

eCommerce inside view



Beter een goede buur, dan een slechte hoster

Door kritisch naar je webhoster te kijken kun je ellende als downtime en trage sites voorkomen. **Edwin Toonen** in gesprek met **Gruus van Woerkom** van Byte.nl

STEL JE EENS voor: je staat in de rij bij de supermarkt. Het is de enige kassa die open is, dus de rij is lang. Je ziet nog minimaal tien mensen voor je. De persoon die aan de beurt is, kijkt geërgerd rond. Hij heeft een enorme lading boodschappen en de kassajuf werkt niet bepaald vlot. Irritatie alom, want iedereen zal nog even moeten wachten. Een goede supermarkt zou op dit moment een extra kassa openen, terwijl een mindere (of goedkopere) supermarkt je lekker in de rij laat staan.

“Wat heeft dit nu met webhosting te maken?” Ik hoor je het denken. Dit voorbeeld geeft speels aan welke problemen hosters zonder schaalbare webhostingoplossing kunnen veroorzaken.

“Door parallele serverclustering toe te passen draaien alle webhostingtaken op meerdere servers. Daarmee wordt voorkomen dat jouw site langzamer wordt of uiteindelijk down gaat als de site van je buurman ineens drukbezocht wordt. Vooral bij plotselinge drukte op één site gebeurt het vaak dat de toeloop de capaciteit van

een server te boven gaat. Door middel van clustering en specialisatie – elke server is verantwoordelijk voor één taak: web, databases, files, DNS, FTP of mail –, verdeel je de druk over meerdere servers en voorkom je problemen,” stelt Gruus van Woerkom.

Slechthebuurmaneffect

Ik spreek met Gruus van Woerkom, eigenaar en algemeen directeur van hostingprovider Byte (www.byte.nl). Hij is bezorgd over het zogenaamde slechthebuurmaneffect door niet schaalbare hosting. ‘Slechte’ burensites die op dezelfde server als jouw site staan en die enorm veel verkeer genereren. Dit wil trouwens niet zeggen dat elke site die veel traffic trekt per definitie slecht of verkeerd is.

Een slechte buurman kan ook een technisch probleem hebben. Zijn site is gehackt en wordt bijvoorbeeld gebruikt voor het verzenden van spam. Door deze vaak plotselinge toevoer van bezoekers gaan servers nog wel eens trager werken – of uiteindelijk plat. Gevolg is dat jouw site geen bezoekers kan verwerken en jij dus geen omzet maakt. Je bezoeker vertrekt, geeft jouw site de schuld en dit resulteert in de zo gevreesde imagoschade.

“Een goede hoster levert een webdesigner energie en kost het niet”

Gruus van Woerkom, eigenaar en algemeen directeur van webhoster Byte, benadrukt nog eens het belang van een goede webhoster



“Google hecht steeds meer waarde aan een betrouwbare en snelle site”

“Negen van de tien keer is de veroorzakende site niet bekend met de hoeveelheid dataverkeer. Najib Amhali roept vaak op tv: ‘Kom naar mijn site om de rest van de filmpjes te bekijken.’ Een losse server gaat dan zeker plat en als hij een server deelt, gaan zijn burens ook plat. Wij hebben zijn site nu op een gedeeld megacluster geplaatst, dus niemand merkt er wat van,” aldus Van Woerkom.

Clustering helpt

Ons internetgedrag verandert. Vroeger deden we alles via zoekmachines, maar tegenwoordig draait het veel meer om sociale media. Een linkje op een populair Facebook- of Twitter-profiel is genoeg om een enorme stroom hits te genereren. Een mooi voorbeeld daarvan is de veelbesproken ledenraadpleging over de kilometerheffing. De site van de ANWB lag diezelfde avond nog plat door het vele verkeer. De hoster heeft niet kunnen, of willen, inschatten, hoeveel traffic dit zou genereren. Door deze nieuwe en onberekenbare bezoekersstromen ligt er extra druk bij de hosters. Het wordt namelijk steeds moeilijker om te bepalen wat een site aan verkeer kan verwachten. Flexibiliteit is dus geboden.

Door shared servers te clusteren laat je ruimte over voor plotselinge gebeurtenissen. “We wilden gewoon ‘s nachts niet meer uit bed voor storingen, dus kwamen we op dit idee”, herinnert Van Woerkom zich. Servers zijn door deze maatregel beter bereikbaar, omdat taken bij problemen worden overgenomen. In een voorspeld geval van extra toeloop kunnen delen van de verschillende servers, bijvoorbeeld een database of een fileservers worden verplaatst naar een server die het een stuk rustiger heeft. Zo kan al het verkeer snel worden afgehandeld en is iedereen gelukkig: de site-eigenaar, de webdesigner/developer en de hoster.

Toch is dit niet voor alle hosters weggelegd. “Dit is een enorm complex, maar flexibel systeem. Voor een kleine hoster is een technisch team dat deze clustering met shared servers uitvoert niet op te brengen. Toch ben je niet goed bezig als je het verkeer niet kunt verdelen en niet in de hand kunt houden. Wij nemen de klant na het uploaden van de site al het werk uit handen. Zolang de site hetzelfde blijft, garanderen wij de bereikbaarheid en snelheid,” verduidelijkt Van Woerkom.

Webhosters moeten altijd uitgaan van het ergste. “Hard- en software kunnen altijd kapot gaan, daar kun je op rekenen. Je moet echter weten wat je moet doen op het moment dat het gebeurt en het proberen voor te zijn. Besteed tijd aan het voorkomen van problemen en het uitdokteren van nieuwe oplossingen en verbeteringen. Innovatie is nog altijd de sleutel,” aldus Van Woerkom.

Geef hosting prioriteit

Webhosting krijgt in het communicatiepakket nog steeds te weinig aandacht. Nu de website misschien wel de belangrijkste uiting van een bedrijf is, gebeurt

het toch nog te vaak dat er aan het eind van het sitebouwtraject wordt gezegd: “Oh ja, we hebben nog hosting nodig.” Of erger nog, de nieuwe site gaat plat en men komt bij de sitebouwers zeuren dat het allemaal zo is misgelopen. Dit is wijzen naar de verkeerde personen. Er moet op voorhand goed worden bekeken wat er nodig is, welke eisen er worden gesteld, welke garanties nodig zijn en welke uitbreidingsmogelijkheden beschikbaar zijn.

Er wordt vaak ten onrechte gedacht dat dedicated hosting voor alle succesvolle en grote websites de uitkomst is. Dat geldt misschien wel voor grootste sites, maar niet voor de rest. Van Woerkom: “Clustered hosting is voor veel sites beter dan dedicated. Bij dedicated beschik je nog steeds niet over een schaalbare oplossing. Clustered biedt die flexibiliteit wel. De site blijft beschikbaar bij piekmomenten, omdat capaciteit geleend wordt. Dedicated is toch een beetje te weinig als je het wel nodig hebt en te veel als je het niet nodig hebt.”

Ook voor je Google-ranking

De urgentie van een snelle en bereikbare site wordt nog duidelijker als je bedenkt dat Google steeds meer waarde gaat hechten aan een betrouwbare en snelle site. Punten worden toegekend voor een vlotte werking. Een bezoek van de Googlebot bij downtime kan nadelig uitpakken. Het is nog altijd zo dat de robot vaker langskomt bij een goede, bereikbare en

actuele site. Je ranking is dus in het geding als je hoster broddelwerk levert. Denk daarom goed na en doe gedegen onderzoek. Daarnaast blijkt uit verschillende studies dat mensen meer tijd besteden op een site die vlot werkt. Ook blijkt dat zo'n site uiteindelijk minder kost en meer oplevert. Voor het meten van je siteperformance is eind vorig jaar de Page Speed-tool binnen het Google-centrum voor webmasters beschikbaar gekomen. Een uitgebreide introductie is op het officiële Google-blog te lezen, bezoek hiervoor <http://tinyurl.com/yl9rzmw>.

Evalueer en vergelijk

Als je al met een webhoster werkt, is het goed om eens bij jezelf na te gaan wat er geboden wordt. Lees de gegevens nog eens na en bepaal of ze het allemaal ook werkelijk nakomen. Het is makkelijk om te zien dat je voor €3 per maand 3GB webruimte krijgt, maar bijna niet wat de uptime of de snelheid van je site is. Een statement als 99,9999% uptime is snel gemaakt. Ga dit eens na met tools als [Watchmouse.nl](http://www.watchmouse.nl) of [Serviceuptime.com](http://www.serviceuptime.com). Hier kun je alle mogelijke statistische inzichten in de werking van je site krijgen. Probeer het eens een tijdje en vergelijk de uitkomsten met de beloften die je hoster maakt. Wees niet bang om hem hiermee te confronteren. Niet alleen als het negatief is, maar zeker ook als het positief is, want iedereen is gebaat bij een goede verstandhouding. Heb je eenmaal een hoster gevonden die bij je past, ga dan een partnerschap met hem aan. Op deze manier bied je als webdesigner jouw klanten de best mogelijk hosting aan. Hosting waar je zelf achter staat, want niet alleen de site-eigenaar slaat een modderfiguur als zijn site platligt. Ook jij.

Een goede hoster levert een webdesigner energie en kost het niet. Het is de moeite je te verdiepen in de verschillende mogelijkheden en het aanbod. Laat je niet verleiden door de laagste prijs en grootste webruimte. Uiteindelijk geldt ook hier vaak het motto: goedkoop is duurkoop.

Vijf vragen voor webhosters

Hoe bepaal je nu wat een betrouwbare hoster is? Doe gedegen onderzoek en stel ze deze vragen:

1. Staan alle sites op losse servers of op clusters?

Geclusterde of gespecialiseerde servers bieden je meer flexibiliteit en schaalbaarheden.

2. Hoe gaan ze om met problemen?

Is er een storingsdienst? Wat wordt er in de Service Level Agreement allemaal beweerd?

3. Wat doen ze bij plotselinge verkeerspieken?

Zijn de servers voorzien van overcapaciteit? Zijn er mogelijkheden om tijdelijk te schalen?

4. Hoe worden back-ups gemaakt?

Back-ups zijn enorm belangrijk en je zult verstandig staan van het slechte back-upbeleid. Achterhaal of er dagelijks een gemaakt wordt? Hoe lang worden back-ups bewaard? Waar staan de back-ups en hoe snel kunnen ze teruggezet worden?

5. Als er een crash in het weekend is, wat dan?

Is er telefonische support beschikbaar? Hoe lang en hoe goed zijn ze te bereiken? Op telefonische support wordt door goedkope hosters als eerste bekibbeld