



CLIENT DE RÉUSSITE

PILKINGTON

« Avec 80 services informatiques différents nous avons des arguments en faveur de la consolidation incontournables. »

Stephen Pownall,
Global IS Director chez
Pilkington.

LA DIFFÉRENCE EST NETTE.

Avec MessageLabs, Pilkington bénéficie d'avantages transparents.

Pilkington est le synonyme de verre et de vitrerie. Il s'agit de l'une des plus grandes entreprises dans son domaine qui livre ses produits dans 130 marchés nationaux. Il s'agit d'un acteur important dans une branche d'activité spécialisée en pleine croissance.

Comme bon nombre de grandes entreprises internationales, Pilkington dépend de sa messagerie pour permettre à son activité de se dérouler efficacement. Toutefois, jusqu'à un passé récent, des problèmes tels que les infections virales et les e-mails entrants indésirés (spam) ont commencé à perturber l'activité et ont empêché le personnel d'effectuer leur travail.

Cette situation ne pouvait pas durer et Pilkington s'est tourné vers MessageLabs pour disposer d'une solution efficace et mesurable en termes d'amélioration. Cette étude de cas souligne l'impact fiscal des virus et du spam ainsi que l'effet bénéfique – en termes financiers – d'un remède efficace.

PRÉSENTATION DE PILKINGTON

Créé en 1826, Pilkington est l'un des plus grands fabricants de verre et de vitrerie pour les bâtiments, l'industrie automobile et les marchés techniques connexes. Et aujourd'hui, cette entreprise est toujours mondialement influente dans le domaine de la vitrerie.

Les revenus annuels du groupe se montent à 3,96 milliards d'euros, en termes d'opérations de fabrication dans 24 pays sur cinq continents et de ventes dans plus de 130 pays. La société emploie près de 24.400 personnes dans le monde entier. Malgré une concurrence internationale croissante, l'entreprise est le leader des produits destinés au bâtiment et au secteur automobile tant pour l'équipement d'origine que pour les pièces de rechange.

LE SYSTÈME INFORMATIQUE DE PILKINGTON

Pilkington est un utilisateur d'informatique perfectionnée.

Les sites de production de verre ont un système spécialisé appelé Albat & Wirsam destiné à assister la fabrication du verre, tandis que les autres fonctions de production de l'entreprise sont pilotées par des applications ERP de SAP. Plus de 10.000 utilisateurs dans le monde ont les outils de productivité sur leurs PC de bureau. De plus, Pilkington utilise différents systèmes en ligne fournis par des fournisseurs d'accès Internet pour d'autres applications informatiques.

Pilkington est un utilisateur d'envergure de messagerie, avec plus de 12.650 boîtes aux lettres électroniques en fonctionnement sur une base internationale, qui envoient et réceptionnent plus de 2 millions d'e-mails par mois. La messagerie est gérée de façon centralisée par un échangeur global hébergé au Royaume-Uni et géré par une équipe informatique répartie selon les différents fuseaux horaires. Les entreprises du groupe Pilkington réparties dans 24 pays utilisent l'échangeur global.

Les systèmes informatiques ont une importance critique dans l'activité de Pilkington. Les arrêts des systèmes de production ont un impact direct sur l'activité, et dans la mesure où l'entreprise serait gravement impactée par un arrêt prolongé, ces systèmes de production sont essentiels pour l'activité.

« Une attaque virale typique impliquait jusqu'à 20 personnes appartenant au service informatique au niveau mondial, et les coûts avaient augmenté en un rien de temps. »

Stephen Pownall,
Global IS Director chez
Pilkington.

La messagerie est également considérée comme essentielle. Une indisponibilité de la messagerie supérieure à 24 heures aurait une répercussion importante. Le flux d'informations dans et hors de l'entreprise est absolument essentiel pour permettre à l'entreprise de fonctionner. Les services opérationnels – les achats, les ventes, le marketing, les services financiers, les services administratifs, les ressources humaines, la recherche et le développement – reposent sur la messagerie dans une mesure plus ou moins importante. Ses qualités – et notamment son imminence et son efficacité – l'ont rendu presque irremplaçable.

À la fin des années 1990, Pilkington était convaincu que des bénéfices tangibles pouvaient être réalisés en gérant son informatique de façon centralisée. Depuis lors, l'entreprise a systématiquement consolidé ses systèmes informatiques et ses opérations.

Aujourd'hui, les services informatiques sont fournis par une ressource informatique centralisée, avec une réduction de coût sensible et une augmentation significative du fonctionnement global. Avant le projet de centralisation, la plupart des 24 pays possédaient un ou plusieurs services informatiques. La messagerie, par exemple, était gérée localement dans chaque pays.

« Avec 80 services informatiques différents nous avons des arguments en faveur de la consolidation incontournables » ajoutait Stephen Pownall, Global IS Director chez Pilkington.

CHOISIR MESSAGELABS

Avant que les services MessageLabs soient implantés chez Pilkington, la sécurité de la messagerie était fournie au niveau local à l'aide de solutions allant du niveau du poste de travail au niveau du logiciel de serveur, pour les appareils et les services infogérés d'autres fournisseurs.

Les virus propagés par messagerie sont passés au travers de ce dispositif et ont eu un impact significatif sur les affaires. Un incident d'origine virale rendrait 3 ou 4 sites indisponibles pendant 24 à 48 heures. Pendant cette période les messageries et les autres systèmes informatiques étaient inutilisables lors de toute la durée de l'opération de nettoyage.

Stephen Pownall ajoutait que : « Une attaque virale typique impliquait jusqu'à 20 personnes appartenant au service informatique au niveau mondial et les coûts avaient augmenté en un rien de temps. »

Pilkington subissait au moins cinq attaques virales de ce type par an.

COÛT MOYEN D'UNE INFECTION VIRALE CHEZ PILKINGTON

En termes purement comptables, les tableaux suivants montrent l'escalade des incidences fiscales d'une telle attaque virale.

Domaine du coût estimé d'un incident lié à un virus	Coût
Temps de travail du personnel informatique lié au nettoyage et à l'établissement de rapports Coût = coût moyen informaticien x temps passé x nombre d'informaticiens Coût moyen informaticien* = € 251 par jour Temps passé = 10 jours ouvrés Nombre d'informaticiens = 20 * salaire annuel estimé à € 43.000	€ 50.200
Coûts de transport des informaticiens pour aller sur les sites infectés ou coût d'intervenants locaux	€ 4.300
Coût d'inactivité des employés pendant l'arrêt des systèmes Coût = coût moyen employé x temps passé x nombre d'employés Coût moyen employé* = € 209 par jour Temps passé = 10 jours ouvrés Nombre d'employés = 40 * salaire annuel estimé à € 36.000	€ 83.600
Pertes de revenus liées aux arrêts des systèmes	non mesurées
Dommages pour la réputation de l'entreprise et image résultant de l'arrêt des systèmes	non indiquée
Violation de la législation	non indiquée
Coût estimé des infections virales (temps passé pour le personnel et voyage uniquement)	€ 138.100

Les hypothèses suivantes ont été faites en estimant ces coûts :

Domaine du coût	Calcul
Coût annuel par employé	Salaire moyen x 1,5 (taxes, Sécurité Sociale, allocations)
Coût journalier par employé	Coût annuel par employé / 260 (nombre de jours ouvrés par an)
Coût horaire par employé	Coût journalier par employé / 8 (nombre d'heures travaillées par jour)

COÛT MOYEN DU SPAM CHEZ PILKINGTON

Les cadres savent que leur vulnérabilité n'est pas uniquement liée aux attaques virales du système informatique qui affectent la productivité et la continuité de l'activité. Le volume et la nature du spam et des autres attaques détourne le personnel de ses tâches et affaiblit l'efficacité des services informatiques. Si elles ne sont pas stoppées, de telles attaques ruineraient définitivement la réputation et les affaires de Pilkington.

Il n'y avait de visibilité claire du volume de spam entrant dans l'entreprise, mais les plaintes et la pression des utilisateurs, en particulier en cas de spam offensif (connu sous forme de sporn), ont augmenté de façon croissante.

Petit à petit, il y a eu un effet perceptible sur la productivité des utilisateurs.

En s'appuyant sur le volume de spam détecté et bloqué par MessageLabs, il est possible d'estimer rétrospectivement le coût de productivité consacré au spam chez Pilkington avant l'utilisation des services MessageLabs.

« Le fait d'avoir besoin d'effectifs sur place a rendu une solution logicielle inapplicable simplement sur la base des coûts. »

Stephen Pownall,
Global IS Director chez
Pilkington.

Volume de spam par mois	Coût employé par mois	Coût estimé par mois
1.013.631 e-mails (51,93%)	2816 heures x € 26,21 par heure* * salaire annuel estimé à € 36.000	€ 73.807

Les hypothèses suivantes ont été faites en estimant ces coûts :

Domaine du coût	Calcul
Coût annuel par employé	Salaire moyen x 1,5 (taxes, Sécurité Sociale, allocations)
Coût journalier par employé	Coût annuel par employé / 260 (nombre de jours ouvrés par an)
Coût horaire par employé	Coût journalier par employé / 8 (nombre d'heures travaillées par jour)
Temps passé estimé pour traiter un e-mail	10 secondes

CHOISIR MESSAGELABS

Il est logique de choisir une solution de gestion de la sécurité de messagerie gérée de manière centralisée, pour correspondre à la nature centralisée des systèmes informatiques de la société. Pilkington a effectué une évaluation initiale qui englobe les offres de différents fournisseurs de sécurité des messageries, incluant la sécurité des logiciels de messagerie et d'autres services infogérés de sécurité.

La première étape de l'évaluation a montré qu'une solution basée sur le logiciel aurait un coût de propriété trop élevé une fois le coût des serveurs et de l'administration informatique pris en compte.

Stephen Pownall explique que « le fait d'avoir besoin d'effectifs sur place a rendu une solution logicielle inapplicable simplement sur la base des coûts. »

Au delà de ces considérations, MessageLabs est rapidement devenu la solution privilégiée. Les principales raisons comprennent leur capacité à fournir un service de sécurité de messagerie globale, rentable, et adaptable, qui détecte et stoppe les menaces liées aux e-mails tout en fournissant une bonne visibilité de l'utilisation et des problèmes potentiels de messagerie pour Pilkington dans le monde entier.

UTILISER MESSAGELABS

Pendant une période de cinq mois, démarrant en février 2005, les 12.650 boîtes aux lettres électroniques de Pilkington ont été prises en charges progressivement dans les services MessageLabs, domaine par domaine. Faire démarrer le service a été aussi aisé que la simple redirection de tout le courrier entrant et sortant via l'infrastructure MessageLabs (une simple commutation de chaque enregistrement MX de domaine).

« En regardant en arrière, nous aurions dû nous rendre compte du nombre d'e-mails frauduleux entrant dans notre société, mais nous n'avions aucune visibilité de l'ampleur du problème, jusqu'à ce que le service MessageLabs nous rende compte du niveau des attaques qu'ils bloquent. »

Stephen Pownall,
Global IS Director chez
Pilkington.

Aujourd'hui, le service MessageLabs vérifie près de 2 millions d'e-mails par mois pour Pilkington, détecte et bloque plus de 62.000 virus, identifie et filtre plus de 50% du mail entrant comme étant du spam. De plus, le service MessageLabs a bloqué des attaques malveillantes sur les domaines de Pilkington et a évité un bon nombre d'attaques frauduleuses dirigées vers le personnel de Pilkington.

De plus, MessageLabs est capable de piloter et de retracer toute l'activité de messagerie mondiale pour Pilkington, chose simplement impossible auparavant.

« En regardant en arrière, nous aurions dû nous rendre compte du nombre d'e-mails frauduleux entrant dans notre société, mais nous n'avions aucune visibilité de l'ampleur du problème, jusqu'à ce que le service MessageLabs nous rende compte du niveau des attaques qu'ils bloquent. » dit Stan Petty, Security Manager de Pilkington.

MESURER LA QUALITÉ DE LA SOLUTION

La démarche de Pilkington de gestion centralisée de leurs systèmes informatiques a permis des économies substantielles au sein de l'entreprise. MessageLabs a été choisi en tant que service de sécurité de messagerie comme partie de cette centralisation et a permis d'effectuer des économies substantielles la première année. Ci-dessous les domaines typiques de réalisation d'économies :

Domaines d'économies estimées	Coût préventif
Prévention des incidents liés aux virus - Comme déjà abordé, une attaque virale typique coûterait € 138.100 par attaque et Pilkington pourrait en subir jusqu'à 5 par an.	€ 690.500
Conditions de déploiement de correctifs de sécurité réduites - Pas de réduction de coûts attribuée directement, mais le service MessageLabs permet de libérer plus de temps pour tester les correctifs.	Pas imputable directement
Réduction des coûts d'utilisation des solutions de sécurité de messagerie précédentes - MessageLabs a remplacé globalement un nombre de systèmes de sécurité de messagerie.	€ 43.000
Stopper les e-mails non souhaités et non sollicités (spam) - Comme déjà abordé, si le spam n'avait pas été bloqué par MessageLabs, le coût de la perte de productivité s'élèverait à € 73.807 par mois. Ceci équivaut à une économie estimée de € 885.684 par an.	€ 885.684
Permettre la centralisation des rôles de gestion informatique - MessageLabs est une partie intégrante de la stratégie de centralisation, sans que des coûts soient directement imputés.	Pas imputable directement
Une déclaration et une visibilité plus importantes du volume d'e-mails, de l'utilisation de la messagerie et des menaces potentielles. - Même s'il n'a pas été possible d'obtenir des rapports précis, quelques heures par mois auraient été passées pour estimer les activités en ce qui concerne la messagerie.	€ 1.745
Total annuel estimé des économies	€ 1.620.929

LA RÉUSSITE DE PILKINGTON

« La vie est beaucoup plus facile avec le service MessageLabs.

Auparavant

l'augmentation du trafic de la messagerie nous aurait évincé de la course. Maintenant, grâce à l'infrastructure de MessageLabs, c'est virtuellement impossible. »

Stephen Pownall,
Global IS Director chez
Pilkington.

Les fondations du système de sécurisation des e-mails de Pilkington ont été posées quand l'entreprise a planifié sa gestion centralisée. A partir de ce moment, la disponibilité du service MessageLabs a été un choix naturel tant en termes de coûts que d'efficacité. Mais par-dessus tout, il a été simple à mettre en place, efficace et a fourni à l'équipe informatique de Pilkington l'information de gestion nécessaire pour éviter tout dommage potentiel futur.

Tout ceci a été chiffré comme un avantage évident pour la société Pilkington dans leur secteur d'activité très compétitif.

« Plus que tout autre service, MessageLabs nous a apporté la paix de l'esprit », affirme Stan Petty, Security Manager de Pilkington. « La vie est beaucoup plus facile avec le service MessageLabs. Auparavant l'augmentation du trafic de la messagerie nous aurait évincé de la course. Maintenant, grâce à l'infrastructure de MessageLabs, c'est virtuellement impossible. »



Confidence in a connected world.