

Sadakat Programı & E-Bülten İzin/Preference Center Planlama Şablonu — Yazılım / Loyalty (v1.0)

Asset Amaç: Bu şablon; sadakat programı, e-bülten ve pazarlama izinlerini türlerine göre ayrıştırıp CRM sisteminde tek bir veri şeması (*consent schema*) ile yönetmenizi sağlar. Tercih merkezi (*preference center*) ve üyelikten ayrılma (*unsubscribe*) akışlarını teknik olarak standardize ederek "opt-out yapıldığı halde gönderim devam ediyor" riskini ortadan kaldırır. Otel ve B2B pazarlama iletişimlerinde KVKK/GDPR tam uyumu sağlarken, marka itibarını ve veri kalitesini koruyan uygulanabilir bir altyapı sunar.

Kim Kullanır?: Pazarlama Ekipleri, CRM Uzmanları, IT / BT Ekipleri ve Çağrı Merkezi (*Call Center*) Sorumluları.

Nasıl Kullanılır?

- Veritabanı ve CRM yapınıza uygun ortak *Consent Schema* alanlarını (*type+channel+source+timestamp+version*) tanımlayın.
- Kullanıcıların kanal ve konu bazlı tercihlerini yönetebileceği *Preference Center* arayüzünü ve tek tıkla *Unsubscribe* link akışını tasarlayın.
- E-posta, SMS ve Push gönderim sağlayıcılarınızı CRM izin alanlarına bağlayarak otomatik senkronizasyon ve KPI izleme mekanizmasını aktif edin.

TEMPLATE — Sadakat Programı & İzin Yönetimi Planlama Şablonu

1) Consent Schema (Veri Şeması Taslağı)

- User ID / Member ID:** _____
- Consent Type (İzin Türü):** ☐ Membership | ☐ Marketing | ☐ Newsletter
- Channel (İletişim Kanalı):** ☐ Email | ☐ SMS | ☐ Push | ☐ WhatsApp*
- Consent Value (İzin Durumu):** ☐ True (Onaylı) | ☐ False (Ret/Opt-out)
- Source (Kayıt Kaynağı):** _____ (Web, Mobil App, Call Center, Otel Resepsiyon vb.)
- Timestamp (İşlem Zamanı):** YYYY-MM-DD HH:MM:SS (UTC)
- IP Address (Maskelenmiş Log):** _____ (KVKK/GDPR uyumlu IP maskeleye)
- Consent Text Version (Metin Versiyonu):** v_____ (Örn: v2.1_2026)
- Last Updated (Son Güncelleme):** YYYY-MM-DD HH:MM:SS
- Notes / Internal Ref:** _____

2) Preference Center Ekran Taslağı

Kanal Tercihleri

- ☐ **E-posta İletişimi** (Haftalık/Aylık e-bültenler ve özel fırsatlar)
- ☐ **SMS İletişimi** (Anlık bildirimler, rezervasyon ve hızlı hatırlatmalar)
- ☐ **Push / Mobil Bildirim** (Uygulama içi özel teklifler)

Konu / İçerik Tercihleri

- ☐ **Kampanya & İndirimler** (Sadakat puanı fırsatları, sezonluk indirimler)
- ☐ **Etkinlik & Davetler** (Özel organizasyonlar, lansmanlar)
- ☐ **E-Bülten & İçerikler** (Sektörel haberler, otel/tesis duyuruları)

Global Seçenek & Güvenlik

- ☐ **Tümünü Kapat (Global Opt-Out):** Tüm pazarlama kanallarından ve iletilerinden çıkış yap.
- Son Güncelleme Tarihi:** ___/___/2026
- Güvenli Erişim Token (Magic Link Hash):**

3) Unsubscribe / Opt-Out Akışı & Test Senaryoları

[Link Tıklama (Magic Token)] → [Token & Identity Doğrulama] → [CRM / Loyalty DB Update] → [Sağlayıcı Sync (ESP/SMS Gateway)] → [Audit Log Event Kaydı]

Test Senaryoları

- E-posta Unsubscribe Testi:** E-posta altındaki linke tıklandığında kimlik doğrulaması olmadan tek tıkla ret kaydının düşmesi.
- SMS Opt-Out Testi:** "IPTAL" mesajı veya ret linki gönderildiğinde SMS gateway üzerinden CRM'e gerçek zamanlı **False** durumu aktarımı.
- Preference Center Güncelleme Testi:** Kullanıcının sadece SMS'i kapatıp E-posta'yı açık bırakması durumunda kanalların bağımsız güncellenmesi.
- Global Opt-Out Testi:** "Tümünü Kapat" seçildiğinde ilgili kullanıcının aktif tüm pazarlama listelerinden anında çıkarılması.

4) Profil Silme / Üyelik Kapatma (Data Erasure Framework)

- Etkilenen Sistemler:** ☐ Loyalty DB | ☐ CRM | ☐ E-posta Sağlayıcı (ESP) | ☐ Push Token Store
- Kapanış & İşleme Yöntemi:**
 - ☐ **Tam Silme (Purge):** İşleme şartı ortadan kalkan kişisel verilerin kalıcı olarak silinmesi.
 - ☐ **Anonimleştirme (Anonymization):** İstatistiksel ve finansal/fatura geçmişi için verinin kişisizleştirilmesi.
- Audit & Loglama:**

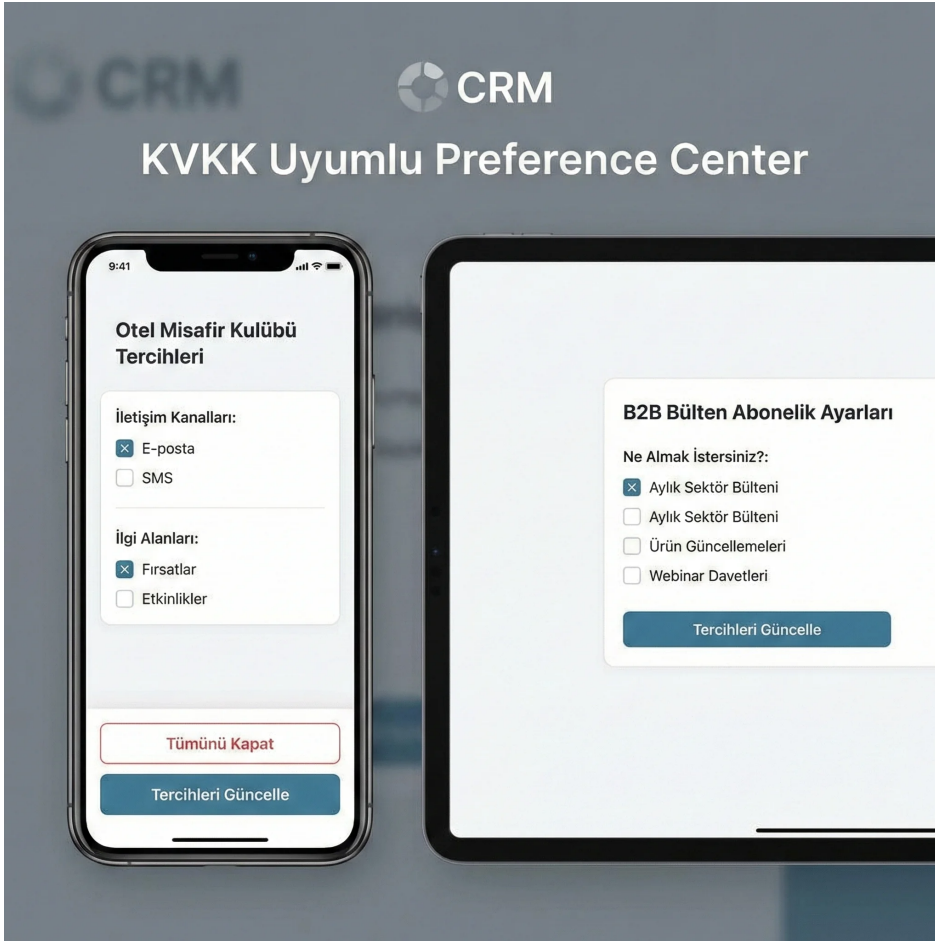
- İşlemi Yapan / Tetikleyen: _____ (Kullanıcı Self-Service / Call Center)
- İşlem Zamanı: YYYY-MM-DD HH:MM:SS
- Etkilenen Kayıt ID'leri: _____

5) Kontrol Listesi (Checklist)

- [] **Ayrıştırılmış İzin Yapısı:** İzinler tek bir genel onay yerine türlerine (*membership, marketing, newsletter*) ve kanallara göre bağımsız kurgulandı.
- [] **Eksiksiz Kanıt Kaydı:** Her izin hareketi timestamp, maskelenmiş IP, kaynak ve onaylanan metin versiyonu ile loglanıyor.
- [] **Preference Center Aktif:** Kullanıcıların dilediği zaman tercihlerini güncelleyebileceği self-service ekran yayında.
- [] **Tek Tıkla Unsubscribe:** E-posta ve dijital iletilerde kullanıcıyı yormayan doğrudan çıkış akışı sorunsuz çalışıyor.
- [] **Sağlayıcı Senkronizasyonu (ESP/SMS):** Çıkış yapan kullanıcılar e-posta/SMS gönderim araçlarında maksimum 5 dakika içinde pasife alınıyor.
- [] **Opt-Out Event Loglama:** Üyelikten ayrılma ve ret işlemleri KVKK/GDPR denetimlerine hazır şekilde merkezi log sunucusuna yazılıyor.
- [] **KPI & Performans Takibi:** Unsubscribe oranları, şikayet sayıları ve tercih merkezi dönüşümleri haftalık izleniyor.
- [] **365 Günlük Periyodik Yenileme Planı:** İzin metinleri ve teknik entegrasyonlar yılda bir kez hukuki ve altyapısal kontrolden geçiriliyor.

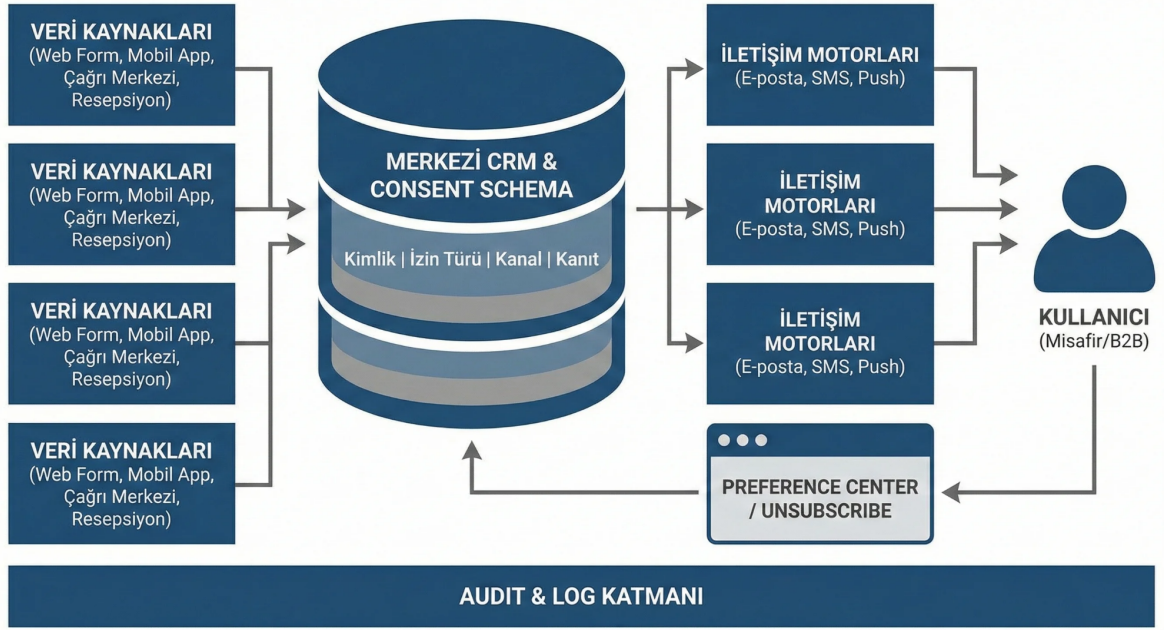
Deliverables (Teslim Edilecek Çıktılar)

- **Consent Schema & Database ERD Şablonu:** CRM ve sadakat veritabanları için izin veri mimarisi kılavuzu.
- **Preference Center UI/UX Arayüz Taslağı:** Kullanıcı dostu kanal ve konu yönetimi ekran tasarımları.
- **Unsubscribe & ESP/SMS Sync İş Akış Dokümanı:** Gönderim sağlayıcıları ile çift yönlü senkronizasyon protokolü.
- **KVKK/GDPR Veri Silme & Anonimleştirme Runbook'u:** Profil kapatma ve üyelik sonlandırma teknik prosedürü.



[Deliverables / Proof Card] — 1:1 —

sadakat-programlari-e-bulten-ve-pazarlama-iletisimleri-icin-kvkk-uyumlu-teknik-model-proof-08.webp CRM yöneticileri, pazarlama liderleri ve yazılım mimarları için tasarlanmış, 1200x1200px (1:1) kare formatında yüksek çözünürlüklü bir Preference Center & Consent Management Proof Kartı. Koyu karbon gri zemin üzerinde; mobil ve web preference center ekran tasarımları (mockup), onay kutucukları, kanal bazlı geçiş anahtarları (toggle switches) ve veri izleme simgeleri. Kartın üzerinde; "Multi-Channel Consent Schema (Type, Channel, Version, Log)", "Self-Service Preference Center & Single-Click Unsubscribe", "Real-Time ESP & SMS Gateway Synchronization", ve "Automated Data Erasure & Anonymization Framework" teslimat kalemi başlıkları, yanlarında yeşil onay rozetleriyle scannable ve kurumsal bir proof-card formatında sergileniyor.



[Diagram / Flow] — 16:9 —

sadakat-programlari-e-bulten-ve-pazarlama-iletisimleri-icin-kvkk-uyumlu-teknik-model-diagram-05.webp Kullanıcı onayının alınmasından Preference Center güncellemelerine, ESP/SMS gönderim sağlayıcı senkronizasyonundan ret (opt-out) ve anonimleştirme adımlarına kadar tüm izin yaşam döngüsünü gösteren, 16:9 formatında yüksek çözünürlüklü bir İzin Yaşam Döngüsü Mimari Diyagramı. Koyu şık zemin üzerinde; yeşil, mavi ve mor renkli veri akış çizgileri, CRM veritabanı düğümleri, zaman damgalı log sunucuları ve otomatik senkronizasyon okları profesyonel bir sistem şeması olarak sergileniyor.