

✧ Évènement - Entreprise

Évènement 01

Destinataire : **Responsable RH**

Émetteur : **Gestionnaire de paie**

« Nous sommes en pleine finalisation du versement de la paie et il est impossible d'accéder à l'application.

Savez-vous quand cela sera de nouveau disponible ? »



✧ Évènement - Entreprise

Évènement 02

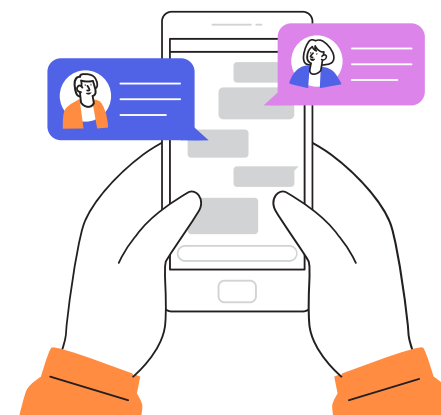
Destinataire : **Responsable informatique**

Émetteur : **Support informatique**

« Le secrétariat nous indique ne plus pouvoir accéder à l'annuaire téléphonique et à l'agenda en ligne.

Je vous confirme son indisponibilité.

Je suis en train de chercher la cause du problème. »



✧ Évènement - Entreprise

Évènement 03

Destinataire : **Direction**

Émetteur : **Secrétariat**

« J'ai reçu plusieurs appels de clients qui n'arrivent plus à accéder à l'outil de gestion des commandes que nous mettons à leur disposition.
De mon côté je n'arrive plus à avoir accès au logiciel de prise de rendez-vous.

Savez-vous ce qu'il se passe ? »



✧ Évènement - Entreprise

Évènement 04

Destinataire : **Responsable des relations clients**

Émetteur : **Gestionnaire de paie**

« Nous n'avons plus accès aux fichiers des contrats passés avec nos fournisseurs.

Que se passe t-il ? »



✦ Évènement - Entreprise

Évènement 05

Destinataire : **Responsable juridique et financier**

Émetteur : **Gestionnaire de production**

« Je n'ai plus accès aux bons de commandes. Qu'en est-il de ton côté ? »



✦ Évènement - Entreprise

Évènement 06

Destinataires : **Responsable communication**

Émetteur : **Chargé de communication**

« Je me permets de vous contacter directement afin de vous faire suivre un tweet. »

La rumeur d'une cyberattaque commence à se diffuser sur les réseaux sociaux. »



✧ Évènement - Entreprise

Évènement 07

Destinataire : **Responsable informatique**

Émetteur : **Support informatique**

« Nous avons reçu plusieurs signalements d'employés indiquant qu'ils ne peuvent plus accéder aux applications métiers.

Voici la liste que j'identifie :

- Le système de gestion logistique
- L'outil RH

Nous constatons que certains fichiers sont également inaccessibles.

Pouvez-vous venir nous aider à identifier le problème ? »



✧ Évènement - Entreprise

Évènement 08

Destinataire : **Responsable informatique**

Émetteur : **Employé**

« Je ne parviens pas à accéder à mon agenda, un message d'erreur s'affiche lorsque je tente d'y accéder.

Savez-vous d'où vient le problème ? »



✧ Évènement - Entreprise

Évènement 09

Destinataire : **Direction**

Émetteur : **Standard**

« J'ai 2 camions qui viennent récupérer des commandes mais je n'ai plus accès aux bons, que fait-on ?

Faut il fermer l'accueil pour les suivants ? »



✧ Évènement - Entreprise

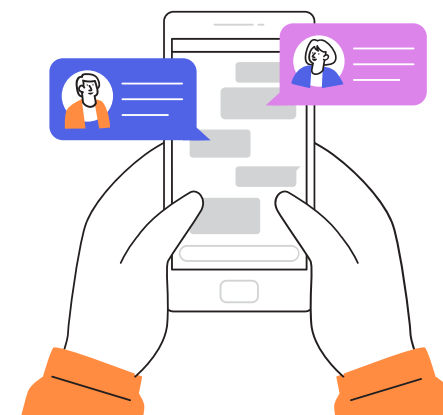
Évènement 10

Destinataire : **Direction**

Émetteur : **Investisseur**

« L'un de vos clients vient de m'indiquer que vous ne pouviez plus assurer la gestion de ses commandes à cause d'une grosse panne informatique.

Merci de m'envoyer un point de situation rapide. »



✦ Évènement - Entreprise

Évènement 11

Destinataire : **Responsable RH**

Émetteur : **Employé**

« Plusieurs collègues s'inquiètent d'être mis au chômage partiel à cause de la situation.

En tant que représentant du personnel, je demande la mise en place d'une communication transparente sur la situation.

Il serait dommage d'appeler au droit de retrait si vous ne jouez pas le jeu. »



✦ Évènement - Entreprise

Évènement 12

Destinataire : **Responsable des relations clients**

Émetteur : **Client**

« Nous avons appris que l'entreprise était victime d'une cyberattaque.

Je pense qu'il serait plus prudent de couper les interconnexions existantes afin d'éviter une propagation. »



✧ Évènement - Entreprise

Évènement 13

Destinataire : **Responsable juridique et financier**

Émetteur : **Gestionnaire de paie**

« L'application est toujours indisponible lorsque nous tentons d'y accéder.

Cela entraîne de fortes perturbations sur notre travail alors que la paie doit être versée dans 2 jours.

Afin d'évaluer la charge de travail à reporter sur les jours à venir, serait-il possible d'avoir de la visibilité sur la situation et une date provisoire de retour à un fonctionnement, même dégradé ? »



✧ Évènement - Entreprise

Évènement 14

Destinataire : **Responsable juridique et financier**

Émetteur : **Collaborateur**

« Un client menace de nous envoyer son avocat car nous ne pouvons plus assurer certaines modalités du contrat passés avec lui.

Que doit-on répondre ? »



✧ Évènement - Entreprise

Évènement 15

Destinataire : **Direction**

Émetteur : **Employé**

« Comment gère t-on les différents stocks dans l'entrepôt maintenant que nous n'avons plus de visu sur ce qui est entré / ce qui doit sortir ? »



✧ Évènement - Entreprise

Évènement 16

Destinataire : **Responsable informatique**

Émetteur : **Support informatique**

« Je vous confirme que nous faisons l'objet d'une attaque par cryptolocker. Je n'ai pas identifié le groupe. Voici la liste consolidée des services indisponibles à cet instant, du fait du chiffrement des SI :

- Le site web
- Le système de gestion logistique
- L'outil de gestion des ressources humaines (gestion des paies, des congés et des absences)
- Certains fichiers hébergés sur les serveurs internes. »



✱ Évènement - Entreprise

Évènement 17

Destinataires : Direction

Émetteur : Investisseur

« Suite à de nombreuses plaintes de clients et aux informations partagées sur les réseaux sociaux, il me semble essentiel de déclencher votre plan de crise et de communiquer pour protéger l'image de l'entreprise. »



✱ Évènement - Entreprise

Évènement 18

Destinataires : Responsable juridique et financier

Émetteur : Support informatique

« Je viens de recevoir une demande de rançon d'un montant équivalent à 500 000 euros.

Est-ce que vous souhaitez la payer afin de récupérer nos sauvegardes ? »



✧ Évènement - Entreprise

Évènement 19

Destinataires : Responsable communication

Émetteur : Journaliste

« je me permets de vous contacter car selon plusieurs informations que nous avons reçues il semble que votre entreprise subisse une cyberattaque.

Nous souhaiterions donc solliciter une interview pour que vous nous expliquiez les tenants et les aboutissants de cette crise, avant que nous publions notre article. »



✧ Évènement - Entreprise

Évènement 20

Destinataire : Responsable RH

Émetteur : Employé

« Un employé m'informe avoir découvert que plusieurs échanges de mails de collaborateurs seraient disponibles directement sur le web. »



✱ Évènement - Entreprise

Évènement 21

Destinataire : Responsable des relations clients

Émetteur : Collaborateur

« Nous ne pouvons toujours pas accéder à la base de commandes.

Faut-il fermer l'entrepôt ? »



✱ Évènement - Entreprise

Évènement 22

Destinataires : Responsable informatique

Émetteur : Support informatique

« Il semble que des données stockées sur les serveurs de sauvegardes pour les répliquions journalières et hebdomadaires soient compromises, mais qu'une partie pourrait être récupérée. »



✱ Évènement - Entreprise

Évènement 23

Destinataire : **Direction**

Émetteur : **Journaliste**

« Pourriez-vous nous renseigner sur l'attaque que subit actuellement votre entreprise ? »



✱ Évènement - Entreprise

Évènement 24

Destinataire : **Responsable des relations clients**

Émetteur : **Standard**

« Nous avons reçu 2 appels de clients expliquant avoir reçu un mail de menace : leurs données personnelles seront divulguées si l'entreprise ne paye pas la rançon.

Que doit-on leur dire ? »



✧ Évènement - Entreprise

Évènement 25

Destinataires : Responsable communication

Émetteur : Chargé de communication

« Un client vient de publier un tweet sur la cyberattaque : il dénonce notre manque de sécurisation et évoque la fuite de mails. »



✧ Évènement - Entreprise

Évènement 26

Destinataire : Responsable RH

Émetteur : Support informatique

« Après investigation dans les serveurs j'ai trouvé l'origine de l'attaque. C'est un collaborateur de l'entreprise, que j'ai identifié, qui a cliqué sur un lien malveillant il y a trois semaines. »



✧ Évènement - Entreprise

Évènement 27

Destinataire : Responsable juridique et financier

Émetteur : Investisseur

« Savez-vous combien va nous coûter la cyberattaque ?
Est-ce qu'on aura de quoi payer les prestataires ? »



✧ Évènement - Entreprise

Évènement 28

Destinataire : Responsable informatique

Émetteur : Support informatique

« Voici un avancement sur l'état des lieux suite aux échanges avec le prestataire :

Nous avons passé en revue la moitié du parc des serveurs sur le périmètre traité pour le moment, 100% des serveurs Windows sont chiffrés. Plus de la moitié des postes au moins est infectée.

Nous continuons les analyses sur le parc.

Au vu de l'ampleur et la nature de l'attaque, il faut envisager une indisponibilité du SI a minima pendant trois semaines .

La sauvegarde la plus récente date par contre de la semaine dernière.

Les tests et la restauration devraient prendre trois jours. »



✦ Évènement - Entreprise

Évènement 29

Destinataires : **Responsable communication**

Émetteur : **Collaborateur**

« Un journaliste nous signale qu'il publiera cet après-midi un article pour mettre en lumière le manque d'investissement cyber de la société. Cela risque d'être très impactant vis-à-vis des clients. »



✦ Évènement - Entreprise

Évènement 30

Destinataire : **Responsable RH**

Émetteur : **Collaborateur**

« Je n'arrive plus à accéder à nos fichiers, je ne vais pas pouvoir lancer la commande des chèques vacances... »

