

Rapport de TP : Cybersécurité 1

Sommaire :

Introduction :	1
Exercice 1 :	1
Exercice 2 :	2
Exercice 3 :	2

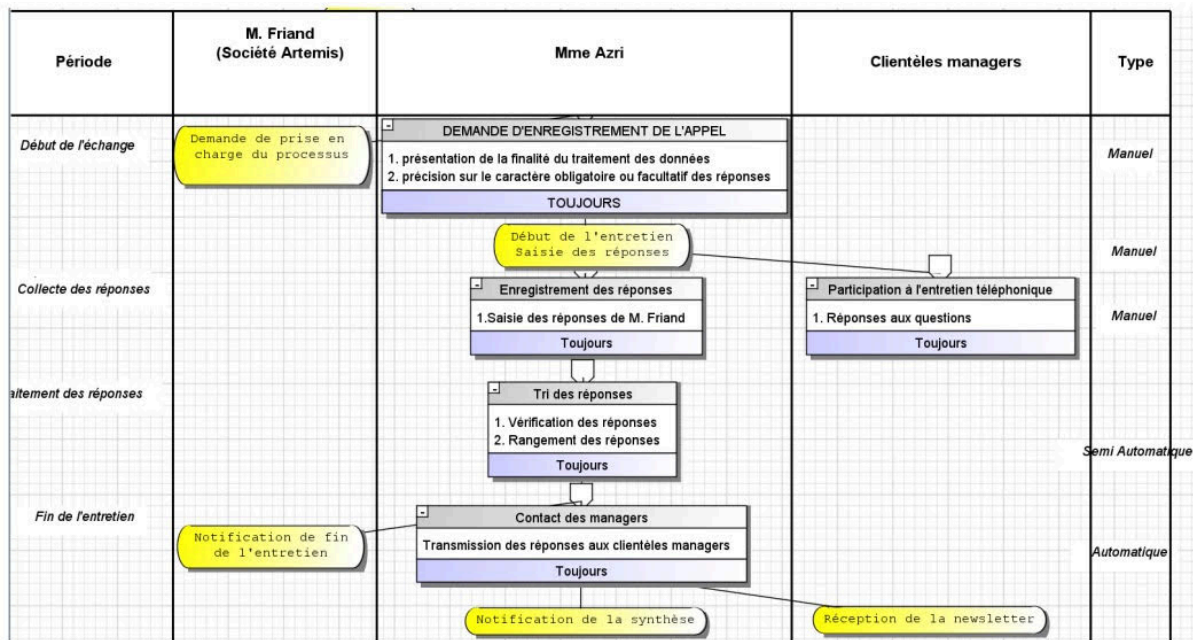
Introduction :

CentreCall a été sollicitée par la société Artemis pour gérer son processus de fidélisation clientèle. Cette mission implique le traitement de données à caractère personnel, ce qui nécessite une mise en conformité avec le RGPD.

Mme Azri, responsable des traitements, m'a chargé de recenser et documenter les traitements liés à ce processus. Pour cela, je vais :

1. Schématiser le processus de fidélisation,
2. Identifier les données personnelles concernées,
3. Recenser les opérations effectuées sur ces données,
4. Compléter le registre numérique des traitements à destination de la CNIL.

Exercice 1 :



Exercice 2 :

Les données à caractère personnel liées au processus de fidélisation sont : nom, prénom, adresse, numéro de téléphone et l'email

Exercice 3 :

Pendant le processus de fidélisation, les opérations suivantes sont effectuées sur ces données :

-Collecte / Vérification : L'opérateur contrôle l'exactitude des données personnelles du client (nom, prénom, adresse, téléphone, e-mail) lors de l'appel.

-Mise à jour : En cas d'erreur ou de changement, les données sont modifiées et mises à jour dans la base de données.

-Consultation : Les données sont consultées régulièrement par les clientèles managers pour analyser l'historique des échanges et planifier les relances.

-Traitement : Les données sont utilisées pour personnaliser les échanges, mesurer la satisfaction et proposer des offres commerciales adaptées.

-Enregistrement : L'ensemble des échanges, informations et modifications est enregistré dans le logiciel de suivi.

Exercice 4 :

Onglet 2 :

Nom du traitement : Fidélisation de la clientèle – Société Artemis

Responsable du traitement : CentreCall – Mme Azri

Personnes concernées : Clients d'Artemis

Catégories de données : Nom, prénom, adresse, téléphone, email, historique des échanges, satisfaction client

Durée de conservation : 1 an

Destinataires : Opérateurs CentreCall, clientèle manager, société Artemis

Mesures de sécurité : Pare-feu, sauvegardes régulières, accès authentifiés

Onglet 3 :

Nom du traitement : Fidélisation de la clientèle – Société Artemis

Date de création du traitement : 15/04/2024

Responsable du traitement : Mme Azri – CentreCall

Finalité du traitement : Gestion de la fidélisation client pour Artemis, suivi et prospection commerciale

Catégories de données traitées : Nom, prénom, adresse, téléphone, email, historique des échanges, satisfaction client

Personnes concernées : Clients d'Artemis

Destinataires : Opérateurs CentreCall, clientèle manager, société Artemis

Durée de conservation : 1 an

Mesures de sécurité : Serveur protégé par pare-feu, sauvegardes régulières, accès authentifiés

Base légale : Contrat (suivi relation commerciale) et consentement (prospection)