



1. Vad anser ni är er största styrka bland alla konkurrerande verksamheter?

Vi levererar ett stabilt och funktionsrikt webbhotell till ett mycket attraktivt pris (Utnämnt till 'Bäst i test')

2. Om ni för stunden får vara en smula självkritiska. Vad vill/kommer ni att jobba på för att förbättra er verksamhet?

Den tekniska infrastrukturen (med särskilt fokus på spambekämpning) och kundupplevelsen hos vår Support.

3. Hur tror ni att webbhotell och verksamheter inom den här kategorin kommer att fungera i framtiden? Kommer vi ha kvar samma koncept som idag?

Nej, webbhotell kommer bli en 'commodity' produkt. Google, Yahoo!, MSN, Amazon och andra giganter vill göra entré på marknaden - därför är det extra viktigt som webbhotellsleverantör att hålla sig på framkant och differentiera sig från 'commodity'-produkterna. Differentieringen kan bland annat ske genom Support, SLA (upptid/stabilitet) samt full-service produkter, där webbhotellsleverantören agerar webbhotell, webbbyrå och webbmaster.

4. Säkerhet är idag ett hett samtalsämne. Vad gör ni för att försäkra era kunder om att just era lösningar erbjuder de mest pålitliga systemen?

Jag vill helst inte gå in i detalj, just på grund av säkerhetsrisken. Vi ser dock till att hålla våra olika system konstant uppdaterade med de senaste säkerhetspatcharna, och våra brandväggar stoppar all trafik som vi inte godkänt. Vi har inte haft några allvarliga incidenter på denna front, och förväntar mig det heller inte i framtiden. ;-)

5. Ett annat hett ämne är domäner som de senaste åren tokexpanderat till ett väldigt lukrativt område. Hur ser ni på dagens köp & sälj fenomen av domäner, och hur mycket av er verksamhets tid och resurser går åt att sköta just denna bit åt era kunder?

Vi ser det inte som en särskilt lukrativ marknad, och speciellt inte i Sverige. Konkurransen kring domäner är väldigt pridfokuserad. I juli 2008 var jag på HostingCon i Chicago och 'the second hand domain market' växer för tillfället mycket i USA. Webbhotellsleverantörer har integrerat detta i sin domänsökning, så att en verksamhet (eller en privatperson) kan köpa sin drömdomän för ett premium-pris tillsammans med ett nytt webbhotell. Det är en utveckling jag förväntar nå Europa, men först om 2-3 år - det registreras långt fler .COMdomäner än .SE.

6. Hur pass viktig är miljöfrågan i er verksamhet, och vad gör ni för att minska er negativa påverkan på miljön?

För att spara ström och plats investerar vi i nya Bladeservers från IBM istället för 'traditionella' IBM-servers.

7. Idag ser man fler och fler företag som tillåter en öppen och synlig dialog med sina kunder genom verktyg som bloggar, forum etc. Varför tror ni att denna form av "kommunikation" har blivit en så viktig del av en modern verksamhet, och hur viktigt är detta för er?

För det finns så många oseriösa aktörer i branschen, och generellt har det upplevts lite som 'vilda västern'. Det kan bland annat skyllas på att de danska leverantörerna, som har levererat en dålig service/kundupplevelse än de svenska leverantörerna - men till en femtedel av priset! Surftown har höjt sina priser lite grann, och levererar i dag en mycket god service/kundupplevelse - så god kundupplevelse att vi i april 2008 blev utnämnda till 'Bäst i test' av Råd & Rön, vilket vi är mycket stolta över :)

8. Kompetens inom en verksamhet anser nog de flesta är en av de viktigaste egenskaper man kan besitta. Vad gör ni för att kontinuerligt utveckla er själva?

Deltar i Hosting-konferanser världen över, och har dessutom fokus på att 'uppgradera' vår Management/Leadership-kompetenser i takt med att verksamheten växer.

- 9. Support åt kunder består idag till största del av telefon och e-post. Skulle det inte på längre sikt underlätta er verksamhet om ni under vissa perioder dokumenterar de vanligaste supportärendena och publicera dessa?**

Absolut! Därför har vi lanserat <http://wiki.surftown.se>, där både Supportavdelningen och kunderna kan uppdatera vår Wiki/FAQ.

- 10. Sist men absolut inte minst vill jag ställa den kanske mest obekväma frågan av alla. Om ni, representant för er verksamhet, var tvungen att öppna ett konto hos någon av era svenska konkurrenter. Hos vilka skulle det i så fall bli?**

Det skulle nog bli hos Loopia. Jag tycker de har genomgått en tuff period med sina epostproblem, och jag anser att Binero har uppträtt direkt provocerande och oetiskt med sin hårda kritik!