

# Behind The Scene

## Recht

Die datenschutzrechtliche Kehrseite  
des Like-Buttons von Facebook

Seite 3

**Das OTRS-Ticket-System**  
Definitiv kein Troublemaker

Seite 4

**Im Interview**  
Christina Weier und  
Carsten Schütte  
von kontor eins digital

Seite 9

## TOP-THEMA

# Wirksamer Markenschutz durch professionelles Domain Management

Seite 6

## Editorial



### Liebe Leserinnen und Leser,

das Thema Domain Management gewinnt zunehmend an Bedeutung. Warum es auch für Ihr Unternehmen von Interesse sein kann, das möchten wir näher beleuchten. Schließlich kann das professionelle Handling von Domains Unternehmen dabei unterstützen, die rein organisatorischen Abläufe rund um das Domain Management zu straffen und marketingstrategische Ziele zu erreichen.

Mit kontor eins digital gehört eine Agentur zu unseren Kunden, die ADACOR als Dienstleister für verschiedene Projekte nutzt. Wie das Hamburger Unternehmen arbeitet, welche Dienstleistungen es seinen Kunden anbietet und was das Geschäftsführer-Team an der Zusammenarbeit mit ADACOR besonders schätzt, das erfahren Sie im Interview.

Mit dem OTRS-Ticket-System setzt ADACOR abermals auf eine Open Source Software. Was OTRS alles kann und inwiefern die Anwendung sowohl für die Zusammenarbeit mit externen Kunden als auch für die interne Zusammenarbeit hervorragend geeignet ist, das beschreiben wir ab Seite 4.

Auch in Sachen Datenschutz halten wir Sie informiert. Diesmal geht es um den Like-Button von Facebook. Sie möchten den Button ebenfalls auf Ihrer Homepage einbinden? Dann sollten Sie vorher auf jeden Fall unseren Beitrag auf Seite 3 lesen.

Neues aus unserem Hause darf natürlich auch in dieser Ausgabe nicht fehlen. Außerdem stellen wir Ihnen in gewohnter Manier einen weiteren Mitarbeiter vor. Und nun: Viel Spaß beim Schmökern!

Herzlichst

Ihr

Christian Spin

Chefredakteur ADACOR Behind The Scene

Leiter Vertrieb und Marketing

## Inhalt

Editorial.....	02
<b>Recht</b>	
Die datenschutzrechtliche Kehrseite des Like-Buttons von Facebook.....	03
<b>Tools</b>	
Definitiv kein Troublemaker: das OTRS-Ticket-System .....	04
<b>Top-Thema</b>	
Wirksamer Markenschutz durch professionelles Domain Management.....	06
<b>Im Interview</b>	
Christina Weier und Carsten Schütte von kontor eins digital .....	09
<b>ADACOR Aktuell</b>	
ADACOR bildet aus .....	12
Mit 28 Jahren schon ein alter Hase?.....	12

# DIE DATENSCHUTZRECHTLICHE KEHRSEITE DES LIKE-BUTTONS VON FACEBOOK

**Auf den ersten Blick erscheint die Einbindung des Like-Buttons (auch Gefällt-mir-Buttons) von Facebook auf einer Webseite eine einfache Sache zu sein. Die Einbindung dieses Social Plugins birgt jedoch datenschutzrechtliche Risiken. Denn das Plugin sammelt Daten über die Besucher der Webseite, auf denen es installiert ist. Das Plugin ist ein Programmcode, durch dessen Implementierung auf einer Webseite deren Besuchern der Button als grafisches Element angezeigt wird. Klickt ein Facebook-User auf diesen Button, wird in seinem Facebook-Profil die Information gepostet, dass ihm der Inhalt der Seite „gefällt“.**

Personenbezogene Daten unterliegen dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG)

Das Senden dieser „Gefällt-mir-Information“ an den Facebook-Server stellt eine Übermittlung personenbezogener Daten dar. Denn logischerweise muss für die korrekte Platzierung der Informationen beim entsprechenden Nutzer, dieser zunächst identifiziert werden. Diesen Job übernimmt ein auf dessen Rechner abgelegter Cookie.

Nun könnte man annehmen, diese Datenübermittlung ließe sich vermeiden, indem man einfach nicht auf den Button klickt. Falsch gedacht! Denn auch wenn noch nicht alle technischen Details bekannt sind, so weiß man doch inzwischen, dass der Button-Programmcode Daten bereits beim Aufruf der Webseite sammelt, die den Button enthält. Und nicht erst, wenn der Nutzer den Button auch tatsächlich anklickt. Dies gilt zumindest für die IP-Adresse, die in der Regel ebenfalls als personenbezogenes Datum im Sinne des BDSG angesehen wird. Offenbar wird diese auch dann an Facebook übermittelt, wenn der betreffende Nutzer gar nicht Mitglied bei Facebook ist. So kann Facebook mittels Wiedererkennung der IP-Adresse ein umfassendes „Web-Tracking-Profil“ der Webseitenbesucher erstellen und über das gesamte Internet hinweg Daten über die Nutzer der Facebook-Webseiten und andere Internetnutzer sammeln.

Die Erhebung, Speicherung und Übermittlung personenbezogener Daten unterliegt im deut-

schen Rechtsraum den Regelungen des BDSG. Hiernach ist der Umgang mit personenbezogenen Daten rechtswidrig, wenn hierfür keine gesetzliche Ermächtigungsgrundlage vorliegt oder keine ausdrückliche rechtswirksame Einverständniserklärung derjenigen Personen vorliegt, deren Daten erhoben, verarbeitet oder genutzt werden sollen.

Ohne ausdrückliche Einwilligung des Webseitenbesuchers geht es nicht!

Die Einbindung des Like-Buttons auf einer Webseite ist datenschutzrechtlich also nur dann zulässig, wenn die Webseitenbesucher in die Erhebung, Übermittlung und Nutzung ihrer Daten ausdrücklich einwilligen. In der Praxis ist dies jedoch kaum realisierbar. Denn die Nutzer können über die Auswirkungen des Like-Buttons nicht ausreichend informiert werden, solange das Ausmaß der Datennutzung durch Facebook noch nicht im Detail bekannt ist. Dies bedeutet auch, dass die im Internet zum Like-Button vorformulierten Datenschutzerklärungen zumindest strittig sind. Eine vollständige und umfassende Datenschutzinformation ist gemäß Telemediengesetz (TMG) jedoch eine der zwingenden Voraussetzungen für die rechtmäßige Durchführung eines elektronischen Einwilligungsverfahrens. Eine Pattsituation! Sie legt den Schluss nahe, dass die Einbindung des Like-Buttons für in Deutschland ansässige Unternehmen aktuell einen Verstoß gegen das BDSG darstellt. Auch ein auf den Webseiten publizierter Datenschutzhinweis ändert daran nichts, solange



der Nutzer nicht auf der Basis einer solchen ausführlichen und erschöpfenden Information seine ausdrückliche Einwilligung rechtswirksam erteilt.

(Quelle: IT-Grundschutz 3/2011, SecuMedia Verlags-GmbH, Ingelheim)

## Kontakt

Andreas Bachmann · Geschäftsführer / NOC  
ADACOR Hosting GmbH  
Kaiserleistraße 51  
63067 Offenbach am Main  
Telefon: +49 (0)269 – 905089 0  
E-Mail: bachmann@adacor.com  
Internet: www.adacor.com



Definitiv kein Troublemaker:

## DAS OTRS-TICKET-SYSTEM

Eigentlich ist heutzutage jeder schon mal mit einem solchen System in Berührung gekommen: Sei es bei einer Bestellung im Internet oder einer Anfrage beim Telefonanbieter – kaum ist das Formular abgesandt, kommt kurz danach eine E-Mail mit der Eingangsbestätigung und einer Ticket-Nummer. Dahinter stecken sogenannte (Trouble-)Ticket- oder Helpdesk-Systeme. Sie gehören in den Unternehmen schon längst zum Alltag. Das gilt insbesondere für den gesamten Dienstleistungsbereich. Ticket-Systeme unterstützen komplexe, prozessorientierte Kommunikation. Denn nur wenn die einzelnen Schritte des Kommunikationsprozesses klar definiert, nachvollziehbar und auch nachweisbar sind, können Fehler schnell behoben und so die Effizienz und Produktivität gesteigert werden. Genau hier setzen Ticket-Systeme an.

### So arbeiten Ticket-Systeme

Ticket-Systeme nehmen Anfragen über verschiedenste Kommunikationswege an, z. B. per E-Mail, Webportal, Fax oder SMS. Die Systeme vergeben beim Eingang einer Anfrage automatisch eine eindeutige Bearbeitungsnummer (Ticket-ID) zur Identifizierung. Danach wird vom System per E-Mail eine Empfangsbestätigung an den Sender der Anfrage versandt, welche die Ticketnummer und einen kurzen Informationstext enthält. Parallel hierzu erhält das empfängerseitige Support-Team ebenfalls eine Information, dass ein neues Ticket eingegangen ist. Der nächstmögliche „freie“ Mitarbeiter des Support-Teams übernimmt dann zeitnah dessen

Bearbeitung. In dieser Zeit ist das jeweilige Ticket gesperrt, damit kein anderer Kollege gleichzeitig am selben Fall arbeitet. Die Kunden sind durch die E-Mail-Benachrichtigungen bei Statusänderungen stets über den aktuellen Stand ihrer Anfrage informiert. Ist die Anfrage erledigt, wird über das Ticket-System eine E-Mail mit der Lösung verschickt. Nach einer abschließenden Bestätigung wird das Ticket dann geschlossen.

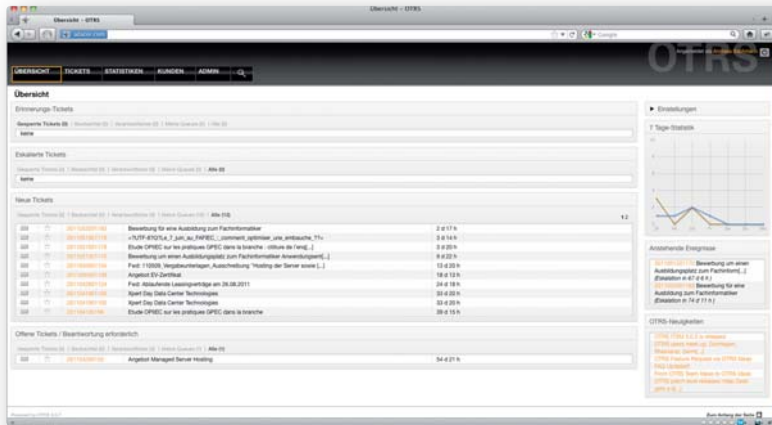
### ADACOR setzt auf das OTRS-Ticket-System!

Auch beim Open Ticket Request System (OTRS) handelt es sich um ein solches Ticket-System. Die Open Source Software OTRS hat sich im Rahmen des mehrjährigen Einsatzes bei der ADACOR Hosting GmbH bestens bewährt und als extrem flexibel erwiesen. Nicht nur, dass das Programm die klassischen Funktionen von Ticket-Systemen zuverlässig bedient, es lässt sich auch hervorragend modifizieren und an die spezifischen Betriebs- und Kommunikationsabläufe eines Unternehmens anpassen. Das hält den Implementierungsaufwand gering.

Im leistungsstarken OTRS wird den Tickets bei der Eröffnung eine Dringlichkeitsstufe zugewiesen, z. B. niedrige Priorität bei einer einfachen Anfrage oder hohe Priorität bei einem Produktionsstillstand. Mit der Dringlichkeitsstufe ist – basierend auf den Service Level Agreements (SLAs) – festgelegt, in welcher Zeit ein bestimmter Vorgang bearbeitet sein muss, z. B. das Annehmen eines Tickets durch einen Mitarbeiter.

Denn es kann vorkommen, dass ein Vorgang nicht innerhalb der Zeitvorgaben erledigt wurde. Für diese Fälle ist in OTRS ein Eskalationsmanagement integriert. Dafür wurden im Vorfeld für die einzelnen Fälle verschiedene Eskalationsstufen mit Ansprechpartnern und Aktionen festgelegt. Sollte nun eine entsprechende Zeitgrenze überschritten werden, ohne dass die Bearbeitung des Vorgangs erfolgt ist, aktiviert das System automatisch die nächste Eskalationsstufe, z. B. wird das gesamte Support-Team oder ein Manager per E-Mail oder SMS benachrichtigt. Diese Funktion ist insbesondere für Großunternehmen interessant, da in OTRS ein „Störfall“ (engl. Incident) komplett über das Ticket-System nachvollzogen werden kann. Dieses Monitoring ist z. B. im Zusammenhang mit dem konkreten Service Management eines Unternehmens wichtig. Wenn es darum geht, die tatsächlichen Reaktions- bzw. Bearbeitungszeiten mit den vertraglich vereinbarten Zeiten der SLAs abzugleichen.

Jede Aktion in OTRS ist mit einem Zeitstempel versehen. Diese Eigenschaft dient nicht nur dem Eskalationsmanagement, sondern ermöglicht



nannter boolescher Operatoren (z. B. UND, ODER, NICHT) möglich, um das Ergebnis gezielt zu filtern. So werden z. B. alle Tickets gefunden, die eine bestimmte Zeichenfolge enthalten, einem ausgewählten Bearbeiter zugewiesen sind oder innerhalb eines vorgegebenen Zeitrahmens eröffnet oder auch geschlossen wurden. Ein weiteres Feature ist die Wissensdatenbank. In ihr können exemplarische Lösungswege oder andere hilfreiche Informationen hinterlegt werden, welche die Mitarbeiter im Bedarfsfall abrufen und nutzen können.

Auch aus systemadministrativer Sicht hat OTRS einiges zu bieten: Es funktioniert problemlos auf diversen Betriebssystemen wie Windows, Linux oder MacOS X, mit verschiedenen Datenbanken wie MSSQL, MySQL, Oracle oder DB2 und Webservern, z. B. Apache oder

Microsoft Internet Information Services (IIS). Die Oberfläche ist webbasiert und kann mit einem beliebigen Browser benutzt werden. Außerdem läuft die Anwendung nicht nur auf PCs oder Laptops, sondern auch auf Smartphones ohne Probleme. Damit können die Tickets von nahezu überall überprüft oder auch bearbeitet werden, ob vom Büro aus, von zu Hause oder auf Dienstreisen.

Die ADACOR setzt OTRS nicht nur im Rahmen des IT-Supports und für die workflow-basierte Zusammenarbeit mit externen Kunden ein, sondern auch innerbetrieblich in verschiedenen Geschäftsbereichen, z. B. im Vertrieb, der Verwaltung und Buchhaltung. Sie betreibt ihre OTRS-Umgebung auf einer flexiblen, hochverfügbaren VMware-Cloud. Dadurch kann sie zeitnah auf wachsende Anforderungen reagieren und ihre Systemressourcen variabel skalieren.

Weiterführende Informationen zu OTRS finden Sie unter: [www.otrs.org](http://www.otrs.org)

### Systemvoraussetzungen für OTRS

#### Hardware

Prozessorkategorie: 2 GHz Pentium / Xeon  
 Arbeitsspeicher: 2 GB RAM  
 Plattenplatz: 160 GB HDD, je nach Bedarf

#### Software

Betriebssystem: Windows, Unix (z. B. Linux, FreeBSD, OpenBSD)  
 Webserver: Apache 2 und mod\_perl2 (empfohlen), IIS6  
 Datenbank: MySQL (empfohlen), PostgreSQL, MSSQL, Oracle oder DB2  
 Programmiersprache: Perl

auch das Erstellen von Reports unter Berücksichtigung verschiedenster Kriterien. Anhand eines Reports kann beispielsweise überprüft werden, wie lange die Bearbeitung einer Anfrage genau dauerte oder wie viele Tickets in einem bestimmten Zeitabschnitt bearbeitet wurden. Reports bilden einen aussagekräftigen Ansatzpunkt für die weitere Prozessoptimierung. Darüber hinaus verfügt OTRS über eine integrierte leistungsstarke Suchfunktion. Es kann dort nach ganzen Begriffen oder Teilbegriffen gesucht werden. Außerdem ist die Verknüpfung von Suchbegriffen mittels sogenannter

### Kontakt

Alexander Lapp · COO und Prokurist  
 ADACOR Hosting GmbH  
 Kaiserleistraße 51 · 63067 Offenbach am Main  
 Telefon: +49 (0)269 – 905089 0  
 E-Mail: [lapp@adacor.com](mailto:lapp@adacor.com)  
 Internet: [www.adacor.com](http://www.adacor.com)

# WIRKSAMER MARKENSCHUTZ DURCH PROFESSIONELLES DOMAIN MANAGEMENT

Webseiten dienen Unternehmen als wichtiges Marketing-Instrument. Untrennbar damit verbunden sind die dazugehörigen Domains, denn Internet-Benutzer sollen leicht zu den jeweiligen Inhalten finden. Diese Domains zu reservieren und zu verwalten, ist für Unternehmen im internationalen Umfeld mit einigen Hürden verbunden. Die ADACOR bietet mit ihrer Erfahrung zahlreiche Lösungsansätze.



Nahezu jedes Unternehmen hat heutzutage eine Webseite. Sie stellt im Rahmen der Corporate Identity ein wichtiges Marketing-Instrument dar. Nicht nur die Inhalte der Webseiten sind relevant, sondern zunehmend auch die Internet-Domains selbst, auf denen der jeweilige Content präsentiert wird.

Auf den ersten Blick eine einfache Sache: Domain registrieren und starten.

Nur was geschieht, wenn z. B.

- statt einer Domain mehrere Hundert Domains mit zum Teil verschiedenen Länderkennungen zu verwalten sind?

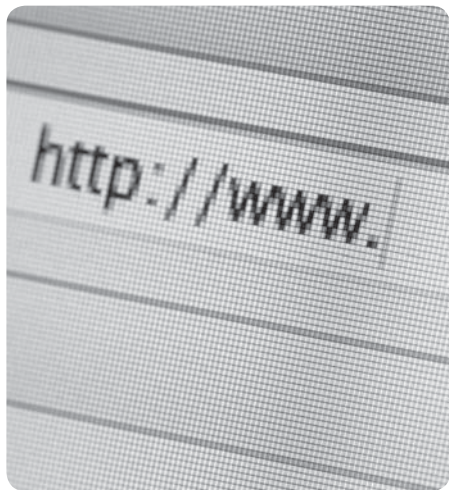
- die Gesetzgebung im Ausland eine Geschäftsstelle auf dem jeweiligen Terrain fordert?
- unter dem gewünschten Domain-Namen bereits imageschädigende Inhalte hinterlegt sind?

Hinzu kommt, dass das Produktportfolio eines Unternehmens, die Ansprechpartner und die Unternehmensstrukturen selbst heutzutage einem ständigen Wandel unterliegen. Wer ist also innerbetrieblich für das Thema Domain Management verantwortlich und wie ist diesbezüglich die Entscheidungsbefugnis und der Informationsfluss organisiert? Wer ist überhaupt

berechtigt, neue Domain-Namen zu ordern, und wer ist verpflichtet, sie marketingstrategisch und rechtlich zu überprüfen? Wer stellt sicher, dass die länderspezifischen Registrierungsmodalitäten eingehalten werden und keine wichtigen Fristen versäumt werden? Domain Management, das ist eine vielfältige und komplexe Aufgabe, und zwar nicht nur organisatorisch, sondern auch rechtlich, technisch und administrativ.

Die ADACOR hat es sich zum Ziel gesetzt, Unternehmen bei dieser komplexen Aufgabe zu unterstützen und zu diesem Zweck ein eigenes Produktportfolio entwickelt. Konzipiert wurden diese Produkte (Domain-Verwaltung, Brand Ma-

nagement und DNS Services) zunächst für große Unternehmen mit mehreren Hundert Domains und vielen Tausenden von Webseiten, jedoch auch mittelständische und kleine Firmen können davon profitieren. Die Verwaltung einiger weniger Domains ist überschaubar, doch nimmt der Aufwand mit jeder neu hinzukommenden Domain exponentiell zu. Bei mehreren Hundert Domains innerhalb eines Unternehmens ist der Verwaltungsaufwand immens und bindet viel Zeit und Ressourcen und stellt somit einen erheblichen Kostenfaktor dar. Doch das muss nicht sein.



## Domain-Verwaltung mit System!

Die ADACOR setzt bei der Domain-Verwaltung auf eine eigens für diese Zwecke entwickelte Software. Die benutzerfreundliche Web-Anwendung unterstützt Unternehmen z. B. dabei, Domains zu beantragen, Rechte zu verwalten, Support-Anfragen zu bearbeiten und Gebühren nach Abteilungen, Kostenstellen und Tochterfirmen aufgeschlüsselt abzurechnen.

Im Fokus stehen die Reduzierung des Verwaltungsaufwandes durch eindeutig definierte Zuständigkeiten, einen lösungsorientierten Ablaufplan mithilfe eines Ticket-Systems und eine verbesserte Kostentransparenz. Denn insbesondere die internen Zuständigkeiten, Verrech-

nung und Zuweisung an die richtige Kostenstelle können bei größeren Domain-Beständen in international tätigen Unternehmen zu einer echten Herausforderung werden.

Um die Implementierung einer software-gestützten Domain-Verwaltung für ein Unternehmen so komfortabel wie möglich zu gestalten, können alle Prozesse und Workflows an die Verwaltungsabläufe im Unternehmen angepasst werden.

### Die Vorteile auf einen Blick:

- Rechnungsstellung ausgerichtet auf Konzernstrukturen, z. B. nach Konzerngesellschaften, Abteilungen, Kostenstellen (interne Kostenverrechnungen entfallen)
- Revisionskonformes Ticket-System für Rückfragen, Bestellungen und Änderungen
- Online-Domain-Verwaltungssystem mit anpassbarem Rechtemanagement
- Implementierung beliebiger Prozesse und Voreinstellungen (z. B. DNS Records, Owner-Contacts)
- Individuelle Betreuung durch Mitarbeiter per Telefon und E-Mail (Support in Deutsch und Englisch)

## Brand Management

### So schützt Domain Management Ihre Marke im Netz!

Neben dem reinen Markenwert eines Produktes kommt basierend auf kommunikations- und marketingstrategischen Überlegungen der Unternehmen zunehmend auch den Domains selbst eine wachsende Bedeutung zu. Schließlich ist es wichtig, dass der Kunde möglichst schnell und unkompliziert Zugang zu den benötigten Informationen und Produkten erhält.

Doch der Domain-Markt ist bereits seit Jahren stark umkämpft und der E-Commerce wächst stetig weiter. Wie also können Sie Ihre Marke

im digitalen Netz bestmöglich etablieren und schützen?

Die Lösung ist so einfach wie effizient und liegt in einer konsequent systematischen Vorgehensweise. Zunächst ist es wichtig, das bestehende Domain-Portfolio zu sichern. Anschließend gilt es, das Portfolio sukzessive im nationalen ggf. aber auch internationalen Umfeld auszubauen.

Je nach der genauen Zielsetzung berät und unterstützt ADACOR Ihr Unternehmen bei der Umsetzung der individuellen Marketingstrategie Ihres Unternehmens im digitalen Netz.

### Der Service der ADACOR umfasst:

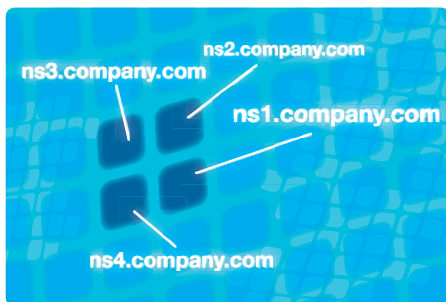
- Pflege und Schutz des Domain-Portfolios durch automatische Verlängerung und garantierte Bezahlung der Registry-Gebühren im In- und Ausland
- Überwachung der Registry-Anforderungen, um dem Verlust von Domains durch geänderte Anforderungen vorzubeugen
- Anonymer Ankauf von Domains inkl. Abwicklung, Zahlung des Kaufpreises und Übertragung der Domain an den Auftraggeber
- Bereitstellung von Local-Presence-Services
- Technische Unterstützung bei Dispute- und Markenrechtsverfahren
- Monitoring und Scanning der Suchmaschinen, Domain-Handelsplattformen und Root-Zonen nach Vorkommen Ihrer Marken
- Identifizierung von Vertipper-Domains und Domains mit ähnlicher Schreibweise wie Ihre Marke



## DNS Services auf höchstem Niveau!

DNS steht für „Domain Name System“. Das ist ein Verzeichnisdienst, der den in verschiedene Zonen unterteilten Namensraum des Internets verwaltet. Aber auch für lokale Firmennetze ist es möglich, ein eigenes und vom Internet unabhängiges DNS zu betreiben.

Hauptsächlich wird das DNS zur Umsetzung von Domain-Namen in IP-Adressen benutzt. Es ist vergleichbar mit einem Telefonbuch, das die Namen der Teilnehmer in ihre Telefonnummer auflöst. So können IP-Adressen – z. B. von Web-Servern – geändert werden, ohne den Domain-Namen selbst ändern zu müssen. Auf diese



Weise lassen sich funktionale Einschränkungen bei Wartungen oder sichtbare Änderungen der Internetadresse bei einem Server-Umzug für den End-User weitestgehend vermeiden.

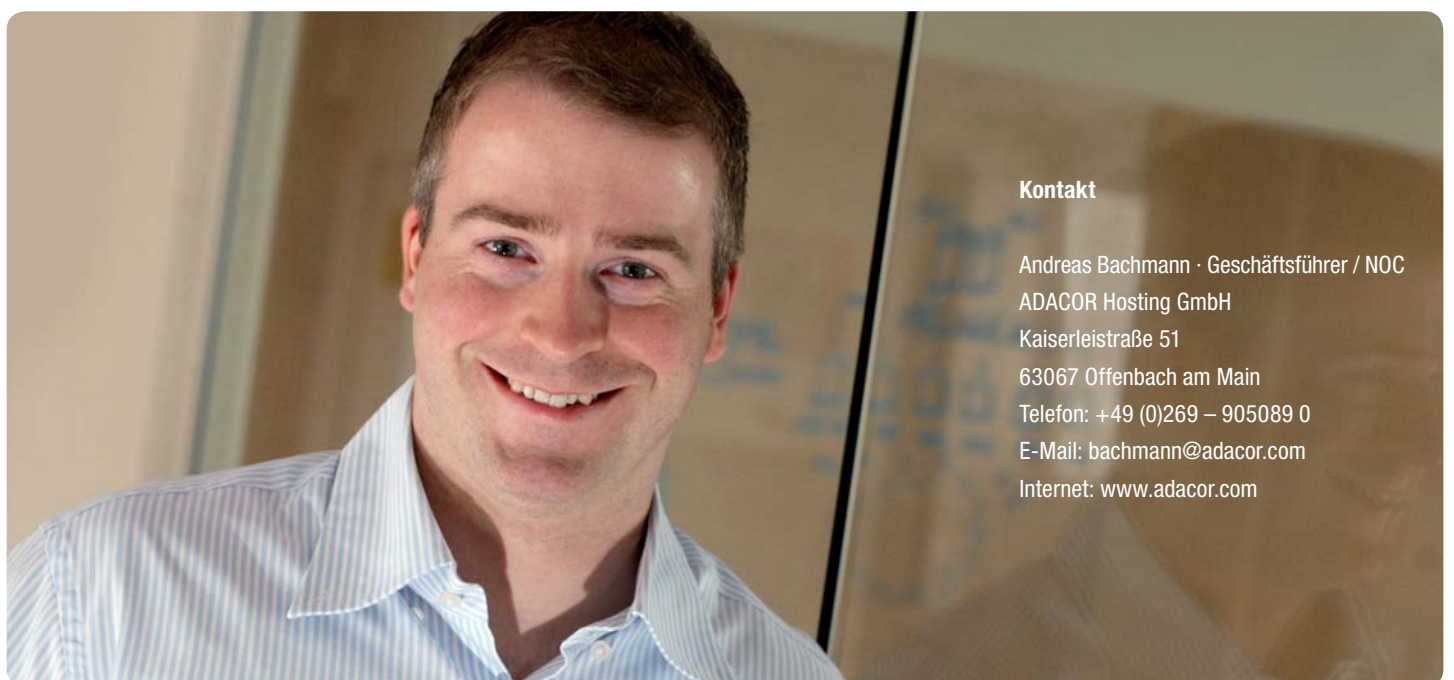
Die DNS Services der ADACOR gewährleisten in diesem Kontext nicht nur eine hohe Verfügbarkeit für den End-User, sondern auch eine leicht bedienbare Software zur Systempflege für den Administrator.

### 5 gute Gründe sprechen für ADACOR:

- ADACOR betreibt 4 DNS-Server an 3 geografisch verschiedenen Standorten
- Bereitstellung der DNS-Dienste als Full-Managed-Service
- 24x7-Stunden-Monitoring durch das ADACOR-Betriebsteam
- 24x7-Stunden-Rufbereitschaft und Reaktionszeit binnen einer Stunde bei Störung eines Name-Servers
- Webbasierte Oberfläche zur Pflege der DNS-Records

Der organisatorische und administrative Aufwand wird häufig unterschätzt!

Die meisten Unternehmen sind sich des Stellenwertes ihrer Domains aus markenschutz- und marketingstrategischer Sicht sehr bewusst. Jedoch wird der verwaltungstechnische Aufwand, der mit dem Schutz bestehender Domain-Portfolios verbunden ist, und die Komplexität von Rechtsfragen beim Ankauf neuer Domains im In- und Ausland oft unterschätzt. Vor dem Hintergrund sich ständig verändernder Produktportfolios, wechselnder Ansprechpartner, Umfirmierungen und sich teilweise stark unterscheidenden länderspezifischen Registrierungsmodalitäten handelt es sich um eine äußerst komplexe Aufgabe. Professionelles und systematisches Domain Management stellt vor diesem Hintergrund eine gute Möglichkeit dar, die Verwaltungsprozesse effizienter zu gestalten, Ressourcen und Kosten zu sparen und den Wert einer Marke im Netz nachhaltig zu sichern und auszubauen.



#### Kontakt

Andreas Bachmann · Geschäftsführer / NOC  
ADACOR Hosting GmbH  
Kaiserleistraße 51  
63067 Offenbach am Main  
Telefon: +49 (0)269 – 905089 0  
E-Mail: bachmann@adacor.com  
Internet: www.adacor.com

# STRATEGIEN UND LÖSUNGEN FÜR DIGITALE KOMMUNIKATION

## IM INTERVIEW

**Carsten Schütte und Christina Weier,  
Geschäftsführer von kontor eins digital**



In Deutschland gehört kontor eins digital zu den wenigen Agenturen, die über einen mehr als 10-jährigen Background in der Entwicklung digitaler Strategien und im Verkauf digitaler Produkte verfügen. Denn bereits vor der Gründung von kontor eins digital Ende 2007 haben die beiden Geschäftsführer, Carsten Schütte und Christina Weier, bei einer Holtzbrinck Tochter gemeinsam erfolgreich Webprojekte umgesetzt. Damals wie heute steht die Realisation von individuellen und anspruchsvollen Lösungen im Web und Social Media Bereich im Mittelpunkt.

Seit Anfang 2008 arbeitet kontor eins digital mit der ADACOR Hosting GmbH zusammen. Durch eine Empfehlung war die Agentur auf die ADACOR aufmerksam geworden und fand hier endlich die Professionalität und den Kundenservice, den man zuvor bei anderen Hosting Unternehmen vermisst hatte. Gemeinsam hat man inzwischen verschiedene Projekte für namhafte Kunden realisiert.

### **Sie entwickeln digitale Kommunikationslösungen, was begeistert Sie daran besonders?**

*Bei der Entwicklung unserer Strategien und Lösungen für digitale Kommunikation setzen wir auf innovative Ansätze, nutzen neue Technologien und Methoden und entwickeln Lösungen, die nachhaltig zum Unternehmenserfolg unserer Kunden beitragen.*

*Wir sind spezialisiert auf die Entwicklung digitaler Strategien und Produkte zum Aufbau, zur Intensivierung sowie zur Sicherung dauerhafter und gewinnbringender Kundenbeziehungen.*

### **Was ist das Besondere an Ihren Strategien und Lösungen?**

*Social Media verändert uns und unsere Kommunikation dauerhaft und unwiderruflich. Wir helfen Unternehmen und Marken, diese Veränderungen in der Kommunikation zu nutzen, um langfristig erfolgreich zu sein. Das betrifft natürlich*

*B2C, aber zunehmend auch B2B-Ansätze. Zu unseren Kunden zählen u. a. Unternehmen wie der Jahreszeiten Verlag (mit seinen Marken Petra, Für Sie, Vital, Architektur & Wohnen), Sportfive, Stage Entertainment, die Ganske-Verlagsgruppe und Greenpeace.*

### **Was ist der erste konkrete Schritt auf dem Weg zu einer neuen digitalen Kommunikationslösung?**

*Bevor wir überhaupt entscheiden können, wie eine digitale Lösung für ein Unternehmen oder eine Marke aussehen kann, gilt es, eine Strategie zu entwickeln. Wir beobachten und analysieren laufend aktuelle Trends, Tools und Technologien. Der stetige Know-how Transfer und die Abstraktion relevanter Trends ermöglicht uns die optimale Beratung unserer Kunden. Unter Berücksichtigung aller Aspekte des Kunden entwickeln wir eine digitale Strategie, die voll und ganz auf dessen Bedürfnisse eingeht.*

## Und auf Basis der Strategie wird dann das Produkt konzipiert?

Richtig. In der Konzeptionsphase tragen wir zusammen, wie wir das jeweilige Projekt zum Erfolg führen werden. Neben regelmäßigen Abstimmungsmeetings gehören hierzu auch Workshops mit den wichtigsten Entscheidungsträgern bei unseren Kunden und die Einbeziehung der zukünftigen User oder redaktionellen Betreuer unseres zu entwickelnden Produktes. Gerne entwickeln wir auch die neue Marke, ihren Namen, ihr Aussehen, ihren Inhalt. Wir besitzen fundierte Erfahrung in der Kreation neuer Marken und haben auch einige Produkte bereits für uns selbst entwickelt und erfolgreich verkauft. Dazu gehören u. a. die Golfer Community *Wir sind Golf.net* (Verkauf an die Ganske-Verlagsgruppe) oder das Konzept für das crossmediale erste user-generierte Magazin Deutschlands: *OPINIO* (Rheinische Post).

Auf die Markenentwicklung folgt dann die Erstellung eines detaillierten Fachkonzepts, das als Ausgangsbasis für die technische Realisierung dient. Darin beschreiben wir sämtliche entwickelten Anforderungen und daraus resultierenden Funktionen des neuen Produktes. Wichtig ist, dass wir ein gemeinsames Verständnis dafür entwickeln, was uns am Ende erwartet, und in diesem Abschnitt unseres Projektes keine Missverständnisse entstehen. Daher legen wir hierauf großen Wert. Auch unsere Entwickler und SEO-Experten werden in dieser Phase bereits in den Prozess integriert und prüfen erste technische Umsetzungsmöglichkeiten oder geben Input zur Realisierung.

## Welche Rolle spielt in diesem Zusammenhang das Team?

Ohne ein gut funktionierendes Team lassen sich derart komplexe Projekte nicht realisieren. Um unseren Qualitätsanspruch zu erfüllen, sind wir deshalb sehr kritisch bei der Auswahl unseres Teams und unserer Partner. Alle zeichnen sich durch ein hohes Einfühlungsvermögen für unsere Kunden sowie deren Anforderungen und Werte aus.

Dies war auch einer der entscheidenden Gründe für die Zusammenarbeit mit der ADACOR. Das Team hat viel Erfahrung im Aufsetzen und Betreuen von LAMP-Umgebungen. Außerdem ist es uns sehr wichtig, neue Anforderungen und konkrete Möglichkeiten direkt mit den Experten zu diskutieren. Hieraus sind schon viele gute Ideen für spezifische Kundenanforderungen wie hohe Skalierbarkeit, Performance und Caching-Technologien entstanden.

## Wie gestaltet sich der Entwicklungsprozess konkret?

Um einen optimalen Entwicklungsprozess gewährleisten zu können, arbeiten unsere Entwickler auf einer Linux Development Umgebung und nutzen Tools wie Aptana oder Eclipse zur Programmierung. Subversion setzen wir zur Versionierung des Source Codes ein. Trac und Wikis verwenden wir zur internen Planung, Abstimmung und Dokumentation der Entwicklungsergebnisse sowie zum Bugtracking in der Qualitätssicherungsphase. Neben stetigen Komponenten-

Bei speziellen Anforderungen findet in dieser Phase auch gemeinsam mit ADACOR ein entsprechender Performance-Test auf der künftigen Produktiv-Umgebung statt. So kann das optimale Set-up bestimmt werden.

Nachdem das Produkt ausgiebig getestet wurde, wird es dem Kunden übergeben. Hierbei findet eine Endabnahme entweder auf einem unserer Produktionsserver oder – je nach Kundenwunsch – auf einem eigens dafür bereitgestellten System beim Kunden statt. Nach erfolgreichem Launch betreuen wir unsere Projekte auch konzeptionell und technisch weiter.

## Wie wichtig ist Ihnen die Benutzerfreundlichkeit Ihrer Produkte?

Einfach und intuitiv zu bedienende Oberflächen sind für eine hohe Akzeptanz eines digitalen Produktes unabdingbar. Wir arbeiten nicht mit Standard-Systemen oder klassischer Content Management Software. Unsere Lösungen passen sich ganz an die Bedürfnisse des Kunden an und werden indivi-

„We love digital communication and its challenges!“

(Christina Weier & Carsten Schütte, Geschäftsführer kontor eins digital)

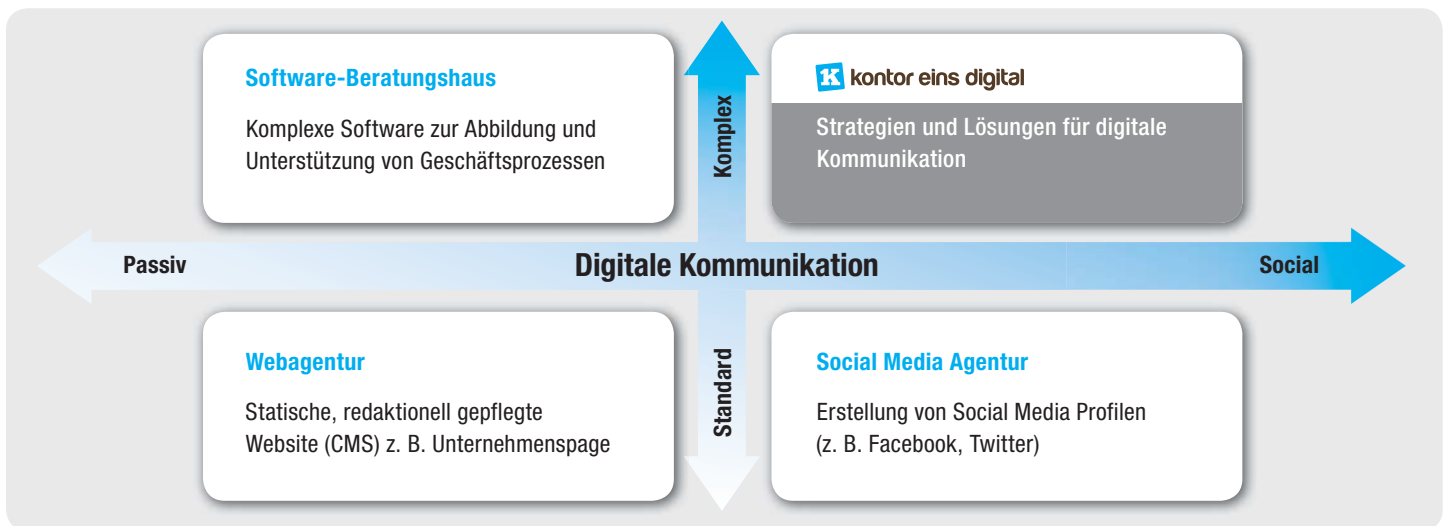
duell entwickelt. So vermeiden wir unnötige Funktionen und überladene Oberflächen, denn unsere Kunden sollen ihr neues Produkt ja schließlich gerne benutzen.

tentests durch die Entwickler findet nach einzelnen Meilensteinen oder spätestens nach Abschluss der Entwicklungsarbeiten ein Integrationstest auf unserer Quality Assurance (QA) Umgebung statt. Hierbei wird bereits der Deployment Prozess auf den Prüfstand gestellt, der bei der Installation des Systems auf seiner Produktionsumgebung reibungslos verlaufen muss. Die zuvor definierten Test-Cases werden von unserer QA mit Hilfe von Test-Frameworks wie Selenium durchgeführt und unser Produkt auf Herz und Nieren geprüft.

duell entwickelt. So vermeiden wir unnötige Funktionen und überladene Oberflächen, denn unsere Kunden sollen ihr neues Produkt ja schließlich gerne benutzen.

## Und nach dem erfolgreichen Produkt-Launch? Ist die Zusammenarbeit dann beendet?

Nein, wenn eines unserer Produkte live geht, ist die Arbeit für uns noch lange nicht beendet. Denn jetzt beginnt ein weiterer spannender Teil unserer Arbeit. Gemeinsam mit unseren Kunden beeinflussen wir, wie sich



das Produkt entwickelt. Wir haben immer wieder neue Ideen und neue Inspirationen, die das Produkt noch besser machen. Denn ein erfolgreicher Launch bedeutet für uns nicht das Ende der Zusammenarbeit mit unseren Kunden. Es ist erst der Anfang.

#### **kontor eins digital setzt also auf maßgeschneiderte Lösungen?**

Ja, wir entwickeln für unsere Kunden passgenaue und bedarfsgerechte Lösung und bedienen uns aus gutem Grund nicht einer Standard-Software. Denn die Vergangenheit hat gezeigt, dass die Anforderungen unserer Kunden in der Regel nicht 1:1 mit einem Standard-System abzudecken sind. Außerdem sind wir davon überzeugt, dass es oft sinnvoll ist, mit einer kleinen Lösung zu starten und diese sukzessive auszubauen. Funktionen anzupassen, hier und da etwas zu verändern, hinzuzufügen, mit wachsenden Userzahlen und neuen Herausforderungen zu skalieren und zu optimieren, sind Anforderungen, die wir an uns und unsere Arbeit stellen. Eine Philosophie, die wir mit der ADACOR gemein haben.

All dies ist jedoch nur möglich, wenn wir die uneingeschränkte Möglichkeit besitzen, Produkte so zu gestalten, wie unsere Kunden es möchten. Die Grundlage für unsere Arbeit ist daher vorwiegend das PHP Framework Symfony. Unser Development Team ist versiert im Umgang mit verschiedensten APIs, allen Schnittstellen zu relevanten Sozialen

Netzwerken und der Integration bestehender Softwaresysteme.

Für uns ist es im Hosting-Bereich unabdingbar, mit einem Partner zusammenzuarbeiten, bei dem wir direkte Ansprechpartner haben, der unsere Projekte kennt und uns die bestmögliche Unterstützung bietet. Das bedeutet auch, dass wir verschiedenste Server-Lösungen für unterschiedlichste Projekte benötigen und diese individuell konfigurieren können müssen. Dabei ist die ADACOR seit Beginn unserer Zusammenarbeit vor drei Jahren ein zuverlässiger und kompetenter Partner.

#### **Und was wird uns die Zukunft in puncto digitale Kommunikation bringen?**

Wie das Web einem stetigen Wandel unterliegt, so entwickeln sich auch seine Technologien immer weiter. Social Media ist keine Modeerscheinung. Es ist keine Technologie, die in kurzer Zeit wieder veraltet ist. Vielmehr hat Social Media uns und unsere Kommunikation dauerhaft und unwiderruflich verändert.

Wie unser Claim besagt, so begeistert uns dieser Wandel in der Kommunikation. Er ermöglicht uns, immer wieder neue Ideen und Ansätze für Strategien und digitale Produkte zu finden. Für uns ist der Austausch von Know-how untereinander sehr wichtig. Möglichst immer zu wissen, worüber die Online-Welt spricht und was sie bewegt.

Daraus zu abstrahieren, welche Technologien und Prozesse sinnvoll für neue digitale Produkte genutzt werden können, um erfolgreich zu sein, das ist Teil unserer täglichen Arbeit. So können wir auch in Zukunft bestmöglich auf die Wünsche unserer Kunden eingehen.

Hierbei spielt auch die Zusammenarbeit mit einem professionellen Hosting-Dienstleister eine wichtige Rolle. So kommt es auch, dass nicht nur wir selber Kunde von ADACOR sind, sondern auch einige unserer Kunden für die ADACOR werben konnten. Zeitnah stehen auch ein Umzug eines weiteren Projektes in die ADACOR-Infrastruktur sowie die Einbindung eines Content Distribution Networks (CDN) zur optimalen Lastverteilung an.

#### **Kontakt**

Carsten Schütte  
 (Geschäftsführender Gesellschafter / CEO)  
 kontor eins digital GmbH & Co. KG  
 Lutterothstraße 16A  
 20255 Hamburg  
 Telefon: + 49 (0)40 – 411 88 43 -91  
 E-Mail: carsten.schuette@kontoreins.com  
 Internet: www.kontoreins.com

# WUSSTEN SIE, DASS...

... 2010 in Deutschland 34 Milliarden SMS versendet wurden?  
Das entspricht 425 SMS je Bürger. (Quelle: Zahl-des-Tages.com)



## ADACOR bildet aus

Zum 01.08.2011 starten zwei neue Azubis ihre Ausbildung bei der ADACOR. Während der eine die Ausbildung zum Fachinformatiker für Anwendungsentwicklung aufnimmt, lässt sich der andere zum Fachinformatiker für Systemintegration ausbilden. Die Ausbildung erfolgt in Zusammenarbeit mit der IHK-Offenbach. Beide Berufsbilder sind für die ADACOR aus fachlicher und personalstrategischer Sicht ausgesprochen interessant. Vorausgesetzt, die Azubis strengen sich an und schließen ihre Ausbildung erfolgreich ab, dann ist ihre Übernahme in eine Festanstellung bei der ADACOR so gut wie sicher! Wenn das nicht motiviert, was dann?

## Mit 28 Jahren schon ein alter Hase?



Geht das? Definitiv! Das gilt zumindest für unseren Kollegen Sebastian Krack. Der 28-jährige Fachinformatiker war der 1. Mitarbeiter der ADACOR und feiert im Herbst bereits sein 6-jähriges Dienstjubiläum. Begonnen hat er seine Karriere bei der ADACOR damals ganz klassisch als Software-Entwickler. Dass er nunmehr seit einem Jahr Teamleiter der Software-Entwicklung ist, geht auf sein großes Engagement zurück. Von Anfang an hat er sich aktiv und kontinuierlich an der Optimierung der Software-Entwicklungsprozesse beteiligt. Deshalb ist er heute aus dem Team der ADACOR einfach nicht mehr wegzudenken.

**Herzlichen Glückwunsch zum Jubiläum, Sebastian. Mach weiter so!**

## Vorschau

**Diese Themen erwarten Sie in der nächsten ADACOR Behind The Scene:**

Bericht zur offiziellen Partnerschaft von ADACOR mit VMware ... Datenbankverwaltung mit MySQL ... Neues von der ACACOR ... und vieles mehr.

Die elfte Ausgabe des ADACOR-Kundenmagazins erscheint im Herbst 2011.

## Impressum

ADACOR Behind The Scene

Herausgeber:  
ADACOR Hosting GmbH  
Emmastraße 70 A · 45130 Essen

Geschäftsführer:  
Thomas Wittbecker  
Andreas Bachmann  
Patrick Fend

Kontakt Daten:  
Telefon: +49 (0)69 – 905089 0  
Telefax: +49 (0)69 – 905089 29  
E-Mail: [magazin@adacor.com](mailto:magazin@adacor.com)  
Internet: [www.adacor.com](http://www.adacor.com)

Chefredakteur:  
Christian Spin, ADACOR

Redaktion:  
Josephine Alberts, Düsseldorf  
Kiki Radicke, Essen  
Monika Olschewski, Essen

Satz:  
ensemble>design, Soest  
[www.ensemble-design.de](http://www.ensemble-design.de)

Druck:  
Althoff Druck, Soest  
[www.althoff-druck.de](http://www.althoff-druck.de)

Fotonachweis:  
kontor eins digital  
[www.fotolia.de](http://www.fotolia.de)  
[www.istockphoto.de](http://www.istockphoto.de)

©2011 ADACOR