

SNMASKE — Numara Maskeleme ve KVKK Uyum Motoru

Sistemnet SN Serisi · Son Kullanıcı İçin Adım Adım Rehber

SNS-KL-2026-05

Doküman No

1.0

Sürüm

Eylül 2026

Tarih



SNMASKE — Kullanım Kılavuzu

Numara Gizleme (Maskeleme) · Sürüm 1.0 · Sistemnet

1. SNMASKE Nedir?

SNMASKE; çağrı merkezinde müşteri telefon numaralarının **role göre kısmen veya tamamen gizlenmesini** sağlayan KVKK uyum uygulamasıdır. Ajanlar müşteri numarasını gerektiği kadar görür; gereksiz erişim otomatik engellenir.

2. Canlı Önizleme Aracı

- Numara girin** — örneğin `0532 123 4567`.
- Rol seçin** (Ajan / Takım Lideri / Yönetici).
- Alt kutuda o rolün göreceği biçim anında görünür: `053***4567` gibi.
- İsterseniz **Bu maskelemeyi günlüğe yaz** ile örnek bir kayıt oluşturun.

3. Rol Bazlı Varsayılanlar

ROL	GÖRDÜĞÜ	TİPİK KULLANIM
Ajan	<code>053***4567</code> (kısmi)	Çağrı yanıtlama — kimlik doğrulama için yeterli
Takım Lideri	<code>*****4567</code> (son 4)	Geri arama doğrulaması
Yönetici	Ayarlanan kurala göre	Denetim, iade/şikâyet süreçleri

4. Kural Yönetimi

- **+ Yeni Kural** : ad, desen/prefix (örn. 05XX, 444XXXX, *), rol ve mod seçilir.
- Her kuralı tek tuşla **Aktif/Pasif** yapabilir veya silebilirsiniz.
- Aynı role birden fazla kural varsa **ilk aktif kural** uygulanır.

5. Maskeleme Günlüğü

Her maskeleme olayı (çağrı, CRM popup, önizleme) kullanıcı, rol, görünen numara ve kanalla beraber günlüğe yazılır. Günlük; KVKK denetimlerinde "kim hangi veriye ne zaman erişti" sorusunun cevabıdır. CSV ile dışa aktarabilirsiniz.

6. KVKK Notu



Veri minimizasyonu: Kişisel veri yalnızca işin gerektirdiği kadar ve sürece görünür olmalıdır (KVKK m.4). SNMASKE rol bazlı maskeleme + erişim günlüğü ile bu yükümlülüğü teknik olarak garanti eder.

7. Sık Sorulanlar

Ajan müşteri numarasını hiç göremiyorsa geri arama nasıl olur? Son 4 haneli kural ile ajan doğrulama yapar; tam numara gerekiyorsa takım lideri onayı gerekir (canlı sürümde onay akışı vardır).

Maskeleme kayıt seslerini etkiler mi? Hayır — yalnızca ekranda görünen numarayı etkiler, çağrı akışı değişmez.

CRM'e de uygulanır mı? Canlı sürümde CRM popup'larında da aynı kural motoru çalışır.