



CUSTOMER SUCCESS STORY

VAB

MessageLabs



“Het telefoontje van MessageLabs kwam op het juiste moment. De keuze voor een beheerde dienst was door onze vorige ervaringen met de software-oplossingen een evidentie, en de goede referenties van het bedrijf overtuigden ons helemaal.”

Ken Bontinck,
Systeem- en Netwerkbbeheerder

VAB is sinds 1924 uitgegroeid tot een referentie voor pechverhelping in België. Naast deze bekende dienst biedt de organisatie ook reisbijstand aan in het buitenland, beschikt het over een aanbod van tweedehandswagens en is het een gewaardeerde mobiliteitspartner voor bedrijven. Meer dan 400 werknemers werken dagelijks vanuit de hoofdzetel in Zwijndrecht en op de Belgische en buitenlandse wegen om de VAB-leden een zorgeloze reis te garanderen.

VIRUSSEN, SPAM EN KOSTBARE TIJD

“VAB staat de klok rond klaar om mensen te helpen, waar ook ter wereld ze zich bevinden. E-mail is voor een organisatie als de onze een essentieel communicatiemiddel. Een e-maildienst die enkele uren buiten gebruik is als gevolg van overbelaste servers of een geïnfecteerd computernetwerk, kunnen onze diensverlening sterk verhinderen en vertragen,” zegt Ken Bontinck, Systeem- en Netwerkbbeheerder bij VAB.

Alle afdelingen van het bedrijf, waaronder verkoop en administratie, zijn sterk afhankelijk van e-mail. E-mail is niet alleen een intern communicatiemiddel, maar ook naar de VAB-leden toe wordt er vooral via e-mail en internet gecommuniceerd. Zo kunnen leden bijvoorbeeld via de website de alarmcentrale verwittigen in geval van pech thuis, waarna VAB zo snel mogelijk een wegenwachter stuurt en de alarmcentrale de persoon op de hoogte houdt via e-mail. Een dergelijke open communicatie naar leden toe, opent natuurlijk de mogelijkheid voor virussen om ongezien mee binnen te sluipen.

VAB gebruikt op haar website een contactformulier voor mensen die op zoek zijn naar informatie. Soms is het echter in het voordeel van VAB om een direct e-mailadres aan te bieden. Het e-mailadres voor leden (leden@vab.be) is zo'n bekend adres dat niet enkel op de website van VAB terug te vinden is, maar ook door derde partijen via hun website verspreid wordt als eerste contactpunt voor VAB. Spamrobots detecteren zulke online gepubliceerde e-mailadressen, waarna de vloed van spam en virussen nog moeilijk te stoppen valt.

Tot 2005 gebruikte VAB een software gebaseerde anti-virusoplossing en firewall voor e-mailbeveiliging, maar dit systeem kon de problemen niet oplossen. De tijd tussen het detecteren van een nieuw virus en de beschikbaarheid van een adequaat antwoord duurde lang. Vaak werd het hele exchange systeem noodgedwongen uitgeschakeld totdat de virusdefinities weer up-to-date waren. De tijdsinvestering die nodig was om de software-oplossing te beheren zorgde voor een hoge kost. De gevaren bleven evenwel bestaan. Nieuwe virussen glipten gemakkelijk door de mazen van het net en konden de systemen voor meerdere uren plat leggen.

“Er was bijvoorbeeld een hardnekkig virus dat ons in-house CRM pakket verhinderde om op te starten. Een IT-medewerker moest toen ongeveer 200 computers herprogrammeren, wat al gauw één uur per machine in beslag nam. De man stapelde zoveel uren op dat hij een hele maand kon thuis blijven,” vertelt Bontinck. “De gevolgen van virusuitbraken kunnen heel divers zijn. Vertrouwelijke informatie die door een “Trojaans paard” ontvreemd wordt, kunnen we bijvoorbeeld missen als kiespijn.”

“Voor ons was het verder ook van vitaal belang een oplossing te vinden die werkelijk betrouwbaar is op vlak van het onderscheiden van gewenste en ongewenste e-mails. Dringende e-mails van leden kwamen soms niet onmiddellijk aan omdat ze door de spamfilter onterecht als spam geklasseerd werden. In de sector van de bijstand, waar tijd vaak een cruciale rol speelt, kan je dat niet maken.”

MESSAGELABS ANTI-SPAM EN ANTI-VIRUS: EENVOUD CENTRAAL

“Weten dat MessageLabs nieuwe trends in spam en virussen onmiddellijk detecteert, geeft een gemoedsrust die onbetaalbaar is”.

Ken Bontinck,
Systeem- en Netwerkbeheerder

“Het telefoontje van MessageLabs kwam op het juiste moment. De keuze voor een beheerde dienst was door onze vorige ervaringen met de software-oplossingen een evidentie, en de goede referenties van het bedrijf overtuigden ons helemaal.” Voor de installatie van de MessageLabs diensten moest enkel de ingaande en uitgaande e-mail via de MessageLabs infrastructuur geleid worden, wat een eenvoudige wijziging van elk MX record inhield. “Eenvoudig” bleek al gauw het sleutelwoord voor de hele MessageLabs dienstverlening.

De Anti-Virus en Anti-Spam oplossing van MessageLabs houdt de e-maildreigingen tegen nog voor deze in het VAB netwerk terecht komen. De detectietechnieken worden automatisch geupdate en nieuwe gevaren worden proactief gedetecteerd. De IT-verantwoordelijken van VAB kunnen nu tijd stoppen in belangrijkere projecten dan het verwijderen van virussen, het blokkeren van filetype's en het bijwerken van definitie's. De MessageLabs dienst beschikt over een gemakkelijke interface voor administrators en gebruikers, en het anti-spambeleid kan volledig afgesteld worden op de specifieke noden van het bedrijf.

100% VIRUSVRIJ

“We zijn meer dan tevreden met de resultaten van MessageLabs,” stelt Bontinck. “Het belangrijkste voordeel is dat de geïnfecteerde berichten al op internetniveau worden gestopt en niet op onze server terechtkomen. Onze e-mail is nu 100% virusvrij en spamberichten worden voor 99% tegengehouden.”

Sinds de MessageLabs beveiliging operationeel is, stelde het IT team bij VAB 40% minder belasting van de e-mailservers vast, waardoor er kostbare bandbreedte vrij kwam. De MessageLabs filterstatistieken laten zien dat VAB 10.290 spamberichten per maand ontvangt en dagelijks meer dan drie virusaanvallen te verduren krijgt. Deze kwaadaardige e-mails dringen nu niet meer binnen in het systeem.

“Het is moeilijk om exact de bespaarde kosten uit te rekenen,” zegt Ken Bontinck. “De tijdsbesparing is in ieder geval enorm – en tijd is geld! Vroeger verloren onze IT-medewerkers kostbare tijd met installeren, herinstalleren, configureren, enzovoort, en werden werknemers verveeld met ongewenste inhoud. Nu worden de e-mails op internetniveau door MessageLabs gescand. Weten dat MessageLabs nieuwe trends in spam en virussen onmiddellijk detecteert, geeft een gemoedsrust die onbetaalbaar is.”



Confidence in a connected world.