|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| VERSION HISTORY | | | |
| **Revision No** | Revision Date | **Description of Changes** | Author |
| 00 | 16.11.2021 | First Release | Mehmet DURMAZ, Gökhan SEVİNÇ |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# AMAÇ

Bu dokümanın amacı bir uygulamada promosyon vaadi ile müşterinin kendi rızası ile iletişim bilgilerini vermesi için oluşturulacak uygulamanın akış şemasını göstermekdir.

# KAPSAM

Lavandi Brasserie’e gelen müşterinin, ilk kahveniz bizden promosyonu kapsamında bir uygulama içinde telefon numarasını girmesini, bu işlem sonucunda bir benzersiz kod edinmesini, edindiği kod ile ikram almasını, girilen telefon numarasının da veritabanına kaydedilmesini sağlamak.

# GEREKLİLİKLER

## GDPR uyumluğu

Bahsi geçen sistemde GDPR uyumluluğu için kullanıcının rızası gerekiyor. Kullanıcının rızası ile iletişim bilgisini vermesi için için belirli bir hizmet / ürün / promosyon için checkout yapması gerekir.

1. Müşteri checkout yaparken Gizlilik Sözleşmesine erişebilmesi gerekir.
2. Müşteri checkout yaparken vereceği iletişim bilgisi kullanılarak hangi ürün hakkında reklam alacağı bilgisini vermek gerekir.
3. Müşteri checkout yaparken istediği zaman üyelikten nasıl çıkacağını bilmesi gerekir.
4. Uzun vadede müşteri her mesaj aldığında; her metnin sonunda üyelikten nasıl çıkacağını bilgisinin eklenmesi gerekir.

## Gizlilik sözleşmesi

1. Mevcut gizlilik sözleşmelerimize müşteri bilgilerini kaydettiğimiz, bunu yurtdışında bulunan sunucularda dahi saklayabileceğimizi belirtmemiz gerekir.
2. Müşterinin isterse **SMS**, e-mail, telefon numarası veya yazışma kullanarak üyelikten nasıl ayrılabileceğini tarif eden bir metin eklettirmek gerekir.
3. Müşteri üyeliğini iptal ederse reklam verilmese bile ne kadar süre iletişim bilgisinin tutulacağının belirtilmesi gerekir.
4. Müşteri bilgilerinin tamamen silinmesini isterse bunu isteyebileceği e-mail ve yazışma adresinin bildirilmesi lazım.
5. Müşteri iletişim bilgisini verdiğinde reklam alacağı ve spesifik olarak hangi marka ile ilgili bu reklamı alacağı bilgisinin belirtilmesi gerekir.
6. Reklam iletilerimizi gönderme metodlarımıza SMS eklenmesi gerekir.

Mevcut gizlilik sözleşmemizde 1, 3, 4 maddeleri var, 2 SMS hariç var, diğerleri (5, 6) mevcut değildir.

## SMS entegrasyonu

Belçika’da hizmet veren ve kullanacağımız sistemle konuşturabileceğmiz uygun fiyatlı bir hizmet olmalıdır.

## Bilgilerin tutulacağı veritabanı şeması

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CLIENTS** |  | **PROMOTION CODES** |  | **PROMOTIONS** |
| ID  PHONE NUMBER  OPT-IN DATE  IS\_CONSENT  OPT-OUT DATE |  | ID  PROMOTION ID  CLIENT ID  PROMOTION CODE  IS CODE VALID |  | ID  NAME  VALID DATE FROM  VALID DATE TO |

# **İŞ AKIŞI** / *WORKFLOW*

## **KAYIT OLMA**

### **ALTERNATİF 1**

Müşteriyi Tablet ekranı karşılar

Tablet ekranında;

Hoşgeldiniz mesajı

Promosyonun çarpıcı bir tanıtımı

BÜYÜK HANELER İLE TELEFON NUMARASI GİRİŞ EKRANI

TAMAM BUTONU

Bu butona tıklayarak gizlilik gösleşmesindeki şartları kabul etmiş olursunuz. Gizlilik Sözleşmemiz [Privacy Policy Link]. İstediğiniz zaman 9999’a sms atarak EXIT yaparak çıkış yapabililirsiniz.

Privacy Policy linkine tıklandı mı?

Müşteri Telefon numarasının girişini sağladı mı?

Hayır

Hayır

Evet

Evet

Girilen telefon numarası veritabanına kaydedilir (CLIENT TABLE)

Yeni sayfada gizlilik sözleşmesi gösterilir

Sol üst köşede TAMAM butonu bulunur

Kullanıcıya mesaj gider:

Promosyon kodunuz: XXXXX Afiyet olsun. Bu mesajları almak istemiyorsanız XXXX numarasına XXXX gönder.

PROMOSYON KODU ÜRETİLİR

Evet

Tamam tıklandı mı?

Üretilen kodu müşteri için kaydet (PROMOTION CODE)

### **ALTERNATİF 2**

Müşteriyi yeterli büyüklükte QR kodu medyası ilepromosyondan haberi olur.

Müşteri QR kodunu telefon kamerasına gösterir.

Telefonunda browser açılır

[www.divina.world/free-coffee](http://www.divina.world/free-coffee) sayfasına yönlenir

Web sayfasında, Hoşgeldiniz mesajı, Promosyonun çarpıcı bir tanıtımı

BÜYÜK HANELERLE TELEFON NUMARASI GİRİŞ EKRANI, TAMAM BUTONU

Bu butona tıklayarak gizlilik gösleşmesindeki şartları kabul etmiş olursunuz. Gizlilik Sözleşmemiz [Privacy Policy Link].

Privacy Policy linkine tıklandı mı?

Telefon Girişine tıklandı mı?

Hayır

Hayır

Evet

Evet

Girilen telefon numarası veritabanına kaydedilir (CLIENT TABLE)

Yeni sayfada gizlilik sözleşmesi gösterilir

Sol üst köşede TAMAM butonu bulunur

PROMOSYON KODU ÜRETİLİR

Tamam tıklandı mı?

Evet

Kullanıcıya mesaj gider:

Promosyon kodunuz: XXXXX Afiyet olsun. Bu mesajları almak istemiyorsanız XXXX numarasına XXXX gönder.

Üretilen kodu müşteri için kaydet (PROMOTION CODE)

## **PROMOSYON KODU KULLANDIRMA**

Müşteri Promosyondan yararlanmak için gelir

Divina Personeli müşterinin verdiği bilgileri bilgisayarındaki konsol ekranına girer

Müşterinin kaydı yapılır

Müşteri Üyeliği Mevcut mu?

Hayır

Müşteride Promosyon Kodu Mevcut mu?

Evet

Hayır

Divina Personeli müşterinin verdiği bilgileri bilgisayarındaki konsol ekranından kontrol sağlar

Evet

Evet

Promosyon Kodu mevcut mu?

Hayır

Manuel kod üretilir

Hayır

Evet

İkram yapılır

Promosyon Kodu geçerli mi?

Arıza kaydı geçilir

Kapsam Sonu

Kullanıcıya mesaj gider:

Promosyon kodunuzu kullandınız. Afiyet olsun. Tekrar Bekleriz. Bu mesajları almak istemiyorsanız XXXX numarasına XXXX gönder

Promosyon kodu geçersiz hale getirilir

## **REKLAM MESAJI**

Reklam metni tasarlanır

Veritabanında IS CONSENT true işaretli tüm müşteriler seçilir

Kullanıcıya mesaj gider:

{REKLAM METNİ}. Bu mesajları almak istemiyorsanız XXXX numarasına XXXX gönder

Kapsam Sonu

## ÜYELİĞİN SİLİNMESİ

Silinme Talebi gelir

Müşteri bilgilerinin tamamen silinmesi talebi gönderdi mi?

Müşteri üyelikten çıkma talebi gönderdi mi?

Müşteri tablosunda ilgili kayıt komple silinir

Evet

Evet

Hayır

Müşteriye promosyon kodunun iptal edildiği SMS ile bildirilir

Müşterinin geçerli kodu mevcut mu?

Hayır

Telefon numarasına karşılık gelen Kullanıcı girisi bulunur,

RIZASI İPTAL EDİLİR

Evet

Hayır

Otomatik silinme sürecine girilir

Müşteriye SMS gider: Bilgilerinizin silinmesi talebiniz gerçekleştirilmiştir. Teşekkürler

Müşteriye SMS gider: Üyelik İptaliniz gerçekleştirilmiştir. Teşekkürler

Kapsam Sonu

## **MÜŞTERİ BİLGİSİNİN OTOMATİK SİLİNMESİ**

Haftada bir otomatik veya manuel tarama yapılır

Kullanıcı kayıtları tek tek taranır

İlgili kullanıcı kaydı için Kullanıcı RIZASI false’mı?

Hayır

Evet

İlgili kayıt için OPT-OUT tarihinden bu yana Gizlilik Sözleşmesinde belirtilen gün sayısı kadar gün geçmiş mi?

Hayır

Evet

Müşteri tablosunda ilgili kayıt komple silinir