



CLIENT DE RÉUSSITE

VAB-ASSISTANCE

MessageLabs



« Pour nous, il était vital de trouver une solution vraiment fiable pour distinguer les messages normaux du courrier indésirable. Certains e-mails de nos membres nous parvenaient avec retard parce que le filtre les considérait à tort comme des spam, ce qui est inacceptable dans le secteur de l'assistance, ou le temps est bien souvent un facteur crucial. »

Ken Bontinck,
Gestionnaire de Systèmes,
VAB-Assistance

Depuis sa naissance en 1924, VAB est devenu une référence dans le monde de l'assistance routière en Belgique. Outre ce service bien connu, l'association offre aussi une assistance aux voyageurs à l'étranger, propose des véhicules d'occasion et est un partenaire privilégié des entreprises sur le plan de la mobilité. Plus de 400 personnes travaillent au siège de Zwijndrecht ainsi que sur les routes belges ou étrangères pour garantir aux membres de VAB un voyage sans soucis.

VIRUS, COURRIER INDÉSIRABLE ET PERTES DE TEMPS

« Jour et nuit, VAB est sur le pied de guerre pour aider ses membres, où qu'ils se trouvent dans le monde. L'e-mail est pour une organisation comme VAB un moyen de communication vital. Une messagerie hors service pendant quelques heures à cause de serveurs surchargés ou d'un réseau contaminé peut fortement entraver et ralentir nos interventions, » explique Ken Bontinck, gestionnaire de systèmes et de réseaux chez VAB.

Tous les départements de l'entreprise, notamment la vente et l'administration, dépendent étroitement de l'e-mail. Ce n'est pas seulement un outil de communication interne : les interactions avec les membres VAB passent surtout par e-mail et par internet. Via le site web, un membre peut par exemple avertir la centrale d'alarme qu'il est en panne à son domicile, et VAB dépêchera alors le plus rapidement possible un dépanneur. La personne sera tenue informée par e-mail. Ce type de communication ouverte avec les membres constitue naturellement une voie de pénétration discrète pour les virus.

Sur son site internet, VAB met un formulaire de contact à disposition des visiteurs à la recherche d'information. Parfois, cependant, il est dans l'intérêt de VAB de donner une adresse e-mail directe. L'adresse e-mail destinée aux membres (membres@vab.be), bien connue, ne figure pas seulement sur le site de VAB : elle est aussi diffusée sur d'autres sites en guise de premier point de contact avec VAB. Les robots utilisés par les spammers détectent ces adresses publiées en ligne, et génèrent ensuite un flot de spam et de virus difficile à arrêter.

Jusqu'en 2005, VAB faisait appel à une solution antivirus et à un pare-feu pour la protection du courrier électronique, mais le dispositif ne suffisait pas à résoudre les problèmes rencontrés. Le délai entre la détection d'un nouveau virus et la disponibilité d'une réponse adéquate était trop long. Souvent, il fallait arrêter tout le système de messagerie en attendant que les définitions de virus soient mises à jour. Le temps consacré à la gestion de cette solution logicielle coûtait cher et les risques subsistaient néanmoins. Les nouveaux virus se glissaient facilement à travers les mailles du filet, bloquant parfois les systèmes pendant plusieurs heures.

« Nous avons par exemple connu un virus particulièrement coriace, qui empêchait le démarrage de notre package CRM interne. Un informaticien a dû reprogrammer quelque 200 ordinateurs. Une heure par machine, faites le compte. Notre homme a accumulé tant d'heures supplémentaires qu'il a ensuite passé un mois chez lui, se souvient Bontinck. Les virus peuvent avoir des effets très divers. Les informations confidentielles subtilisées par un 'cheval de Troie' est l'un des pires exemples. »

« Pour nous, il était vital de trouver une solution vraiment fiable pour distinguer les messages normaux du courrier indésirable. Certains e-mails de nos membres nous parvenaient avec retard parce que le filtre les considérait à tort comme des spam, ce qui est inacceptable dans le secteur de l'assistance, ou le temps est bien souvent un facteur crucial. »

ANTI-SPAM ET ANTI-VIRUS MESSAGELABS : SIMPLICITÉ D'ABORD

« A présent, les e-mails sont scannés par MessageLabs au niveau Internet. La détection immédiate des nouvelles tendances du spam et des virus par MessageLabs nous apporte une tranquillité d'esprit qui est sans prix. »

Ken Bontinck,
Gestionnaire de Systèmes,
VAB-Assistance

« Le coup de fil de MessageLabs est arrivé à point. Suite à nos précédentes expériences avec des solutions logicielles, le choix d'un service géré s'imposait naturellement, et les bonnes références du fournisseur ont achevé de nous convaincre. » Pour installer les services MessageLabs, il a suffi de faire passer le courrier entrant et sortant par la nouvelle infrastructure, en modifiant simplement chaque enregistrement MX. « Simplement » : un mot clé qui revient régulièrement lorsqu'il est question des services MessageLabs.

La solution Anti-Virus et Anti-Spam de MessageLabs intercepte les e-mails dangereux avant même qu'ils ne pénètrent dans le réseau VAB. Les techniques de détection sont automatiquement mises à jour ; les nouveaux risques font l'objet d'une détection proactive. Les responsables IT de VAB peuvent désormais se consacrer à des projets plus importants que la chasse aux virus, le blocage des types de fichiers et l'actualisation des définitions. Le service MessageLabs possède une interface facile d'emploi pour les administrateurs et les utilisateurs. Quant à la politique anti-spam, elle s'adapte exactement aux besoins spécifiques de l'entreprise.

100% SANS VIRUS

« Nous sommes plus que satisfaits des résultats de MessageLabs, poursuit Bontinck. Le principal avantage est que les e-mails infectés sont interceptés au niveau Internet, avant d'aboutir sur notre serveur. Notre courrier électronique est à présent exempt de virus à 100%, tandis que les messages indésirables sont arrêtés à 99%. »

Depuis que la protection MessageLabs est opérationnelle, le Team IT de VAB constate une réduction de 40% de la charge des serveurs d'e-mail, ce qui libère une bande passante précieuse. Les statistiques des filtres MessageLabs montrent que VAB reçoit 10.290 messages indésirables par mois, et subit chaque jour plus de trois attaques virales. Dorénavant, ces e-mails nocifs ne pénètrent plus dans le système.

« Il est difficile de chiffrer exactement les économies, conclut Ken Bontinck. En tout cas, le gain de temps est considérable... et le temps, c'est de l'argent ! Le personnel était gêné par les contenus indésirables et nos informaticiens perdaient un temps précieux à installer, réinstaller, configurer, etc. A présent, les e-mails sont scannés par MessageLabs au niveau Internet. La détection immédiate des nouvelles tendances du spam et des virus par MessageLabs nous apporte une tranquillité d'esprit qui est sans prix. »



Confidence in a connected world.