

# Numara Maskeleme Akış & Kayıt Saklama Politikası (v1.0)

**Asset Amacı:** Bu şablon; proxy numara kullanımı, OTA maskeli arama pratikleri ve çağrı kayıtlarının rol bazlı erişim standartlarını tek bir çerçevede toplar. Temel amaç, misafir iletişim bilgilerine erişimi minimize ederek iç suistimal riskini azaltmak ve yasal uyumla marka güvenini pekiştirmektir.

**Kim Kullanır?:** Call Center Liderleri, BT/Güvenlik Ekipleri ve QA/Uyum Paydaşları.

## Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Akış Dokümantasyonu:** Hem inbound (gelen) hem outbound (giden) çağrılar için numara maskeleme ve proxy akışlarını şematize edin.
- Erişim Matrisi:** Kimlerin hangi kayıtlara, ne amaçla ve ne kadar süreyle erişebileceğini belirleyen saklama politikasını oluşturun.
- Pilot ve Denetim:** 14 günlük bir sprint ile sistemi devreye alın; log kontrolleri ve personel eğitimleriyle süreci stabilize edin.

## A) Checklist: Gizlilik ve Maskeleme Standartları

- Teknik Altyapı:** Proxy numara akışının çizilmesi ve agent ekranlarında gerçek numara gizleme kuralının uygulanması.
- Veri Minimizasyonu:** Çağrı notlarında numara yazma yasağı ve raporlarda anonimleştirme standardının getirilmesi.
- Erişim Kontrolü:** Kayıt erişimlerinin rol bazlı tanımlanması ve her erişimin doğlanması.
- Şeffaflık:** Misafirler için kısa, net bir bilgilendirme metninin hazırlanması ve saklama sürelerinin tanımlanması.
- Farkındalık:** Personel için 15 dakikalık gizlilik eğitim modülünün ve aylık denetim ritminin oluşturulması.

## Problem → Kök Neden → Çözüm Tablosu

Gizlilik süreçlerinde karşılaşılan riskler ve teknik çözümler:

Problem	Kök Neden	Çözüm
Numara personelde yayılıyor	Proxy yok / kural yok	Numara maskeleme + ekran gizleme
Kaytlara fazla erişim	Rol matrisi yok	Rol bazlı erişim + log
Gereksiz uzun saklama	Politika yok	Amaç + süre tanımı
Misafir güven kaybı	Şeffaflık yok	Kısa bilgilendirme metni

## 14 Günlük Sprint Planı (Özet)

- Gün 1-4:** OTA ve doğrudan kanal envanterinin çıkarılması, proxy akış şemasının çizilmesi ve agent ekranı kısıtlamaları.
- Gün 5-7:** Erişim matrisi ve saklama politikası taslaqlarının hazırlanması, log/denetim gereksinimlerinin belirlenmesi.
- Gün 8-11:** Misafir bilgilendirme metninin yazılması, eğitim içeriklerinin hazırlanması ve pilot ekipde uygulama.
- Gün 12-14:** İlk log denetimi, gerekli düzeltmelerin yapılması ve aylık denetim ritminin başlatılması.

## Ölçüm Metrikleri (Yumuşak Metrikler)

KPI	Önce	Sonra
Numara görünürlüğü ihlali (proxy)	—	—
Kayıt erişim log uyumu	—	—
Misafir güven şikayeti sinyali	—	—

## **Deliverables**

- **Deliverables:** Numara Maskeleme Akış Şeması, Rol Bazlı Erişim Matrisi, Saklama Politikası Belgesi, Misafir Bilgilendirme Metni.

**“Numara maskeleme akış ve kayıt saklama politikası deliverables seti.”**

