



**CBOT & İstanbul Büyükşehir Belediyesi  
Vatandaş Hizmetlerinde Başarılı Bir  
Sanal Asistan Hayata Geçirdi**

**Tanışmak ister misiniz?**

## Kısaca İstanbul Büyükşehir Belediyesi

İstanbul Büyükşehir Belediyesi, 16 milyon nüfusu ile İstanbul'u, dünyanın en kalabalık şehirlerinden birini yönetiyor. Bu kamu kurumu, yazılım, ulaşım, gıda ve içecek, inşaat, doğal gaz, eğlence gibi çeşitli sektörleri kapsayan 29 ayrı şirketten oluşan geniş bir alanda faaliyet gösteriyor.

## İhtiyaç nasıl doğdu?

### İhtiyaç

İstanbul Büyükşehir Belediyesi, operasyonel yükü arttırmadan, vatandaşlara karşılıklı etkileşime dayanan bir destek sunmayı önceliklendirdi.

### Çözüm

Bu ihtiyaç çerçevesinde, Büyükşehir Belediyesi, "İstanbul Senin" adlı şehir uygulaması içinde yapay zeka tabanlı bir sohbet destek sistemine yer vermek istedi.

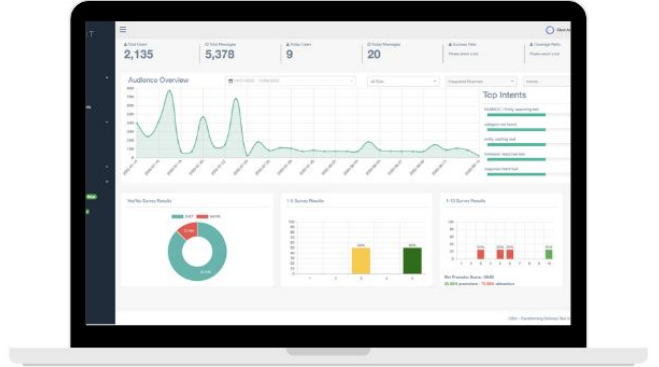


# Neden CBOT?

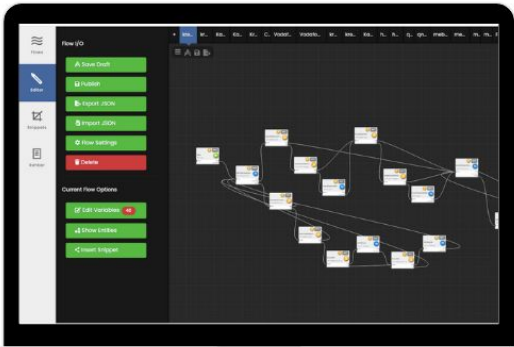


CBOT, uçtan uca diyalogsal yapay zeka platformu olan ürünü CBOT Platform ile kısa sürede güçlü bir itibar, güvenilirlik ve liderlik konumu elde etti.

İstanbul büyükşehir Belediyesi'nin akıllı destek sistemi için CBOT'u seçmesinde CBOT'un bu kanıtlanmış başarısı öncelikli olarak etkili oldu.



İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin sanal asistanı, CBOT Platform üzerindeki gelişmiş doğal dil işleme ve makine öğrenimi teknolojileri ve diyalog tasarım araçları ile tasarlandı ve eğitildi. CBOT ekibi, bu sistemin oluşturulması ve uygulanması konusunda tam sorumluluk aldı.



## Vatandaş soru ve taleplerinin 7/24, anında yanıtlanması

### “İstanbul Senin” Uygulaması içindeki sanal asistan İstanbullulara nasıl destek oluyor?

İstanbul Büyükşehir Belediyesi, bireylerin günlük iletişim tercihlerine uygun olarak, vatandaşlara diyalogsal bir deneyim sunmayı hedefledi. Bireylerin bilgi almak için menüler arasında dolaşmak veya bir çağrı merkeziyle iletişim kurmak yerine doğal ve sezgisel bir şekilde etkileşimde bulunmayı tercih ettiklerini göz önünde bulundurdu.

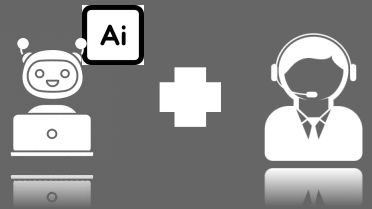


İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin "İstanbul Senin" adlı şehir uygulamasında bulunan sanal asistan, ulaşım, şehir kartı, sosyal hizmetler, su hizmetleri, sağlık hizmetleri gibi bir çok konuda vatandaşlara yardımcı oluyor. Vatandaşlara isimleriyle hitap eden bu kişiselleştirilmiş sistem, aynı zamanda CBOT Canlı Sohbet Modülü tarafından sağlanan insan odaklı bir sohbet özelliği de içeriyor. Veri güvenliğini en üst seviyede tutmak için, sistem, yerinde (on-premise) bir kurulum üzerinden çalışıyor.

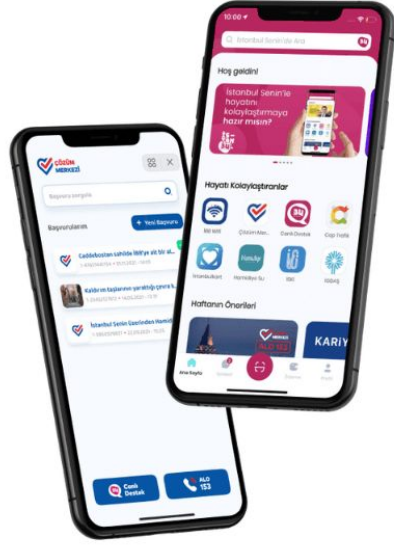
İstanbul Büyükşehir Belediyesi, sohbet tabanlı yapay zekanın gücünden yararlanarak, "İstanbul Senin" uygulamasındaki sanal asistan aracılığıyla vatandaş katılımını önemli ölçüde dönüştürüyor, kişiselleştirilmiş kullanıcı deneyimi ile hizmet sunuyor ve böylelikle kamu hizmetlerinin erişilebilirliğini ve verimliliğini başarılı bir şekilde artırıyor.

### İnsan sistemdeki önemini koruyor ve yapay zeka ile işbirliği içinde çalışıyor

CBOT Platform, diyalogun yapay zeka ile insan arasındaki transferinin kesintisiz ve sorunsuz olmasını sağlıyor. Sanal asistan, bir diyalogu temsilciye aktardığında, temsilci CBOT Live Chat'te tüm yazışma metnini görüyor ve aynı sohbet kutusunda yanıtıyor. Yapay zeka, aktarımdan sonra görüşmeden ayrılmıyor, hazırladığı cevabı, Platformun "sufle" özelliği ile temsilcinin önüne getiriyor.



İstanbul Büyükşehir Belediyesi, "İstanbul Senin" üzerinde vatandaşlara yapay zeka tabanlı bir sanal asistan ile hizmet vererek, hem mobil uygulama içi bot desteğine hem de kamusal hizmetlerde yapay zeka kullanımına başarılı bir uygulama örneği sunuyor.



### Neden ilham verici?

Kamu Hizmetlerinde  
Otomasyon

Etkin maliyet yönetimi

Vatandaş hizmetleri  
ekiplerinin, insan  
dokunuşunun gerekli  
olduğu alanlara  
yönlendirilmesi

Verimlilik / İnsan kaynağının  
etkin kullanımı

Bilgiye kolay erişim, 7/24  
vatandaş desteği

Vatandaşa sunulan  
hizmet kalitesinin  
arttırılması



Önümüzdeki dönemde, asistanın kapsadığı konuların genişletilmesi, WhatsApp, Facebook Messenger gibi daha fazla kanaldan hizmet vermesi hedefleniyor.



# Teşekkürler

Daha fazla bilgi almak veya kurumunuzun ihtiyaçlarını konuşmak için,

bize [hi@cbot.ai](mailto:hi@cbot.ai)'e e-mail göndererek ulaşabilirsiniz.