

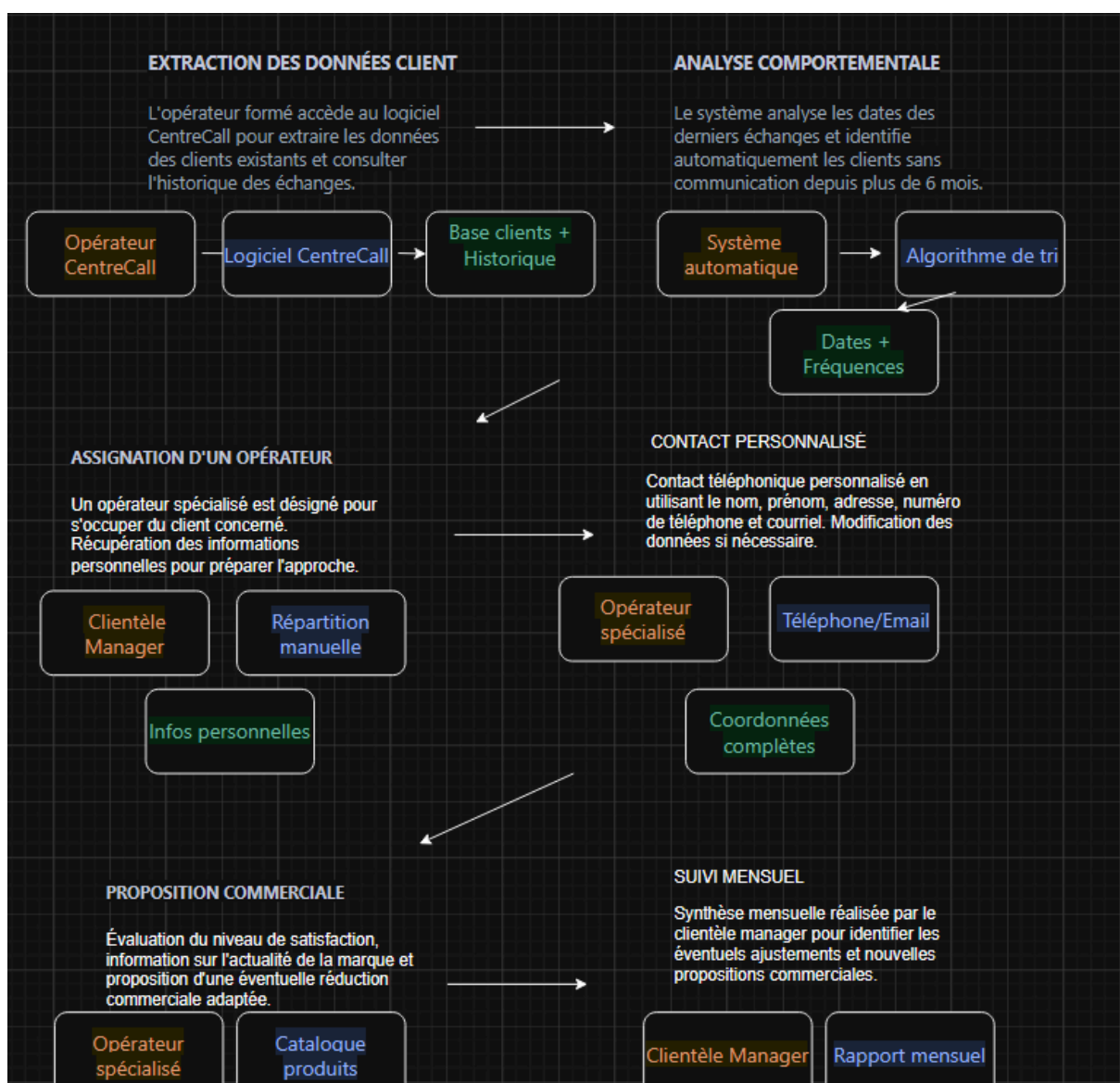
Objectif : Le but de ce TP c'était de comprendre comment marche le processus de fidélisation client dans une entreprise.

On devait analyser un entretien entre deux personnes pour voir comment les données des clients sont utilisées.

SOMMAIRE

Question 1: Analyser l'entretien entre M. Friand et M. Azri pour comprendre le processus de fidélisation et créer un schéma du flux de données.....	2
Question 2: Identifier les données à caractère personnel liées au processus de fidélisation?.....	3
Question 3: Recensez les opérations réalisées sur les données à caractère personnel lors du processus de fidélisation?.....	4
Question 4: Compléter le registre numérique des activités de traitement.....	5
CONCLUSION.....	6

Question 1: Analyser l'entretien entre M. Friand et M. Azri pour comprendre le processus de fidélisation et crée un schéma du flux de données.



Question 2: Identifiez les données à caractère personnel liées au processus de fidélisation?

Les données que j'ai extraites de l'entretien M. Friand - M. Azri :

1) DONNÉES D'IDENTIFICATION

- Nom du client
- Prénom du client

2) DONNÉES DE CONTACT

- Adresse postale complète
- Numéro de téléphone
- Adresse courriel (email)

3) DONNÉES COMPORTEMENTALES

- Dates des derniers échanges avec l'entreprise
- Fréquence des communications
- Statut d'activité du client (actif/inactif depuis plus de 6 mois)

4) DONNÉES COMMERCIALES

- Niveau de satisfaction par rapport aux produits
- Historique des achats
- Préférences d'achat
- Éligibilité aux offres promotionnelles

En total j'ai trouvé 11 types de données personnelles.

Question 3: Recensez les opérations réalisées sur les données à caractère personnel lors du processus de fidélisation?

Le processus de fidélisation décrit par M. Azri implique plusieurs opérations sur les données personnelles.

- **La collecte** s'effectue dès la première étape, lorsque l'opérateur accède au logiciel CentreCall pour récupérer les informations clients. Ces données sont ensuite enregistrées et organisées dans le système.
- **L'organisation** et la structuration des données permettent au système de trier automatiquement les clients selon leur dernière activité, identifiant ceux qui n'ont pas eu de contact depuis plus de 6 mois. La consultation des données s'effectue ensuite par l'opérateur désigné qui prépare son approche personnalisée.
- **ENREGISTREMENT** Stockage des données dans la base de données
- **STRUCTURATION** Classement par profil client inactif
- **CONSERVATION** Maintien des données pendant la durée légale (1 an)
- **CONSULTATION** Accès aux données pour analyse comportementale et préparation du contact

- **UTILISATION** Exploitation des données pour contact commercial personnalisé
- **RAPPROCHEMENT** Croisement avec l'historique de satisfaction et d'achats
- **COMMUNICATION** Transmission des résultats au client le manager
- **MODIFICATION** Mise à jour des données suite au contact avec le client
- **EFFACEMENT** Suppression automatique des données après expiration

Question 4: Compléter le registre numérique des activités de traitement

Identification du traitement				Finalité du traitement	Données sensibles ?	
Nom du traitement	N° / REF	Date de création de la fiche	Dernière mise à jour de la fiche		Oui/non	
Gestion de la paie	T-001	26/05/2018	13/05/2019	Gestion de la paie, Calcul des rémunérations, Calcul du montant des versements adressés aux organismes sociaux	NON	
Gestion du recrutement	T-002	15/05/2018	10/05/2019	Gestion du recrutement, Evaluation des compétences, Planification des formations	NON	
Gestion des relations fournisseurs	T-003	20/05/2018	15/05/2019	Gestion des relations fournisseurs, Evaluation de la qualité des prestations, Suivi des commandes, Suivi des paiements	NON	
Gestion de la relation client	T-004	15/04/2024		Gestion de la relation client, processus de fidélisation : analyse des besoins, suivi des échanges, propositions commerciales	NON	

Description du traitement							
Nom du traitement	Gestion de la fidélisation de la clientèle Artemis						
N° / REF	T-004						
Date de création du traitement							15/04/2024
Mise à jour du traitement							

Acteurs	Nom	Adresse	Code Postal	Ville	Pays	Téléphone	Adresse mél
Responsable du traitement	Mme Caroline Azri, Center Call	2 route des écoles	37100	TOURS	France	04 47 05 02 60	c.azri@centrecall.com
Délégué à la protection des données	Mme Caroline Azri, Center Call						
Société du DPO (si celui-ci est externe)							
Représentant							
Responsable(s) conjoint(s)							

Finalité(s) du traitement effectué	
Finalité principale	Processus de fidélisation de la clientèle Artemis
Sous-finalité 1	Analyse des besoins des clients
Sous-finalité 2	Suivi des échanges
Sous-finalité 3	Propositions commerciales
Sous-finalité 4	
Sous-finalité 5	

Catégories de données personnelles concernées	Description	Durée de conservation
Etat civil, identité, données d'identification, images...	Nom, prénom, coordonnées des clients Artemis	1 an
Vie personnelle (habitudes de vie, situation familiale, etc.)		
Informations d'ordre économique et financier (revenus, situation financière, situation fiscale, etc.)		
Données de connexion (adress IP, logs, etc.)	Historique des échanges/communications entre CentreCall et les clients	
Données de localisation (déplacements, données GPS, GSM, etc.)		
Numéro de Sécurité Sociale (ou NIR)		

CONCLUSION

Ce TP ma permis de mieux comprendre comment les entreprise utilise les donnée des client pour les garder fidele. J'ai appris que les donnée personnelle doivent etre bien proteger et traiter avec des regle precise.