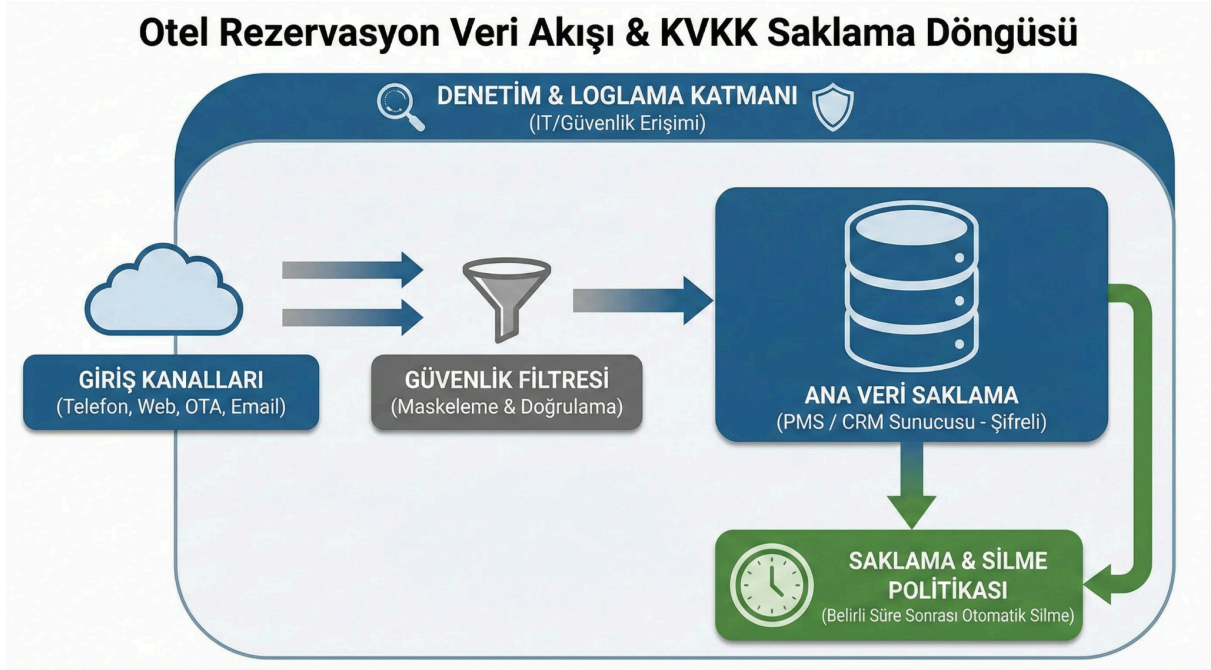


KVKK Bilgilendirme Script & Kontrol Listesi (v1.0)

Asset Amacı: Bu asset; otel rezervasyon çağrı merkezinde KVKK uyumlu görüşmeler için gerekli bilgilendirme cümlelerini, minimum veri prensibini ve operasyonel "kırmızı çizgileri" standartlaştırır. Amacı; sosyal mühendislik, yetkisiz erişim ve yanlış kanal üzerinden hassas veri paylaşımı gibi riskleri minimize etmektir. *Not: Nihai metinler hukuk danışmanı onayına sunulmalıdır..*

Kim Kullanır?: Rezervasyon Temsilcileri, Takım Liderleri, QA, IT/Güvenlik Ekibi ve Otel Yönetimi.



“Verinin kanallardan girişi ve güvenli limanlarda saklanmasını gösteren 16:9 akış diyagramı.”

Nasıl Kullanılır? (3 Adım)

- Tek Dil Oluşturun:** Hazırlanan bilgilendirme script'ini açılış standartlarına ekleyerek tüm ekibin yasal uyarıyı aynı tonda yapmasını sağlayın.
- Düzenli Denetim:** Kontrol listesini kullanarak haftalık en az 10 çağrıda (örneklem) veri güvenliği denetimi gerçekleştirin.
- Hızlı Aksiyon:** 14 günlük sprint planı ile maskeleye, erişim yetkileri ve veri saklama prosedürlerindeki eksikleri kapatın.

KVKK Operasyonel İyileştirme Analizi

A) Problem → Kök Neden → Çözüm Tablosu

Problem	Kök Neden	Çözüm
Hassas veri yanlış kanalda	Alışkanlık / Süreç eksikliği	Kırmızı çizgiler + Güvenli ödeme akışı
Yetkisiz erişim	Rol bazlı yetkilendirme yok	Access Control matrisi + Log inceleme
Gereksiz not birikimi	Not tutma standardı yok	Etiketli ve kısa not şablonları
Kayıt riski	Maskeleme protokolü yok	Maskeleme/Durdurma SOP + QA kontrol

B) 14 Günlük KVKK Uyum Sprint Planı

- Gün 1–2:** Mevcut veri akış haritasının çıkarılması (Kanallar, ekranlar ve kayıt sistemleri).
- Gün 3–5:** Bilgilendirme script'i, "Kırmızı Çizgiler" dokümanı ve rol bazlı yetki matrisinin (Access Control) oluşturulması.
- Gün 6–7:** Ses kayıt sistemleri için maskeleme/durdurma SOP'u ve sosyal mühendislik odaklı ekip eğitimi.
- Gün 8–12:** Loglama/erişim rapor rutinlerinin kurulması ve veri saklama politikası taslağının netleşmesi.
- Gün 13–14:** Denetim checklist'i ile ilk saha kontrolü ve sürekli iyileştirme planının yayını.

KVKK Uyum ve Güvenlik KPI Tablosu (Şablon)

KPI	Önce	Sonra (Hedef)	Not
Kırmızı çizgi ihlali	TBD	TBD	Örnekleme denetimi ile ölçülür
Yetkisiz erişim uyarısı	TBD	TBD	Sistem log incelemesi
Not standardı uyumu	TBD	TBD	QA kontrol sonuçları
Eğitim tamamlama	TBD	TBD	Onboarding ve tazeleme

Deliverables

Kısa Bilgilendirme Script'i, Kırmızı Çizgiler Listesi, Yetki Matrisi, Maskeleye/Durdurma SOP, Log Denetim Rutini.



“Hassas veri maskeleye ve sistem loglama ekranını gösteren 1:1 görsel.”



“Uygulamaya hazır script ve denetim checklist çıktısını yansıtan 1:1 tanıtım kartı.”