

managedhosting.de GmbH

Success Story

Die c.a.p.e. IT GmbH und managedhosting.de Gesucht und gefunden

Das Unternehmen c.a.p.e. IT aus Chemnitz hat sich nicht nur im selben Jahr wie wir gegründet, auch der Start unserer Zusammenarbeit liegt in der gemeinsamen Gründungszeit. Seit fast 10 Jahren vertraut man auf unsere Dienstleistung. Dabei steht besonders unsere Zuverlässigkeit hoch im Kurs.

Bei c.a.p.e. IT handelt es sich um einen Kunden, den wir schon über viele Jahre hinweg betreuen. Denn das Softwareunternehmen vertraut bereits seit 2007 auf unsere Arbeit. Nur ein Jahr zuvor hat der Geschäftsführer Rico Barth das Unternehmen gemeinsam mit 3 Partnern gegründet. Besonders auf Open Source basierte Service Management Prozesse hat sich c.a.p.e. IT spezialisiert.

„Wir sind hier in Chemnitz ansässig und mittlerweile ein Team aus 22 Mitarbeitern. Wir bieten eine Software, die technischen Service, IT-Service und Kundenservice unterstützt. Das klassische Einsatzgebiet liegt dabei im IT-Service-Umfeld, d.h. PC-User-Helpdesk. Verwendung findet unser Produkt auch im technischen Service, wenn Techniker an Produktionsanlagen entsprechende Wartungsarbeiten oder Entstörungen durchführen müssen. Das kann der Fall sein, wenn ein Motor oder eine Hydraulikkomponente defekt ist. Wir betreuen ebenso Kunden im Bereich der Medizingerätetechnik, bei der im Krankenhausumfeld Service geleistet werden muss. Oder Haustechnik, für Aufzüge oder Gebäudetechnik und so weiter. Auf Grund unserer hohen Spezialisierung sind wir eines der führenden Unternehmen hier im deutschsprachigen Raum, was das Thema Servicemanagement und Servicesysteme auf Open Source Basis angeht“, beschreibt Rico Barth c.a.p.e. IT

Unsere Zusammenarbeit nahm schnell konkrete Formen an

Der Grundstein für die Zusammenarbeit mit uns wurde auf den Chemnitzer Linux-Tagen gelegt. „Da haben wir uns kennengelernt und schnell festgestellt, dass es passt“, erzählt Barth.

Das Unternehmen war zu diesem Zeitpunkt bereits auf der Suche nach einem Hostingpartner für die eigene Lösung und für Kundenprojekte. „Wir sind selbst kein Hostler und betreiben daher auch keine Infrastruktur in dem Umfeld. Daher hat das mit Andreas Wolske und Heino Gutschmidt wirklich gut gepasst. Nach den ersten Gesprächen ging das relativ zeitnah und entspannt los. Gesucht und gefunden, könnte man sagen“, erzählt er weiter.

Natürlich kennt Rico Barth die Alternativen. Jedoch sieht er bei großen Hostern ein entscheidendes Problem: „Die kann man nicht greifen und man weiß nicht, ob man sich auf die Servicelevels wirklich verlassen kann, die sie bieten. Deswegen war managedhosting.de die 1. Wahl. Das kann ich uneingeschränkt so sagen“, bestätigt Rico Barth.

Von Anfang an überzeugt

Unser erstes gemeinsames Kundenprojekt konnte dann auch schnell beweisen, dass es die richtige Entscheidung war. „Das war interessanterweise gleich ein Projekt, bei dem die großen Hostler überhaupt nicht zur Diskussion gestanden haben. Das Unternehmen stammt aus der Finanz- und IT-Dienstleistungsbranche. Als erstes wurde uns ein Datenschutzbeauftragter geschickt, der prüfen sollte, ob alles so funktioniert, wie es funktionieren soll. Bereits an dieser Stelle fällt der Zirkel der großen anonymen Massenanbieter ohnehin heraus: Weil sie die Zertifizierung in diesem Marktsegment gar nicht vorhalten können“, beschreibt Geschäftsführer Andreas Wolske. „Das stimmt“, ergänzt Rico Barth, „Wir haben uns mit dem Datenschützer im Betriebszentrum in Dresden getroffen und dann eine Live-Begehung gemacht. Das war sehr sehr zielführend. Auch für uns, da wir mit IT-Betrieb in den Dimensionen nichts zu tun gehabt haben. Das erste Projekt war wirklich spannend.“

Dabei geht unsere Kooperation über die alltägliche Kunde-Dienstleister-Beziehung hinaus und lässt sich viel treffender als wirkliche Partnerschaft beschreiben.

managedhosting.de GmbH
Unter den Linden 21
10117 Berlin
Germany

+49 371 90975 555 [phone]
+49 371 90975 550 [fax]

managedhosting.de GmbH
Office Chemnitz
Bahnhofstraße 6
09111 Chemnitz
Germany

+49 371 9185 123 [phone]
+49 371 9185 124 [fax]

info@managedhosting.de
www.managedhosting.de



Das ist auch ein entscheidender Grund dafür, dass wir seit so vielen Jahren gemeinsam Projekte auf den Weg bringen. „Wir erhalten regelmäßig unterschiedlichste Anfragen, mit anderen Dienstleistern im Cloud-Umfeld zusammenzuarbeiten. Das blieb aber immer nur bei 1-2 Gesprächen. Wir sind daher mit anderen Dienstleistern im Betriebsumfeld an dieser Stelle so nicht zusammen gekommen. Daher würde ich sagen, dass das mit managedhosting.de einzigartig ist! Das mag auch an der sächsischen Mentalität liegen. Ich meine damit die zwischenmenschliche Komponente bei managedhosting.de, die hier so gut passt“ schildert Barth. Hebt uns das von anderen Dienstleistern ab? „Auf jeden Fall“, ist er sich sicher.

Natürlich ist man bei c.a.p.e. IT auch mit unseren Leistungen zufrieden! Ganz konkret übernehmen wir folgende Aufgaben:

- Managed Hosting von OTRS-Setups unterschiedlicher Größe
- Laufende Überwachung und Performanceoptimierung der Softwarekomponenten
- Administration des Betriebssystems
- Regelmäßige Analyse der Softwarekomponenten auf Sicherheitslücken
- Proaktives Patchmanagement

Zuverlässigkeit ist das Wichtigste

Daneben überzeugt vor allem eins: „Zuverlässigkeit! Das Preisgefüge ist es nicht“, erzählt Rico Barth und lacht dabei. „Das ist gute Golfklasse. Nein, es ist wirklich die Zuverlässigkeit. Das, was man einkauft, bekommt man auch. Wenn mal irgendwas nicht so läuft, wie es laufen sollte, bekommen wir im Vorfeld einen Hinweis bzw. wird es sehr schnell gelöst. Daher hatten wir auch an der Stelle noch nie Probleme“, zeigt sich Rico Barth zufrieden. Im geschäftlichen Umfeld von c.a.p.e. IT ist Zuverlässigkeit ein ganz wichtiger und wesentlicher Punkt. Daher legt unser Kunde darauf besonders großen Wert. Denn der Alltag sieht oft anders aus. Unterscheidet sich also unser hohes Maß an Zuverlässigkeit von dem anderer Dienstleister? „Ja, definitiv! Unsere Mitarbeiter in den Bereichen Software, Vertrieb und Support bekommen das regelmäßig mit. Wenn wir nicht für das Gesamtpaket zuständig sind und andere Dienstleister Teilarbeiten übernehmen, erleben wir immer wieder größere Anstrengungen in der Kommunikation. Daher sind auch die internen Rückmeldungen unserer Leute so, dass das mit managedhosting.de einfach stressfrei ist“ erzählt Rico Barth.

Das können wir nur unterstreichen und hinzufügen, dass die Zusammenarbeit immer wieder großen Spaß macht! Übrigens: Da unsere beiden Unternehmen im gleichen Jahr gegründet wurden, können wir 2016 zu unserem 10. Firmenjubiläum gemeinsam auf c.a.p.e. IT und managedhosting.de anstoßen!

Berlin im Juni 2015

Kontakt

Rico Barth
Geschäftsführer

c.a.p.e. IT GmbH
Schönherrstr. 8
09113 Chemnitz

@: rico.barth@cape-it.de

w: <http://www.cape-it.de>