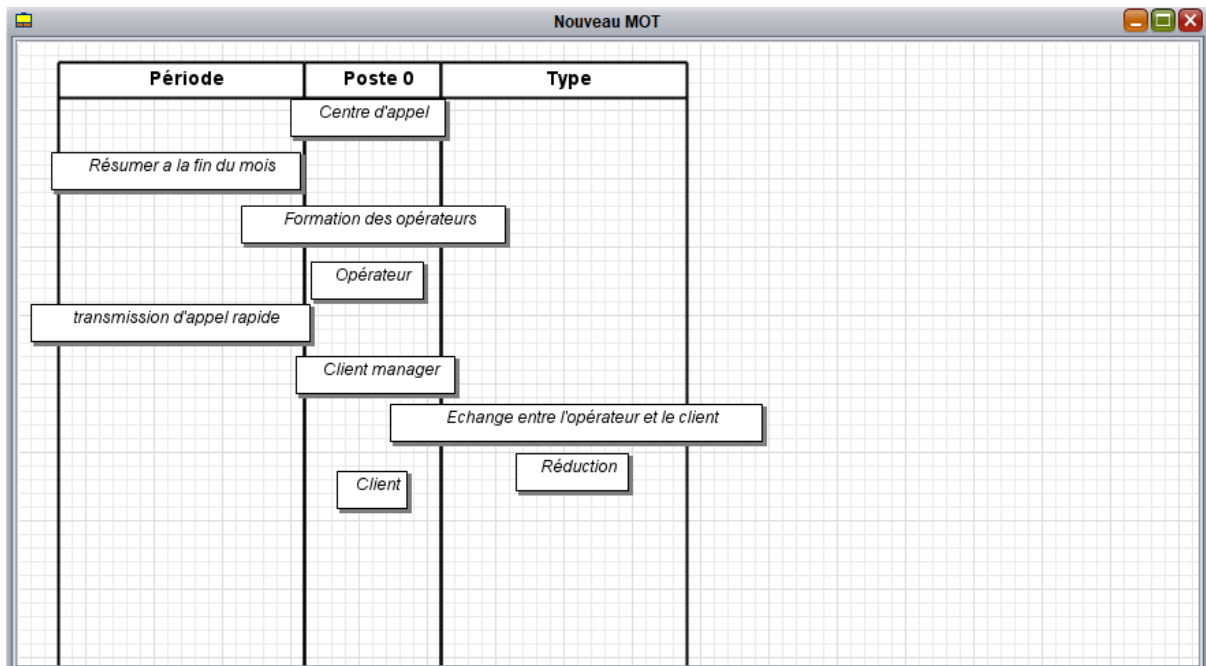


Leydan HUET
SIO 1

Compte rendu Exercice Cyb

Exercice 1 :



Exercice 2 :

Prénom, Nom, numéro de téléphone, Adresse

Exercice 3 :

Collecte des informations lors de l'appel
Enregistrement et mise à jour dans la base de données
Consultation régulière par les opérateurs
Vérification et authentification des accès (doc 2 : "mesures de sécurité")
Analyse mensuelle des données → synthèse pour le manager
Proposition commerciale personnalisée

Exercice 4 :

Date de création de la fiche : 15/04/2024

Durée de conservation : 1 an

Finalité du traitement : Fidélisation des clients (réponses personnalisées, suivi, ajustements commerciaux).

Catégories de données traitées : identité, coordonnées, historique des échanges, satisfaction, consommation produits.

Destinataires des données : opérateurs du centre d'appel, manager clientèle.

Mesures de sécurité : base de données avec pare-feu, contrôle des accès, authentification.

Mises à jour : Synthèse client.