## TP1 BIOC 3

# **SOMMAIRE**

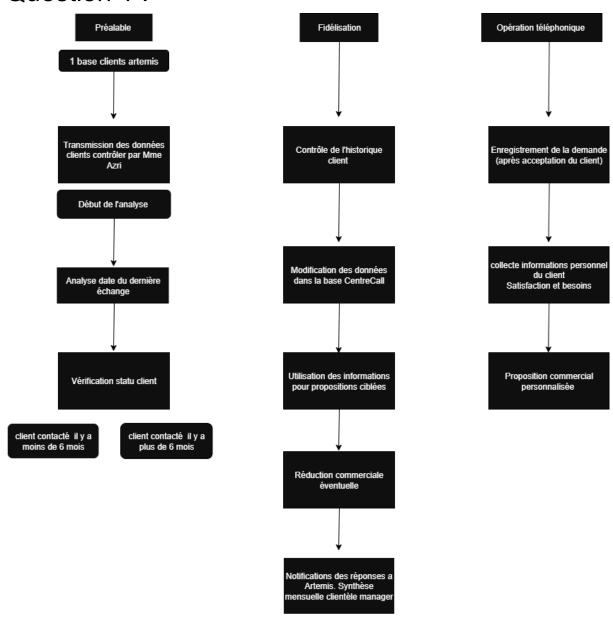
Question 1:

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			D	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	on de la paie T-001 26/05/2018 13/05/2019		13/05/2019 d	Gestion de la paie, Calcul des rémunérations, Calcul du montant des versements adressés aux organismes sociaux				NON		
Gestion du recrutement	T-002			Gestion du recrutement, Evaluation des compétences, Planification des formations			s,	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		
Desc	ription du traite	ement	i k e e e e e e	the speciment of the speciments of the	and the same					
Nom du traitement Gestion de			la fidélisation de la	clientèle Artemis						
	/REF T-004	T-004								
Date de c	ment						15/04/202			
Mis	ement									
	Ac	eteurs	Nom	Adresse	Code Postal	Ville	Pays	Téléphone	Adresse mél	
Responsable du traitement		ment Mme Carol	ine Azri, Center Cal	2 route des écoles	37100	TOURS	France	04 47 05 02 60	c_azri@centrecall.com	
Délégué à la protection des données		nnées Mme Carol	ine Azri, Center Cal							
Société du DPO (si celui-ci est externe)		terne)								
Représentant		entant								
Responsable(s) conjoint(s)		int(s)								
Finalitá(s)	lu traitement efi	lectué								
· mante(s)	-									
Finalité principale Sous-finalité 1		Tiocessus	Processus de fidélisation de la clientèle Artemis  Analyse des besoins des clients							
Sous-finalité 2		Analyse de								
0 0 11/		Mark or	Propositions commerciales							
Sous-finalité 4										
	Sous-fin	alité 5								
Catégories de données personnelles concernées			Description		Durée de conservation					
État civil, identité, données d'identification, images  Vie personnelle (habitudes de vie, situation familiale,  etc.)		des clients Artemís 1 an								
Informations d'ordre économique et financier (revenus, situation financière, situation fiscale, etc.) Données de connexion (adress IP, logs, etc.) Données de localisation (déplacements, données GPS, GSN, etc.)			des échanges/comm	s/communications entre CentreCall et les clients						
Numéro de Séc	curité Sociale (o									

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	