

Elisan valinta: F-Secure Network Control



Elisa on suomalainen televiestintäoperaattori, joka tarjoaa puhe-, Internet- ja matkapuhelinpalveluja kuluttaja- ja yritysmarkkinoille. Elisa on myynyt yli 420 000 laajakaistayhteyttä, ja se onkin myytyjen käyttöoikeuksien määrällä mitattuna laajakaistaisten Internet-yhteyksien markkinajohtaja Suomessa. Elisalla on oma valtakunnallinen DSL-verkko ja se tarjoaa Internet-palveluja lähes kaikkialla Suomessa.

Tilanne

Vuoden 2004 alkupuolella Elisan tekninen tuki ylikuormittui yrittäessään ratkaista Internetuhista johtuvia loppukäyttäjien ongelmia. Haitallinen verkkoliikenne, kuten virukset, nollapäivä-hyökkäykset, roskaposti ja palvelunestohyökkäykset, olivat saastuttaneet Elisan verkossa olevia suojaamattomia tietokoneita. Tartunnan saatuaan tietokoneet muuttuivat käyttäjän tietämättä haitallisen verkkoliikenteen lähittäjiksi tai käyttäjälle tuli hankaluuksia Internet-yhteyden kanssa. Tästä seurasi odottamattomia kuluja ja Elisa joutui uhraamaan runsaasti aikaa korjaustoimenpiteisiin.

Yhtiö kohtasi seuraavanlaisia ongelmia:

> Runsaasti saapuvia puheluita tekniseen tukeen

Elisan asiakkaat, joiden tietokoneeseen oli päässyt haittaohjelmia, kohtasivat tietokoneen päivittäisessä käytössä ongelmia, kuten koneen hidastumista ja häiritseviä pop-up-ikkunoita. Ensi töikseen asiakkaat soittivat usein Elisan ensimmäisen ja toisen tason tukeen ja vaativat teknistä tukea korjaamaan heidän tietokoneensa.

> Runsaasti lähteviä puheluita teknisestä tuesta

Verkossa roskapostia ja haittaohjelmia lähettävät tietokoneet ovat vakava ongelma jokaiselle Internet-yhteyksien tarjoajalle. Muut operaattorit voivat panna mustalle listalle eli keskeyttää heidän smtp-liikenteensä jolloin imago asiakkaiden keskuudessa kärsii, mistä seuraa yhä enemmän saapuvia puheluita. Pystyäkseen vastaamaan näihin haasteisiin Elisalla oli kahdeksan kokopäiväistä teknistä työntekijää ratkaisemassa väärinkäyttötapauksia ja puhdistamassa verkkoon kuuluvia tartunnan saaneita tietokoneita. Verkossa olevien haitallisten tietokoneiden etsintä, yhteyksien sulkeminen manuaalisesti, puhelinsoitot asiakkaille ongelmien selittämiseksi, asiakkaiden auttaminen tietokoneittensa suojauksessa jne. olivat mitä tärkeimpiä, mutta erittäin aikaa vieviä ja hinnakkaita tehtäviä.

Faktat pähkinänkuoressa

Palvelukumppani: Elisa

Maa: Suomi

Tilaaajien määrä: 420,000 +

Ratkaisu: F-Secure Network Control™

The logo for Elisa, consisting of the word "elisa" in a lowercase, blue, sans-serif font.



Ratkaisu

Ratkaistakseen edellä kuvatut ongelmat Elisa asensi vuonna 2004 F-Secure Network Controlin™. Tällä hetkellä noin 80 prosenttia Elisan verkosta on suojattu. Ratkaisun hyödyt ovat ilmeiset, etenkin, kun Elisa on muuttanut tapaansa käsitellä väärinkäyttötapauksia:

> Tukikustannusten aleneminen

Vuoden 2004 alun jälkeen Elisan asiakaskunta on määrällisesti kolminkertaistunut. Samaan aikaan Elisa on voinut F-Secure Network Controlin ansiosta vähentää vastaustapauksia käsittelevien työntekijöiden määrän kahdeksasta kolmeen. Näin tukitapauksista aiheutuvat kustannukset ovat vähentyneet huomattavasti.

> Saapuvien tukipuhelujen määrän väheneminen

Sen sijaan, että Elisa olisi luottanut pelkästään loppukäyttäjien kykyyn ymmärtää mahdollisten Internet-uhkien määrä ja heidän

tahtoonsa suojata tietokoneensa, Elisa otti aloitteen omiin käsiinsä. F-Secure Network Controlin käyttöönoton myötä Elisan järjestelmä varoittaa loppukäyttäjää suoraan siitä, että hänen tietokoneensa aiheuttaa verkossa ongelmia ja tarjoaa käyttäjälle selkeitä vaihtoehtoja koneen puhdistamiseksi ja ongelman ratkaisemiseksi itse ennen Elisan tukeen soittamista. Tämän automatisoidun prosessin ansiosta Elisaan saapuvien tukipuhelujen määrä on vähentynyt huomattavasti samalla, kun asiakastytyvyisyys on kasvanut.

Anita Ovaska, Internet-palvelujen osastopäällikkö, kertoo: "F-Secure Network Controlista on ollut meille valtavasti apua. Tämä työkalu ilmoittaa asiakkaillemme ongelmasta ja tarjoaa heille ratkaisuja sen selvittämiseksi, mikä parantaa asiakastytyvyisyyttä ja vähentää tukikustannuksia. Lisäksi F-Secure Network Control täydentää mukavasti työasemasuojapakettiamme, jota tarjoamme asiakkaillemme, ja se osaltaan kertoo siitä, että Elisa panostaa asiakkaittensa turvallisuuteen."



F-Secure Corporation protects consumers and businesses against computer viruses and other threats from the Internet and mobile networks. We want to be the most reliable provider of security services in the market. Our award-winning solutions are available for workstations, gateways, servers and mobile phones. Founded in 1988, F-Secure has been listed on the Helsinki Exchanges since 1999. The F-Secure headquarters are in Helsinki, Finland with regional offices around the world. F-Secure is the global market leader in mobile phone protection provided through mobile operators, such as T-Mobile and Swisscom and mobile handset manufacturers such as Nokia.

"F-Secure" ja kolmiosisymboli ovat F-Secure Corporationin rekisteröityjä tavaramerkkejä, ja F-Securen tuotenimet sekä symbolit ja logot ovat F-Secure Corporationin tavaramerkkejä tai rekisteröityjä tavaramerkkejä. Muut mainitut tuote- ja yritysnimet saattavat olla omistajiensa tavaramerkkejä. Copyright © 2006 F-Secure Corporation. Kaikki oikeudet pidätetään. 060210fin