



# KUNDENERFOLGSSTORY

## PILKINGTON

### DER UNTERSCHIED IST DEUTLICH.

#### **Mit MessageLabs erreicht Pilkington transparente Vorteile.**

Pilkington ist ein Unternehmen, das für Glas und Verglasung steht. Als eines der größten Unternehmen in diesem Bereich liefert Pilkington Produkte an Märkte in 130 Ländern. Damit gehört das Unternehmen zu den sehr großen Akteuren in einem Sektor, der sich durch Wachstum und Spezialisierung auszeichnet.

Wie zahlreiche andere große, internationale Unternehmen, setzt Pilkington E-Mail zur effizienten Gestaltung der Unternehmensabläufe ein. In den vergangenen Jahren nahmen jedoch Probleme mit Virusinfektionen und unerwünschter E-Mail (Spam) zu, beeinträchtigten die Operationen und hielten die Mitarbeiter von ihren Aufgaben ab.

Da diese Situation unhaltbar war, wandte Pilkington sich an MessageLabs mit der Bitte um eine wirksame Lösung, deren Wirkung auch messbar war. In dieser Fallstudie wird der finanzielle Einfluss der Viren und des Spams dargestellt, wie auch die positiven Auswirkungen (in finanzieller Hinsicht) einer wirksamen Lösung.

#### **Über Pilkington**

Pilkington wurde 1826 gegründet und ist einer der weltweit größten Hersteller von Glas- und Verglasungsprodukten für den Gebäude-, Automobil- und verwandten technischen Markt. Pilkington ist das weltweite führende Unternehmen für Glastechnologie.

Die Gruppe weist einen Jahresumsatz von € 3,96 Milliarden auf, verfügt über Fertigungskapazitäten in 24 Ländern auf fünf Kontinenten und Vertriebskapazitäten in mehr als 130 Ländern. Weltweit beschäftigt das Unternehmen ca. 24.400 Mitarbeiter. Trotz des wachsenden internationalen Wettbewerbs ist das Unternehmen Marktführer für Bauprodukte und in den Bereichen für Automobil-OE und Automobilglasersatz.

#### **Die IT-Systeme von Pilkington**

Pilkington verwendet IT auf durchdachte Weise.

Die Glasfertigungsstätten verfügen über das spezielle System Albat & Wirsam zur Unterstützung der Glasfertigungsverfahren, während die Unternehmensfunktionen auf den Enterprise-Ressourcenanwendungen von SAP aufbauen. Weltweit sind 10.000 Endbenutzer mit Büroproduktions-Tools auf den Desktops ausgestattet. Darüber hinaus verwendet Pilkington verschiedene Online-Systeme, die von Internet-Serviceanbietern für andere IT-gestützte Anwendungen bereitgestellt werden.

Pilkington verwendet E-Mail in großem Maßstab. Mehr als 12.650 Posteingänge werden derzeit auf internationale Ebene verwendet, Pilkington verwendet E-Mail in großem Maßstab. Mehr als 12.650 Posteingänge werden derzeit auf internationale Ebene verwendet, monatlich werden mehr als 2 Millionen E-Mails versendet und empfangen. Die E-Mail wird zentral von einem globalen Knoten in Großbritannien und einem IT-Team verwaltet, das in mehreren Zeitzonen permanent verfügbar ist. Der globale Knoten wird von Pilkington-Unternehmen in 24 Ländern verwendet.

„Wir hatten 80 verschiedene IT-Abteilungen und der Bedarf an Konsolidierung war enorm.“

Stephen Pownall,  
Global IS Director  
bei Pilkington

Die IT-Systeme besitzen kritische Bedeutung für die Aktivitäten von Pilkington. Ein Ausfall des Produktionssystems würde das Unternehmen sofort beeinträchtigen. Da ein andauernder Ausfall des Systems schwerwiegende Auswirkungen für das Unternehmen hätte, sind die Produktionssysteme von kritischer Bedeutung für das Unternehmen.

E-Mail zählt ebenfalls zu den unternehmenskritischen Anwendungen. Ein Ausfall der E-Mail, der mehr als 24 Stunden dauert, hätte erhebliche Auswirkungen. Der Informationsfluss im Unternehmen selbst und in seinem Umfeld ist von wesentlicher Bedeutung für den Erfolg des Unternehmens. Alle betrieblichen Abteilungen - Vertrieb, Einkauf, Marketing, Buchhaltung, Verwaltung, HR, Forschung und Entwicklung - hängen in unterschiedlichem Umfang von E-Mail ab. Die Eigenschaften der E-Mail - vor allem ihre sofortige Verfügbarkeit und Wirksamkeit - lassen sie nahezu unersetzlich werden.

In den späten 90ern erkannte Pilkington, dass eine zentrale Verwaltung der IT-Systeme greifbare Vorteile erbringen würde. Seitdem hat das Unternehmen seine IT-Systeme und -Operationen systematisch konsolidiert.

Heute werden die IT-Dienste über eine zentral verwaltete IT-Ressource erbracht. Damit wurden die Kosten beträchtlich gesenkt und die Gesamtleistung gesteigert. Vor dem Zentralisierungsprojekt hatte fast jedes der 24 Länder eine oder mehrere eigene IT-Abteilungen. Die E-Mail wurde beispielsweise für jedes Land separat verwaltet.

„Wir hatten 80 verschiedene IT-Abteilungen und der Bedarf an Konsolidierung war gewaltig“, so Stephen Bownall, Global IS Director bei Pilkington.

#### **Einführung von MessageLabs**

Bevor die MessageLabs-Dienste bei Pilkington implementiert wurden, wurde die E-Mail-Sicherheit auf lokaler Ebene über Lösungen bereitgestellt, die sich von Desktop- und Serversoftware bis zu Hardwarelösungen und anderen verwalteten Diensten erstreckten.

E-Mail-Viren gelangten ins Netzwerk und stellten eine signifikante Beeinträchtigung für das Unternehmen dar. Ein typischer virusbasierter Zwischenfall schaltete drei oder vier Sites für 24 bis 48 Stunden aus. In dieser Zeit waren E-Mail und andere IT-Systeme nicht verfügbar, da der Säuberungsvorgang ausgeführt wurde.

„Ein typischer Virenbefall beschäftigte 20 Mitarbeiter des Admin-Personals weltweit und die Kosten stiegen rasant“, fügt Stephen Pownall hinzu.

Pilkington war von bis zu fünf Virusangriffen im Jahr betroffen.

„Ein typischer Virenbefall beschäftigte 20 Mitarbeiter des Admin-Personals weltweit, und die Kosten stiegen rasant.“ fügt Stephen Pownall hinzu.

Pilkington war von bis zu fünf Virusangriffen im Jahr betroffen.

## DURCHSCHNITTliche KOSTEN FÜR VIRUSINFEKTIONEN BEI PILKINGTON

In der folgenden Übersicht ist in deutlichen Buchhaltungsbegriffen dargestellt, wie die finanziellen Auswirkungen eines typischen Virusangriffs eskalieren konnten.

„Ein typischer Virenbefall beschäftigte 20 Mitarbeiter des Admin-Personals weltweit, und die Kosten stiegen rasant.“

Bereich der geschätzten Kosten für einen virusbezogenen Zwischenfall	Kosten
<p>Aufwand der IT-Personalzeit für Säuberung und Berichterstellung</p> <p>Kosten = IT-Admin-Personalkosten x Zeitaufwand x Beteiligte des IT-Personals</p> <p>IT-Admin-Personalkosten* = € 251 täglich</p> <p>Zeitaufwand = 10 Arbeitstage</p> <p>Beteiligte = 20</p> <p>*Geschätztes Jahresgehalt von € 43.000</p>	€ 50.200
<p>Reisekosten für IT-Administrationspersonal für infizierte Standorte oder örtliche Auftragnehmerkosten</p>	€ 4.300
<p>Kosten für Angestelltenzeit während Systemausfall</p> <p>Kosten = Personalkosten x Zeitaufwand x Beteiligte vom Personal</p> <p>Personalkosten* = € 209 täglich</p> <p>Zeitaufwand = 10 Arbeitstage</p> <p>Beteiligte = 40</p> <p>*Geschätztes Jahresgehalt von € 36.000</p>	€ 83.600
Einkommensverlust durch Systemausfall	Nicht gemessen
Schaden an Ruf und Außenbild des Unternehmens durch Systemausfall	Nicht gemessen
Verstoß gegen gesetzliche Bestimmungen	Nicht gemessen
Geschätzte Kosten der Virusinfektion (nur Personalzeit und Reisen)	€ 138.100

Bei der Kostenschätzung wurde von folgende Annahmen ausgegangen:

Kostenbereich	Berechnung
Angestelltenkosten pro Jahr	Durchschnittsgehalt x 1,5 (Steuern, Vergünstigungen)
Angestelltenkosten pro Tag	Angestelltenkosten pro Jahr / 260 (Anzahl Arbeitstage pro Jahr)
Angestelltenkosten pro Stunde	Angestelltenkosten pro Jahr / 8 (Anzahl Arbeitsstunden pro Tag)

**Durchschnittliche Spamkosten bei Pilkington**

Dem oberen Management war bekannt, dass sich die Anfälligkeit nicht nur auf Virenangriffe auf die IT-Systeme beschränkte, sondern auch die Produktivität und Kontinuität der Geschäftsabläufe beeinträchtigte. Das Volumen und die Art des Spams und andere Angriffe beschäftigten die Angestellten und beeinträchtigten die Effizienz der IT-Dienste. Wenn die Angriffe angedauert hätten, würden sie letztlich Ruf und Geschäft von Pilkington schädigen.

Es war nicht völlig deutlich, in welchem Umfang Spam in das Unternehmen gelangte, aber die Beschwerden und der Druck seitens der Nutzer nahmen zu, vor allem da ein Teil des Spams anstößiger Art war (als „Sporn“ bezeichnet).

Allmählich machte sich auch eine Beeinträchtigung der Benutzerproduktivität bemerkbar.

Auf Basis der Spamvolumens, das MessageLabs später entdeckte und blockierte, lässt sich im Rückblick schätzen, wie hoch die Produktivitätseinbußen durch den Spam waren, der vor dem Einsatz der MessageLabs-Dienste an Pilkington gerichtet wurde.

„Eine Softwarelösung war schon aus Kostengründen nicht machbar.“

Spamvolumen pro Monat	Angestelltenzeit pro Monat	Geschätzte Kosten pro Monat
1.013.631 E-Mails (51,93 %)	2816 Stunden x € 26,21 pro Stunde*  *Geschätztes Jahresgehalt von € 36.000	€ 73.807

Bei der Kostenschätzung wurde von folgende Annahmen ausgegangen:

Kostenbereich	Berechnung
Angestelltenkosten pro Jahr	Durchschnittsgehalt x 1,5 (Steuern, Vergünstigungen)
Angestelltenkosten pro Tag	Angestelltenkosten pro Jahr / 260 (Anzahl Arbeitstage pro Jahr)
Angestelltenkosten pro Stunde	Angestelltenkosten pro Jahr / 8 (Anzahl Arbeitsstunden pro Tag)
Geschätzte Verarbeitungszeit für 1 E-Mail	10 Sekunden

**Entscheidung für MessageLabs**

Die Entscheidung für eine zentral verwaltete E-Mail-Sicherheitslösung war nur folgerichtig, um der zentral verwalteten Struktur der IT-Systeme im Unternehmen entsprechen zu können. Pilkington führte eine Anfangsauswertung aus, in die Angebote verschiedener E-Mail-Sicherheitsanbieter einbezogen wurden, einschließlich E-Mail-Sicherheitssoftware, Gerätelösungen und andere Dienste mit verwalteten Sicherheitsfunktionen.

In der ersten Phase der Auswertung zeigte es sich, dass die Kosten einer softwaregestützten Lösung zu hohe Betriebskosten mit sich bringen würde, wenn die Kosten für Server und IT-Verwaltung berücksichtigt wurden.

„Eine Softwarelösung war schon aus Kostengründen nicht machbar“, erklärt Stephen Pownall.

Es zeichnete sich schnell ab, dass MessageLabs die bevorzugte Lösung war. Die wichtigsten Gründe: ihre Fähigkeit, einen kostengünstigen, globalen und skalierbaren E-Mail-Sicherheitsdienst zu bieten, der Bedrohungen aus E-Mails erkennt und stoppt, die Transparenz der Nutzung und der potentiellen Probleme für die Pilkington-E-Mail in aller Welt.

**Einsatz von MessageLabs**

Ab Februar 2005 wurden 12.650 Posteingänge von Pilkington schrittweise in den MessageLabs-Dienst eingegliedert - Domäne für Domäne. Die Aktivierung des Dienstes war sehr einfach und bestand lediglich im Umleiten der ein- und ausgehenden E-Mail über die MessageLabs-Infrastruktur (eine einfache Umschaltung jedes Domain-MX-Records).

Heute scannt der MessageLabs-Dienst monatlich mehr als 2 Millionen E-Mails für Pilkington, entdeckt und blockiert mehr als 62.000 Viren und identifiziert und filtert mehr als 50 % der eingehenden E-Mails als Spam. Außerdem blockierte der MessageLabs-Dienst bössartige Angriffe auf die Pilkington-Domänen und verhinderte zahlreiche betrügerische Angriffe, die sich gegen Pilkington-Mitarbeiter richteten.

Darüber hinaus ist MessageLabs in der Lage, weltweit die gesamte E-Mailaktivität von Pilkington zu überwachen und zu protokollieren. Zuvor war das unmöglich.

„Im Rückblick hätten wir über die Anzahl betrügerischer E-Mails die in unser Unternehmen gelangten besorgt sein müssen, aber wir konnten nicht erkennen, welche Ausmaße das Problem hatte, bis der MessageLabs-Dienst das Niveau der blockierten Angriffe meldete“, so Stan Petty, Security Manager bei Pilkington.

**Den Wert der Lösung messen**

Die Entscheidung von Pilkington, ihre IT-Systeme zentral zu verwalten, erbrachte bereits beträchtliche Kostensenkungen für das Unternehmen. Im Rahmen dieser Zentralisierung wurde MessageLabs mit der Zentralisierung beauftragt und trug wesentlich zu den Kostensenkungen des ersten Jahres bei. Unten sind die typischen Bereiche für Einsparungen dargestellt:

„Im Rückblick hätten wir über die Anzahl betrügerischer E-Mails, die in unser Unternehmen gelangten, besorgt sein müssen, aber wir konnten nicht erkennen, welche Ausmaße das Problem hatte, bis der MessageLabs-Dienst das Niveau der blockierten Angriffe meldete.“

Stan Petty,  
Security Manager,  
Pilkington

Bereich der geschätzten Einsparung	Eingesparte Kosten
Prävention virusbedingter Zwischenfälle  -Wie bereits dargestellt, können die Kosten eines typischen Virusausbruchs € 138.100 pro Jahr betragen und traten bei Pilkington bis zu fünf Zwischenfälle jährlich auf.	€ 690.500
Niedrigere Anforderungen für Patch-Rollout  - Keine direkten Kostensenkungen zugeordnet, aber der MessageLabs-Service ermöglicht einen größeren Zeitrahmen und mehr Testmöglichkeiten für Patches.	Nicht direkt zuzuordnen
Senkung der Nutzungskosten vorheriger E-Mail-Sicherheitslösungen  - MessageLabs ersetzte global mehrere E-Mail-Sicherheitssysteme.	€ 43.000
Stoppen unerwarteter und unerwünschter E-Mail (Spam)  -Wie bereits dargestellt, könnten die Kosten des Produktivitätsverlustes von Spam, der nicht von MessageLabs gestoppt wird, bis zu € 73.807 monatlich betragen. Dies entspricht einer geschätzten Einsparung von € 885.684 pro Jahr.	€ 885.684
Aktivierung der zu zentralisierenden ITAdministrationsrollen  - MessageLabs ist ein Schlüsselement in der Zentralisierungsstrategie. Jedoch werden keine direkten Kosten zugeordnet.	Nicht direkt zuzuordnen
Umfangreichere Berichterstellung und Transparenz des E-Mail-Volumens, der Ausnutzung und potentieller Bedrohungen  - Es war zwar nicht möglich, eine genaue Berichterstellung zu erreichen, jedoch wären einige Stunden pro Monat für die Einschätzung der E-Mail-Aktivität aufgewendet worden.	€ 1.745
Geschätzte Einsparung pro Jahr	€ 1.620.929

„Mit den MessageLabs-Diensten wird so vieles einfacher. Zuvor konnte uns ein Anstieg beim E-Mail-Verkehr aus den Fugen bringen. Mit der Infrastruktur von MessageLabs ist das praktisch unmöglich.“

### **Der Fortschritt für Pilkington**

Das Fundament für die Sicherung der E-Mail-Systeme von Pilkington wurde gelegt, als sich das Unternehmen zur Zentralisierung entschloss. Ab diesem Punkt war die Entscheidung zu Gunsten der MessageLabs-Dienstes auf Grund ihrer Verfügbarkeit nur folgerichtig - in Hinblick auf die Kosten wie auf die Wirksamkeit. Zudem waren sie problemlos einzusetzen und wirksam und vermittelten den IT-Mitarbeitern bei Pilkington, die Verwaltungsinformationen, die zur Vermeidung weiteren potentiellen Schadens erforderlich waren.

Alle Faktoren zusammen ergaben für Pilkington einen deutlichen Vorteil auf dem umkämpften Markt.

„MessageLabs hat uns vor allem Sicherheit und Gewissheit verliehen“, so Stan Petty, Security Manager von Pilkington. „Mit den MessageLabs-Diensten wird so vieles einfacher. Zuvor konnte uns ein Anstieg beim E-Mail-Verkehr aus den Fugen bringen. Mit der Infrastruktur von MessageLabs ist das praktisch unmöglich.“



Confidence in a connected world.