Nornia
Akıllı İletişim Platformu — Kurumsal Kullanım Kılavuzu

v3.10.11
23 Kasım 2026

# Bölüm 26: Numara Engelleme (Kara Liste / Blacklist)

İstenmeyen reklam, spam, taciz veya yetkisiz dış aramaları numara veya önek (prefix) bazında engelleyen; gelen çağrıyı sessiz reddetme, meşgul tonu verme veya özel uyarı anonsuyla sonlandırma seçenekleri sunan güvenlik modülüdür.

BÖLÜM 26 | Santral | Spam Koruması • Gelen & Giden Engel | ~6 dk okuma

# Numara Engelleme (Kara Liste / Blacklist)

İstenmeyen reklam, spam, taciz veya yetkisiz dış aramaları numara veya önek (prefix) bazında engelleyen; gelen çağrıyı sessiz reddetme, meşgul tonu verme veya özel uyarı anonsuyla sonlandırma seçenekleri sunan güvenlik modülüdür.

SANTRAL MENÜ YOLU & URL

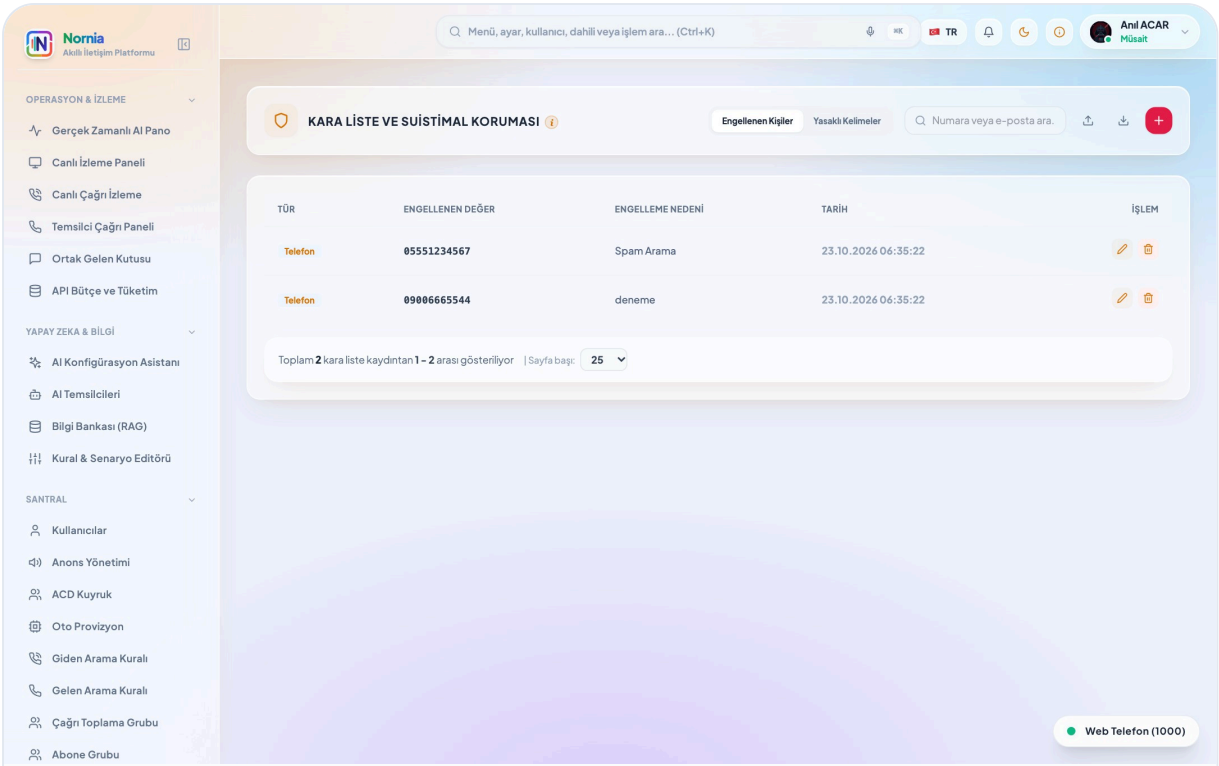
**Santral → Numara Engelleme**

`/?tab=karaliste`

GEREKLİ ROL YETKİ KODLARI (RBAC)

`blacklist:read` `blacklist:write` `blacklist:delete`

## CANLI SANTRAL ARAYÜZ EKRAN GÖRÜNTÜSÜ




Numara Engelleme (Kara Liste) — Engellenen numaralar, engelleme nedeni ve yön filtresi

`Santral → Numara Engelleme`

## Tüm Alanlar, Parametreler & Teknik Etkileri

4 parametre

| ALAN / SEKME ADI | TİP / SEÇENEKLER | VARSAYILAN | DETAYLI AÇIKLAMA & SA ETKİSİ |
|---|---|---|---|
| **Telefon Numarası / Desen** ZORUNLU | Numara veya Prefix | Zorunlu | Tekil numara (053200011 önek eşleşmesi. +90/0 normalizasyonu otomatik |
| **Engelleme Yönü** ZORUNLU | Gelen / Giden / Her İkisi | Gelen (Inbound) | Gelen spam aramaları vey personelin araması yasak servis/ücretli hatları (090 engelleyebilirsiniz. |
| **Engelleme Gerekçesi** | Metin | Spam / Taciz | Engellenen Çağrı & İhlal F denetim kaydı olarak görü |
| **Engelleme Aksiyonu** | Kapat / Meşgul / Anons | Anında Kapat | Engelli numara aradığında kuyruğa ve temsilcilere hi ulaşmadan santral girişin sonlandırılır. |

## Ekle / Düzenle & Alt Sekme Ayarları (Detaylı Referans)

Bu modülün içindeki her sekme, form alanı, anahtar (toggle) ve gizli davranışın tam teknik dökümü (1 alt bölüm).

### 1 Yeni Kişi Engelle (Telefon/E-Posta) & Yasaklı Kelime/Cümle Ekleme

Kara Liste & Suistimal (3 ayar)

Numara/e-posta kara listesi ve görüşmelerde otomatik engel tetikleyen yasaklı ifade tanımları.

| AYAR / ALAN | SEÇENEKLER / TİP | VARSAYILAN | NE İŞE YARAR & TEKNİK DA |
|---|---|---|---|
| **Engel Türü (Telefon / E-Posta)** ZORUNLU | phone / email | phone | Hem sesli/WhatsApp telefor numaralarını hem de istenm e-posta adreslerini tek merk engeller. |
| **Telefon Numarası / E-Posta & Engelleme Nedeni** ZORUNLU | Değer + Gerekçe | Zorunlu | Gelen çağrıları daha santral reddeder ve Engellenen Çağ Raporu'na gerekçesiyle yaz |
| **Yasaklı Kelime / Cümle (Abuse Filter)** | İfade Listesi | Suistimal Koruması | AI görüşmelerinde müşteri a küfür/hakaret ederse otoma listeye alma ve yöneticiye bi tetikleyicisidir. |

## 1. Gerçek Zamanlı Engelleme ve İhlal Raporlaması

Kara listeye eklenen bir numara saniyeler içinde veritabanına ve dialplan kontrolüne yansır; yeniden başlatma gerektirmez. Engellenen her deneme 'Engellenen Çağrı & İhlal Raporu'nda tarih/saat ve hedef DID bilgisiyle kayıt altına alınır.

## Sık Karşılaşılan Hatalar & Sorun Giderme

**Belirti: Kara listeye eklediğim numara tekrar ulaşabildi**

**Kök Neden:** Operatör numarayı farklı önek (örn. 90532... yerine +90532...) ile göndermiş olabilir.

**Çözüm:** Numarayı son 10 hane (5321234567) veya 05321234567 biçiminde kaydedin; CDR ekranından operatörün gönderdiği ham CallerID'yi kontrol edin.