

B3 TP Compte Rendu
Cyb Thème 1

Sommaire :

Question 1

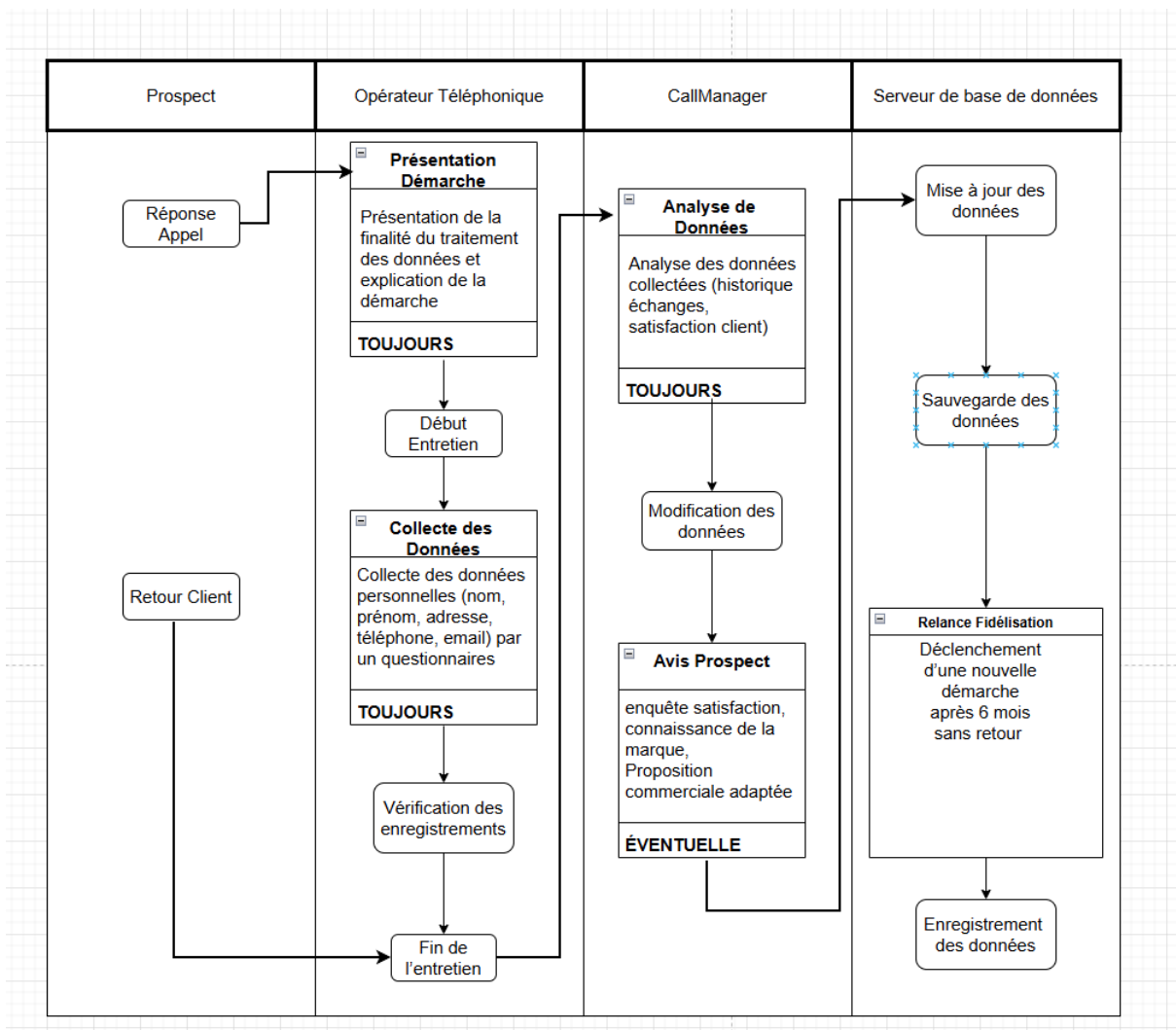
Question 2

Question 3

Question 4

Question 1

Diagramme Processus Fidélisation:



Question 2

Les données à caractères personnel liées au processus de fidélisation sont le nom, le prénom, l'adresse mail, l'adresse, le numéro de téléphone

Question 3

Les données à caractère personnel sont stockées dans différentes catégories pendant 1 an et peuvent être modifiées. Ces données personnalisent l'expérience du client et sont accessibles par le clientèle manager, qui peuvent entrer ces informations dans un logiciel dans le but d'une démarche téléphonique.

Question 4

Le registre numérique comporte les finalités du traitement: fidélisations, le suivi du prospect et les propositions commerciales éventuelles. Également les données à caractères personnelles, l'historique de/des échange(s), l'avis du prospect, la durée de conservation de ces données. Les opérations effectuées par le Call Manager et les Opérateurs téléphonique (conformité règlement CNIL) sont pris en compte mais aussi les mesures de sécurité comme les sauvegarde (date), accès aux données (par qui, quand), protections (ex: pare-feu)

