

## La gestione del Customer Database alla luce del GDPR



# Agenda



- ❑ **Gli aspetti legali del GDPR: i cambiamenti rispetto alla normativa attuale**  
*Avv. Barbara De Cillis (DDS Studio Legale)*
- ❑ **L'impatto del GDPR sui Database aziendali e sul CRM: che cosa fare con i dati pregressi e come gestirli per essere compliant**  
*Dott.ssa Elisa Fontana (C-DIRECT Consulting)*
- ❑ **Quali modifiche apportare ai sistemi aziendali per garantire la sicurezza e protezione dei dati**  
*Ing. Marco Lazzari (L.HOL.US)*

# Il Customer Database e il GDPR



L'impatto del GDPR sui database aziendali e sul CRM

# Chi sono: Elisa Fontana



- Laurea in **Economia e Commercio**, specializzazione in Marketing, **MBA**
- **1998-2000: UPS Europe (Bruxelles)** - responsabile del coordinamento delle attività di comunicazione e pubbliche relazioni (Sud-Europa)
- **2000-2004: Renault SA (Parigi)** - Project Manager Servizi Online; e-Business Manager
- **2003-2004: Renault Italia (Roma)** - Responsabile Marketing Relazionale
- **2004-2010: BMW Italia S.p.A (Milano)** - Contact Center Manager; CRM Manager (BMW, MINI, BMW Motorrad)



- **2010-2016: C-Direct Consulting Srl (Milano)** – fondatrice e A.D.



Ha collaborato in prima persona con: Webank (Gruppo BPM), UnipolSai, Giunti Editore, Volkswagen Italia, Aruba, Spa, Reckitt Benckiser, Bologna Fiere, Thermowatt, System Group, Marazzi Group, GBR Rossetto, Camomilla Milano, Peugeot Scooters, Toshiba, Messe Frankfurt, De Longhi, Damiani, Credem, Foscarini, Teddy, Modula, Neuvendis, Fratelli Pagani, Camplus, IVS Italia, Cegeka, Connexia, Globo, Cerreto, Happy Center, Amonn Color, TLM, Giuso Spa, RSE Spa, Just Italia, Radici Group, Green Network, Gruppo Finservice, Automatika, Colorificio Sammarinese,

**L'impatto del GDPR sui database aziendali e sul CRM**

# Chi siamo: C-Direct Consulting



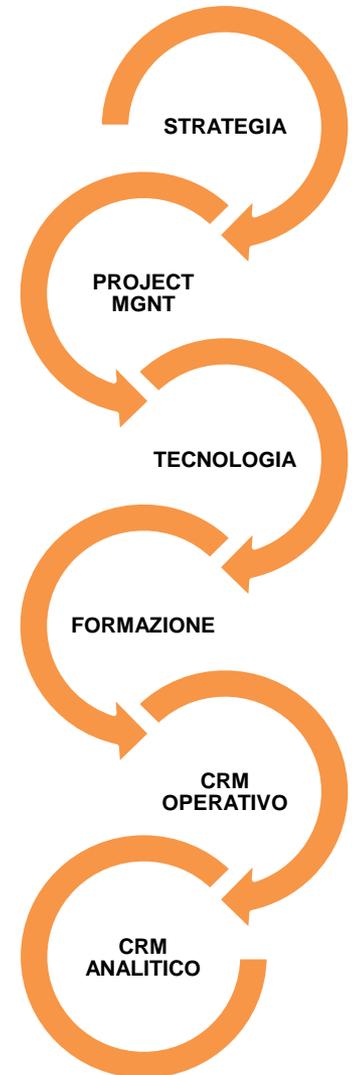
- Siamo una società di **consulenza, formazione, data analysis, project management**, nelle principali aree in cui **la relazione con il cliente e la sua conoscenza assumono un ruolo strategico**:
- Il CRM, inteso come filosofia di business, è il perno di tutti i nostri servizi



L'impatto del GDPR sui database aziendali e sul CRM

## CONSULENZA, PROJECT MANAGEMENT, FORMAZIONE

- Aiutiamo le aziende a:
  - ⇒ capire quale **strategia** CRM è più adatta alla loro realtà a monte e a valle dell'implementazione tecnologica
  - ⇒ implementarla a livello di **processi** (marketing, digital, vendite, customer service), **organizzazione**, **tecnologia**, **cultura**
  - ⇒ ottimizzare il **CRM Operativo e Analitico** nel day by day, gestendo il sistema e analizzando i dati
  - ⇒ diffondere una cultura orientata al cliente e al dato con percorsi di **change management e formazione**



# Alcune referenze



## L'impatto del GDPR sui Database aziendali e sul CRM: che cosa fare con i dati pregressi e come gestirli per essere compliant



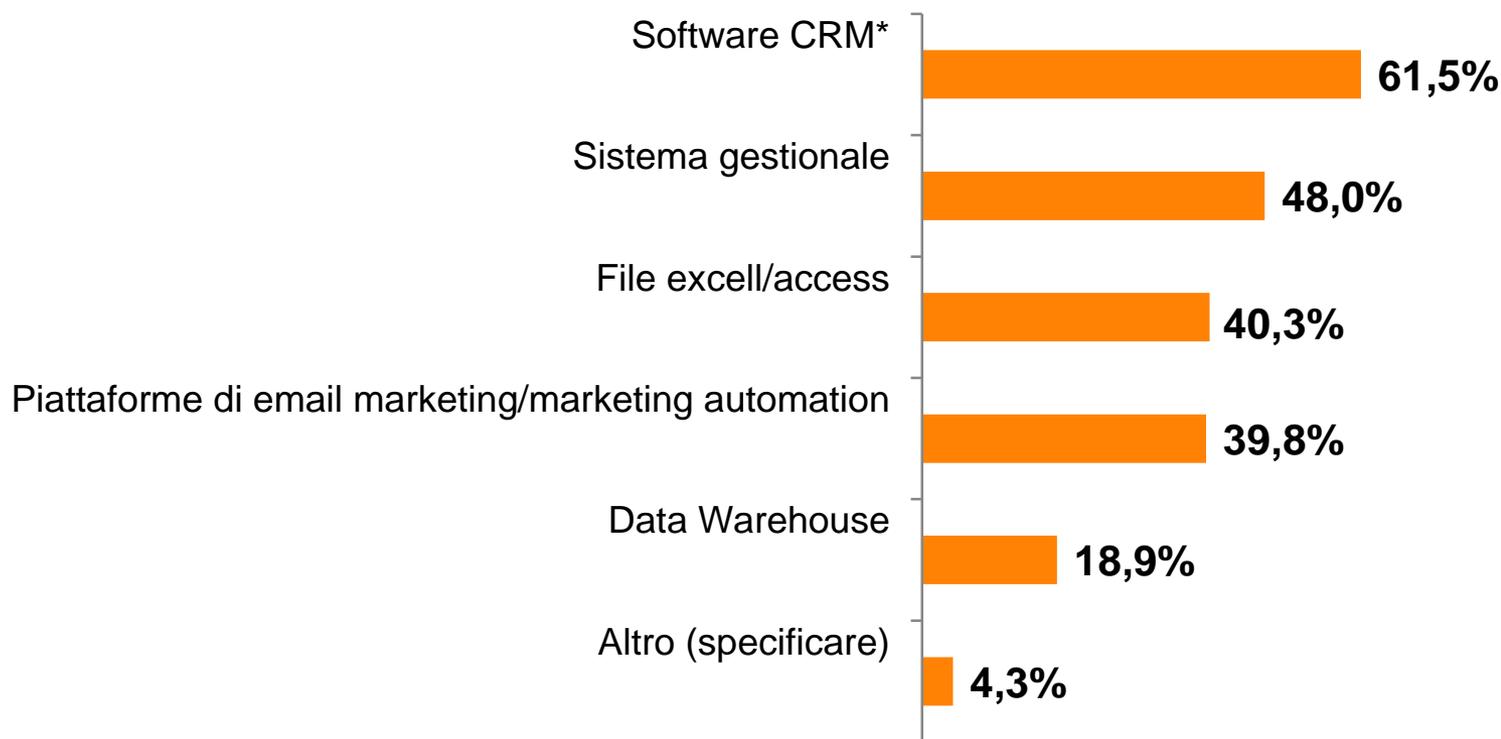
# I database aziendali



- I principali sistemi di archiviazione dei dati della customer base sono:
  - ⇒ **il CRM:** consente di archiviare e organizzare i dati relativi al cliente esistente e potenziale, gestire i processi, monitorare i risultati
  - ⇒ **il sistema gestionale:** consente di controllare e gestire i flussi organizzativi dell'azienda, la produzione, le funzioni finanziarie e amministrative
  - ⇒ **il datawarehouse:** è necessario per gestire complessità e mole di dati importanti
- Per i processi di marketing, stanno emergendo piattaforme sempre più evolute che fungono anche da customer database: sono le piattaforme di **email marketing e marketing automation**

## I PRIMI DATI DALL'OSSERVATORIO CRM 2018 di C-DIRECT CONSULTING

Quali strumenti utilizzate per archiviare dati e informazioni sui vostri clienti e prospect e supportare i relativi canali e processi?



# I database aziendali



## I SISTEMI CRM:

- Consentono di archiviare, gestire e condividere i contatti e le informazioni di clienti e prospect e le interazioni con le diverse aree e touchpoint aziendali
- Facilitano l'automatizzazione dei processi di gestione del cliente: **vendite, marketing, customer care, post-vendita, ecommerce**
- Permettono il monitoraggio e il reporting dei KPIs di tali processi e della composizione del customer database



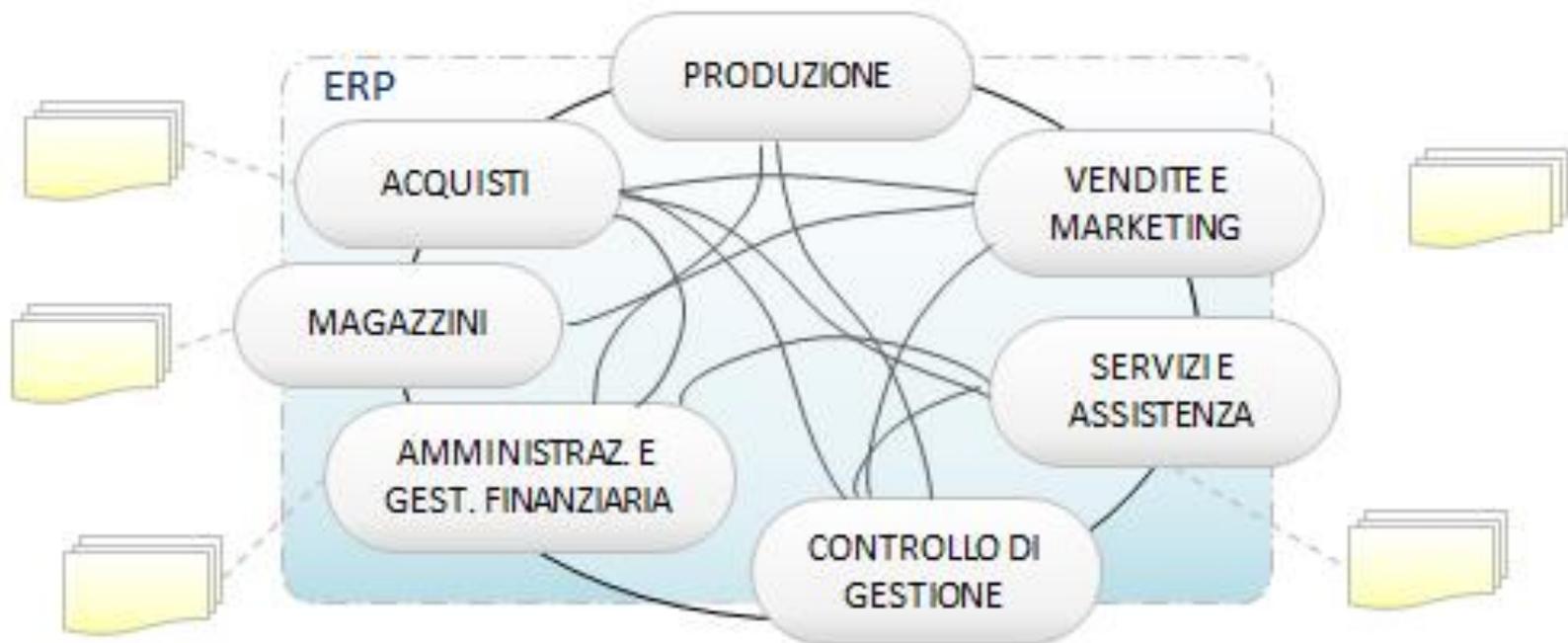
L'impatto del GDPR sui database aziendali e sul CRM

# I database aziendali



## I SISTEMI ERP:

- Controllano e gestiscono la produzione e le funzioni finanziarie: costi, quantità, tempi del reparto produzione, amministrazione
- Gestiscono i dati critici di back-office e le informazioni sui clienti una volta che l'ordine è stato inserito, includendo la cronologia degli acquisti, la fatturazione, la spedizione documenti e le informazioni contabili



# I database aziendali



## LE PIATTAFORME DI EMAIL MARKETING E MARKETING AUTOMATION

- Sono piattaforme per creare e inviare comunicazioni tramite email (o sms) che possono anche servire come database di contatti
- Entrambe le piattaforme consentono lo storage dei dati ma con una **capacità di fungere da database molto diversa sia tra loro che rispetto ad un CRM o ad un gestionale**

The screenshot displays the MailUp user interface for managing a contact. The contact's email address is `dott.raffaelecoppola@gmail.com`. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Messaggi', 'Statistiche', 'Destinatari', and 'Marketing+'. The main area shows contact details such as name (Raffaele), surname (Coppola), company (Bellco), and address (Via Madonna della Salute 4). A dropdown menu is open, showing options like 'Campi anagrafici', 'Stato destinatario', 'Gruppi', and 'Disiscrizione con opzioni'. The 'Stato destinatario' dropdown is set to 'Abilitato - Iscritto'. Below this, the contact's registration date is '2014-01-28 18:09 GMT+2' and the last activity is '2016-03-15 18:07 GMT+2'.

L'impatto del GDPR sui database aziendali e sul CRM

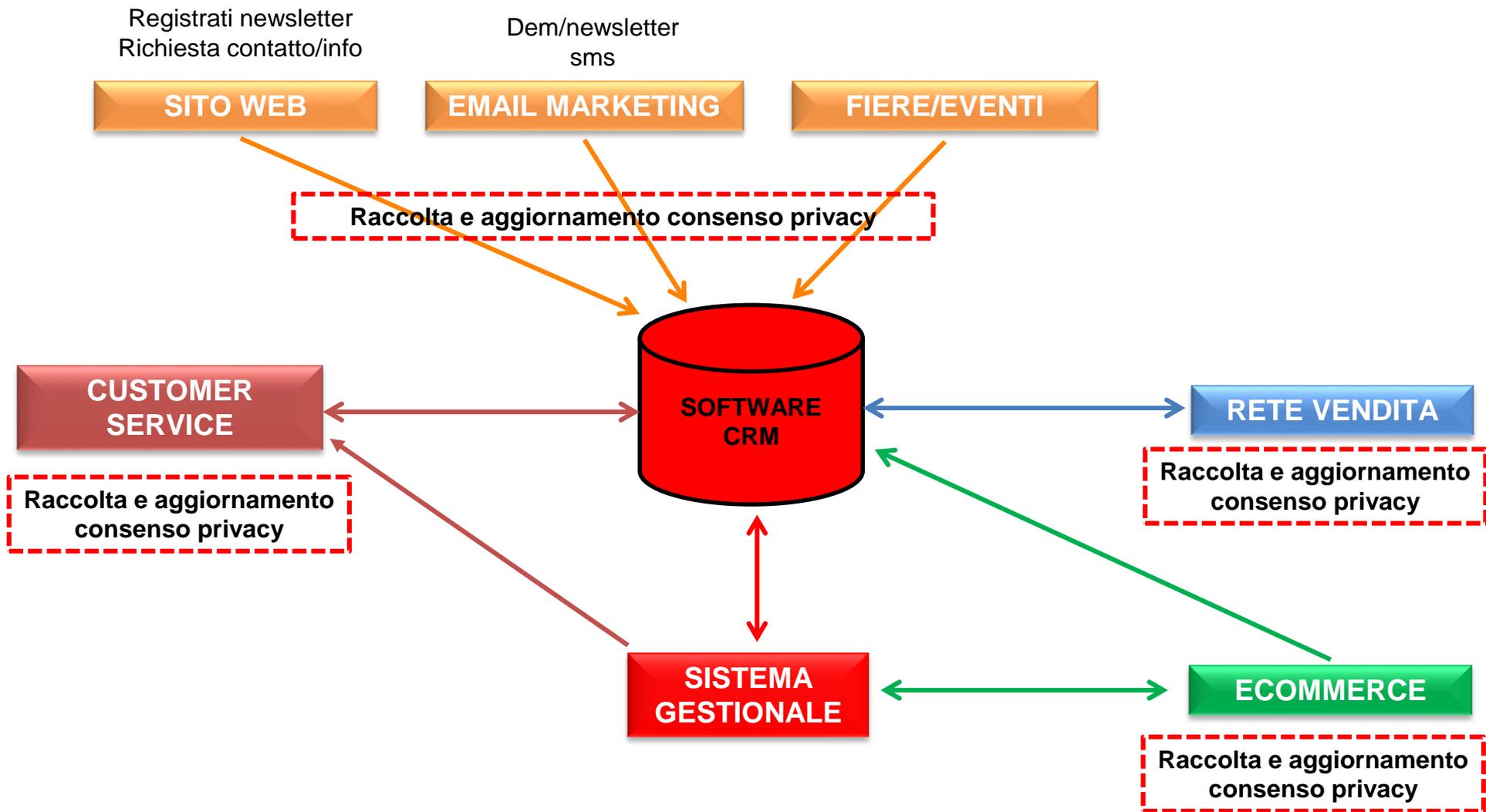
# Customer database e GDPR



## Dove gestire la privacy?

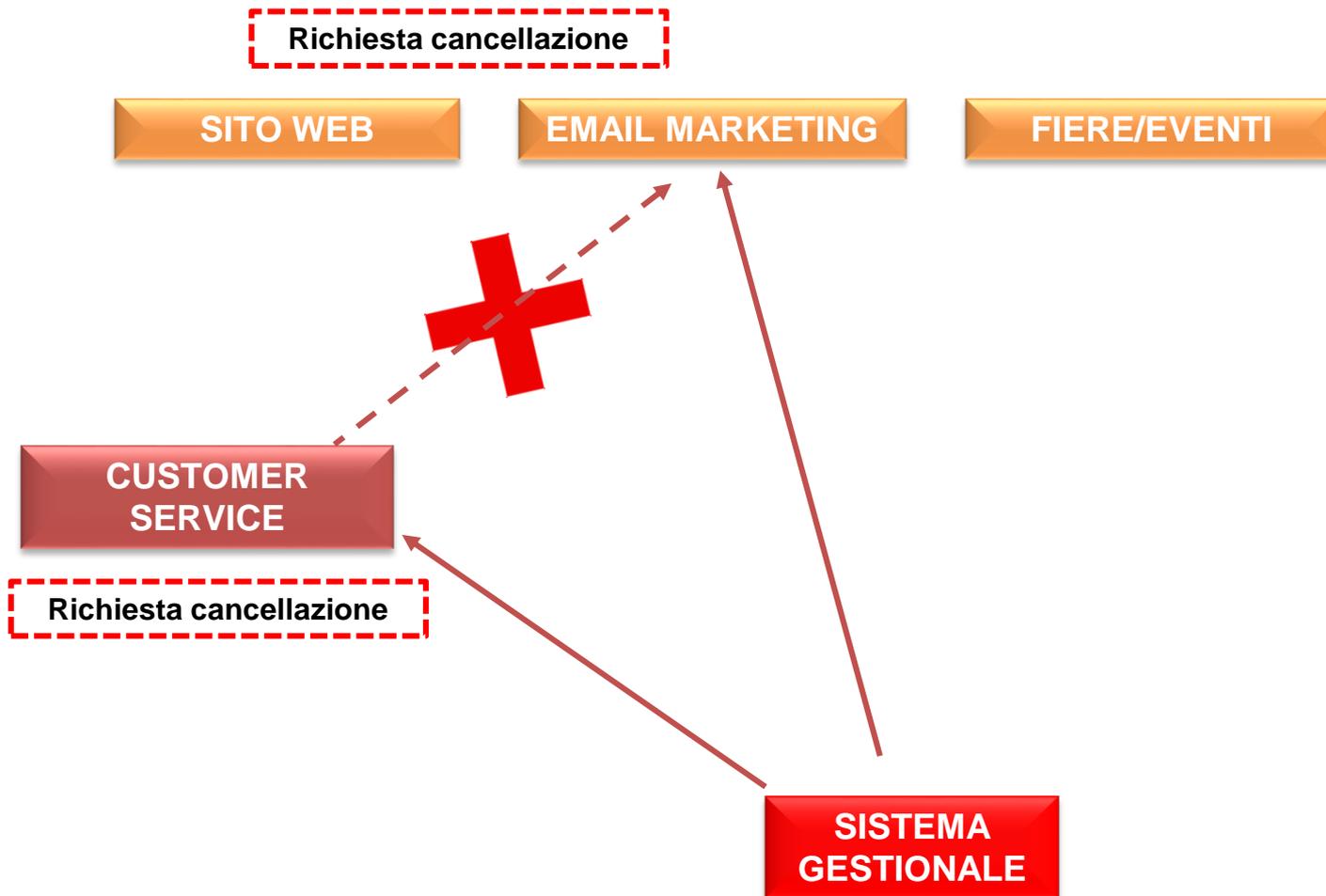
- I database aziendali dovrebbero essere strutturati in modo tale che all'interno della scheda anagrafica di ogni utente (cliente, prospect, lead) siano indicati anche i consensi da lui espressi
- Tuttavia allineare sistema gestionale, software CRM, piattaforme di email marketing, datawarehouse, sistemi di presa ordini per la forza vendita, sistemi di trouble ticketing per il Customer Service, etc., è estremamente complesso
- Il consiglio è quindi di far confluire i dati relativi alla privacy in un unico database, **preferibilmente nel software CRM** che se ben costruito funge da customer database univoco per la gestione dei processi commerciali, marketing e customer care

# Customer database e GDPR



L'impatto del GDPR sui database aziendali e sul CRM

# Customer database e GDPR



# Customer database e GDPR



- Il nuovo GDPR impatterà pesantemente sulla gestione dei dati personali di Clienti e Potenziali Clienti il cui consenso dovrà essere ottenuto secondo i nuovi principi introdotti dal GDPR
- Di conseguenza i **sistemi informativi (CRM, ERP, etc.) dovranno essere adattati** per consentire un trattamento in linea con la nuova normativa e dimostrare in caso di eventuali controlli la regolarità della raccolta dei dati e della loro archiviazione

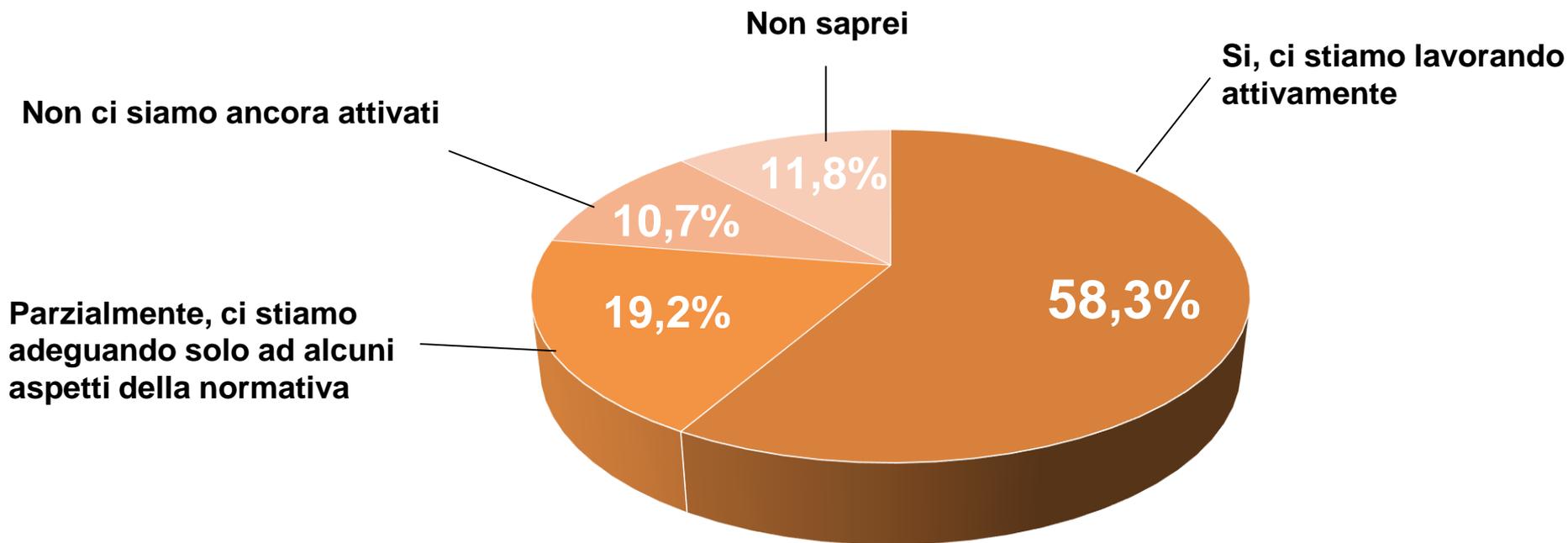
**QUAL È LA SITUAZIONE DELLE AZIENDE ITALIANE RISPETTO ALL'ADEGUAMENTO AL GDPR?**

# Customer database e GDPR



## I PRIMI DATI DALL'OSSERVATORIO CRM 2018 di C-DIRECT CONSULTING

Ritenete che la vostra azienda sarà a norma ai fini del GDPR entro il 25 maggio 2018, data dalla quale diventerà vincolante?



L'impatto del GDPR sui database aziendali e sul CRM

# Customer database e GDPR



- I PASSI DA FARE PER ADEGUARSI AL GDPR

1

**Chiedere un parere di un legale interno o esterno all'azienda,** specializzato in gestione della privacy e aggiornato sui cambiamenti che il GDPR apporterà alla gestione dei dati di clienti e prospect e ai relativi sistemi di archiviazione di tali dati

# Customer database e GDPR



## ■ I PASSI DA FARE PER ADEGUARSI AL GDPR

2

**Adeguare l' informativa sulla privacy da fornire agli utenti prima della loro registrazione tramite i diversi canali con i quali possono rilasciare i loro dati (web, fiere, eventi, call center, etc.).**

- ❖ L'attuale regolamentazione dell' informativa sulla privacy fa riferimento all'Articolo 13 del Decreto Legislativo n.196 del 2003
- ❖ Dal 25 maggio del 2018 sarà obbligatorio attenersi agli **articoli 13 e seguenti del più recente Regolamento dell'Unione Europea (n. 679/2016)** che integra il precedente testo, con qualche variazione

# Customer database e GDPR



## ■ I PASSI DA FARE PER ADEGUARSI AL GDPR

2

L'informativa dovrà essere:

- ❖ adeguata, chiara, accessibile e completa
- ❖ facilmente comprensibile e consultabile
- ❖ dovrà indicare il titolare del trattamento, la finalità dell'utilizzo dei dati raccolti, per quanto tempo tali dati saranno conservati, chi li tratterà, con quali strumenti, i diritti degli interessati, etc.

# Customer database e GDPR



Sei un candidato?

Sei un'azienda?

Agenzia per il lavoro

Cerca Filiale

Registrati

Accedi

Lavori salvati

Sei un candidato?

Sei un'azienda?

Agenzia per il lavoro

Cerca Filiale

Registrati

Accedi

Lavori salvati

Adecco

Cerca lavoro

Offerte di lavoro

Come trovare lavoro

Aziende che assumono

Aree Professionali

tipologia di dati a volte viene chiamata "Dati Personali", "Informazioni Personali Identificabili" oppure "IPI". In questa Informativa utilizziamo il termine "Dati Personali".

## Quali dati personali raccoglie e utilizza la Società?

I dati personali che la Società solitamente utilizza includono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- nome, data e luogo di nascita, dati personali di contatto e qualifiche (istruzione, corsi di formazione e stage), documenti comprovanti la tua identità e il tuo diritto al lavoro e qualsiasi altro dato riportato sul tuo CV;
- se sei tu a contattarci teniamo in alcuni casi traccia di quella corrispondenza;
- *feedback* su di te presentati dal nostro staff e da terzi; se sei tu a dare dei feedback su altri solitamente li conserviamo e anche questo fa parte dei tuoi dati personali (dopotutto si tratta della tua opinione);
- possiamo anche raccogliere dati concernenti le tue visite al nostro sito internet/Portale ivi incluso (a titolo esemplificativo ma non esaustivo) il tuo indirizzo IP, browser, timestamp, luogo, dati sul traffico nazionale, dati sulla posizione, weblog e altri dati sulle comunicazioni e sulle risorse cui accedi. Tali informazioni ci consentiranno di semplificare la tua visita al nostro sito internet/Portale in futuro. Potremmo, ad esempio, proporti incarichi che sono gestiti dalle filiali locali che si trovano nel luogo in cui ti trovi quando ci hai contattati;
- possiamo anche raccogliere informazioni per finalità di marketing e analisi, comprese informazioni sulla tua modalità di risposta alle email, agli sms, al telefono e alle altre campagne di marketing;
- dettagli relativi a disabilità e sistemazioni di cui necessiti sul posto di lavoro; e
- in alcuni casi potremo altresì raccogliere dati personali sensibili laddove consentito dalla normativa (in alcuni paesi ti chiederemo delle tue esperienze passate per il monitoraggio delle pari opportunità).

## Perché utilizziamo dati personali che ti riguardano?

La Società raccoglie e si occupa del trattamento di dati personali:

1. per fornirti l'assistenza che ti auspichi di ricevere, come ad esempio per trovarti lavori/incarichi adatti per i quali candidarti, per aiutarti nella formazione o per facilitare la fase di presentazione della candidatura per nuovi lavori/incarichi. Questo comprende l'invio del tuo CV a potenziali datori di lavoro, al fine di sottoporli alla loro attenzione e tenerti informato/a su future opportunità lavorative via email, telefono, posta e/o altre modalità di comunicazione;
2. previo tuo consenso, abbiamo anche la facoltà di utilizzare i tuoi dati personali per le attività di vendita diretta, ad esempio via e-mail, messaging o telefono;
3. per sviluppare e migliorare ulteriormente il nostro sito internet/Portale oppure i nostri sistemi/processi nuovi o esistenti al fine di offrirti migliori servizi; questo avviene principalmente nell'ambito di nuovi sistemi e processi informatici, quindi le informazioni che ti riguardano potrebbero essere utilizzate per il collaudo dei suddetti nuovi sistemi o processi informatici laddove i dati fittizi non siano in grado di replicare perfettamente il funzionamento di quel nuovo sistema IT;

# Customer database e GDPR



## ■ I PASSI DA FARE PER ADEGUARSI AL GDPR

3

### **Adeguare la modalità di raccolta del consenso:**

- ❖ l'utente dovrà esprimerlo mediante "un'azione positiva inequivocabile". Per es. flaggando le apposite caselle ove si richiedono i consensi al trattamento dei dati
- ❖ dovrà essere specifico: sarà necessario ottenere un consenso per usufruire del servizio (es. acquisto di un prodotto), un consenso per azioni marketing e promozionali e un consenso per la profilazione dei dati dell'utente. Non si potranno quindi più inglobare le due/tre finalità in un unico consenso
- ❖ la preselezione o la spunta obbligatoria di caselle non sono valide, né si potranno utilizzare i dati perché in possesso di un indirizzo mail senza previo specifico consenso dell'interessato

# PRIMA DEL GDPR

■ **GIUNTI al PUNTO:** [www.giuntialpunto.it](http://www.giuntialpunto.it)

⇒ **WEBFORM:** Newsletter

[GiuntialPunto.it conviene](#) | [Registrati](#) | [GiuntiCard](#) | [Giftcard](#) | [App](#) | [Librerie](#) | [Eventi in libreria](#) | [Guida eBook](#) | [Aiuto](#) | [Contatti](#) | [Newsletter](#)

**Punti Smile: acquista i titoli in promozione e guadagna**

**SCOPRI I LIBRI CHE TI PREMIANO**

## Newsletter

Iscriviti alla nostra newsletter per essere aggiornato in tempo reale su tutte le novità del sito e delle librerie Giunti al Punto:

- Promozioni
- Offerte
- Novità
- Eventi in libreria

Nome

Cognome

E-mail

Confermando di aver letto l'informativa privacy per il trattamento dati ai sensi dell'art. 13 D.Lgs. 196/2003

Accenso al trattamento per finalità statistiche e commerciali.  
 Accenso al trattamento per finalità promozionali personalizzate.

**REGISTRATI**

■ **Manca consenso trattamento dati e link a informativa privacy**

■ **Testo consenso finalità duplicato**





Compro

Scegli per categoria ▾

## Registrati

Riempi i campi qui sotto per registrarti al sito.  
Sono indicati con \* i campi obbligatori.

Nome \*

Cognome \*

e-mail \*

Conferma e-mail \*

Password \*

Conferma password \*

Il consenso è liberamente espresso ai sensi dell'art 23 del DL 196/03 e dell'Art. 7 del Reg UE 679/16

- Ho letto e compreso l'[informativa privacy](#) e accetto integralmente i [Termini d'uso](#).\*
- Accetto il trattamento dei dati, per la durata prevista dall'informativa, per restare aggiornato su novità e promozioni.
- Accetto la profilazione dei dati per ricevere un servizio maggiormente personalizzato.

**REGISTRATI E CREA LA TUA GIUNTI CARD**

Carrello

# Customer database e GDPR



## ■ I PASSI DA FARE PER ADEGUARSI AL GDPR

4

### **Valutare come gestire i dati pregressi e se possono essere riutilizzati**

- ❖ il consenso raccolto prima del 25 Maggio 2018 resta valido se ha tutte le caratteristiche che il GDPR richiede, diversamente sarà opportuno adoperarsi per raccogliere nuovamente il consenso degli interessati



# Customer database e GDPR



**Valutare come gestire i dati pregressi e se possono essere riutilizzati**

**È il tema più importante per la gestione del Customer Database**

**Ci sono attualmente 2 correnti di pensiero con conseguenze molto diverse**

**1. Un approccio più permissivo: se i dati di clienti e prospect ottenuti prima del 25 Maggio 2018 sono stati raccolti con tutte le caratteristiche che il GDPR richiede, il loro utilizzo resta valido a condizione che gli utenti siano informati delle modifiche apportate all'informativa**



## Abbiamo aggiornato la nostra Informativa Privacy

Alla luce del nuovo Regolamento UE sulla Protezione dei Dati Personali (GDPR) abbiamo aggiornato la nostra Informativa Privacy e vogliamo che tu ci dia un'occhiata.

L'Informativa spiega in parole semplici i punti essenziali riguardanti le informazioni che raccogliamo su di te, i motivi per cui trattiamo i tuoi Dati Personali e i tuoi relativi Diritti.

[Clicca qui](#) per consultare la versione aggiornata dell'Informativa Privacy.

**SCOPRI**

## Informativa sulla privacy dei dati dei candidati

Benvenuto in Adecco. Siamo entusiasti di poter collaborare con te per aiutarti a sviluppare ulteriormente la tua carriera. Come puoi intuire, al fine di svolgere adeguatamente i nostri servizi, raccogliamo e utilizziamo informazioni che ti riguardano.

Adecco si impegna a proteggere e rispettare la tua privacy. La presente Informativa descrive il tuo diritto alla privacy in merito alle tue informazioni che noi trattiamo e le misure che adottiamo al fine di tutelare la tua privacy. Sappiamo che si tratta di un documento lungo, ma ti chiediamo cortesemente di leggere questa Informativa molto attentamente. Qui di seguito troverai un indice che ti permetterà di passare, laddove lo desideri, direttamente alle parti che ti interessano.

### Indice

- Alcuni termini da chiarire
- Quali dati personali raccoglie e utilizza la società?
- Perché utilizziamo dati personali che ti riguardano?
- Che cosa prevede la legge in merito?
- Sei tenuto/a a fornirci i dati personali che richiediamo?
- Trattiamo i tuoi dati personali senza alcun intervento umano?
- Per quanto tempo conserviamo i tuoi dati personali?
- Trasferiamo i tuoi dati a terzi?
- Trasferiamo i tuoi dati al di fuori dell'Unione Europea?
- Quali sono i tuoi diritti?
- Che livello di sicurezza esiste per i dati nei sistemi di Adecco?
- Come gestiamo le modifiche apportate alla presente Informativa?
- Alcuni termini da chiarire

Per prima cosa è necessario essere chiari sul significato che alcune parole rivestono all'interno della presente Informativa.

Può sembrare ovvio, ma all'interno di questa Informativa sarai indicato/a come "**Candidato/a**".

Quando parliamo di "**noi**" o della "**Società**" facciamo riferimento ad Adecco Italia S.p.A. La nostra sede legale si trova in Via Tolmezzo 15, 20132 Milano. La Società è parte del

Buongiorno,

in questo momento storico, la **tutela dei dati personali** è un tema di fondamentale importanza.

Proprio nell'ottica di salvaguardare le informazioni che gli utenti condividono, il 25 maggio diventerà definitivamente applicabile il nuovo Regolamento UE 2016/679 sul **trattamento dei dati personali**, noto come "GDPR", (General Data Protection Regulation), il quale introdurrà delle nuove regole per tutte le società che operano all'interno dell'UE e/o che trattano dati di soggetti europei.

La **normativa è volta a rafforzare la tutela dei dati personali di tutti noi**. Ed è per questo motivo che proteggere i tuoi dati diventa **un obiettivo di primaria importanza per Randstad**.

Già dal 2016, abbiamo avviato un processo di adeguamento alle nuove prescrizioni imposte dal GDPR e, oggi, **abbiamo aggiornato la nostra Informativa Privacy e l'abbiamo resa più chiara e comprensibile** riguardo al motivo per il quale raccogliamo i tuoi dati e su come saranno da noi trattati.

Ti chiediamo, quindi, di accedere alla sezione Privacy del sito Randstad e di prendere visione della nuova Informativa Privacy. Potrai aggiornare i tuoi campi sulla privacy direttamente all'interno dell'area riservata.

[clicca qui per leggere l'informativa privacy](#)

## informativa privacy

Randstad è impegnata nella protezione dei Dati Personali che le vengono affidati. Pertanto, la loro gestione e la loro sicurezza vengono garantite con la massima attenzione, conformemente a quanto richiesto dalla normativa privacy (es. Regolamento UE 2016/679).

Questa informativa, illustra come gestiamo, a chi potremmo fornire i tuoi dati personali, Randstad, Enti Pubblici

Chi tratterà i miei dati?

I tuoi dati saranno trattati dal Gruppo Randstad in Italia (Via S. Maria 989871- Fax +39 02 93100000) Randstad Solutions S.r.l., Randstad

Il Gruppo Randstad ha una sede per i contatti e i dati personali contattabile a

categorie	durata	principali riferimenti normativi
candidati	massimo 24 mesi	art. 11 lett. e) del D.Lgs 196/2003 e art 5 lett. e) del Reg UE 2016/679.
dipendenti e somministrati	10 anni	art. 43 del Dpr 600/73; art. 2946 codice civile sulla prescrizione ordinaria; Titolo I, Capo III, del D.Lgs.81/08 e s.m.i.
clienti e fornitori	5 - 10 anni	art. 2948 codice civile che prevede la prescrizione di 5 anni per i pagamenti periodici; art. 2220 codice civile che prevede la conservazione per 10 anni delle scritture contabili; art. 22 del D.P.R. 29 Settembre 1973, n.600.
clienti prospect	nel rispetto dei termini prescritti dalla legge per la tipologia di attività e comunque fino alla revoca del consenso o fino all'esercizio del diritto di opposizione	art. 23 del D.lgs. 196/03; Provv. generale del 15/05/13; art. 21 Reg. UE 2016/679.
dati di candidati, somministrati, clienti, per finalità di marketing	nel rispetto dei termini prescritti dalla legge per la tipologia di attività e comunque fino alla	art. 23 del D.lgs. 196/03; Provv. generale del 15/05/13; art. 21 Reg. UE 2016/679.

**Privacy diverse per utente e durata del trattamento**



Ciao,

ti informiamo che, con l'imminente entrata in vigore del Regolamento Europeo sulla Protezione dei Dati (GDPR) il prossimo 25 maggio, troverai [qui](#) la versione aggiornata dell'informativa sulla privacy e della cookie policy.

La nuova informativa spiega in parole più semplici i punti essenziali riguardanti i dati che raccogliamo su di te, i motivi per cui trattiamo i tuoi Dati Personali e i tuoi Diritti.

Potrai prendere più facilmente visione dei tuoi dati e modificare le impostazioni sui consensi, che hai fornito per le diverse finalità di trattamento, nella tua Area Riservata.

Con l'occasione precisiamo che utilizzeremo sempre un linguaggio a te familiare per comunicarti ogni informazione relativa ai tuoi dati personali.

La nuova informativa sulla privacy sostituisce la precedente e sarà applicata a tutti i servizi Subito che utilizzerai.

Cordiali saluti,  
*lo staff di Subito*



© Subito.it - P.IVA 05526340962

Ricevi questa mail all'indirizzo [aiello.elisa91@gmail.com](mailto:aiello.elisa91@gmail.com) perché hai acconsentito al trattamento dei tuoi dati al momento dell'utilizzo dei servizi di Subito.it S.r.l., via Benigno Crespi 19, 20159 Milano.  
Puoi annullare la tua iscrizione in qualsiasi momento cliccando sul collegamento [cancellazione](#).



[Accedi](#) [Registrati](#)

[Inserisci annuncio](#)

## Privacy

### Privacy

Informativa ai sensi del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR")

- > [QUALI TIPI DI DATI RACCOGLIAMO?](#)
- > [1. COME UTILIZZIAMO I DATI RACCOLTI?](#)
- > [2. IL CONFERIMENTO DEI DATI È OBBLIGATORIO?](#)
- > [3. CHI SONO I SOGGETTI DEL TRATTAMENTO?](#)
- > [4. COME PUOI AVERE INFORMAZIONI SUI DATI, MODIFICARLI, CANCELLARLI O AVERNE UNA COPIA?](#)
- > [5. COME E PER QUANTO TEMPO I TUOI DATI SARANNO CONSERVATI?](#)
- > [6. COME ASSICURIAMO LA PROTEZIONE DEI TUOI DATI?](#)
- > [7. ULTERIORI INFORMAZIONI](#)
- > [8. L'INFORMATIVA SULLA PRIVACY PUÒ SUBIRE MODIFICHE NEL TEMPO?](#)

### Cookie

Cookie e tecnologie simili

- > [1. COSA SONO I COOKIE?](#)
- > [2. QUALI COOKIE SONO PRESENTI SU SUBITO?](#)
- > [3. COME VIENE PRESTATO IL CONSENSO \(OPT-IN\) ALL'UTILIZZO DEI COOKIE?](#)
- > [4. COME REVOCARE \(OPT-OUT\) IL CONSENSO ALL'UTILIZZO DEI COOKIE?](#)
- > [5. ULTERIORI INFORMAZIONI SUI COOKIE E SU COME ESERCITARE L'OPT-OUT](#)

Ultimo aggiornamento al 16/05/2018.

# Customer database e GDPR



**2. Un approccio più rigido: occorrerà richiedere il consenso al trattamento dei dati a tutti i contatti di Clienti e Prospect registrati prima del 25 Maggio, senza il quale tali contatti non potranno più essere utilizzati per finalità marketing, commerciali, di profilazione**



lunedì 21/05/2018 19:10

Giunti Scuola <giuntiscuoladigitale@giunti.it>

Restiamo in contatto. Rinnova il tuo consenso privacy

A elisa.fontana@cdirectconsulting.it

In caso di problemi di visualizzazione del messaggio, fare clic qui per visualizzarlo in un Web browser.

[Inoltra](#)



**GIUNTI** Scuola



## RINNOVA IL TUO CONSENSO

Giunti Scuola si adegua al nuovo regolamento europeo in tema di protezione dei dati personali (GDPR).

Ti invitiamo pertanto a prendere visione della nuova informativa e rinnovare il tuo consenso per continuare a ricevere le nostre comunicazioni sul mondo della scuola.

I tuoi dati personali saranno tutelati e protetti a norma di legge.

Clicca sul pulsante qua sotto per indicarci le tue preferenze.

[Leggi la nuova informativa e rinnova adesso](#)

Ecco un breve riepilogo delle principali modifiche:

- Migliore chiarezza e trasparenza
- Aggiornamenti al GDPR
- Nuovi strumenti e funzionalità

Grazie per la fiducia e a presto!

Ricevi questa email all'indirizzo elisa.fontana@cdirectconsulting.it perché hai dato il consenso a ricevere le nostre comunicazioni.  
Puoi annullare la tua iscrizione in qualsiasi momento cliccando sul collegamento disiscrizione.

Disiscrizione

Condividi:



## Rinnovo consenso privacy

*Da sempre in Giunti Scuola siamo attenti al rispetto della privacy e per questo ci stiamo adeguando al nuovo regolamento europeo in tema di protezione dei dati personali (GDPR).*

*Ti invitiamo pertanto a prendere visione della [nuova informativa](#) e rinnovare il tuo consenso per continuare a ricevere le nostre comunicazioni sul mondo della scuola.*

*Compila il seguente form di rinnovo e fornisci il consenso a tutti i campi per essere sicuro di non perderti nessuna delle nostre comunicazioni.*

Il consenso è liberamente espresso ai sensi dell'art 23 del DL 196/03 e dell'Art. 7 del Reg UE 679/16

- Ho letto e compreso l'[informativa privacy](#) . \*
- Accetto il trattamento dei dati, per la durata prevista dall'informativa, per restare aggiornato su novità e promozioni. ([cosa significa](#))

**Fine**

Hi Antonietta,

Here at bpm'online we are always looking for ways to help you accelerate business growth and succeed. For this purpose, we provide you with free educational resources and the most relevant news.

You are probably aware of changes brought by the implementation of The General Data Protection Regulation ("GDPR") – the new European regulation to strengthen and unify the data protection of EU citizens. From May 25, 2018, we will no longer be able to contact you, unless you give us permission contrariwise, — meaning you will no longer receive newsletters, eBooks, relevant business events invitations or other information from bpm'online.



If you would like to continue getting valuable assets, industry news, company updates and other information about bpm'online, please read our [Privacy policy](#) and simply follow the link to agree on storage and using your data according to the updated bpm'online's Privacy policy:

[I confirm that I agree with bpm'online's Privacy Policy>>](#)

I CONFIRM

If you have any questions or concerns, please email us at [dpo@bpmonline.com](mailto:dpo@bpmonline.com) and we'll be happy to help. Thank you for being with bpm'online!

With kind regards,  
bpm'online team

The General Data Protection Regulation ("GDPR") is the new European regulation to strengthen and unify the data protection of EU citizens coming into force on May 25, 2018. It affects European and non-European businesses in the European Economic Area (EEA).

Please note you will have the right to change preferences at any time. Our Privacy policy can be accessed on our [website](#).

 ACCELERATE

#### About bpm'online

Bpm'online is a global business software company leading in the space of business process automation and CRM. The company has been highly recognized as a market leader by key industry analysts. Its intelligent platform accelerates sales, marketing, service and operations for thousands of customers and hundreds of partners worldwide. The mission of bpm'online is to help companies ACCELERATE!

## Thank you for being with bpm'online!

Please verify your contact information:

Carollo

Antonietta

info@cdirectconsulting.it

Not you? [Click here](#)



I agree to continue receiving educational materials, newsletters, product updates, event invitations and other information from bpm'online. I understand I may opt out or update my preferences at any time.

SUBMIT



Volkswagen

## Abbiamo aggiornato la nostra informativa privacy.

Gentile Cliente,

abbiamo aggiornato la nostra informativa privacy per adeguarci alla nuova **normativa sulla protezione dei dati personali** (Regolamento UE 2016/679) e **per rispettare i nuovi requisiti previsti dal Regolamento.**

In considerazione di quanto sopra è necessario che Lei proceda personalmente all'aggiornamento dei dati personali che la riguardano e del relativo consenso.

La invitiamo, pertanto, a leggere con attenzione la nostra nuova informativa privacy nonché ad aggiornare i Suoi dati cliccando qui sotto.

Conferma i tuoi dati



Volkswagen

Riceve la presente comunicazione in quanto ha precedentemente personali per finalità di marketing, ai sensi del D.lgs. 196/2003 (Co diritti di cui all'articolo 7 del D.lgs. 196/2003 (quali accesso, corre ecc.) potranno essere da lei esercitati inviando apposita richiesta Viale G.R. Gumpert, 1 Verona, Casella postale n° 46, 37137 Ver privacy@volkswagengroup.it.

## Aggiornamento informativa privacy.

La **nuova normativa sulla protezione dei dati personali** sta per diventare effettiva (come da Regolamento UE 2016/679). Per rispettare i nuovi requisiti previsti abbiamo aggiornato la nostra informativa privacy.

**Per rimanere in contatto con noi, aggiorna i tuoi dati e i relativi consensi.**

Grazie per la tua disponibilità.

### Conferma i tuoi dati

Nome

Cognome

Elisa

Fontana

Email\*

elisa.fontana@cdirectconsulting.it

Cellulare\*

+393490902423

Telefono

Telefono

### Privacy → [Informativa Privacy ex art. 13 Reg. \(UE\) 2016/679](#)

L'interessato, acquisite le informazioni dal Titolare, autorizza al trattamento dei propri dati personali per le seguenti finalità:

- per attività di marketing e ricerche di mercato
- per attività di profilazione al fine di migliorare l'offerta di prodotti e servizi

Autorizzo e invio

\* I campi contrassegnati dall'asterisco sono obbligatori.

## ■ I PASSI DA FARE PER ADEGUARSI AL GDPR

5

**Adeguare i sistemi di gestione dei dati:** CRM, ERP, piattaforme di email marketing, piattaforme di marketing automation etc.

- ❖ per gestire i consensi e la loro la storicità: dalla prima data del consenso ai successivi eventuali rinnovi da parte dell'utente, richiesta di cancellazione, oblio, rettifica
- ❖ «implementare misure tecniche ed organizzative appropriate» per far fronte agli obblighi di sicurezza e controllo previsti dal GDPR

# Alcuni consigli: cosa fare dopo il GDPR

---

- 1. Dedicare una dem/newsletter rivolta alla propria Customer Base** sull'adeguamento della vostra azienda al GDPR e il relativo rinvio alla privacy policy aggiornata
  - ⇒ oppure inserire nelle prossime newsletter la news relativa a come vi state adeguando al GDPR
- 2. Pulire i vostri database:** eliminare i dati senza consenso privacy e quelli più datati
  - ⇒ i contatti senza privacy potrebbero essere riprofilati, ma è ovviamente un'azione a rischio

# Alcuni consigli

---

## Profilare, profilare, profilare!

### Come?

- Iniziative con **call to action**: registrati + ottieni qualcosa
- **Multicanalità**: veicolare contenuti finalizzati alla profilazione con tutti i canali (sito, social, email, etc.) per massimizzarne i risultati
- **Questionari/indagini online**: le redemption alle indagini online sono molto elevate, soprattutto quelle di soddisfazione.
  - ⇒ Da un punto di vista di data capture e customer profiling le indagini online sono strumenti molto utili, efficaci, semplici da utilizzare
  - ⇒ Il cliente è più reattivo quando è stimolato a far sentire la propria voce e opinione piuttosto che quando è il bersaglio di messaggi promozionali

# Alcuni consigli

- **Coinvolgimento di tutti i processi relazionali nella massimizzazione della raccolta di consensi a norma con il GDPR:**

⇒ **MARKETING**

⇒ **COMMERCIALE**

⇒ **CUSTOMER SERVICE**



**Il GDPR impatta tutta l'azienda, non solo l'ufficio legale o il marketing!**

---

**Grazie per l'attenzione!**

# Contatti

---

C-Direct Consulting Srl

Piazza Emilia 1, 20129 Milano

Viale del Risorgimento 7, 40136 Bologna

Tel. +39 02 94752499

[www.cdirectconsulting.it](http://www.cdirectconsulting.it)

[elisa.fontana@cdirectconsulting.it](mailto:elisa.fontana@cdirectconsulting.it)