

Ses Kayıt Saklama & Erişim Matrisi şablonu — Çağrı Merkezi (v1.0)

Asset Amaç: Bu audit sheet, otel çağrı merkezi ses ve ekran kayıtlarını KVKK uyumlu şekilde yönetmek için saklama süreleri, erişim rolleri, maskeleme/mute kontrol noktaları ve erişim/export log alanlarını tek tabloda standartlaştırır. Amaç; kalite ve eğitim değerini korurken, hassas veri riskini azaltmak ve denetimde “kim erişti, ne kadar saklandı, nasıl korundu?” sorularına kanıt sunmaktır.

Kim Kullanır?: Çağrı merkezi yöneticisi, kalite ekibi lideri, IT/güvenlik, GM (onay).

Nasıl Kullanılır?

- Saklama Sınıfları ve Maskeleme Kurallarını Tanımlayın:** Çağrı türlerine göre (Rezervasyon, şikayet, Bilgi) mute ve PII maskeleme kurallarını matrise işleyin.
- Erişim ve Export Kurallarını şartlandırın:** Dışa aktarma işlemlerini **incident_id** veya **training_batch** parametrelerine bağlayarak kontrol altına alın.
- Silme / Anonimleştirme ve KPI Rutinini Çalıştırın:** Aylık erişim loglarını ve otomatik imha job sonuçlarını denetim raporuna dönüştürün.

AUDIT SHEET – Saklama & Erişim Matrisi

Çağrı Türü	Kayıt Türü (Ses/Ekran)	Amaç	Saklama (Not)	Maskel eme / Mute Noktası	Erişim Roll eri	Export Kuralı	Log Kanıtı
Rezervasyon	Ses	Kalite / Eğitim	Hukukla belirle nir	Ödeme anı mute (Varsayım)	Quality, Lead	incident_id / training_batch	access_log
řikâyet	Ses + Ekran	Olay incele me	Hukukla belirle nir	Hassas alan blur (Varsayım)	Sec Mgr, Lead	incident_id zorunlu	export_log
Bilgi / Genel	Ses	Süreç iyileřtirme	Kısa (Varsayım)	PII maskel eme	Quality	export yok	access_log

AUDIT SHEET – Access / Export Log Alanları

Tarih / Saat	User / Rol	Recording ID	İşlem (listen / view / export / delete)	Reason (incident_id / training)	Sonuç	Not
DD.MM.YYYY HH:MM	Sevgi K. (Quality)	REC-202 6-8801	listen	TRN-BATCH- 04	success / fail	Kalite değerlend irme
DD.MM.YYYY HH:MM	Hakan T. (SecMgr)	REC-202 6-8912	export	INC-2026-04 2	success / fail	Hukuki inceleme alebi
DD.MM.YYYY HH:MM	Murat A. (Lead)	REC-202 6-9055	view	INC-2026-05 1	success / fail	Müşteri şikayet kontrolü

AUDIT SHEET – Silme / Anonim Job Raporu

Job ID	Tarih	Kapsam	Etkilene n Kayıt	Sonuç	Kanıt Linki
JOB-VOICE -01	DD.MM.YY YY	retention_expir ed	1,420 Ses Kaydı	success / fail	/logs/voice/job_01.log
JOB-VOICE -02	DD.MM.YY YY	retention_expir ed	310 Ekran Kaydı	success / fail	/logs/voice/job_02.log

İlk 10 Aksiyon Listesi

- 1. **Ödeme Anı Mute / Mask Prosedürü Yazıldı:** Kredi kartı bilgisi geçişlerinde otomatik mute kuralı devreye alındı. | **Owner:** IT / CC Mgr | **Due:** DD.MM.YYYY

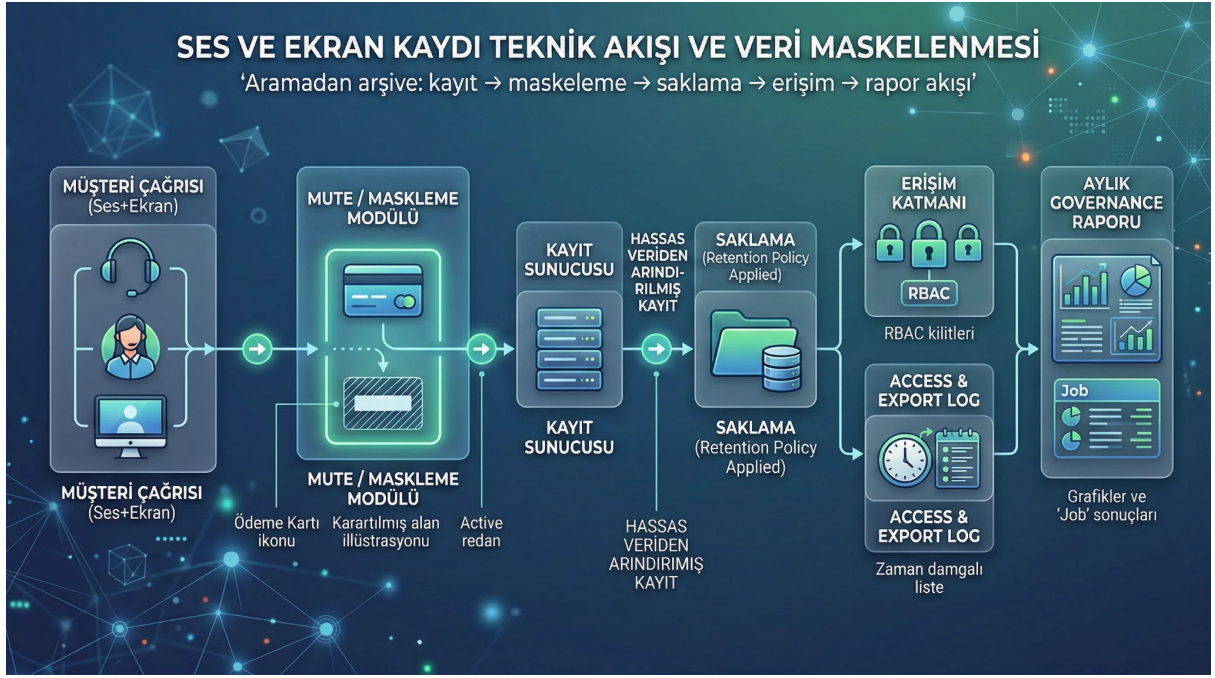
- **2. Export incident_id Zorunlu Hale Getirildi:** Vaka numarası olmadan sistem dışına ses/ekran kaydı çıkarılması engellendi. | **Owner:** IT Security | **Due:** DD.MM.YYYY
- **3. Kalite Dinleme Örnekleme Tanımlandı:** Aylık dinleme kotaları ve rol tabanlı erişim sınırları matrise döküldü. | **Owner:** CC Quality Lead | **Due:** DD.MM.YYYY
- **4. Aylık Access / Export Raporu Otomasyonu:** Dinleme ve export loglarının yönetim paneline aktarımı sağlandı. | **Owner:** Software Team | **Due:** DD.MM.YYYY
- **5. Silme Job Raporu Audit Pack'e Eklendi:** Süresi dolan ses kayıtlarının imha logları denetim dosyasına bağlandı. | **Owner:** KVKK Comitee | **Due:** DD.MM.YYYY

Öncesi / Sonrası KPI Tablosu

KPI	Önce	Sonra	Not
Aylık Dinlenen Kayıt Sayısı	TBD (Rastgele / İzinsiz)	%100 Loglanan Örneklem	Kalite ve denetim izlenebilirliği sağlandı
Export Edilen Kayıt Sayısı	TBD (Kontrolsüz)	Yalnızca incident_id Bağlantılı	Dışa aktarımlar sıfır kaçak seviyesine indirildi
Mute Uyum (Varsayım)	TBD (Kısmi Uyum)	%100 Otomatik Maskeleye	Ödeme ekranı ve PCI-DSS/KVKK riski elimine edildi
Silme Job Başarı Oranı	TBD (Manuel / Düzensiz)	%100 Otomatik İmha	Süresi dolan veriler zamanında temizleniyor

DELIVERABLES (TESLİM EDİLECEK ÇIKTILAR)

- 1x Çağrı Merkezi Ses & Ekran Kaydı Saklama & Erişim Matrisi
- 1x Access / Export Log Formatı & Audit Sheet
- 1x Aylık Silme/Anonimleştirme Job Raporu ve KPI Tablosu



[Akış Diyagramı] — “Aramadan arşive kayıt akışı, otel çağrı merkezi”

1920×1080px geniş ekran formatında, Otel Çağrı Merkezi Ses ve Ekran Kayıt Süreci KVKK Akış Diyagramı. Gelen Arama, IVR İzin Onayı, Ödeme Anı Otomatik Mute/Maskeleme, Şifreli Arşivleme ve Otomatik Imha (Retention) Adımlarını Gösteren Teknik Akış Şeması.



[Mask/Mute Görseli] — “Mute noktaları örneği, otel rezervasyon”

1200×1200px kare formatında, Otel Rezervasyon Temsilcisi Ekranı ve Ses Kayıt Mute/Maskeleme Kontrol Arayüzü. Kredi Kartı (PCI-DSS) ve Kişisel Veri (PII) Giriş Anında Otomatik Devreye Giren Ekran Blur ve Ses Sessize Alma Standartları Görseli.