

Cas pratique - Entreprises Dafalgon & Havos

Analyse d'incidents et problèmes

Geoffroy Ladrat

2022 - 2023



1 Contexte du cas pratique

Deux entreprises sont décrites ci-dessous. Par la suite vous trouverez une liste d'incidents. Pour chaque incident vous devrez décrire l'impact pour chacune des entreprises en termes de dégradation de service et d'utilisateurs impactés.

1.1 Détail du livrable attendu

Format : Document livrable

Classez les incidents, par entreprise, du plus critique au moins critique en explicitant les raisons. N'oubliez pas de les catégoriser.

Imaginez l'impact que cela pourrait avoir sur des SLA fictives (en fonction de l'activité de l'entreprise), estimez le risque de conversion d'un incident en problème et les risques/types d'escalades potentiels.

Enfin pour chaque anomalie proposez votre plan d'action priorisé.

Note : Chaque anomalie dispose d'un numéro de chapitre auquel se référer si vous souhaitez construire une matrice (ex: 2.1, 2.2, ...).

1.2 Description des entreprises

1.2.1 Entreprise Dafalgon :

L'entreprise est un laboratoire pharmaceutique qui gère son SI en interne et les résultats de ses analyses par partage de fichiers. Son ERP/CRM permet de facturer les clients et son CRM d'envoyer des emails d'information santé privés.

Elle travaille avec un certain nombre de partenaires (médecins, pharmacies, établissements de santé) avec qui elle partage ses données grâce à un intranet dédié.

1.2.2 Entreprise Havos

L'entreprise est une société de Marketing & Communication, son CRM et son ERP sont dans le Cloud et permettent de faire le ciblage prospect et envois de mails en masse, l'AD sert à gérer les imprimantes pour les flyers et autres kakemonos (le print).

Elle monitorise l'ensemble des activités marketing et communication de ses clients pour effectuer du reporting/conseil hebdomadaire.

2 Liste des incidents

2.1 Incident

- Perte d'un serveur web de l'ERP dédié à la préparation des fiches de paie
- Perte des services de saisie des paies

2.2 Incident

- Perte du SAN (stockage) du serveur CRM hébergeant sa base de données
- Perte du stockage d'une partie de la BDD client

2.3 Incident

- Dysfonctionnement de l'authentification Active Directory
- Toutes les ressources liées à l'AD (utilisateurs, comptes de service) sont concernés, y compris le système de contrôle d'accès physique

2.4 Incident

- Un terminal utilisé pour des démonstrations commerciales ne fonctionne plus
- Une nouvelle présentation a lieu dans 3 jours

2.5 Incident

- Piratage des accès aux réseaux sociaux

2.6 Incident

- Performance dégradée sur le site web de l'entreprise

2.7 Incident

- Problème de confidentialité des données client sur le CRM de l'entreprise
- Risque de données compromises

2.8 Incident

- Les utilisateur du premier étage font état de lenteur, voir déconnexions avec le WiFi

2.9 Incident

- Alerte CNIL sur la conformité avec les réglementations en matière de publicité et d'utilisation des données personnelles suite à la remontée d'un utilisateur auprès des autorités

2.10 Incident

- Panne sur le serveur virtuel de monitoring des logs infra

2.11 Incident

- Un client/partenaire n'a plus accès à ses données personnelles
- L'ensemble des données semble avoir été effacé
- Une erreur de manipulation chez le client/partenaire est à l'origine de l'incident

2.12 Incident

- Poste de travail bloqué suite à l'ouverture d'une pièce jointe
- Il a été immédiatement isolé du réseau