacağına karar verilmeli, botun hangi konuda hizmet vereceği seçilmeli ve son olarak da botun hangi sunucuda çalışacağına belirlenerek sunucu ayarları yapılmalıdır.

Bot kurulumu için <https://developers.facebook.com/docs/messenger-platform> adresinden detaylı bilgiye ulaşılabilir.

Bu kadar teknik bilgi ile uğraşmak yerine, 7 dakikada chatbot servisi kurulabilecek ücretli servislerden de yararlanılabilir: <https://chatfuel.com/>

Platformlardan elde edilen aplikasyonlar sayesinde kullanılan servislerin uygulanabileceği alanlardan bazıları şunlardır:

- Facebook Mesenger,
- Web Sitesi,
- Skype,
- Slack,
- Sms

### 3 Hangi Amaçlarla Kullanılmaktadır?

Chatbot'lar,

- Şirketlere iletilen soruların 7/24 cevaplanması,
- Satış sonrası hizmetlerde müşteri desteği verilmesi,
- Müşteri siparişlerinin alımı,
- Ürünlerin tanıtımı,
- Müşterilere doğal mesaj iletilmesi,
- Çalışanların yaşadığı problemlerin çözümü,
- Sahada çalışan satış ekiplerine destek,
- Sürekli yapılan işlerin hatırlatılması,
- Saha ekiplerinden sürekli bilgi toplanmasında

kullanılmaktadır.

### 4 Dünyadan Örnekler

Bu örnekleri seçerken dikkat edilen kriterler şunlardır:

**1.Duruma uygunluk:** Günlük hayatta diğer insanlarla diyalog halinde iken farkında olmadan kurulan cümlelerin yapısını, seçilen sözcükleri ve genel tonu belirleyen pek çok farklı etken vardır. Karşıdaki kişi ile olan ilişki, konuşulan konu ve karşıdakinin tavrı ana etkenlerdir. Aileden biriyle, iyi bir haberi paylaşırken olumlu bir geri bildirim alınırsa daha pozitif konuşulur, ancak bu etkenlerden birinde herhangi bir değişiklik olduğunda kurulan cümleler değişir. Bu örnek özelinde son kısım olumsuz bir geri bildirim olursa tavır pozitiften nötre ya da negatife doğru değişecektir. Dolayısı ile bir chatbot, ne kadar konuya, konuştuğu kişiye ve aldığı geri bildirimlere göre cevaplarını değiştirebiliyorsa gerçekçilik hissiyatı da o kadar artar.

**2.Süreklilik:** Günlük insan iletişiminde diyaloglar bir konu etrafında karşılıklı soru cevap ya da düşünce aktarımı ile gerçekleşir. O konu çerçevesinde diyalogun başında neler konuşulduğu hatırlanır, üzerine yeni düşünceler eklenerek konu derinleştirilir ya da genişletilir. Örneğin, IAB'nin Türkiye'deki ofisi nerede diye sorulup yanıt alındıktan sonra aynı kişiye peki ne kadar süredir o ofisi kullanıyorlar diye sorulduğunda karşı taraf yine konuya bağımlı kalarak cevap verecektir. Dolayısı ile bir chatbot'un başarılı olabilmesi için kendisine yöneltilen soruları birbiri ile bağlantılı olarak yanıtlayabilmesi gerekmektedir. Hatta kendisine 1 yıl önce sorulan bir şeyi hatırlayabilirse o zaman belki de bazı konular özelinde insanlardan bile daha faydalı olabilir.

**3. Bilgi dağarcığı:** Başarılı bir Chatbot'un üretim amacı kendisine yöneltilebilecek soruların büyük bir kısmına cevap verebiliyor olmasıdır. Örneğin bir bankacılık chatbot'u ele alındığında kendisine güncel vadeli mevduat faiz oranı sorulduğunda gerçek rakamı direkt olarak verebilen bir chatbot, "güncel faiz oranını sitemizde bulabilirsiniz" diye cevap veren bir chatbot'tan daha başarılı olarak kabul edilir.

**4. Diğer servislerle entegrasyon:** Asıl amacı işleri otomatikleştirerek kolaylaştırmak olan chatbotların bunu yaparken günlük hayatta kullanılan diğer uygulamalar ve servislerle entegre olması işlevselliği artırır. Örneğin, kişisel asistan olmak üzere üretilen bir chatbot'un takvime erişebilmesi, talebe istinaden yeni toplantı yaratması ya da kendisine sorulduğunda maillerin içerisinden bir derleme yaparak bu ayki faturaların tutarını söyleyebilmesi işleri oldukça kolaylaştırır.

Bu 4 kriter göz önünde bulundurulduğunda global çapta 3 örnek öne çıkmaktadır:

1. Hepimizin yakından tanıdığı Apple'ın 2011 yılında çıkan Siri'si,  
<https://www.youtube.com/watch?v=ufBLI6bB9sg&list=PLHFIHpPjgk70nmUsVy8Af7Vxw-C1OaIEJf>

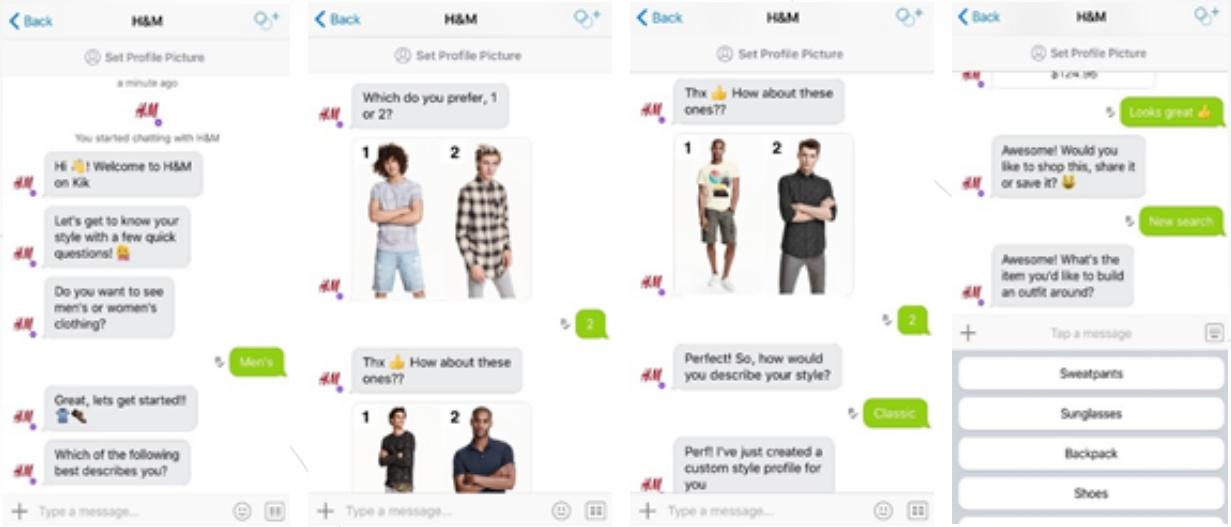
2. Amazon'un 2014 yılında kullanıma sunduğu Alexa'sı,  
<https://www.youtube.com/watch?v=CT2eVmSaQPM&list=PL5DsJ8Kumr3VhpyhDS-8GleZRYqmJbs6dc>

3. Google'ın 2016 yılında yayınladığı Google Asistant'ı.  
[https://www.youtube.com/watch?v=VZ9MBYfu\\_OA](https://www.youtube.com/watch?v=VZ9MBYfu_OA)

Her 3 örnek de kendi içerisinde yukarıdaki 4 kriter özelinde oldukça başarılıdır. Hepsisi ajandalara erişebilmekte, farklı soruları yanıtlayabilmekte, müzik çalabilmekte ve sohbet edebilmektedir. Bir konu ile ilgili konuşurken önceki sorular ile bağlantı kurarak yeni sorulara yanıtlar verebilen Google Asistant'ın, süreklilik kriteri özelinde öne çıktığı söylenebilir. Örneğin kendisiyle bir film üzerine sohbet ederken o film ile ilgili detay sorular tekrar filmin adını telaffuz edilmeden arka arkaya sorulduğunda doğru cevaplar alınmaktadır.

## H&M Kombin Oluşturma Yardımcısı

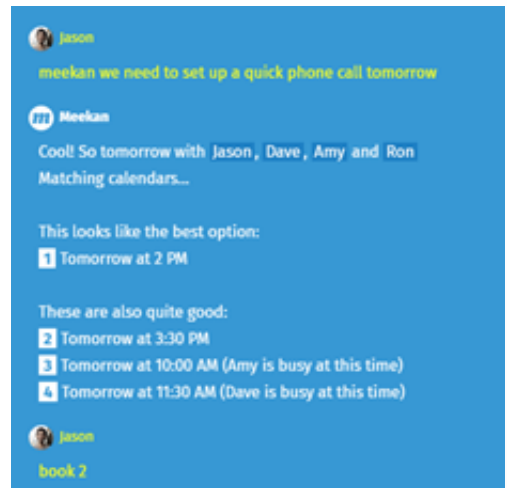
Moda/Giyim sektöründe faaliyet gösteren önemli markalardan biri olan H&M, Kanadalı bir şirket olan Kik Interactive tarafından geliştirilmiş Kik Messenger içerisinde çalışan bir bot'a sahip. Bu bot giyim tercihlerine göre farklı parçalar önererek kombin yaratmaya yardımcı oluyor. Kombin tamamladığında ise istenirse kullanıcı online satışa yönlendiriyor



Görsel kaynak: <https://bot-hub.com/bots/H-M>

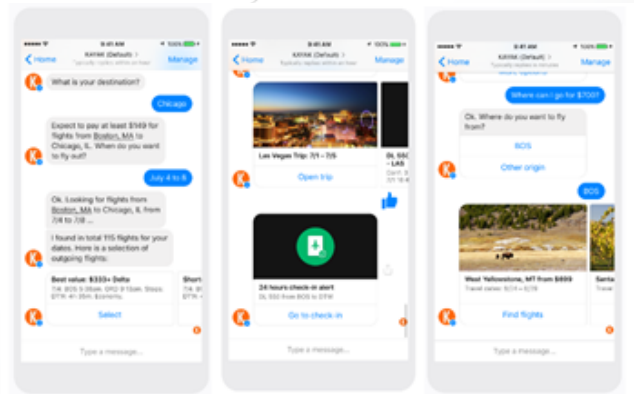
## Meekan Toplantı Planlayıcı

Almanya kaynaklı toplantı planlama uygulaması olan Doodle.com tarafından geliştirilen Meekan isimli bot; Slack ve Microsoft Teams gibi ekip yönetim uygulamaları içerisinde çalışıyor. Aslında çok basit ve tek bir amaca hizmet etse de kullanıcılarının hayatlarına büyük kolaylık ve verimlilik katma potansiyeline sahip. Meekan'a bir tarih aralığı ve toplantı yapmak istenilen ekip üyeleri iletildiğinde saniyeler içerisinde herkese uyan tarih alternatiflerini sunuyor ve seçime göre herkese davetiyeleri gönderiyor



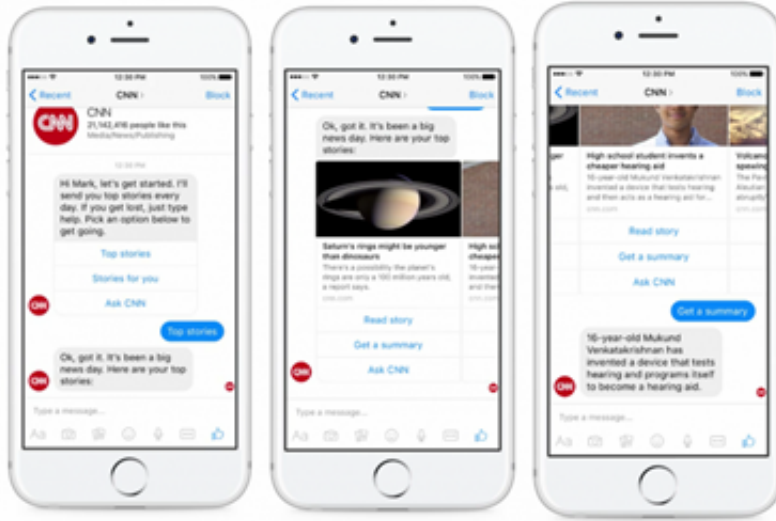
## Mağaza Saptanması

Uçak bileti, konaklama, araç kiralama gibi seyahat ve turizm hizmetleri ile ilgili bir arama motoru olan Kayak.com, Facebook Messenger üzerinde çalışan bir bota sahip. Net yönlendirmeler ile gidilecek yer ve istenen hizmetler söylendiğinde tüm alternatifleri sunuyor. Daha ucu açık bir planlama yapıldığında ise sadece başlangıç noktası söylenerek farklı öneriler alınabiliyor. Seçimden sonra ise ödeme işlemi için kişiyi web sitesine yönlendiriyor. Görsel: <https://dxjl3qy52c1o9.cloudfront.net/wp-content/uploads/2017/05/12071107/chatbotmarketingkayak.png>



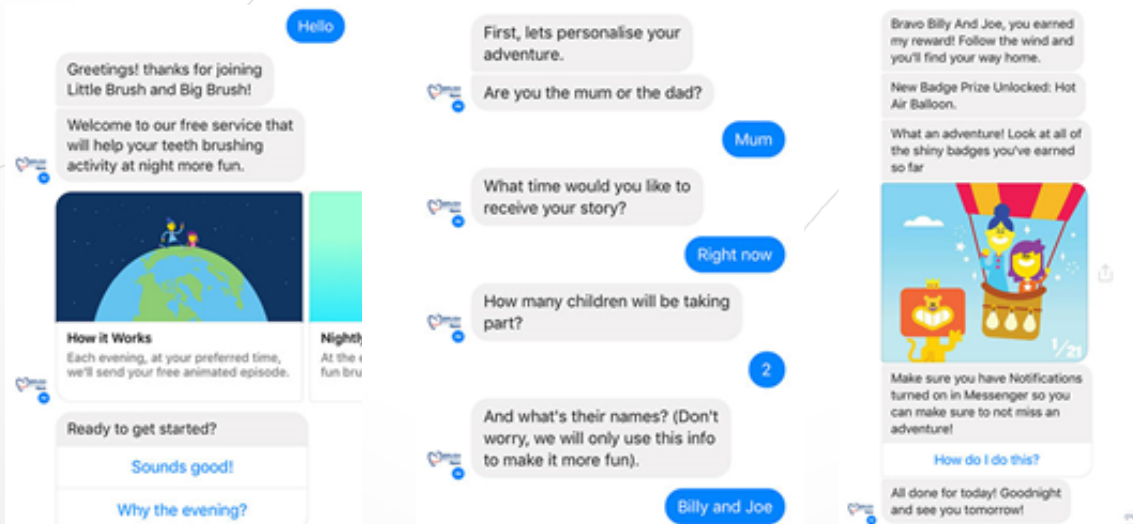
## CNN Güncel Haberler

CNN tarafından geliştirilen ve Facebook Messenger üzerinde çalışan bot, kullanıcıyı gündem ile ilgili güncel tutuyor. İlgilenilen konu başlıkları ile ilgili güncel haberleri sunan bot, talebe göre istenilen haberlerle ilgili kısa özetler de paylaşabiliyor.



## Signal Pepsodent - The Adventures of Little Brush Big Brush

Unilever'in diş macunu markası Signal'in çocuk serisi için Endonezya ve Vietnam'da hayata geçirilen proje çocuklara diş fırçalama alışkanlığı kazandırmayı hedefliyor. Anne ya da baba bot ile konuşmaya başlayarak birkaç basit bilgi girişi yapıyor ve bot özel bir hikaye oluşturuyor. Hikaye içerisinde bir ebeveyn ve çocuğunun başından geçen bir maceraya konuk olunuyor ve ilerleyebilmek için diş fırçalama ile ilgili çeşitli görevleri tamamlamak gerekiyor. Her akşam bildirim gönderen bot alışkanlık kazanılması için gereken 21 gün boyunca bu işlemi devam ettiriyor.



## 5 Türkiye'den Örnekler

Ülkemizde de chatbot'lar farklı markalar tarafından farklı amaçlar için kullanılmaya başlandı.

### Nestlé Pure Life - #TimeToMove

Nestlé Pure Life'in halihazırda devam ettirdiği "hareket zamanı" iletişimi için eğlenceli ve gençlerle etkileşime geçebilecek bir uygulama yapılmak istendi. Bunu yaparken sağlıklı bir yaşam için daha sık su tüketilmesini sağlamayı; 3 aylık yaz dönemi boyunca su satışlarını artırmayı hedefliyordu. Bunun için Hareket Zamanı iletişimini smiley konseptiyle birleştirerek daha önce hiçbir markanın denemediği şekilde Facebook Messenger kodu ile Nestlé Pure Life şişelerinin üzerinde kullanıcılarımızı harekete çağıran eğlenceli smiley görselleri yerleştirildi. Şişelerdeki Smiley'lerin işaret ettiği Messenger kodunu okutanlar, kendilerini hareket etmeye çağıran bir Facebook botla karşılaştılar. Botta smiley'ler ile etkileşime geçen kullanıcıların hareket etmeye dair motivasyonları ölçüldü; egzersiz, yürüyüş ve lokasyon bazlı koşu önerilerinde bulunuldu. Mesajlar spor yapmaya hevesli olanlara sık sık; halihazırda motive olmuş kullanıcılara ise daha az ve tetikleyici hatırlatmalarla iletildi. Ayrıca güzel havalarda kullanıcıların bulunduğu konuma yakın park önerileri, hatta su içmeyi hatırlatıcı mesajlar gönderildi. Böylece masa başında çalışan kullanıcılara bile yanındaki su şişesi tarafından gün içerisinde gerekli aralıklarla FB chat-bot aracılığıyla hareket etmesi gerektiği hatırlatıldı.

Kullanıcıyı harekete geçirmek için gün içinde mesaj atan bir chatbot:



<https://www.youtube.com/watch?v=RpBgTMzOGw0>

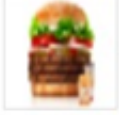
### Burger King

Facebook üzerinden sipariş alan uygulaması ile Online sipariş sitesi Tıkla Gelsin'e bağlı olan bu sistem sayesinde Facebook kullanıcıları, Messenger'dan çıkmadan Tıkla Gelsin'e üye olup diledikleri zaman sipariş verebiliyorlar.



Sipariş Onayı

## Burger King Türkiye



Triple Whopper® Menü

Ödeme Yöntemi

Henüz seçilmedi

Gönderim Adresi

ACIBADEM Mh. Büyükhanlı sitesi B1 blok Ap.  
No:-2 D:16 İSTANBUL, TÜRKİYE

Toplam

31,50 TL

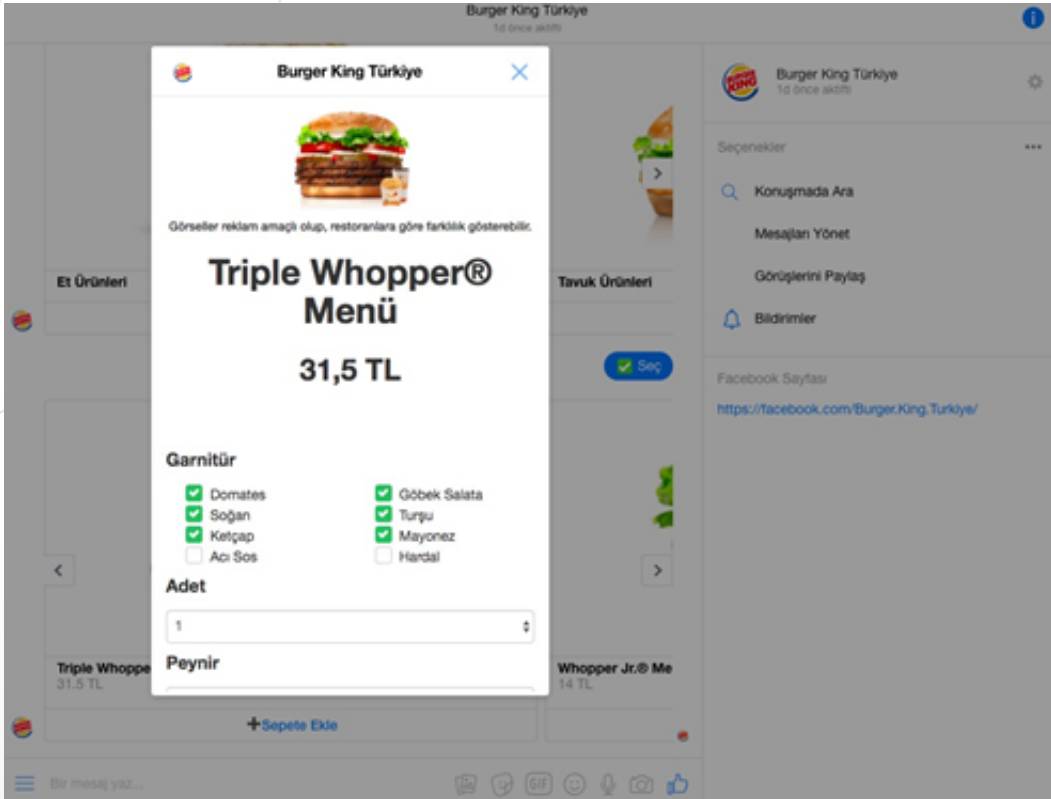
Siparişinizi oluşturduğum. Onayınızı rica ederim. Toplam ücret: 31.5 TL

Onayla

Düzenle

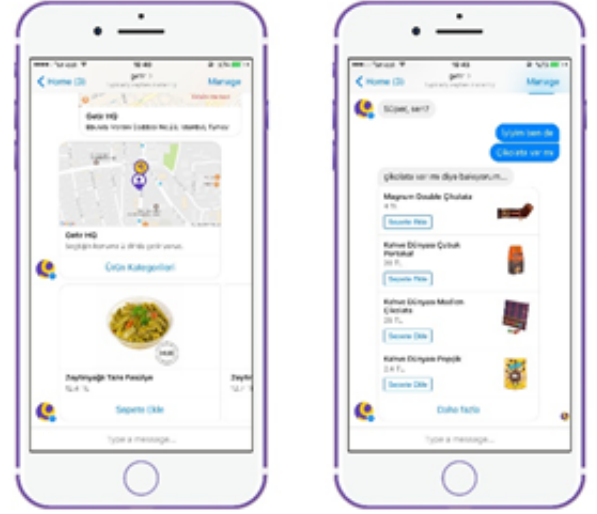
Ekle

İptal



## Getir

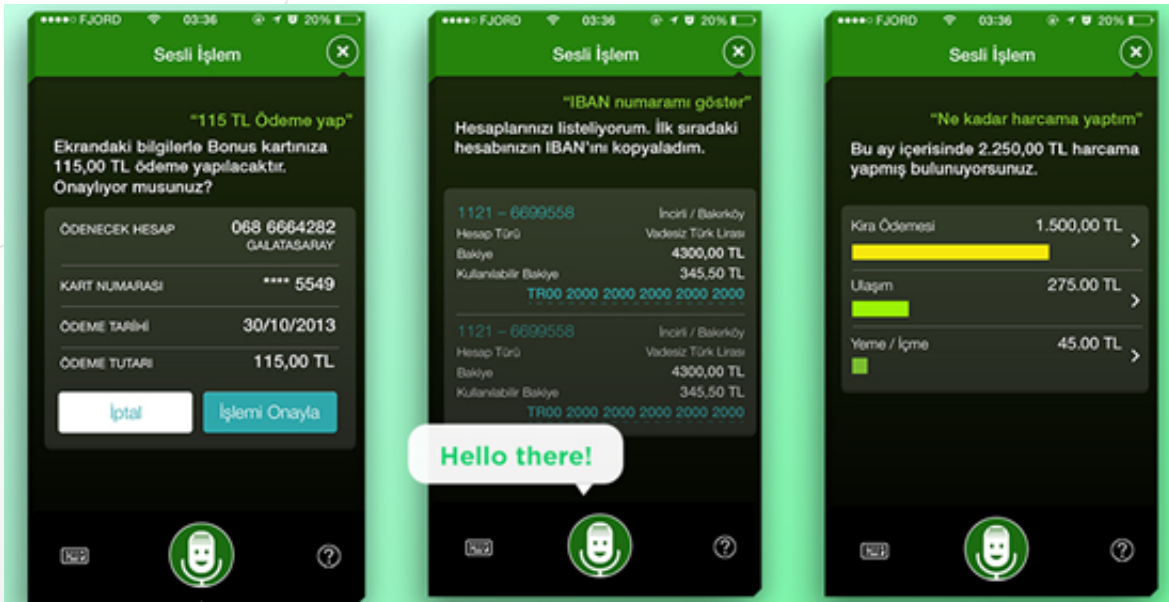
2015 yılında faaliyete başlayan, market alışverişini evden çıkmadan yapmayı ve ürünlerin dakikalar içerisinde kullanıcıya teslim edilmesini sağlayan Getir, 2017 itibari ile Facebook Messenger üzerinde çalışan chatbotunu da kullanıma aldı. Messenger üzerinden lokasyon paylaşıldığında lokasyona getirilebilen ürünler görülebiliyor, ürün ya da kategori sorgularına cevap alınabiliyor. İstenen ürünler sepete eklendikten sonra Messenger'dan ayrılmadan Masterpass entegrasyonu ile kredi kartı ile ödeme yapılabiliyor.



Görsel: <https://webrazzi.com/2017/03/01/getir-odeme-ozellikli-facebook-messenger-chatbotu-nu-masterpass-ortakligiyla-sunmaya-basladi/>

## Garanti MİA (Mobil İşlem Asistanı)

Garanti Bankası'nın mobil bankacılık uygulaması içerisinde yer alan MİA, pek çok farklı bankacılık işlemini telefonun ekranına dokunmadan, menüler içerisinde kaybolmadan hızlı bir şekilde yapmayı sağlıyor. Farklı sorgulara cevap verebilen, bankada kayıtlı bilgilere göre özel aksiyonlar alabilen MİA oldukça kullanışlı bir chatbot olarak öne çıkıyor.



## 6 Chatbot'ların Geleceği

2010 sonrasında ise anlık mesajlaşma uygulamalarının yaygınlaşması ve bu uygulamalar içerisinde farklı alt yapılar ile botların çalıştırılabilir olması, kısa zamanda gerek pek çok markanın gerekse bireysel geliştiricilerin pazara farklı amaçlara ilişkin bot sunmasının önünü açtı. Bunun yanı sıra bot yazılımlarının üretilebileceği alt yapı sağlayıcı platformların sayıca artması, bu platformların kullanıcı dostu ara yüzler ile kodlamaya gerek kalmadan bot oluşturabilmesi de pazardaki bot sayısını artıracak bir gelişme olarak kabul ediliyor.

Öte yandan yapay zeka çalışmalarının hız kazanması, botların giderek akıllanması da zaman içerisinde daha karmaşık işlemlerin de botlar tarafından yapılabilceğinin bir habercisi.

Bu alanda öncü olan teknoloji firmaları, hayatın her anında yardımcı olan dijital kişisel asistanlar üretmeye ve onları farklı kaynaklarla daha entegre bir şekilde çalıştırmaya devam edecek. Zamanla buna daha da adapte olarak, muhtemelen önümüzdeki 5 yıl içerisinde öğrenmek istenilen her şey dijital kişisel asistanlara sorulacak. Hatta akıllı ev sistemlerinin de yaygınlaşmasıyla evlerde dijital kişisel asistanlara farklı işler buyurulacak. Iron Man filmindeki Jarvis vizyonu yavaş yavaş hayat bulacak.

Tüketici açısından bakıldığında, önümüzdeki 5 yıl içerisinde özellikle hizmet sektöründe akıllı, hızlı, bilgi dağarcığı geniş, bir konu üzerinde derinlemesine konuşabilen bir bot'a sahip olan işletmelerin tüketiciler tarafından daha çok tercih edileceği ön görülebilir. Pek çok tüketici telefonda müşteri temsilcisi beklemek yerine; kendisini bekletmeyen, hata yapmayan, soruları çabucak anlayıp hızlıca cevap veren, proaktif öneriler sunan özetle tüketicinin ihtiyacını hızlı ve etkin bir şekilde karşılayan bir botla iletişime geçmeyi tercih edebilir. Dolayısı ile bu tip bir bot hizmeti olmayan işletmeler diğer işletmelerin gerisinde kalabilir.

Çalışanlar açısından bakıldığında ise yapay zekanın yapabildiklerinin ötesinde katma değer sunamayan çalışanların, maalesef istihdam açısından zorlanacağı öngörülebilir. Sanayi devriminde yaşanan makineleşme ile fiziksel iş gücüne olan gereksinimin azalmasına benzer olarak, endüstri 4.0 devrimi ile gelen yapay zeka kullanımı da belli alanlarda zihinsel iş gücüne olan gereksinimin azalmasına yol açacak.

İşverenler açısından bakıldığında; tüketici servisi, raporlama, sipariş yönetimi gibi alanlarda yapay zekanın ve botların gücünden faydalanılarak bir maliyet azaltma fırsatı doğacak. Bunun yanı sıra iş verenler çalışanlarının eğitimi, ya da günlük hayatlarında şirket ile ilgili bilgilere kolayca ulaşabilmesi gibi çeşitli amaçlar için de chatbotlar geliştirebilir.

Sektörlerden bağımsız olarak markalar açısından bakılırsa, tüketicilerinin hayatlarında ciddi yer tutan mesajlaşma uygulamaları içerisinde onlara doğru şekilde dokunarak var olmak, marka sadakati açısından faydalı olabilir. Aynı anda binlerce tüketicisi ile sadece onunla konuşuyormuşçasına özel bir şekilde farklı konularda sohbet edebilen bir marka diğer markaların bir adım önünde olabilir.

## 7 Faydalı Olabilecek Diğer Örnekler

### **Zaman Çizelgesi Botu :**

Toplantı ayarlamaya kadar birçok işe yarayan bu bot sayesinde zaman çizelgesi belirle-  
nebiliyor.

<https://x.ai/>

### **Woebot:**

Stanford psikologları tarafından geliştirilen terapi botu.

<https://woebot.io/>

### **TransferWise Chatbot :**

Para transfer işlemlerini kolaylaştıran bot.

<https://lechatbot.com/le-chatbot-jurnal-1-50502567cc26?gi=2019ece7a416>

### **Replika.ai :**

Kendi sanal kopyanızı yaratabildiğiniz bot.

<https://replika.ai/>