



“We hadden tachtig verschillende IT-afdelingen. De argumenten voor consolidatie waren legio.”

Stephen Pownall, Global IS Director bij Pilkington..

## Een duidelijk verschil.

Pilkington bereikt aanzienlijke winst met MessageLabs

De naam Pilkington is een begrip in de wereld van het vensterglas. Het van oorsprong Britse bedrijf is een van de grootste in deze branche en brengt producten op de markt in 130 landen. Het is dan ook een bijzonder grote speler in een groeiende en steeds meer gespecialiseerde bedrijfstak.

Zoals veel grote internationale ondernemingen is ook Pilkington afhankelijk van e-mail voor een efficiënt functionerend bedrijf. De laatste tijd begonnen echter problemen zoals virusbesmettingen en ongevroegde inkomende e-mail (spam) de bedrijfsvoering ernstig te verstoren en de medewerkers van hun eigenlijke werk af te houden.

Die situatie was in één woord onaanvaardbaar en Pilkington wendde zich tot MessageLabs voor een oplossing die tot een effectieve en meetbare verbetering zou leiden. In deze casestudy wordt beschreven wat de fiscale gevolgen van virussen en spam kunnen zijn, en wat de positieve – financiële – uitwerking is van een effectieve remedie.

## Over Pilkington

Pilkington, opgericht in 1826, is een van de grootste fabrikanten ter wereld van glas en glasproducten voor de bouw, de auto-industrie en aanverwante technische markten. Het is nog altijd het meest vooraanstaande glastechnologiebedrijf van de wereld.

De Pilkington Groep behaalt een jaaromzet van 3,96 miljard euro, heeft productiefaciliteiten in 24 landen op vijf continenten en verkoopvestigingen in meer dan 130 landen. Het aantal medewerkers bedraagt wereldwijd zo'n 24.400. Ondanks toenemende internationale concurrentie is het bedrijf marktleider in de sectoren 'Bouwproducten en originele auto-onderdelen' en 'Vervangende autoruiten'.

## Over de IT-systemen van Pilkington

Pilkington is een verregaand geautomatiseerd bedrijf dat gebruikmaakt van geavanceerde IT-systemen.

De glasfabrieken beschikken over een speciaal systeem, Albat & Wirsam, ter ondersteuning van het productieproces, terwijl de bedrijfsfuncties van de onderneming draaien op ERP-applicaties van SAP. Meer dan 10.000 eindgebruikers hebben productiviteitverhogende kantoorsoftware op hun pc. Daarnaast werkt Pilkington voor andere IT-applicaties met verschillende online systemen van internetproviders.

Pilkington is een grootverbruiker van e-mail en heeft momenteel meer dan 12.650 mailboxen in gebruik, waarmee maandelijks meer dan 2 miljoen e-

mailberichten worden verzonden en ontvangen. De e-mail wordt verwerkt door een centrale in Groot-Brittannië en beheerd door een IT-team dat meerdere tijdzones omspant. Pilkington-bedrijven in 24 landen maken gebruik van deze wereldwijde centrale.

IT-systemen zijn van levensbelang voor de activiteiten van Pilkington. Uitval van productiesystemen heeft onmiddellijk gevolgen voor de bedrijfsvoering. Omdat het bedrijf ernstige schade lijdt als de uitval aanhoudt, kunnen deze productiesystemen worden bestempeld als missiekritiek.

Ook e-mail wordt als missiekritiek beschouwd. De gevolgen zijn aanzienlijk als de e-mail langer dan 24 uur niet beschikbaar is. De informatiestroom in en rond de organisatie is absoluut cruciaal voor het functioneren van het bedrijf. Operationele onderdelen – verkoop, inkoop, marketing, financiën, administratie, HR, R&D – zijn allemaal in meer of mindere mate afhankelijk van e-mail. De kenmerkende kwaliteiten – met name de directheid en effectiviteit – maken e-mail eigenlijk onvervangbaar.

Eind jaren negentig kwam Pilkington tot de conclusie dat centraal beheer van de IT-voorzieningen tastbare voordelen zou opleveren. Sindsdien heeft het bedrijf systematisch zijn IT-systemen en -operaties geconsolideerd.

Tegenwoordig worden de IT-diensten geleverd via een centraal beheerde IT-resource, tegen substantieel lagere kosten en met een aanzienlijk verbeterd algemeen prestatieniveau. Vóór de centralisatie hadden de meeste van de 24 landen een of meer IT-afdelingen. De e-mail werd bijvoorbeeld voor ieder land lokaal beheerd.

“We hadden tachtig verschillende IT-afdelingen. De argumenten voor consolidatie waren legio”, aldus Stephen Pownall, Global IS Director bij Pilkington.

## Overgang naar MessageLabs

Voordat bij Pilkington de MessageLabs services waren geïmplementeerd, werd de e-mailbeveiliging op lokaal niveau verzorgd met oplossingen die uiteenliepen van desktop- en serversoftware tot appliances en beheerde services van andere aanbieders.

Via e-mail kwamen virussen binnen die aanzienlijke gevolgen hadden voor de bedrijfsvoering. Een gemiddeld virusincident legde drie of vier locaties plat gedurende 24 tot 48 uur. Al die tijd waren de e-mail en andere IT-systemen niet beschikbaar terwijl de schade werd hersteld.

Stephen Pownall: “Een gemiddelde virusuitbraak hield twintig IT-beheerders over de hele wereld bezig en de kosten rezen binnen de kortste keren de pan uit.”

Pilkington beleefde soms wel vijf van dit soort virusincidenten per jaar.

## Gemiddelde kosten van virusbesmetting bij Pilkington

In gewone boekhouderstaal laat de volgende tabel zien hoe de fiscale gevolgen van een gemiddelde virusuitbraak kunnen oplopen.

“Een gemiddelde virusuitbraak hield twintig IT-beheerders over de hele wereld bezig en de kosten rezen binnen de kortste keren de pan uit.”

Kostenplaatsen met geschatte kosten van een virusincident	Bedrag
Tijd van IT-medewerkers besteed aan herstel en rapportage Kosten = kosten IT-beheerder x tijd x aantal IT-beheerders Kosten IT-beheerder* = € 251 per dag Tijd = 10 werkdagen Aantal IT-beheerders = 20 * Jaarsalaris begroot op € 43.000	€ 50.200
Reiskosten IT-beheerders of kosten lokale onderaannemers	€ 4.300
Verloren werktijd als gevolg van systeemuitval Kosten = kosten medewerker x tijd x aantal medewerkers Kosten medewerker* = € 209 per dag Tijd = 10 werkdagen Aantal medewerkers = 40 * Jaarsalaris begroot op € 36.000	€ 83.600
Inkomstenverlies als gevolg van systeemuitval	Niet gemeten
Reputatie- en imagoschade als gevolg van systeemuitval	Niet gerapporteerd
Inbreuk op wet- en regelgeving	Niet gerapporteerd
Geschatte kosten van virusbesmetting (alleen tijd en reiskosten medewerkers)	€ 138.100

Aan bovenstaande kostenberekening liggen de volgende aannames ten grondslag:

Kostenplaats	Berekening
Kosten per werknemer per jaar	Gemiddeld salaris x 1,5 (belasting, sociale premies, pensioen)
Kosten per werknemer per dag	Kosten per jaar / 260 (aantal werkdagen in een jaar)
Kosten per werknemer per uur	Kosten per dag / 8 (aantal werkuren op een dag)

## Gemiddelde kosten van spam bij Pilkington

Het hogere management wist dat het gevaar niet beperkt bleef tot virussen in de IT-systemen die de productiviteit en continuïteit van het bedrijf bedreigden. Ook de omvang en de aard van het verschijnsel spam en andere aanvallen hielden medewerkers van hun werk en ondermijnden de effectiviteit van de IT-diensten. Als er geen einde aan kwam, zouden deze aanvallen uiteindelijk de reputatie en de omzet van Pilkington schaden.

Er was geen goed zicht op het spamvolume dat de organisatie binnenkwam, maar de klachten van de gebruikers en de druk om daar iets aan te doen namen fors toe, niet het minst omdat sommige spam (ook wel sporn genoemd) aanstootgevend was.

Langzamerhand ging de productiviteit van de gebruikers merkbaar achteruit.

Op basis van de hoeveelheid spam die later door MessageLabs is herkend en geblokkeerd, kan met terugwerkende kracht een schatting worden gemaakt van het productiviteitsverlies dat Pilkington leed door spam voordat het bedrijf gebruikmaakte van de MessageLabs service.

“De behoefte aan ‘grondtroepen’ maakte een softwareoplossing alleen al uit kostenoogpunt onwerkbaar.”

Spamvolume per maand	Verloren werktijd per maand	Geschatte kosten per maand
1.013.631 e-mails (51,93%)	2816 uur x € 26,21 per uur* * Jaarsalaris begroot op € 36.000	€ 73.807

Aan bovenstaande kostenberekening liggen de volgende aannames ten grondslag:

Kostenplaats	Berekening
Kosten per werknemer per jaar	Gemiddeld salaris x 1,5 (belasting, sociale premies, pensioen)
Kosten per werknemer per dag	Kosten per jaar / 260 (aantal werkdagen in een jaar)
Kosten per werknemer per uur	Kosten per dag / 8 (aantal werkuren op een dag)
Geschatte tijd voor afhandeling van één e-mailbericht	10 seconden

“Achteraf gezien hadden we ons zorgen moeten maken over het aantal kwaadaardige e-mails dat de organisatie binnenkwam, maar we hadden geen zicht op de omvang van het probleem totdat de MessageLabs service liet zien hoeveel aanvallen er werden afgeslagen.”

Stan Petty, Security Manager bij Pilkington

## Keuze voor MessageLabs

Het lag voor de hand dat zou worden gekozen voor een centraal beheerde oplossing voor e-mailbeveiliging die aansloot bij het centrale IT-beheer binnen het bedrijf. Pilkington voerde een eerste evaluatie uit op het aanbod van verscheidene leveranciers van e-mailbeveiliging, waaronder beveiligingssoftware, appliances en andere beheerde beveiligingservices.

In de eerste fase van de evaluatie bleek al dat een softwarematige oplossing tot veel te hoge eigendomskosten zou leiden als rekening werd gehouden met de kosten van servers en IT-beheer.

“De behoefte aan ‘grondtroepen’ maakte een softwareoplossing alleen al uit kostenooipunt onwerkbaar”, verklaart Stephen Pownall.

MessageLabs kreeg al snel de voorkeur boven andere oplossingen. De belangrijkste reden hiervoor was dat MessageLabs een kosteneffectieve, mondiale en schaalbare e-mailbeveiligingsservice kon aanbieden die niet alleen via e-mail dreigende gevaren kon detecteren en tegenhouden maar ook inzicht bood in het actuele gebruik en mogelijke nieuwe gevaren van het wereldwijde e-mailverkeer bij Pilkington.

## Werken met MessageLabs

Vanaf februari 2005 zijn de 12.650 mailboxen van Pilkington in vijf maanden gefaseerd aangesloten op de MessageLabs service, domein na domein. Inschakelen van de service was simpel: gewoon de inkomende en uitgaande e-mail omleiden via de MessageLabs infrastructuur (een eenvoudige wijziging van het MX-record voor elk domein).

Nu scant de MessageLabs service meer dan twee miljoen e-mails per maand voor Pilkington, waarbij meer dan 62.000 virussen worden herkend en geblokkeerd en meer dan 50% van de inkomende e-mail als spam wordt herkend en tegengehouden. Bovendien heeft MessageLabs kwaadaardige aanvallen op domeinen van Pilkington vrijdeld en een groot aantal frauduleuze aanvallen op medewerkers voorkomen.

Verder kan MessageLabs alle e-mailactiviteit voor Pilkington over de hele wereld bijhouden en rapporteren, iets wat voorheen simpelweg niet mogelijk was.

“Achteraf gezien hadden we ons zorgen moeten maken over het aantal kwaadaardige e-mails dat de organisatie binnenkwam, maar we hadden geen zicht op de omvang van het probleem totdat de MessageLabs service liet zien hoeveel aanvallen er werden afgeslagen”, aldus Stan Petty, Security Manager bij Pilkington.

## De waarde van de oplossing

De overgang naar centraal beheerde IT-systemen leverde Pilkington sowieso al aanzienlijke besparingen op. MessageLabs werd als e-mailbeveiligingsservice gekozen in het kader van de centralisatie en heeft in het eerste jaar aanzienlijk bijgedragen aan de kostenbesparingen. In de onderstaande tabel worden de belangrijkste besparingen weergegeven:

“Het leven is er een stuk eenvoudiger op geworden met de MessageLabs service. Vroeger kon een toename in het e-mailverkeer ons hele bedrijf platleggen. Nu maakt de infrastructuur van MessageLabs dat praktisch onmogelijk.”

Geschatte besparingspost	Uitgespaarde kosten
Preventie van virusincidenten  - Zoals beschreven kan een gemiddelde virusuitbraak € 138.100 per incident kosten en kende Pilkington wel vijf incidenten per jaar.	€ 690.500
Minder behoefte aan uitrol van beveiligingspatches  - Er worden geen directe kosten toegerekend, maar de MessageLabs service besteedt wel meer tijd en tests aan patches.	Niet direct toe te rekenen
Minder kosten voor het gebruik van vroegere e-mailbeveiliging  - De MessageLabs service heeft wereldwijd een aantal e-mailbeveiligingssystemen vervangen.	€ 43.000
Tegenhouden van ongewenste en ongevraagde e-mail (spam)  - Zoals beschreven zouden de kosten aan productiviteitsverlies, als de spam niet werd geblokkeerd door MessageLabs, kunnen oplopen tot maar liefst € 73.807 per maand. Dit komt neer op een besparing van € 885.684 per jaar.	€ 885.684
Mogelijk maken van gecentraliseerde IT-beheertaken  - MessageLabs speelt een belangrijke rol in de centraliseringsstrategie, maar er worden geen directe kosten toegerekend.	Niet direct toe te rekenen
Betere rapportage van en inzicht in de hoeveelheden e-mail, het gebruik ervan en mogelijke gevaren  - Ook al was nauwkeurige rapportage niet mogelijk, toch werden verscheidene uren per maand besteed aan het schatten van de omvang van de e-mailactiviteit.	€ 1.745
<b>Totale geschatte besparing op jaarbasis</b>	<b>€ 1.620.929</b>

## Het succes van Pilkington

De basis voor de beveiliging van de e-mailsystemen van Pilkington is gelegd toen het bedrijf besloot te gaan centraliseren. Vanaf dat moment was de MessageLabs service eigenlijk een natuurlijke keuze, zowel uit een oogpunt van kosten als uit een oogpunt van effectiviteit. Bovenal was de service eenvoudig te implementeren en effectief, en verschafte zij de IT-medewerkers van Pilkington de managementinformatie die nodig was om meer potentiële schade te voorkomen.

Alles bij elkaar heeft dit Pilkington een duidelijke voorsprong opgeleverd ten opzichte van de concurrentie.

“Wat MessageLabs ons vooral heeft opgeleverd is geruststellende zekerheid”, vertelt Stan Petty, Security Manager bij Pilkington. “Het leven is er een stuk eenvoudiger op geworden met de MessageLabs service. Vroeger kon een toename in het e-mailverkeer ons hele bedrijf platleggen. Nu maakt de infrastructuur van MessageLabs dat praktisch onmogelijk.”