

# BUSINESS CASE PIXELINDUSTRIES

## PixellIndustries is verlost van hosting problemen



PixellIndustries (PXL) voldoet precies aan het beeld dat je van een modern, succesvol online marketingbureau verwacht. Een enthousiaste, creatieve groep jonge mensen die zowel de marketing als de technologie beheersen én met een brede, ruimhartige blik op de wereld. Jaarlijks gaat 5% van de winst via een speciale Foundation naar projecten om de levensstandaard in de 3e wereld communities, waaronder Tanzania, te verbeteren.

### Kennismaking met PXL

Het tienkoppige team zit in Haarlem, midden in het centrum. Opgericht in 2002 en de laatste jaren een duidelijke focus voor klanten die interactieve, online marketing echt serieus nemen en dit naar een volgend niveau willen brengen.

PXL heeft ook eigen producten ontwikkeld. Via dochtermaatschappij Klantenbinder bieden ze een ASP-oplossing voor SMS en e-mailmarketing. PXL groeit explosief, elk jaar verdubbeld de omzet.

Onder hun klanten bevinden zich zowel kleine ambitieuze ondernemingen als grote spelers, zoals Campari, British American Tobacco (Lucky Strike, Dunhill en Javaanse Jongens) en Heineken. De ambitieuze kleinere ondernemers bestaan uit bijvoorbeeld strandpaviljoen Rapa Nui (Bloemendaal), toprestaurants en de horecaketten "De Drie Gezusters". Voor al deze klanten regelt PXL naast concept, strategie en ontwikkeling ook de hosting.

PXL is sinds 2006 klant van Byte. Ze hebben in minder dan een jaar tijd 40 sites en 150 domeinnamen bij Byte ondergebracht. Tijd om eens te vragen wat ze nu opgevallen is in dat jaar en samen te evalueren. Matthijs van Schendelen, één van de twee directeurs van PXL, is aan het woord en vertelt over zijn bedrijf, zijn visie en zijn ervaringen met hosting.

Matthijs maakt van zijn hart bepaald geen moordkuil. De problemen die ze vroeger bij andere hosters hadden meegemaakt waren af en toe zo lachwekkend dat het moeilijk was het gezicht in de plooi te houden.

### Hosting Facts

- Grip op domeinnamen en hosting.
- Eenvoudig beheer en zeer snelle verwerking door vergaande automatisering.
- Migratie van domeinnamen door verhuisprocedure snel en gestandaardiseerd.
- Testen van site in liveomgeving.
- Controle over verhuizingen van domeinnamen.
- Meer declarabele uren door focus en uitbesteding van hosting.

### Enkele citaten

*"Wij merken direct de bizar snelle werking van alles. Dingen worden direct of binnen een paar uur verwerkt"*

*"Door jullie communicatie over updates en wijzigingen heb ik het gevoel dat jullie continu met beveiliging bezig zijn en dat geeft ons vertrouwen in jullie werkwijze"*

*"Al zouden jullie de prijzen verdriedubbelen, dan nog zouden we alles direct bij jullie onderbrengen"*

### Hosting uitbesteden

Matthijs heeft een duidelijke visie als het om hosting gaat. "Je kunt je maar op een aantal dingen focussen. Systeembeheer en hosting horen daar niet bij. Dat soort werk past niet in onze strategie. We hebben er geen tijd voor, het levert te weinig op, we hebben de kennis niet en we kunnen daarom ook beter de verantwoordelijkheid voor dingen als storingen in het weekend niet dragen". "Ik wil gewoon dat het goed geregeld is en dat ik geen rompslomp heb". De enige uitzondering hierop vormt hun eigen pakket "Klantenbinder". Door de SMS connecties en de integratie met hun kantoor draait dit bewust op een eigen managed server.



## Vorige hosters

Voordat men bij Byte terecht kwam had men in 3 jaar ongeveer 20 hosters meegemaakt. Hieronder waren ook vele grote, bekende namen. Op den duur had men zoveel ellende meegemaakt dat PXL op het punt stond om het dan toch maar zelf te gaan doen.

Matthijs: “Het lijkt wel hoe groter de hosting provider, hoe slechter ze het voor elkaar hebben”. “Ik merk dat veel hostingpartijen problemen hebben met het snelle opschalen en het continue innoveren. Vaak is de backoffice slecht en lopen dingen telkens spaak”. De slechte hosting zorgde voor veel frustratie, zowel bij PXL als haar klanten. “Hoewel hosting slechts een klein deel van de kosten is, beïnvloedt het direct de totale zichtbare kwaliteit. En je kunt er zelf niets aan doen, je bent afhankelijk van anderen, maar je krijgt wel de schuld.”

Matthijs noemt talloze voorbeelden waarop het geweldig uit de hand liep. “Er werd niets gefixt. Ik heb wel eens een site gehad die er twee maanden uit heeft gelegen”. “Onaangekondigde serverwijzigingen. Op eens waren er quota ingesteld waardoor dingen niet meer werkten. Zonder aankondiging database servers wijzigen”. “Failliete cheape hostingpartijtjes waardoor domeinnamen weg waren of gekaapt. Het zijn echt allemaal nachtmerries.”

## Eerste ervaringen bij Byte

Toen PixellIndustries met Byte kennismaakten omdat ze een hoster met PHP5 zochten, kwamen ze bij Byte. Byte was toentertijd één van de eerste in Nederland die dit aanbood. Bij PXL waren sommigen behoorlijk sceptisch. Weer een andere hoster. Weer verhuizen. Weer nieuwe ellende.

Men begon met enkele nieuwe sites en merkte al snel het verschil. Matthijs: “Wij merkten direct de bizar snelle werking van alles. Dingen worden direct of binnen een paar uur verwerkt of afgehandeld. Dat had ik nog bij geen van al die andere hostingpartijen meemaakt”.

“Bij Byte ben ik 's middags wel eens teruggebeld over een probleem dat 's morgens al was opgelost. Er belde een technicus met een andere mogelijke oplossing die nog beter aansloot bij mijn doel”.

“Nadat we een aantal sites hadden getest en we merkten hoe de support en de techniek werkte, hebben we Byte tot onze huisleverancier bestempeld”.

Matthijs schetst ook hoe hij met het verhuizen van bestaande sites omgaat. “De oude site blijft gewoon in de lucht totdat de nieuwe live gaat. Door de verhuisprocedure van Byte kunnen we eerst testen in de live omgeving of alles werkt voor we over gaan. Het moment van verhuizing hebben we zo helemaal in eigen hand”. Elk door Matthijs genoemd voorbeeld wordt afgesloten met superlatieven. “Absurd goede service”. “Byte steekt er echt met kop en schouders bovenuit”. “Het lijkt alsof andere hosters 5 jaar achterlopen”.

## Klanten gaan makkelijk mee

Nu PixellIndustries zelf over de streep was, voor hen de schone taak om hun bestaande klanten te overtuigen. Om van hun hosting problemen verlost te worden moesten de bestaande klanten natuurlijk ook verhuizen naar Byte. Door de slechte ervaringen in het verleden stonden zij natuurlijk ook niet te trappelen om over te stappen omdat men weer nieuwe ellende vreesde. Zo wilde een groot mediabedrijf waar PXL aan levert (met in totaal ruim 50 websites en meer dan 250 domeinnamen), in eerste instantie helemaal niet verhuizen. Toch lukte het PXL om ze te overtuigen een aantal sites en domeinnamen naar Byte te verhuizen. Na een eerste paar soepele overgangen verklaarde de directeur dat het hem erg beviel: “Byte is een topbedrijf, we moesten alles maar eens bij ze neerzetten”.

## Meer winst, minder zorgen

Matthijs van Schendelen: “Door ons te focussen en zaken als hosting uit te besteden draaien we veel meer declarabele uren. Daarnaast hebben we het ontzettend druk met nieuwe klanten”.

“Iedereen bij onze klanten die actief is met domeinnamen en emailinstellingen heeft wel negatieve ervaringen met hosters. Dat ze er nu een krijgen waarbij dat niet zo is, is voor velen een verademing”. “Door jullie communicatie over updates en wijzigingen heb ik het gevoel dat jullie continu met beveiliging bezig zijn en dat geeft ons vertrouwen in jullie werkwijze.”

“Al zouden jullie de prijzen verdriedubbelen, dan nog zouden we alles direct bij jullie onderbrengen. De prijs interesseert mijn klanten en mij voor goede dienstverlening en kwaliteit helemaal niets”.

## Meer Info?

**Bel de accountmanagers (Marijn, Gruus) van Byte Internet op 0800-belbyte of Matthijs van PXL op 023-5323432. Of mail ons op [info@byte.nl](mailto:info@byte.nl), we helpen u graag verder.**

