

PROFirma

DAS BUSINESS MAGAZIN



Professor
Anton Meyer:
Mit Kundenbindung
die Rendite sichern

OFFENSIVES MARKETING IN SCHLECHTEN ZEITEN

BETRIEBSRÄTE

Der DGB macht mobil: Wie Sie richtig reagieren

PREISPOLITIK

So retten Sie Ihre Margen vor dem Wettbewerb

MOBILE COMPUTING

CeBIT-Special: Die Highlights für Unternehmer



INTERVIEW mit Uwe Braun, Host Europe

»Wir wollen bezahlbar bleiben«



Speicherplatz für den Internetauftritt wird immer billiger. Uwe Braun, Geschäftsführer des Hosting-Anbieters Host Europe Deutschland, über die Hintergründe dieses Trends und die Vorteile für den Kunden.

Das Interview führten

ACHIM ROTH UND PETER STEINMÜLLER

KURZPROFIL

Uwe Braun, Host Europe

Der 28-jährige Diplom-Kommunikationswirt war 1997 Mitgründer der One-2-One GmbH, die im März 2001 Teil der englischen Aktiengesellschaft Host Europe PLC wurde. Heute ist er Geschäftsführer der Host Europe GmbH und Mitglied des Executive Board der Host Europe PLC London. Host Europe bietet standardisierte Internet-Hosting-Services für Privat- und Geschäftskunden. Über 300.000 Domains, 80.000 Internetpräsenzen und über 3.000 Kunden-Server hostet die Gruppe in eigenen Data-Centern in Deutschland und England.

■ **KONTAKT:** braun@hosteurope.de

■ **INFO:** www.hosteurope.de

Herr Braun, welche Faktoren sind für den Preisverfall beim Hosting von Internetauftritten verantwortlich?

BRAUN: Der wichtigste Punkt sind die hohe Standardisierung der Produkte und Dienstleistungen, die beim Massenhosing von einer großen Anzahl von Kunden genutzt werden. Die Standardisierung bezieht sich sowohl auf die zur Verfügung gestellte Hardware, wie auf die Datentransferraten, aber auch auf den Service. Dadurch sinken unsere Einkaufspreise. Diese Kostenvorteile geben wir weitgehend an unsere Kunden weiter. Deswegen ist Massenhosing für kleine und mittlere Unternehmen besonders interessant.

Bedeutet Standardlösungen für den Kunden nicht weniger Wahlfreiheit?

BRAUN: Das wird durch die Vielzahl der Lösungen vermieden. Kunden können eine festgelegte Menge Festplattenplatz, beispielsweise 100 Megabyte, auf einem unserer Systeme mieten. Sie können aber auch ihren vorhandenen Server bei uns installieren oder sich einen eigenen Server mieten. Zudem bieten wir unterschiedliche Server-Appliances an, also Komplettlösungen aus Hard- und Software. Der Kunde kann hier ohne tief greifende Programmierkenntnisse seine Anwendungsprogramme selbst aufspielen. Bei allen Angeboten ist eine ausreichende Individualisierung im Hinblick auf Festplatten-Speicherplatz, Arbeitsspeicher und Datentransfer zu einem sehr niedrigen Endpreis möglich.

Worin liegen generell die Vorteile für einen Kunden, der einen eigenen Server bei einem Hoster mietet?

BRAUN: Bei einem solchen dedicated Server ist das in erster Linie die höhere Geschwindigkeit mit der das eigene Angebot im Netz abgerufen werden kann. Denn im Gegensatz zum gemieteten

Festplattenplatz liegen Ihre Daten auf einem eigenen System. Dadurch sind Sie vom Datenverkehr der übrigen Nutzer völlig unabhängig. Darüber hinaus genießt ein Unternehmen praktisch dieselben Vorteile, wie beispielsweise beim Leasing eines Autos: geringe Anfangsinvestitionen, kurze Vertragslaufzeiten und von Anfang an Abschreibungsmöglichkeiten der entstehenden Kosten.

Darf denn bei den niedrigen Preisen ein Kunde noch Service von seinem Hoster erwarten?

BRAUN: Guter Service wird immer wichtiger. Für alle unsere Mietserver-Angebote haben wir daher mit den Kunden so genannte Service Level Agreements vereinbart. Darin verpflichten wir uns zur Einhaltung von festgelegten Servicebedingungen. Dazu gehört eine garantierte Verfügbarkeit von 99,9 Prozent und rund um die Uhr eine Rebootzeit von 30 Minuten, nachdem uns ein Kunde über den Ausfall seines Servers verständigt hat. Für diese Leistungen muss keine Mark zusätzlich gezahlt werden. Seit 1. Februar bieten wir zudem mit einem hausinternen Call-Center eine kostenlose technische Hotline an.

Klingt eigentlich selbstverständlich. Als potenzieller Kunde würde ich solche Leistungen erwarten.

BRAUN: Das ist natürlich richtig. Aber Sie müssen auch an die Kosten für einen 24-Stunden-Service denken, wie er im Internetgeschäft unverzichtbar ist. Um den Schichtdienst sicherzustellen, sind mindestens zehn bis zwölf Personen erforderlich. Entsprechend setzen sich solche Service Level Agreements erst seit kurzem bei Anbietern von Massenhosing durch. Wir wollen bezahlbar bleiben und unsere Serviceleistungen schrittweise dem Kundenbedarf anpassen. Unser nächster Schritt sind »Mana-



»In den letzten zwölf Monaten hatten wir einen Anstieg des Datenverkehrs von 400 Prozent«

UWE BRAUN, HOST EUROPE

ged-Hosting« – Leistungen: Dazu zählt beispielsweise ein Virtual Private Network, das die Datenpakete vor unautorisiertem Zugriff auf ihrem Weg durchs Netz schützt. Noch in diesem Jahr werden wir eine sehr einfach zu managende Standard-Firewall anbieten, die sich in das bisherige »Look and Feel« unseres Angebots integriert.

Stellen Sie eine Veränderung des Kundenbedarfs fest?

BRAUN: Zunehmend verändern sich die Internetangebote vieler Firmen weg von der einfachen statischen Website hin zu anspruchsvollen Anwendungen, die zwangsläufig auch mehr Traffic erzeugen.

In den letzten zwölf Monaten hatten wir einen Anstieg von 400 Prozent auf 20 Terrabyte. Viele Kunden, die mit einer Shared-Hosting-Lösung anfangen, haben inzwischen einen eigenen Server bei uns gemietet.

Sie bieten keinerlei individuelle Kundenbetreuung an. Sind Ihre Kunden damit nicht überfordert?

BRAUN: Keineswegs. Wir stellen vielmehr fest, dass das Know-how unserer Kunden kontinuierlich steigt. Die meisten können einen Server selbst administrieren und ihre Anwendungsprogramme selbst aufspielen. Sie wissen meist sehr genau, welche Leistungen sie wirklich brauchen und welche nicht. Intensive Beratung wird bisher kaum nachgefragt.

In diese Lücke springen aber oftmals auch unsere Vertriebspartner, die im Auftrag von Endkunden Websites bei uns hosten. Vielen Kunden steht auch nur ein sehr begrenztes Budget zur Verfügung, so dass sie uns gezielt auf Grund unseres Preis-Leistungs-Verhältnisses gewählt haben. Wer Full-Service braucht, sollte sich nicht an einen Masenhoster wenden.

Amerikanische Studien sagen dem Application Hosting, also dem Anbieten von Anwendungsprogrammen via Internet, bis zum Jahr 2005 einen Anstieg auf das Fünffache voraus. Wie reagieren Sie auf diesen Trend?

BRAUN: Ich sehe insbesondere bei den Agenturen und so genannten Applikationsanbietern neue Kunden. Für deren wachsenden Bedarf sind wir bereits heute mit unseren Server Appliances bestens gerüstet. Dank der bereits standardmäßig vorkonfigurierten Internetdienste können diese sehr einfach in Betrieb genommen werden. Das Betriebssystem erfordert keinerlei Administration, sämtliche Hard- und Software-Komponenten arbeiten von Anfang an reibungslos zusammen und neue Services lassen sich im Normalfall per Mausclick hinzufügen.

Achim.Roth@ProFirma.de
Peter.Steinmueller@ProFirma.de