Situation chef (Corentin)/ employé (Moi) :

C : Salut Dan, est-tu disponible ? / Hi Dan, are you there ?

M : Bien sûr, de quoi avez-vous besoin ? / Sure, what do you need?

C : Nous avons quelques soucis informatiques. / We have some computer problems.

M : De quel souci s’agit-il ? / What is the problem?

C : Plusieurs agents ont des soucis avec le dernier déploiement de la nouvelle version de la nouvelle version de notre logiciel interne. Avez-vous une solution à apporter à cela ? Several agents have been having problems with the latest rollout (deployment) of our new internal software. Do you have a solution for this?

M : Pouvez-vous m’expliquer quels sont exactement les soucis rencontrés ? / Can you explain to me what exactly the problems are?

C : Le logiciel ne se lance plus, un message s’affiche en disant ceci : « La version client n’est pas la même que celle de serveur » / The software doesn't launch anymore, a message appears saying: "The client version is not the same as the server version".

M : J’ai pas mal de remontées à ce sujet, je vais redéployer une nouvelle version dans les prochaines heures. Merci de me tenir si le problème persiste. / I have a lot of feedback about this, I will redeploy a new version in the next few hours. Please keep me posted if the problem persists.

C : Très bien, merci. / Ok, let me know.

M : Avec plaisir. / My pleasure.

Situation chef (Moi)/ employé (Corentin) :

M : Bonjour Corentin, j'ai besoin de votre expertise pour un problème que nous rencontrons. / Hi Corentin, I need your expertise for a problem that we face

C : Bonjour Dan, Dite-moi tout / Hi Dan, tell me about it

M : J’ai remarqué que certains employés utilisent notre accès internet pour consulter des sites privés. / I've noticed that some employees are using our internet access to access private sites.

M : J'aimerais savoir ce qu'on peut faire pour les informer et protéger le réseau dans un second temps / I'd like to know what we can do to inform them and protect the network in a second step

C : Nous préparons actuellement une documentation venant à informer les utilisateurs sur la protection des données ainsi qu'à la navigation sur internet en entreprise De plus, il serait bien que nous metton en place un Proxy Web afin de reteindre l'accès à certains sites et sécuriser l'accès internet / We are currently preparing documentation to inform users about data protection and Internet browsing in the company. In addition, it would be good if we could set up a Web proxy to restrict access to certain sites and secure Internet access

M : C'est une très bonne idée, en plus de la documentation, j'aimerais que vous interveniez personnellement chez les agents, avec une formation en visio éventuellement pour leurs expliquer les risques pour l'entreprise ainsi que pour eux. Pensez-vous pouvoir faire cela rapidement ? / It's a very good idea, in addition to the documentation, I would like you to intervene personally with the agents, possibly with a video training to explain the risks for the company and for them. Do you think you can do this quickly?

C : Une formation visuelle n'est pas forcément nécessaire, la mise en place d'une documentation ainsi que d'une formation visuelle sur format vidéo sur notre intranet serait plus formateur / A visual training is not necessarily necessary, the implementation of a documentation as well as a visual training on video format on our intranet would be more formative

M : Cela me semble une bonne idée, je vous laisse mettre cela en place, ainsi que pour le proxy. J'aimerais que cela soit fait sous un délai assez rapide en revanche, dans les 2 semaines. Tenez-moi au courant si vous rencontrez un problème. / That sounds like a good idea, I'll let you set that up, as well as the proxy. I would like to get it done in a fairly short time frame though, within 2 weeks. Let me know if you run into any problems.

C : Ok, pas de problème.

C : I'll let you know

M : Thanks for your input

Situation chef (Tom)/ employé (Moi) :

T : Bonjour monsieur, je suis directeur d'une start-up et vous voudrai vous demander conseil à propos d'achat d'équipement pour mes employés. / Hello sir, I am the director of a start-up company and I would like to ask you for advice about purchasing equipment for my employees.

M : Bonjour Monsieur, je vous écoute. De quels équipements avez-vous besoin ? / Hello sir, I am listening. What equipment do you need?

T : Au vu de la situation actuelle, mes employés sont contraints de télétravailler et la plupart n'ont pas le matériel adéquat pour subvenir à leurs besoin. / Given the current situation, my employees are forced to telecommute and most do not have the proper equipment to support themselves.

M : Je comprends, cela devient de plus en plus fréquent. Pour le télétravail, je peux vous proposer d'investir dans des ordinateurs portables et de permettre à l'utilisateurs de se connecter à un VPN pour utiliser les applicatifs propres à votre entreprise. Cela permettra à vos employés d'être opérationnels peu importe le lieu où ils se trouvent. Le coût de base sera vite amortie grâce à la souplesse qu'il permet. / I understand, this is becoming more and more common. For telecommuting, I can suggest investing in laptops and allowing users to connect to a VPN to use your company's applications. This will allow your employees to be operational no matter where they are. The basic cost will be quickly recoup the cost thanks to the flexibility it allows.

T : Cela me semble être effectivement une bonne solution à mettre en place.

Je vais en discuter avec mon service achat.

Pouvez-vous me faire un devis pour 30 machines ?

Je vous remercie grandement pour cette aide,

Je vous souhaite une bonne journée.

/

This seems to me to be a good solution to implement.

I will discuss it with my purchasing department.

Can you give me a quote for 30 machines ?

Thank you very much for this help,

I wish you a good day

M : Je vous prépare cela et vous l'envoie rapidement.

Je vous souhaite une bonne journée. / I will prepare this and send it to you soon.

Cordialy

Situation helpdesk (Tom)/ client (Moi) :

M : Bonjour Monsieur, je rencontre un problème sur mon ordinateur et je ne suis pas très doués dans ce domaine, pouvez-vous m'aider? / Hello Sir, I have a problem on my computer and I am not very good at it, can you help me?

T : bonjour monsieur, je suis à votre disposition pour vous aider, pouvez-vous me décrire plus précisément votre problème ?/ Hello sir, I am at your disposal to help you, can you describe me more precisely your problem?

M : Il y a des pop-ups qui apparaissent sur mon écran à chaque fois que je me connecte sur internet. / There are pop-ups that appear on my screen every time I connect to the internet.

T : D'accord, pouvez-vous me dire ce qu'il y a d'inscrit sur ce pop-up ? / Okay, can you tell me what's written on this pop-up?

M : Il y a une erreur "Warning your pc is attacked" qui clignotte en rouge avec une tête de mort./ : Il y a une erreur "Warning your pc is attacked" qui clignotte en rouge avec une tête de mort.

T : Okay, I see.

First of all, anti-virus software is the best way to protect yourself from attacks and they have no access to your data.

Secondly, you shouldn't believe everything your friends tell you especially if they don't have any cybersecurity skills.