



UNDER COM

'BELANG HOSTING

Bij het implementeren van een webshop staan we vaak niet stil bij de hosting van de site. Vaak weten retailers niet eens waar ze op moeten letten bij het kiezen van hostingpartner. Gruus van Woerkom van Byte Internet vertelt dat hosting wel erg belangrijk is voor het succes van een webshop. "Als een shop langzaam of offline is heeft dit grote invloed op de conversie."



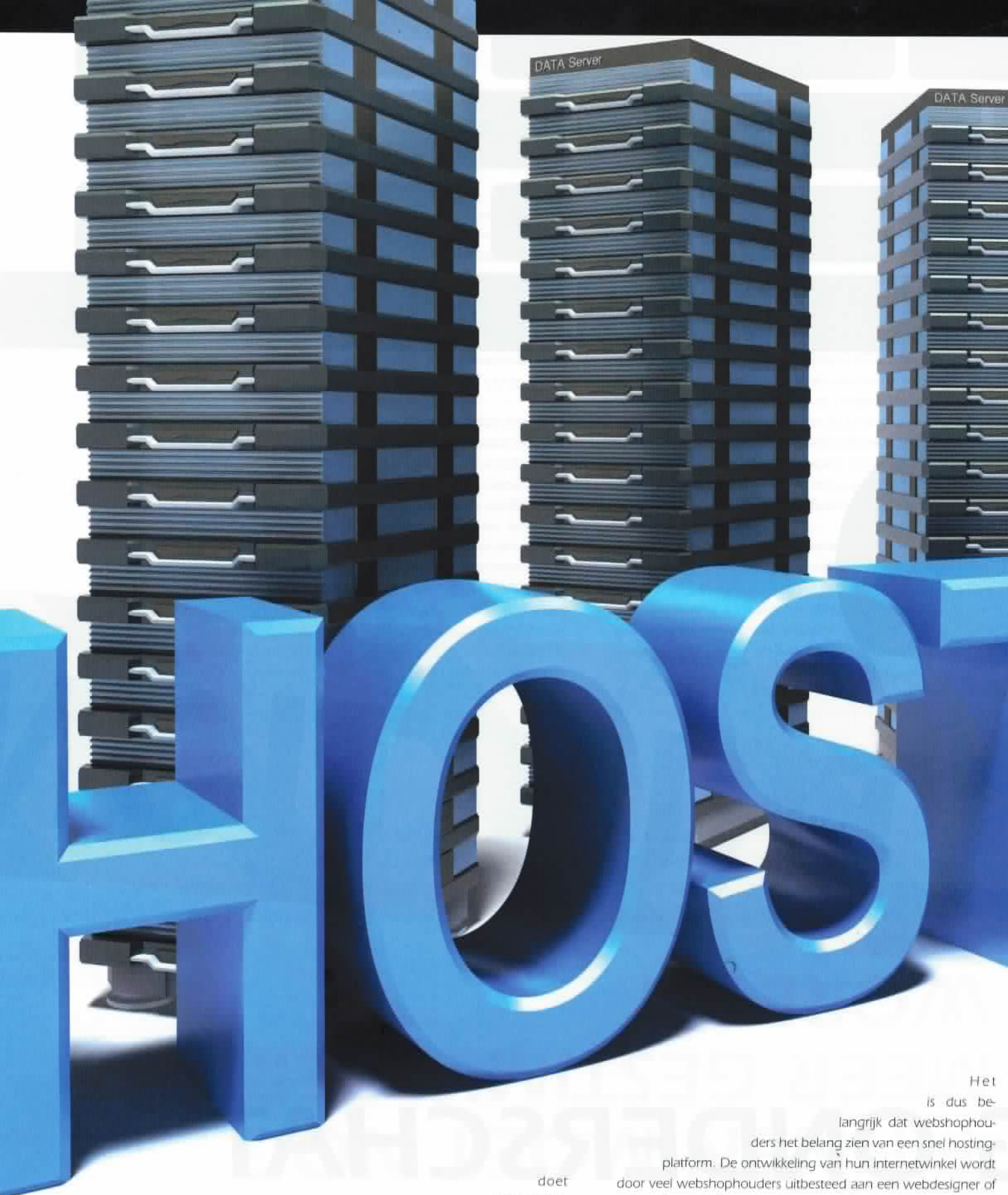
CONSTRUCTION

ONDERSCHAT'

Dat een webshop altijd online is, is een vanzelfsprekendheid geworden. E-tailers staan er nauwelijks bij stil dat er tussen de verschillende hostingbedrijven grote verschillen bestaan. Van Woerckom vertelt dat goede hosting echter heel belangrijk is voor het succes van een webshop. "De snelheid en de veiligheid maken of breken een webshop. Veel bedrijven beknipten op de hos-

ting, maar als een site langzaam of zelfs helemaal down is dan haken potentiële klanten af en loopt een webshop belangrijke inkomsten mis."

Dat de snelheid van een site belangrijk is voor de conversie blijkt uit verschillende onderzoeken. "Het is gebleken dat 40 procent van de bezoekers afhaakt als een site er langer dan drie seconde over



doet om te laden. Vandaar dat het voor een webshop belangrijk is om een goede en snelle site te hebben. In een Amerikaans onderzoek kwam een vergelijkbaar resultaat uit een test. Daar bleek dat 14 procent van de bezoekers op een andere site gaat shoppen als een pagina langzaam laadt en nog eens 23 procent stopt helemaal met winkelen."

Het is dus belangrijk dat webshophouders het belang zien van een snel hostingplatform. De ontwikkeling van hun internetwinkel wordt door veel webshophouders uitbesteed aan een webdesigner of reclamebureau. Daar wordt veel aandacht aan besteed, maar als het gaat om de keuze voor een hostingprovider, wordt deze vaak nog op basis van prijs gemaakt en niet op kwaliteit. Toch zien steeds meer e-tailers het belang van een goede en betrouwbare hostingprovider. Het is niet ongebruikelijk meer dat webshophouders hun webdesigner verzoeken om met een bepaalde hostingprovider te werken omdat ze daar goede ervaringen mee hebben. Van Woerkom zegt hierover; "We krijgen regelmatig



geeft een aantal punten aan die bij het kiezen van een hoster erg belangrijk zijn: "Het gaat hierbij vooral om de uptime, de snelheid, de veiligheid van het platform en de veiligheid van de data. Deze punten zijn erg belangrijk en hier moet een gebruiker echt goed naar kijken bij het maken van een keuze."

CLUSTERS

Byte doet aan clusterhosting waardoor problemen met langzame sites en downtime voor een groot gedeelte verholpen zijn. Van Woerkom legt kort uit hoe dit ongeveer werkt. "Bij clusterhosting zijn de verschillende servers met elkaar verbonden en kunnen zij inspringen als er op een van de servers capaciteit te kort is. Wij hebben op onze servers gegarandeerd een overcapaciteit van dertig procent, waardoor we veel meer onverwachte traffic kunnen verhandelen en onze klanten geen last meer hebben van de andere sites die klant bij ons zijn. "Najib Amhali is een van onze klanten. In zijn shows wil hij nog wel eens roepen om een filmpje op zijn site te bekijken. Dan heb je in een keer ontzettend veel traffic op zijn site. Als hij op één losse server zou staan zou de site dan gegarandeerd plat gaan, en als zo'n server gedeeld zou worden met andere sites gebeurt dat met alle sites. Bij Byte staat hij echter op een cluster en blijft de site gewoon snel."

Het zogenaamde 'bad neighbour' effect is een belangrijk probleem binnen de hosting. Bij de meeste hostingproviders staan veel sites samen op één enkele server. Als een site dan ineens veel traffic genereert, kan dit ten koste gaan van de andere sites op die server. Deze worden dan langzaam of laden soms zelfs helemaal niet. Dit is een groot probleem omdat de andere sites op de server er niets aan kunnen doen, maar toch down of langzaam zijn en hierdoor imagoschade oplopen bij hun bezoekers. Van Woerkom raadt webshophouders aan hier op te letten en dus aan hun hoster te vragen hoe deze met piekbelasting omgaat.

De clusterhosting heeft er voor gezorgd dat de downtime bij Byte bijna nihil is. Er zijn verschillende manieren om downtime te meten. Een van de bedrijven die dit doet, is Watchmouse.com. Met deze tool kan gekeken worden hoe vaak een site down is. Als acceptabel wordt gezien een uptime van 99,5 procent. "Dit hebben wij ook lang als eigen ondergrens gehanteerd, maar omdat we met onze clusterhosting zoveel vooruitgang hebben geboekt, hebben we deze limiet verhoogd. Wij bieden onze klanten met een SLA nu een gegarandeerde uptime van 99,9 procent. Als het aan ons ligt, zou 100% haalbaar zijn, echter zijn er ook altijd een heleboel externe factoren, zoals netwerkonderhoud bij onze leverancier, die hier invloed op uitoefenen." Hoewel Van Woerkom erg tevreden is over de huidige ontwikkelingen met Byte heeft hij zeker nog wel wensen. "Zoals gezegd, is de snelheid van een website erg belangrijk. Alleen is er nog geen methode om dit ook op een objectieve manier te meten. Ik zou graag een methode ontwikkelen waar de snelheid wel mee te meten is. We weten nu dat een consument afhaakt als een site te langzaam is, dus het zou erg goed zijn als er ook een methode zou komen om deze snelheid goed te kunnen monitoren en achterhalen waar de schommelingen aan liggen zodat we de dienstverlening aan onze webshophouders nog verder kunnen verbeteren." ♦

web-designers als nieuwe klant die via hun eindklant bij ons terecht zijn gekomen. Ook andersom werken we met veel webprofessionals die alleen een opdracht-aannemen als de website bij ons wordt gehost."

VERGELIJKEN

Een probleem met het kiezen van een goede hostingprovider is dat veel webshophouders niet weten waar ze op moeten letten om de kwaliteit van verschillende hostingbedrijven met elkaar te vergelijken. Van Woerkom beseft dat het lastig is om een juiste keuze te maken. "Wat je vaak merkt is dat bedrijven een hoster kiezen in de hoop dat het een goede is en als de shop eenmaal in de lucht is komen ze er op een bepaald moment achter dat ze niet de goede keuze hebben gemaakt. Als de website traag wordt of regelmatig helemaal niet bereikbaar komen ze erachter dat de eerste keuze niet de beste was en gaan ze alsnog op zoek naar een andere hoster."

Dit is natuurlijk geen ideale manier van werken en Van Woerkom