

## TP1 BIOC 3

# SOMMAIRE

Question 1 :

Question 2 :

Question 3 :

Question 4 :

## Question 1 :



## Question 2 :

Il y a plusieurs données à caractère personnel, comme les données d'identification (nom, prénoms, adresse, numéro de téléphone et adresse e-mail) ensuite il y a les données "comportementales" (dates des derniers échanges, historique des communications avec le centre d'appels et le niveau de satisfaction client) et pour finir il y a les données technique (informations de connexion au logiciel spécifique et les données de navigation sur le site vitrine).

## Question 3 :

Recensement des opération réalisées sur les données à caractère personnel lors du processus de fidélisation :

1. La collecte des informations clients lors de l'inscription.
2. L'enregistrement et le stockage dans la base de données du client.
3. La consultations d'accès à la base de données par les opérateur du centre d'appels
4. L'analyse pour le ciblage.
5. Utilisation de l'analyse pour des actions de fidélisation personnalisées
6. Modification des informations client.
7. La transmission des information au équipe de marketing
8. Le stockage des données du client le temps nécessaire
9. Et pour finir l'effacement des données en cas de demande ou de fin de relation

## Question 4 :

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							
Mise à jour du traitement							15/04/202

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... Vie personnelle (habitudes de vie, situation familiale, etc.)	Nom, prénom, coordonnées des clients Artemis	1 an
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)		

Catégories de personnes concernées	Description	Précisions	
Catégorie de personnes 1	Clients	Clients de la société Artemis	
Catégorie de personnes 2			
Destinataires	Type de destinataire	Précisions	
Destinataire 1	Service interne qui traite les données	CenterCall	
Destinataire 2			
Destinataire 3			
Destinataire 4			
Mesures de sécurité	Type de mesure de sécurité	Précisions	
Mesure de sécurité 1	Contrôle d'accès des utilisateurs		
Mesure de sécurité 2	Sauvegarde des données		
Mesure de sécurité 3			