



Managed Server ermöglichen Kundensupport ohne eigene Techniker

Interview mit
lise GmbH

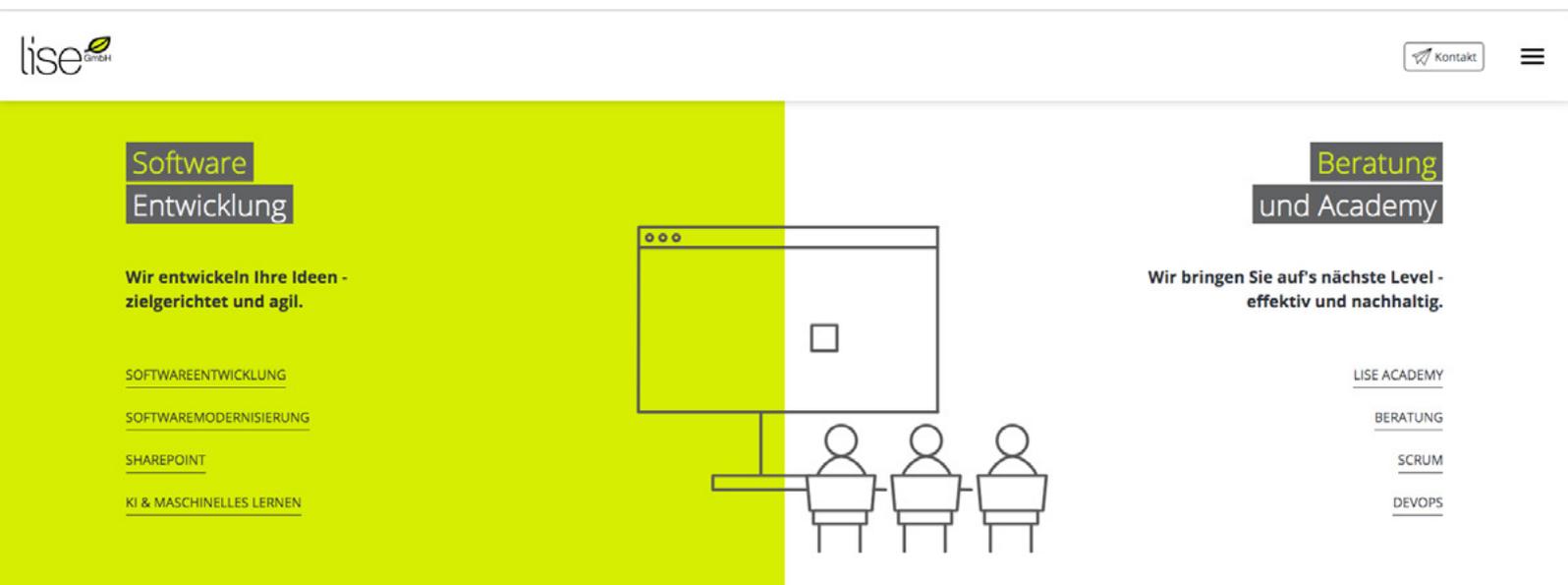
Case Study



Mit einem Managed Server muss man für den Kundensupport keine Techniker vorhalten

Wir haben mit Daniel Schwarz, Geschäftsführer der lise GmbH, gesprochen. Die Agentur für Webentwicklung nutzt die Managed Server von DomainFactory für viele ihrer Kundenseiten. Was die Agentur genau macht, das haben wir nachgefragt.

Daniel, du bist Geschäftsführer der lise GmbH, einer Agentur für Webentwicklung. Viele eurer Kundenseiten liegen hier bei der DomainFactory. Was macht ihr als Agentur genau und was sind das für Webseiten, die ihr bei DomainFactory betreibt?



Webseite der Lise GmbH – <https://www.lise.de/>

Die lise GmbH entwickelt seit über 20 Jahren individuelle Software-Lösungen. Wir sitzen mit über 50 Mitarbeitern am Standort Butzweiler Hof in Köln. Bei uns sitzen Software-Entwickler, die nach den neuesten Standards arbeiten. Wir bezeichnen uns selbst gerne als Agile Software Factory und haben cross-funktionale Teams. Im Zentrum steht immer der Produktgedanke für unsere Kunden – und genau deswegen entstehen ganz tolle Produkte.

Das sind der Regel Webanwendungen, die natürlich auch irgendwo gehostet werden müssen. Unsere Kunden kommen aus ganz unterschiedlichen Berei-

chen, wir haben da keinen bestimmten Branchenfokus. Wir konzentrieren uns voll und ganz auf die Entwicklung der benötigten Software-Systeme.

Als Agile Software Factory sind wir so ziemlich genau das Gegenteil von Consultants, die ihre Mitarbeiter montags früh in den Flieger setzen und donnerstagabends wieder zurückfliegen lassen: bei uns ist alles am Standort Köln gebündelt.



Wir können sehr kostengünstig und schnell von einem Managed Server „eine kleine Scheibe abschneiden“ und unseren Kunden zur Verfügung stellen.

Daniel Schwarz, lise GmbH

Warum ist DomainFactory eine gute Hosting-Plattform für eure Kunden?

Viele unserer Kunden betreiben die von uns entwickelten digitalen Produkte heute in der Cloud oder On-Premise. Aber gerade für die kleineren Mittelständler ist DomainFactory mit den Managed-Server-Angeboten einfach unschlagbar.

Wir sind jetzt seit über 10 Jahren bei der DomainFactory. Insbesondere die Domain-Verwaltung ist super und die Resellerplattform „RP-Admin“ ist total flexibel. Die verfügt über ein eigenes Shop-System und bildet für die Betreuung unserer kleineren mittelständischen Systeme sehr gut die Prozesse ab, die wir benötigen.

Kannst du dich noch daran erinnern, wie ihr auf DomainFactory aufmerksam geworden seid?

Vor über 10 Jahren wir noch sehr stark im Bereich TYPO3 unterwegs. Wir waren auch Abonnenten des TYPO3-Magazins, heute t3n, und in diesem Magazin gab es seinerzeit einen Vergleich zwischen verschiedenen, spezialisierten Providern. Wir haben das damals für uns evaluiert und hatten das Gefühl, dass der Service, den die DomainFactory anbietet, zwar teilweise vergleichbar ist mit dem Service einzelner Mitbewerber. Der Unterschied war aber, dass die



DomainFactory das zu günstigeren Konditionen macht. Deshalb haben wir uns damals für die DomainFactory entschieden.

Du hast es eben schon angesprochen: ihr nutzt viele Managed Server, die von DomainFactory administriert werden. Welche Vorteile bietet ein Managed Server für euch als Agentur?

Das Schöne an einem Managed Server ist, dass man für den Support der Kunden keine Techniker vorhalten muss. Bei uns können deshalb auch Nichttechniker die Kundenanfragen beantworten. Und da wir bei DomainFactory den VIP-Service gebucht haben, können wir komplexere Fragen direkt an die Kollegen der DomainFactory weitergeben, die super kompetent und schnell antworten. So können wir unsere Kunden aus einer Hand bedienen. Das schätzen unsere Kunden. Und für uns funktioniert das einfach optimal.

Welche Applikationen nutzt ihr vorrangig für eure Kundenseiten?

Natürlich dreht sich hier alles um das Hosting kleiner und mittlerer Websites. MySQL gehört natürlich dazu, auch das E-Mail-Routing, der Nameserver, der flott eingerichtet werden kann. All das nutzen wir von den Funktionen des Managed Servers.

Und wenn du die Applikationsebene betrachtest, dann wirst du auf den Managed Servern, die wir bei der DomainFactory nutzen, vor allem WordPress und TYPO3 vorfinden. Auch unsere eigene Webseite läuft auf TYPO3 und bei DomainFactory sehr performant und schnell. Man sollte dabei nicht vergessen: TYPO3 ist ein sehr anspruchsvolles System und das wird von den Managed Servern von DomainFactory gut abgedeckt.



Bei unseren Systemen gab es in den 10 Jahren keine relevanten Probleme.

Daniel Schwarz, lise GmbH

Wie zufrieden seid ihr grundsätzlich mit der Performance und Erreichbarkeit der Managed Server von der DomainFactory?

Unsere Websites waren immer verfügbar, wenn man mal ganz kurze Downtimes außer Acht lässt. Also für das, was wir doch machen, ist das absolut gerechtfertigt.

Was in unserer Wahrnehmung auch sehr gut funktioniert, ist die Lastverteilung, die überaus stabil läuft. Wenn auf einem Managed Server mehrere Kunden unterwegs sind und sehr heterogene Anforderungen gestellt werden, bleibt der Server für alle ausreichend performant. Man muss da sagen, dass die Techniker von der DomainFactory wirklich einen guten Job machen.

Wir haben das Thema Managed Server bisher von der Agenturseite aus betrachtet. Welche Vorteile bietet ein Managed Server für eure Kunden?

So können sich unsere Kunden – auch ohne Technikenntnisse – sehr gut selber helfen. Viele unserer Kunden haben eine kleine Agentur oder einen eigenen Freelancer, der ihre Webseiten dort betreut. Diese können z.B. eigenständig MySQL oder WordPress installieren. Sie können auf dem Managed Server das tun, was sie dort tun möchten. Das ist über das RP-Admin-Tool einfach sehr benutzerfreundlich geregelt.



Über das Resellertool RP-Admin können wir sehr granular Zugriffsrechte vergeben, z.B. auf E-Mail, auf verschiedene Domains oder auf verschiedene Bereiche des Servers. Quotas und Ressourcen lassen sich genau zuordnen.

Daniel Schwarz, lise GmbH

Wie häufig nutzt Ihr den Support von DomainFactory selbst – als Agentur?

Fast täglich, denn es gibt immer wieder mal kleinere Fragen – das ist in der Regel nichts Kritisches, nichts Außergewöhnliches. Da wir für den Support dieser Kunden keine Techniker vorhalten müssen, nutzen wir den 2nd Level

Support der DomainFactory regelmäßig und wir bekommen da immer umgehend Antworten.

Wenn du einmal zusammenfassen könntest: Was schätzt ihr an DomainFactory am meisten?

Das sind die beiden bereits genannten Punkte: Zum einen ist es das Reseller-System, das uns erlaubt, sehr granulare Berechtigungen zu vergeben und unseren Kunden damit die Möglichkeit gibt, sich selber zu helfen. Und zum anderen ist es der gute Telefon-Support der DomainFactory.

Sie haben weitere Fragen?

Wir beraten Sie gerne ausführlich:

089 998 288 026