

Op de koffie bij Oxilion

Deze maand ging ISPam.nl op de koffie bij Oxilion. De Enschedese provider vierde recentelijk haar tienjarig jubileum. In tien jaar tijd is Oxilion van een kleine webhoster uitgegroeid tot een zakelijke service provider met een volwassen productportfolio en een eigen netwerk. ISPam.nl sprak met managing director Raoul Werger, financial director Jeroen Tekelenburg en technical manager Larik-Jan Verschuren.

Raoul Werger, managing director en tevens mede-eigenaar van Oxilion, ontvangt me in de nieuwe kantoorvilla van het bedrijf. Hij vertelt me dat Oxilion in maart is verhuisd naar het nieuwe pand. Dit was al de zesde verhuizing in het tienjarig bestaan van Oxilion. Vroeger zat de provider in een verzamelgebouw. Volgens Werger was de verhuizing hard nodig in verband met de groei die het bedrijf doormaakt. Maar daarnaast vond Werger het vanuit marketingoogpunt ook belangrijk. Hij wilde graag “een eigen smoel”. Onbewust word je volgens hem toch afgerekend op het pand waarin je bent gevestigd. “Het klantenbestand van Oxilion is in de loop der jaren veranderd: van particulieren naar zakelijke klanten,” vertelt Werger. “Deze klanten moet je ontvangen in bijpassende ruimte. Gevestigd zijn in een eigen kantoorvilla als deze is dan toch wat anders dan gevestigd zijn in een verzamelgebouw.”

Bij de inrichting van haar nieuwe pand heeft Oxilion bewust gekozen voor een non-conventionele inrichting, namelijk een modern/klassieke inrichting die een huiselijke sfeer uitstraalt. Volgens Werger hebben ze daarmee hun pand heel anders ingericht dan Oxilions concullega’s. “Veel mensen die hier tijdens de opening over de vloer kwamen vertelden me dat ze deze inrichting eigenlijk helemaal niet vonden passen bij het imago van een internetbedrijf,” zegt Werger.

GESCHIEDENIS

Oxilion heeft in haar tienjarig bestaan niet altijd geopereerd onder de naam Oxilion. De eerste negen jaar opereerde de provider onder de vlag van JR Online. Daarnaast kende Oxilion ook nog een aantal spin-offs waar-

onder Freerider en HostNederland. “In de beginperiode was het voor ons heel erg zoeken,” vertelt Werger. “We hebben de eerste jaren met HostNederland de zakelijke markt bediend. Toen konden alleen bedrijven een .nl-domeinnaam registreren. Later konden ook particulieren een eigen domein claimen. Daarop hebben we ingespeeld door Freerider te lanceren. Dat heeft ons een erg groot klantenbestand opgeleverd.” Naast JR Online, Freerider en HostNederland heeft Oxilion ook nog geopereerd onder de naam Xon. Maar dit was geen succes vertelt Werger. “Het heeft ons geleerd dat we niet in die markt willen zitten. Als je een laag bedrag per maand vraagt voor je diensten zet je de kwaliteit van je diensten onder druk. Een lage prijs hanteren kan alleen door je te specialiseren. Neem bijvoorbeeld Mijndomein of Antagonist. Deze partijen hebben een geheel andere insteek dan Oxilion. Ze moeten klein blijven, weinig personeel in dienst hebben en niet al te veel telefonische support bieden, anders kan het gewoon niet uit. Een lage prijs hanteren kan naar mijn mening ook alleen op deze manier.”

Inmiddels heeft Oxilion het voeren van meerdere handelsnamen in de ban gedaan. Het bedrijf stopte enkele jaren geleden al met HostNederland, Freerider en Xon. Een jaar geleden is men ook gestopt met het voeren van de naam JR Online omdat die naam en de bijbehorende huisstijl niet meer aansloten op het klantenportfolio van de provider. “De naam was ook verkeerd,” vertelt Werger. “We werden wel eens omschreven als Junior-

Adverteren op ISPam.nl?
Mail voor informatie naar: info@xcat.nl

Online. Dat is een associatie die je eigenlijk niet wilt. Het klinkt een beetje als je kleine broertje die een hostingbedrijf begint. We zijn toen met een naamcreatie-, ontwerp-, marketing- en taalbureau aan de slag gegaan. Uit een hele waslijst van namen is daar uiteindelijk de naam Oxilion uit voortgekomen. ‘Oxi’ staat voor lucht, ofwel het ontzorgen van klanten en ‘lion’ staat voor kracht, ofwel krachtige oplossingen.”

ONDERSCHIEDEND VERMOGEN

De naamsverandering van JR Online naar Oxilion was één van de laatste stappen in een reeks van strategische veranderingen bij de provider. Werger vertelt dat de naamsverandering een uitvloeisel is van een al eerder gemaakte keuze, namelijk dat Oxilion niet meer alles aan iedereen wil aanbieden. In plaats daarvan heeft het bedrijf besloten dat ze zich enkel wil richten op het bieden van kwalitatief hoogwaardige zakelijke hosting. “Hosting is onze core business, puur en alleen hosting,” zegt Werger. “Wat ik zie bij concurrenten is dat ze naast hosting ook allerlei andere producten zoals rackspace en glasvezelverbindingen aanbieden. Wij bieden dit ook aan, maar puur facilitair. We schakelen partners in die de oplevering van deze diensten afhandelen.”

“Wij proberen zo veel mogelijk naar klanten toe te gaan. Gewoon om contact te houden en op de hoogte te blijven van wat er bij hen speelt.”

Naast de focus op hosting is er nog een ander aspect waarop Oxilion zich wil onderscheiden van de concurrentie. Werger vertelt dat het bedrijf wil excelleren op het gebied van contact met klanten, zowel bij sales als bij support. “Je hebt heel veel bedrijven die er voor kiezen om studenten in het weekend de support te laten doen die vervolgens één of ander draiboek met je doornemen,” zegt Werger. “Dat is een keuze, maar daarvoor hebben wij niet gekozen. We hebben gewoon jongens in dienst die op het moment dat ze iemand aan de telefoon krijgen direct het

probleem kunnen tackelen zonder dat ze moeten verwijzen naar een 2e of 3e lijns support. Op het gebied van klantcontact bij sales onderscheiden we ons doordat we sales consultants hebben die veel bij klanten zitten. We plannen periodiek afspraken in bij klanten om gewoon contact te houden en op de hoogte te blijven van wat er bij hen speelt. Natuurlijk houden we klanten ook op de hoogte van ontwikkelingen bij Oxilion middels onze Lunch & Learn sessies. Ik denk dat dit bij veel partijen heel anders werkt. Ze hebben wel contact met klanten, maar per telefoon en alleen vanuit kantoor. Wij proberen juist zo veel mogelijk naar klanten toe te gaan en persoonlijk contact te hebben.”

OXILIONS NETWERK

Na het gesprek met Werger praat ik verder met technical manager Larik-Jan Verschuren. Hij vertelt me dat Oxilion beschikt over een eigen netwerk. Hetgeen voor een provider toch vrij uniek is. Oxilions netwerk beslaat meerdere datacentra. De spil van Oxilions netwerk bevindt zich in het datacentrum van Equinix Enschede. “We hebben in eerste instantie vanuit praktisch oogpunt gekozen voor Equinix Enschede,” vertelt Verschuren. “Het voornaamste was eigenlijk dat het dichtbij was. Toen we de keuze voor Equinix

maakten zaten we nog bij een partij in Amsterdam. Maar op het moment dat er een storing was en een server lag plat waren we twee uur verder voordat we het probleem konden oplossen. Dat gold zeker in die tijd, toen waren servers namelijk nog niet gevirtualiseerd.” Oxilion groeide bij Equinix Enschede (in die tijd nog Virtu) van een enkel rack naar twaalf racks. Op een gegeven moment kon de provider binnen het datacentrum niet meer verder groeien. Bovendien moesten ze vooruit kijken vertelt Verschuren. “Twaalf racks is een omvang die je niet

zomaar oppakt en even weg migreert naar een andere plek. We hebben toen besloten dat we niet meer van één locatie afhankelijk wilden zijn. We wilden daarnaast groei kunnen realiseren over meerdere locaties. Door deze wensen is ons eigen netwerk ontstaan en ook volwassen geworden.”

Inmiddels is Oxilion gevestigd in meerdere datacentra. Naast Equinix Enschede neemt de provider ook een paar racks af bij Equinix in Zwolle en in Amsterdam. Vanuit het datacentrum in Enschede loopt er een verbinding naar het datacentrum in Zwolle en vanuit hier naar het datacentrum in Amsterdam. Vanuit Amsterdam loopt via datacentrum Nikhef weer een verbinding terug naar Enschede. Op deze wijze creëert de provider een redundante verbinding van Enschede naar Amsterdam.

Naast het datacentrum Equinix Enschede wil Oxilion nog een tweede ‘key locatie’ opnemen in haar netwerk om zo ook fysiek onafhankelijkheid te zijn. “De beschikbaarheid van een dienst valt of staat nog altijd bij de prestaties van een datacentrum,” vertelt Verschuren.

“We kunnen straks servers aanbieden die het ene moment in Enschede draaien en het andere moment op onze tweede locatie. Een virtuele machine kan dan van locatie A naar B springen.”

“Als de stroomvoorziening of de verbinding van een datacentrum uit valt ben je niet meer online. Daarom zoeken we nu een tweede locatie, die in verband met netwerklatencies, niet al te ver van Enschede ligt zodat we op fysiek vlak ook onafhankelijk zijn. Op netwerkvlak hebben we dit nu al rond.” Met Jeroen Tekelenburg, financial director bij Oxilion, praat ik verder over de mogelijkheden die tweede ‘key locatie’ biedt. Hij vertelt me dat fysieke onafhankelijkheid qua product-aanbod erg interessante nieuwe opties biedt. “We kunnen dan servers aanbieden die het ene moment in Enschede draaien en het andere moment op onze tweede locatie. Een virtuele machine kan dan van locatie A naar B ‘springen’, mocht dit nodig zijn. Daarmee onder-

vang je een hele boel problemen die je normaal ondervindt met technieken die hosten op meerdere locaties nu al mogelijk maken zoals bijvoorbeeld load balancing met een aantal servers of een MySQL set-up over meerdere servers.

VIRTUAL DATACENTER

De zoektocht naar een tweede ‘key locatie’ hangt samen met de ontwikkeling van een nieuw hostingplatform. Oxilion werkt aan een nieuwe dienst die klanten in staat stelt zelf virtuele servers op te leveren en te configureren. In feite wordt dus de hele infrastructuur van een datacentrum gevirtualiseerd. Vandaar dat de provider het platform heeft omgedoopt tot Virtual DataCenter (VDC). VDC is gebaseerd op RedHat Enterprise Virtualisatie (RHEV). De provider heeft dit platform als basis genomen en heeft hier vervolgens zelf een laag omheen ontwikkeld die gebruikers in staat stelt om hun eigen virtuele datacentrum te beheren. Verschuren vertelt dat klanten tot nu toe geen virtuele servers konden opleveren en configureren. Hier was echter wel vraag

naar. “Klanten kwamen met de vraag of ze zelf niet hun eigen servers op konden leveren,” vertelt Verschuren. “Bovendien wilden ze zelf een server kunnen herstarten en in de console kunnen werken. Bij VMware is dit afgeschermd vanwege de licentiestructuur. Je betaalt per virtuele machine. Het aantal virtuele machines moet door de provider worden bijgehouden en als klanten zelf virtuele machines kunnen aanmaken hebben wij er geen zicht meer op. Bij RHEV betaal je per fysieke hardware (cpu-socket) waardoor het wel mogelijk is om klanten zelf virtuele machines aan te laten maken.” Het probleem was echter dat RedHat geen standaard oplossing op de plank had liggen die het mogelijk maakte om klanten zelf servers op te laten

leveren en configureren. Daarom heeft de Enschedese provider zelf een 'laag' om de technologie van Redhat ontwikkeld die gebruikers in staat stelt om vanuit een control panel servers aan te maken uit een pool aan resources, vervolgens een ISO-image in te laden en de server te starten.

TOEKOMST OXILION

Ter afsluiting van het gesprek vraag ik aan Tekelenburg wat de toekomstplannen van Oxilion zijn. Hij vertelt me dat Oxilion uiteraard wil groeien, maar dat ze niet de tweede KPN willen worden. "We willen groeien op een kwalitatieve manier, dus met goede producten en goede mensen," zegt Tekelenburg. "Ook niet met te veel mensen; dat is erg belangrijk. Hoe groter je namelijk wordt hoe lastiger het is om dingen te managen. Tot nu toe zijn we er erg goed in geslaagd om de organisatie 'strak' in te richten. Qua volume zijn we flink gegroeid, maar niet in het aantal mensen dat nodig is om dit volume te realiseren. Ik denk dat we dit hebben kunnen doen omdat we er in zijn geslaagd om zeer competente mensen op de juiste plek neer te zetten."

Tekelenburg verwacht dat Oxilion veel groei kan realiseren met haar virtuele productportfolio, zoals virtual servers en VDC. Virtuele diensten gaan volgens hem een steeds belangrijker rol spelen omdat klanten niet meer geïnteresseerd zijn in de techniek achter een dienst als de dienst zelf maar werkt. "Ik denk dat dit wel een grote omslag geweest is in de afgelopen jaren. Vroeger had je nog op je site staan dat je een Dell R200 in de aanbieding had met een x hoeveelheid aan diskspace en CPU. Straks maakt de klant zich daar niet meer druk over, maar koopt hij gewoon rekenkracht in. Hoe het dan technisch voor elkaar is hoeft hij zich geen zorgen over te maken." Tekelenburg heeft er alle vertrouwen in dat Oxilion met VDC klaar is voor de groeiende interesse in virtuele producten.

Interview door: Thijs Alink, juni 2010

Opmerking: de interviewer van deze 'op de koffie bij' is afstudeerder bij Oxilion. Door deze positie kan hij u een unieke kijk verschaffen in de keuken van de provider.

Uitgegeven door: Arnout Veenman, xCAT.nl Publishing

Contact: redactie@ispam.nl

Copyright 2006-2010 xCAT.nl Publishing. Alle rechten voorbehouden. Dit werk is auteursrechtelijk beschermd. Op de volledige inhoud van deze publicatie rust het auteursrecht. Geen van de afbeeldingen of teksten mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van xCAT.nl Publishing worden gekopieerd, gereproduceerd of gedistribueerd. XCAT en ISPAM zijn een geregistreerde merken van xCAT.nl Publishing