

Cześć z tej strony Mariusz Kobak, a to jest drugi odcinek podcastu Kierunek Wolność czyli podcastu o dochodach pasywnych.

Dzisiaj moim gościem jest Bartek Gadzimski, który jest prezesem firmy hostingowej Zenbox. Porozmawiamy o blogowaniu, o wordpressie, o tym co jest potrzebne początkującemu blogerowi, jaki hosting wybrać, na co zwrócić uwagę, także zapraszam do rozmowy.

Bartek, może na początek przedstawi się, powiedz parę słów o sobie, czym się zajmujesz na co dzień?

Nazywam się Bartek Gadzimski, jestem prezesem i współzałożycielem Zenbox.pl, czyli firmy hostingowej. Na co dzień przede wszystkim dbam o to żeby cała firma sprawnie działała.

Ok, super. Przejdźmy w takim razie do kolejnego pytania. Szczerze mówiąc wybierając hosting dla siebie, dla swojego bloga KierunekWolność.pl chciałem przede wszystkim, żeby mój hosting był szybki, bezpieczny oraz tani. I tutaj rodzi się pytanie do Ciebie. Czy jest coś jeszcze o czym powinienem pamiętać jako taki początkujący bloger, przy wyborze swojego pierwszego hostingu, czy przy tworzeniu swojego pierwszego bloga?

Przede wszystkim fajnie, że jest taka kolejność szybki, bezpieczny oraz tani, że ta cena nie jest przynajmniej na pierwszym miejscu, bo faktycznie zarówno szybkość jak i bezpieczeństwo są bardzo ważne. Cena jasne, zawsze jest ważna, mamy dużą konkurencję, dużo firm więc jest w czym wybierać i to są na pewno ważne rzeczy, żeby się tym kierować w takiej kolejności czy trochę innej, ale fajnie jest mieć świadomość właśnie, że nie tylko cena, tylko też właśnie np. szybkość czy bezpieczeństwo jest ważne.

Czym więcej, chwilę myślałem na ten temat już wielokrotnie i za każdym razem kończy się na tym, że istotnie ludzie, którzy stoją za daną firmą hostingową, to jakie mają podejście do klienta, jakie mają podejście do usługi, bo dzięki temu bloger może się skupiać na rozwoju strony, a nie na męczeniu się z hostingiem, z jego obsługą, czy to będzie panel, czy to będzie biuro obsługi klienta, czy jakieś tam dane konfiguracje. I jeśli są usługodawcy, którzy są otwarci, komunikują się dobrze, to jest to dobry sygnał, żeby z nich skorzystać. Kiedy ograniczają się tylko do samych serwerów, do powierzchni dyskowej, transferu takich czysto technicznych kwestii, to może się okazać, że zawsze będą się tylko na tym skupiali, i nie będą myśleli po prostu jak bloger, jak właściciel strony tylko jak firma hostingowa, która ma trochę inne priorytety niż klient.

Wydaje mi się, że warto zrobić sobie research w internecie, bo reszta jest stosunkowo porównywalna do dziesiątek firm hostingowych.

Ok, dzięki za odpowiedź. A co sądzisz o CMS'ie jaki powinien wybrać początkujący bloger.

Mój blog szczerze mówiąc działa na Wordpressie. No i czy myślisz, że Wordpress jest takim najlepszym CMS'em dla początkującego blogera, czy są jeszcze jakieś inne rozwiązania, z których warto skorzystać, warto wziąć je pod uwagę?

Nie ma co ukrywać, Wordpress jest obecnie najpopularniejszym CMS'em na całym świecie. Po prostu wszędzie, czy to jest Europa, czy Stany Zjednoczone, czy Indie. Dzięki temu mamy szereg korzyści. Jest rozwijany, jest stosunkowo bezpieczny. Ma przeogromną liczbę dodatków, motywów, skórek, wszystkiego. To jest jego przeogromna zaleta i wydaje mi się, że tym wygrywa z rozwiązaniami, które są szybsze, które są łatwiejsze w obsłudze, bo takie też są. I to jest jego największa wartość. Dzięki temu znacznie łatwiej jest nam znaleźć jakąś pomoc. Czy to na grupach Facebookowych, czy na forach, czy starych archiwach w internecie. Jest to po prostu bardzo łatwe. Tak samo bardzo dobrze postrzegany jest przez programistów i różne firmy usługowe, wobec czego w razie problemów albo np. rozwoju dosyć łatwo jest znaleźć małe, czy większe firmy lub freelancerów, którzy nam pomogą uaktualniać czy dopisać nowe moduły, czy też w ogóle przerobić go na coś co nawet nie przypomina bloga.

W tym momencie nie oferuje tego żaden CMS na świecie. Wydaje mi się, że szkoda czasu marnować na szukanie czegoś innego. Chyba że się jest specjalistą i bardzo dokładnie się wie dlaczego Wordpressa nie wybierać. W innym wypadku myślę, że można śmiało brać Wordpressa i nie tracić czasu na rozważania, tylko myśleć o tym żeby stworzyć coś fajnego.

Szczerze mówiąc zapytałem o tego Wordpressa trochę specjalnie, ponieważ widziałem, że na stronie Zenboxa jest taka podstrona gdzie chwalcie się, że Wordpress czuje się w Zenbox najlepiej. Co to tak naprawdę znaczy?

To jest tak, że na początku Zenbox był takim trochę domem dla blogerów. Takich klientów było na początku bardzo dużo. Ci, którzy wyrastali z tradycyjnego hostingu współdzielonego szukali alternatywy. Zazwyczaj była ona w postaci jakiś serwerów ITS czy serwerów dedykowanych, a wiadomo to są i koszty, i problemy z obsługą, i różne konsekwencje takiej decyzji. I tak trafiali do Zenboxa. Od tego się zaczęło. Ze względu na to, że było tego bardzo dużo, mówimy tutaj o tysiącach, to my coraz bardziej dopasowywaliśmy się do tego żeby Wordpress działał idealnie. Wordpress jest dobrym oprogramowaniem. Ma parę swoich takich drobnostek, bolączek, które my po prostu już znamy. Zarówno serwery, oprogramowanie jak i praktycznie cała firma, mówię tutaj o ludziach, na co dzień ma z tym do czynienia i praktycznie nic jeśli chodzi o Wordpressa nas nie zaskakuje. Nawet jeśli coś się pojawia to, to już było albo było bardzo, bardzo podobne i takie problemy jesteśmy w stanie szybko zidentyfikować i rozwiązać.

Stąd taka informacja na stronie. Przy okazji, że jest to najpopularniejszy CMS na świecie to jest to dedykowana reklama dla osób, które już są na Wordpressie, bądź się na to decydują.

To ja się przyznam, że gdy tworzyłem mojego bloga na samym początku to zainstalowałem wtyczkę do robienia backupów i wysyłania ich na zewnętrzny serwer. Jeszcze nigdy nie skorzystałem z tego rozwiązania, tzn. nie musiałem przywracać mojej strony z backupu, ale muszę o to zapytać, bo wiem że w Zenboxie była poważna awaria na początku 2017 roku. Ta awaria unieruchomiła część stron na dosyć długi czas. Moja strona na szczęście nie była dotknięta tą awarią, wszystko działało w porządku ale co się stało w Zenbox po tej awarii? Czy zaszły jakieś zmiany w infrastrukturze? Czy teraz ktoś kto zakłada bloga albo stronę w Zenbox może mieć pewność, że taka awaria się nie powtórzy? Czy posiadanie tego typu do robienia backupów codziennie i wysyłania ich na zewnętrzny serwer, czy to ma sens, czy raczej można zaufać w pełni backupom robionym przez sam hosting?

Tak, jak najbardziej ma sens używanie własnych wtyczek do kopii zapasowych, właśnie z tym zastrzeżeniem, żeby już samą kopię przechowywać poza serwerami firmy hostingowej, tak jak w twoim przypadku. To ma jak najbardziej sens, bo nigdy nie wiemy co się może wydarzyć. Awarie zawsze się wydarzają. Wydarzają się każdej firmie na świecie i ich się nie da uniknąć. Natomiast to co można zrobić, to po prostu skrócić czas przywracania do stanu normalnego. My się na tym skupiliśmy, żeby ten czas skrócić. Udało nam się go skrócić kilkukrotnie. Czyli w najgorszym przypadku przywracanie, nawet z kopii zapasowych, to są godziny a nie kilkanaście czy nawet kilkadziesiąt godzin i to zrobiliśmy po naszej stronie. Oczywiście też były też zmiany dostawcy sprzętu, zmiany dysków. Problem ten zaczął się ze względu na dyski SSD, których używaliśmy. Oczywiście to wszystko zostało zmienione. Problem wystąpił na serwerze, który miał już trzy lata i te dyski po prostu w pewnych sytuacjach zaczęły powodować dziwne błędy, które potem zrobiły nam taką lawinę problemów.

Oczywiście jak najbardziej poszliśmy do przodu i wyciągnęliśmy wnioski. Co nie zmienia faktu, że kopia zapasowa, taka zewnętrzna, i tak zawsze może się przydać, bo jeśli z jakiegokolwiek powodu nie będziemy mieć dostępu do naszego hostingu, a może być to naprawdę tysiące różnych powodów, utrudniony kontakt, to mogą być jakieś święta, to mogą być kwestie pieniędzy, nieksięgowania jakiś wpłat. My się akurat szczycimy tym, że jesteśmy i odpowiadamy, ale różnie bywa. Taka kopia na zewnątrz nas nie ogranicza. Przykładowo, mamy ochotę się wynieść. Mamy kopię własną, nie musimy się o to prosić, bądź obawiać się, że będziemy mieć jakieś utrudnione odejście z tej firmy. Takie praktyki też mają miejsce. Całe szczęście nie u nas, ale mają miejsce. Tak uważam i tak robiłem ze swoimi stronami jak jeszcze dawno temu się tym zajmowałem. Zawsze robiłem kopię własną i przechowywałem

na zewnętrznych serwerach. Raz w życiu się przydała. Więc jak ma się raz w życiu przydać to może lepiej niech będzie niż ma jej nie być.

U nas podczas tej awarii, co jest istotne, żadne dane nie zostały zgubione. Zarówno kopie zapasowe zostały przywrócone, jakie mieliśmy dane z momentu awarii czyli dało się to potem odtworzyć aż do momentu awarii, jeśli chciał to ktoś zrobić. Wydaje mi się, że jest to stosunkowo istotne, żeby te dane nie zginęły. To jest największy problem, kiedy nam te dane zginą, strona zostaje usunięta lub jakieś pliki na stronie. To wtedy jest problem. Nie ma ich w kopii zapasowej albo tej kopii nie ma. Wtedy jest problem bo już nie mamy tego jak odzyskać.

Dzięki na szczerą odpowiedź. Przejdźmy może do kolejnej kwestii, która jest ważna myślę, że dla każdego blogera, dla mnie również. Chodzi o szybkość wczytywania się strony. Wordpress jest o tyle fajny, że da się go fajnie optymalizować od SEO. Zrobiłem to ze swoją stroną, ale co robi sam Zenbox, żeby strony wczytywały się naprawdę szybko? Chodzi mi o to, że jest to jednak hosting dzielony i czy tu nie ma on jakiegoś negatywnego wpływu na samą wydajność stron, i czy wsparcie techniczne Zenbox pomaga w samej optymalizacji Wordpressa gdy ktoś po prostu napisałby taki ticket do wsparcia i chciał, żeby mu pomóc w optymalizacji samego Wordpressa? Co się wtedy dzieje? Jak wtedy to wygląda?

Tak od tyłu, właśnie kiedy klient pisze do nas odnośnie optymalizacji to jest to najlepsza sytuacja, dlatego że my bardzo chętnie pomagamy w optymalizacji, mamy w tym kupę doświadczenia i parę narzędzi które możemy zastosować między innymi serwer www, z którego korzystamy, komercyjny Litespeed ma swój cache taki bardzo, bardzo zaawansowany, który jest w stanie obsłużyć dziesiątki tysięcy zapytań, w praktyce tysiące osób online. My to robimy chętnie dlatego, że jest to taki fajny efekt synergii. Mamy wtedy pewność, że strona działa. Klient jest zadowolony. Zazwyczaj uda nam się obniżyć zużycie serwera, w sensie procesora, RAMu itd. Co jest dla nas jakąś tam oszczędnością. Jest to coś co robimy z uśmiechem na twarzy, bo po pierwsze się na tym znamy, po drugie klient ma lepiej, strona się wczytuje szybciej, stabilniej, żaden bardzo duży skok ruchu jej nie zaskoczy a dodatkowo my mamy z tego też jakąś korzyść w postaci mniejszego zużycia zasobów, dla nas to też bardzo dobra sytuacja. Bardzo chętnie to robimy. Możemy to zrobić na różne sposoby. Możemy zainstalować wtyczkę, która współpracuje z naszym serwerem www. Możemy nie instalować wtyczki, wykorzystać taki cache trochę zewnętrzny. Dodatkowo mamy już całą listę optymalizacji, które w Wordpresie można lub należy wykonać, żeby nie było problemów z obciążeniem. Wiemy, które tabele się zapychają i są w sekundzie do wyczyszczenia bez żadnych konsekwencji, przyspieszają kilkukrotnie wczytywanie się strony. Mamy tego dużo w zależności od sytuacji. Zajmuje nam to naprawdę chwilę, typu 5, 10, 15

minut a różnica jest ogromna. Mimo zastosowania po naszej stronie bardzo dobrych serwerów, mówię tutaj o sprzeczności, mimo wszystko ta różnica w działaniu jest. Zdecydowanie więcej można uzyskać optymalizując oprogramowanie strony niż sam serwer, bo z serwera już niewiele więcej można wycisnąć.

Odpowiadając na tę kwestię hostingu współdzielonego czy ma to znaczenie? Oczywiście może mieć. Jest podstawowy problem tzw. złego sąsiedztwa, czyli jedna strona wpływa na inne strony. Obecnie technologia takiego izolowania klientów jest dobra, ale nie idealna. Dalej mimo szeregu limitów jeden klient może mieć wpływ na cały serwer. Doświadczamy tego codziennie. Naszym rozwiązaniem jest po prostu kupowanie dużych, porządných wieloprocesorowych serwerów, bo więcej to już trochę inna klasa, które mają dużo rdzeni, są bardzo mocne, mamy dużo RAMu, szybkie dyski. Dzięki temu jesteśmy w stanie niwelować wszystkie skoki, anomalie, dziwne zachowania, które mogą być wywołane samym ruchem na stronie, typu pojawienie się w telewizji, atakiem automatycznym czy jakimś wirusem na stronie.

Taką ciekawostką od może tygodnia, dwóch są popularne wirusy, które na stronach instalują koparki kryptowalut, więc nagle nasza strona zaczyna kopać kryptowaluty dla kogoś, jednocześnie generując bardzo duże obciążenie na koncie hostingowym. Dzięki temu, że te maszyny są duże to jesteśmy w stanie takie wzrosty obciążenia przyjąć i zanim one wyrządzą krzywdę, to widzimy je i możemy wtedy zareagować, ponieważ mamy na to czas, mamy zapas bezpieczeństwa.

W wielu firmach używane są mniejsze maszyny jednoprocessorowe, które mają np. cztery rdzenie maksymalnie osiem. Dla porównania my mamy dwadzieścia cztery. Tam takiego buforu nie ma, bo po prostu go nie ma. Nawet jedna strona, przy bardzo małych buforach bezpieczeństwa może spowodować, że cały serwer, na którym jest kilkaset stron przestaje działać, albo potocznie mówiąc "muli".

Można mieć hosting współdzielony, który będzie działał i specjalnie się nie należy tego obawiać. Można też mieć hosting współdzielony, który w przypadku większego ruchu bądź jakichś właśnie problemów nie będzie zbyt wydajny. Oczywiście firmy w miarę o tym piszą, nie jest to jakaś bardzo ukrywana prawda i ewentualnie warto o to dopytać, bo jest to kluczem do tego, żeby było stabilnie i szybko. Bez tego nie będzie ani stabilnie, ani szybko w długim okresie czasu.

Ok, z tymi koparkami kryptowalut to poruszyłeś ciekawy temat, to już właśnie trochę zahacza o bezpieczeństwo, ale potrafię sobie wyobrazić taką sytuację, że początkujący blogger nie myśli o bezpieczeństwie na początku, ma szereg innych spraw chce sobie

skonfigurować blog, zainstalować fajne wtyczki, i co Zenbox robi na samym początku właśnie, żeby zapewnić bezpieczeństwo takiemu blogowi?

Czy np. z tymi koparkami do kryptowalut, jeżeli widzicie, że jakaś strona zużywa nagle dużo zasobów, to czy sprawdzacie co tak naprawdę tam się dzieje? Jakie skrypty działają, gdzie ta strona się łączy? Żeby móc jakoś przeciwdziałać takiemu, nie wiem czy to jest atak, żeby przeciwdziałać takiemu działaniu. No i kolejne pytanie związane już z takimi konkretnymi atakami np. DDOS czyli zmasowany ruch na stronę, która ją wykłada. To co się dzieje w Zenboxie w danym momencie czy jest jakaś konkretna akcja, jakieś skrypty, cokolwiek co pomaga uchronić moją stronę przed takim atakiem, albo przed koparkami kryptowalut?

Domyślnie staramy się traktować stronę klientów tak, jak by to były nasze własne strony. Nie bardzo chcemy się ograniczać do tego, żeby dawać tylko kawałek serwera, tylko patrzymy na to szerzej. Wobec tego wdrożyliśmy trochę takich rzeczy, które dbają o bezpieczeństwo, jest tego dosyć dużo, bo i skalujemy w poszukiwaniu wirusów wszystkie procesy, które się wykonują, tzn., jeśli właśnie jakiś skrypt dosyć długo przykładowo kopie jakąś kryptowalutę, to takie rzeczy, które są długo wykonywane są automatycznie skanowane przez wykrywacz wirusów, Malware itd. Automatycznie dostajemy maila i widzimy, że taka i taka strona ma wirusa, i w zależności jeśli to są całe pliki, to zazwyczaj od razu zmieniamy ich nazwę, przenosimy do kwarantanny, informujemy klienta, żeby strona po prostu jak najszybciej klientowi działała bo to się zazwyczaj wiąże z tym, że ma wysyczone zasoby i ta strona albo działa powoli, albo wcale.

Używamy takiej całej grupy narzędzi, które mają bazę adresów IP, które dokonują ataków wszystkich, spamery, komentarzy, ataków na WordPressa, przechwytywania haseł - mają taką bazę po 1,5 mln adresów. Dodatkowo skanujemy login w poszukiwaniu ataków, czyli np. wielokrotne próby logowania się do WordPressa, używania różnych haseł.

No tego jest dużo szczerze mówiąc. To samo robi serwer www, który ma dodatkowe zabezpieczenia tego typu skonfigurowane już u nas, tak że to działa. To jest oczywiście FireWall, który na dużo różnych rzeczy nie pozwoli, łącznie z podstawowym modulem takiego firewalla dla aplikacji czyli utrudnia wszelkie ataki popularne typu SQL injection i tego typu różne.

Jakby cała zabawa polega na tym, żeby bloger czy właściciel sklepu, czy dowolny inny klient nie musiał się martwić o bezpieczeństwo. I nawet jakiś czas temu, miesiąc temu były ataki na WordPress, automatyczne oczywiście jak na całym świecie, no my je tylko widzieliśmy na

wykresach, że coś się dzieje, ale to nie dochodziło nawet do strony klientów, bo wszystko było wycinane na warstwach wcześniej.

To działa i jakby z tego się cieszymy. To jest coś co od kilku lat, że tak powiem cały czas optymalizujemy, zmieniamy, poprawiamy. Wielokrotnie już zmienialiśmy oprogramowanie i komercyjne, i darmowe i tuningowaliśmy, żeby klient o tym nawet nie wiedział. Najlepiej jakby klient nie musiał się tym w ogóle przejmować, że tam jest jakieś oprogramowanie i ono coś blokuje itd., strona ma działać i to jest najważniejsze.

W przypadku dużych ataków, takich DDOS, to takich dokładnych szczegółach nie bardzo mogę mówić bo w przypadku mówienia o takich rzeczach potem zaczyna się testowanie, takich zabezpieczeń i to nie jest fajne. W każdym razie mamy przede wszystkim bardzo duże wsparcie z serwerowni. Korzystamy w tym momencie, jeśli chodzi o strony klientów z 2 tj. Beyond w Poznaniu i Atman w Warszawie, czyli dwie największe serwerownie w Polsce, które mają bardzo dużo łączy i po prostu dzięki temu, że mamy z nimi dobry kontakt, współpracujemy, mamy trochę automatyzacji, to po prostu oni nam pomagają takie ataki ograniczać.

Bez tego wsparcia byłoby bardzo trudno. Bo tutaj nie mówimy o kilku gigabitach tutaj jest przynajmniej kilkanaście, kilkadziesiąt a więc jakby mniejsza serwerownia nie jest w stanie z takim ruchem sobie poradzić. A jeśli mamy klientów, którzy, że tak powiem, przyciągają jak magnes tego typu ataki, bo są takie dziedziny, takie tematyki stron, które po prostu przyciągają takie ataki, to wtedy zawsze możemy stosować dodatkowe rozwiązania typu Cloudflare, który też mamy zintegrowany u siebie w sensie od strony serwerów, i mamy takie tzw. zoptymalizowanym partnerem, mamy tak wszystko zrobione, że możemy być jak zoptymalizowany partner, dzięki czemu ta komunikacja z Cloudflare działa bez zakłóceń. Jest kilka możliwości żeby to dobrze rozwiązać.

Od momentu kiedy jakby nawiązaliśmy znacznie ściślejszą współpracę z centrum danych to z atakami jest po prostu dużo lepiej. Natomiast cały czas występują i jest zmartwieniem całej branży internetowej, niestety.

No niestety tak, ale wymieniałeś bardzo dużo elementów i szczerze mówiąc brzmi to dosyć bezpiecznie, przynajmniej ja to tak odbieram.

Tak powinno być.

Powiedz mi, bo miałem kiedyś taką sytuację, że sam popsułem swoją stronę na WordPressie, instalowałem kilka aktualizacji, wtyczek naraz. Okazało się, że jedna wtyczka spowodowała to, że moja strona przestała odpowiadać. To co wtedy zrobiłem

to, skontaktowałem się ze wsparciem technicznym Zenbox i reakcja była w zasadzie natychmiastowa. W kilka minut problem był rozwiązany, moja strona wróciła do życia. No i teraz się zastanawiam czy w Zenboxie zatrudniacie jakichś specjalistów od WordPressa, do wsparcia?

Jak to się dzieje, że oni zawsze odpowiadają w kilka minut? Szczerze mówiąc to nie spotkałem się jeszcze z takim poziomem wsparcia w innej firmie hostingowej. Miałem konta w kilku różnych, a w Zenboxie jest tak, że na każde zgłoszenie mam odpowiedź w kilka minut, to jak to się dzieje?

To był jeden z takich problemów, które my widzieliśmy przed otwarciem Zenboxa i zastanawialiśmy się jak to zrobić, żeby wsparcie przyspieszyć, bo nie tyle chodziło tutaj o koszty, bo wiadomo, że szybkie wsparcie to dużo ludzi, a ludzie to są jakieś koszty, ale chodzi o to jak to wykombinować, żeby było szybko.

I tutaj ciekawostka, trzeba było zrezygnować z telefonu, dlatego że telefony są bardzo, bardzo wolne. I za mało konkretne i większość ludzi się wtedy rozwodzi, a w tym czasie ciężko się myśli, jeśli się rozmawia. Dzięki takiemu trochę ryzykownemu krokowi zrezygnowania wręcz z telefonu i przejścia czysto na maile, i na system ticketowy, które tak naprawdę i tak może być obsługiwane mailem, bo to jest wymienne, mogliśmy przejść dalej i zastanowić się jak to zrobić żeby było szybko. Sprawa jest dosyć prosta, musi być wystarczająca liczba osób do obsługi tych zgłoszeń, żeby to szło szybko, więc co zrobiliśmy? Od początku tych osób było więcej niż powinno być, niż statystycznie to wychodziło. Od samego początku tych osób było po prostu dużo i do tej pory jak tylko widzimy, że zaczynamy trochę zwalniać, to praktycznie zaraz zatrudniamy kolejną osobę. I dodatkowo bardzo mocno analizujemy kiedy jest ruch, w jakich godzinach, w jakie dni? Dzięki czemu też możemy wzmacniać wręcz konkretne godziny.

Mamy zmiany typu np. od godziny 12-tej do 20-tej w niedzielę. Mimo że jest weekend i ruch jest stosunkowo mały to się wszyscy uaktywniają, mniej więcej po godzinie 12. w niedzielę. I nagle ruch jest stosunkowo duży. Więc po prostu stworzyliśmy kolejną zmianę, gdzie osoby siedzą tylko w tych godzinach, bo wtedy jest największy ruch.

Jeśli chodzi jak to jest, że potrafimy tego WordPressa naprawić, to przede wszystkim szkolenia, szukamy osób generalnie technicznych, czyli albo studenci informatyki albo absolwentów, albo hobbistów, freelancerów, programistów, którzy mieli z tym od zawsze styczność, a potem szkolenie, szkolenie, szkolenie. I od samego początku każdy przechodzi taką samą ścieżkę, musi poznać jak my robimy pewne rzeczy, jaka jest u nas kultura pracy. Jak to rozwiązujemy, jak odpisujemy. Jest po prostu indywidualnie szkolony przez kierownika biura obsługi klienta, potem częściowo rozwiązuje zgłoszenia, ale zatwierdza je dalej kierownik

i dopiero po jakimś czasie, to w zależności od osoby, może być tydzień, a może być miesiąc, dopiero jest dopuszczony do odpisywania klientom.

Więc dzięki temu jakby jesteśmy w stanie odpisywać szybko, rzeczowo, a jeszcze w międzyczasie rozwiązywać problemy. W przypadku tych największych, takich szczytów, prawie zawsze jest jeszcze programista na dyżurze i taki oddział specjalny jak my go nazywamy, czyli osoby, które zazwyczaj są programistami, wykonują rzeczy, które przeciętnej osobie zajmują godziny, oni robią w 5 minut.

Robimy już tego tak dużo, że nie czytając do końca zgłoszenia, już wiedzą co się zepsuło. Dlatego udaje się tak szybko to zrobić. WordPressów mamy bardzo dużo, więc bardzo często są to właśnie problemy z WordPressem, więc tym samym idzie nam to coraz lepiej, tak. Wbrew pozorom czym większa firma, tym jesteśmy w stanie ten czas szybkiej odpowiedzi lepiej zapewnić. Byłoby to trudniejsze w przypadku mniejszej liczby osób.

Tylko się cieszyć, że to wsparcie jest na takim właśnie poziomie. Co sądzisz o takiej sytuacji: jako początkujący bloger, mój blog działa trochę ponad rok, mam już grono stałych czytelników. Nie jest duże, ale czasami pojawiają takie sytuacje, że jakiś inny bloger wspomni o mnie, i wtedy ruch na mojej stronie nagle wzrasta. Nagle wzrasta dosyć masywnie i co się wtedy dzieje po stronie Zenboxu, żeby zapewnić, aby moja strona działała? Czy może się zdarzyć taka sytuacja, że moja strona nagle się wyłączy z powodu tego, że bardzo dużo osób, w krótkim czasie, weszło na mojego bloga? Czy są tam jakieś limity techniczne, coś czego nie mogę przekroczyć, jak to jest rozwiązane?

Więc tak, limity są dlatego żeby właśnie inni klienci nie ucierpieli. Natomiast zabawa polega na tym, że te limity są bardzo wysokie. Podczas zamawiania est link do specyfikacji technicznej, tam te limity są wyszczególnione, głównie takie podstawowe np. właśnie ilość rdzeni procesora, pamięć RAM itd., ale my w systemie tak naprawdę mamy ustawione je znacznie większe. Tamte są bardziej do kwestii formalnej, jeżeli ktoś używa konta nie tak jak powinien, jakby ktoś chciał kopać Bitcoina, albo robić wiele, wiele innych rzeczy i wtedy to nam jest potrzebne. Natomiast jeśli chodzi o ruch, po prostu ustawiony jest tak duży limit, że większość stron będzie działać, nawet jeśli to będzie właśnie popularny bloger, wykop czy wzmianka w telewizji.

Będzie działać. Kiedy nie będzie działać? Może nie działać na zasadzie takiej, że po prostu będzie na tyle ograniczona, że to wszystko zacznie się ślimaczyć, będzie chodzić wolno, będzie wczytywać się powoli itd. Może się to zdarzyć kiedy strona jest totalnie nie zoptymalizowana i po prostu te zasoby mimo, że są dosyć duże to i tak może ich zabraknąć. My w takich sytuacjach dostajemy powiadomienie z systemu, że strona odpowiada wolniej niż

system potrzebuje czyli, po stronie serwera www widzimy taką informację, że jest dużo zapytań na tą stronę, dużo osób chce wejść, a ona dziś nie odpowiada. I wtedy dostajemy taką informację. Na każdym serwerze jest to monitorowane i wtedy możemy zareagować. Zazwyczaj po prostu na szybko wrzucamy nasz cache, który naprawdę działa kosmicznie jeśli chodzi o ruch, albo zwiększamy te zasoby ręcznie, po prostu wielokrotnie je podnosząc, żeby po prostu strona działała.

Naszym celem jest, żeby ta strona działała przede wszystkim. Praktycznie zawsze najpierw robimy wszystko żeby strona działała, a dopiero potem rozmawiamy z klientem, że takie sytuacje występują. Co robimy dalej? Czy może jakaś optymalizacja czy zmiana pakietu, bo jeśli ruch jest ciągle duży, albo bardzo często są takie skoki i przekracza pakiety użytkowników, to wtedy też możemy o tym porozmawiać. No i nie czekamy na opłaty na takie rzeczy, bo oczywiście to jest drugorzędna kwestia w takiej sytuacji. Więc rozwiązanie to jest dosyć elastyczne z naszej strony, co oczywiście jest i dobre, i złe, ale nam zależy żeby ta strona działała.

I nawet jeśli to są niestandardowe sytuacje, a często są, to robimy wszystko żeby to działało. Często nad taką stroną nagle pracuje 4-5 osób, dwie osoby biuro obsługi klienta, dwóch programistów i jeszcze administrator, tylko po to, żeby dana strona działała bo np. jest w telewizji albo właśnie została gdzieś tam podlinkowana w dużym portalu i po prostu tego ruchu jest nadzwyczaj dużo. Po prostu staramy się żeby każdy klient był dla nas ważny i na chwilę obecna tak to wygląda.

Czyli to ryzyko jest zminimalizowane? Mogę spać spokojnie?

My obsługujemy klientów do kilku milionów użytkowników miesięcznie, więc powiedzmy standardowo nie jest dla nas problemem, żeby te kilka tysięcy osób online strona wytrzymała. Jeśli tylko ma chociaż podstawowy cache to, albo nie ma tam takiego jakiegoś niefajnego pluginu, to naprawdę wytrzyma bardzo dużo.

No ok, czyli wiem, że mogę spać bardzo, bardzo spokojnie, nie mam niestety kilku milionów odwiedzin, ale zakładam, że początkujący blogerzy też nie będą mieli aż tak dużego ruchu na początku. Wybiorą pewnie na początku najniższy pakiet w Zenbox, to jest taki pakiet, z którego ja cały czas jeszcze korzystam. On obejmuje ruch do 5 tysięcy unikalnych użytkowników na miesiąc. Pewnie będę przechodził na wyższy pakiet za jakiś czas bo ten ruch, powoli zwiększa się na mojej stronie.

Śledzę statystyki odwiedzin mojej strony w Google Analytics, i śledzę statystyki odwiedzin w panelu Zenbox. I widzę, że one czasami różnią się od siebie, raz na korzyść

Google Analytics, raz na niekorzyść i zastanawiam się z czego to wynika? Czy możesz mi powiedzieć z czego wynikają te rozbieżności?

I jeszcze mnie interesuje kwestia pakietów bonusowych bo coś takiego jest na moim koncie i zakładam, że wszyscy to mają. Ten pakiet bonusowy widziałem, że raz został uruchomiony gdy w danym miesiącu przekroczyłem 5 tysięcy unikalnych użytkowników, czy to jest taka forma ze strony Zenbox jakiejś rekompensaty związanych z tymi statystykami czy to jest darmowy bonus, bo chcecie żeby klienci byli zadowoleni? Dlaczego to istnieje?

Istnieje przede wszystkim po to, żeby klienci się nie bali. Nie bali się, że jak przekroczą 5 tysięcy w tym wypadku unikalnych użytkowników w miesiącu, to np. będziemy chcieli dodatkowej opłaty czy zablokujemy stronę. Po to jest ten pakiet bonusowy, że jeśli zostanie przekroczony w danym miesiącu, w tym wypadku 5 tysięcy użytkowników, to jest jeszcze tam zapas, który się oczywiście zmniejsza bo jest jednorazowy. To jest głównie dlatego, że rozliczanie na unikalnych użytkowników to było coś nowego. Tego nie było, więc zrobiliśmy wszystko żeby po prostu ludzie się tego nie obawiali, że to może działać i to nie będzie złe, nie będą te statystyki właśnie jakies zawyżone, czy wręcz naciągać klienta.

To jest oczywiście powiązane właśnie z różnicami pomiędzy Google Analytics a naszymi statystykami. One działają zupełnie inaczej bo Google Analytics to umieszczamy kod na stronie, a my analizujemy logi serwera. Taka była decyzja, po prostu to działało nam lepiej, wydajniej, bezpieczniej, nie psuło stron klientom itd.. Nie wymaga przede wszystkim od klientów żadnych dodatkowych działań. Technologie są inne, i przede wszystkim Google Analytics nie zlicza każdego wejścia na stronę, tak naprawdę. To znaczy nigdzie w Google Analytics nie zobaczymy każdego wejścia na naszą stronę, w naszych statystykach zobaczymy. Każde jedno pojedyncze. W Google Analytics jest to niemożliwe dlatego, że Google Analytics nie zlicza każdej tylko tak naprawdę szacuje. Oczywiście jest to informacja oficjalna, którą nawet zobaczymy w panelu, że dane są szacunkowe.

Google Analytics są naprawdę świetnymi statystykami dlatego są dla nas oczywiście wzorem i robimy wszystko od samego początku, żeby one były jak najbliższe. Różnice są od kilku procent do powiedzmy 20 - 30. Są one zazwyczaj spójne to znaczy, że jeżeli ktoś ma stałą oglądalność na poziomie tysiąca unikalnych osób w Google Analytics a u nas wyjdzie troszeczkę więcej i będzie to np. 1200 to, to zawsze będzie podobna różnica. Mówię tak w skali np. miesiąca czy tygodnia, to nie będzie tak, że raz w ogóle Google Analytics pokaże tysiąc a u nas 5 tysięcy i na odwrót. Jeśli już, to będzie wynikało z jakiegoś błędu, a nie z rzeczywistych danych.

Przyjęliśmy oczywiście formę żeby zazwyczaj wychodziło tak, że w naszych pokazuje mniej niż w Google Analytics. Po prostu pewne rzeczy uwzględniamy trochę inaczej niż Google Analytics. Staramy się żeby wychodziło mimo wszystko na korzyść klienta. Po prostu pewne rzeczy zliczamy bardziej tradycyjnie niż Google. Tym samym po prostu troszeczkę mamy tego mniej. W przypadku dużych liczb to widać, przy małych jest różnie, mniej lub bardziej widoczne. Przykład dosłownie sprzed paru dni to przy ruchu Google w okolicach 300 tysięcy unikalnych użytkowników, to nasze statystyki pokazywały 40 tysięcy mniej, mimo wszystko. To akurat była taka różnica, natomiast to są statystyki i pełen automat, i oczywiście nie robimy tego ręcznie, więc ten algorytm się zachowuje różnie. Natomiast cała zabawa polega na tym żeby było to przewidywalne i nie było właśnie tak, że raz mam 5 tysięcy, nic się nie zmienia absolutnie, a statystyki pokazują dwa razy więcej. To oczywiście jeśli taka sytuacja powstaje i klienci nam to zgłaszają, że coś jest nie tak, analizujemy to i sprawdzamy bo coś zostało źle zliczone a nie powinno być. Wtedy tuningujemy, poprawiamy, że to oprogramowanie ma już 5 lat, więc jest raczej już bardzo dobrze przetestowane przez nas i przez klientów.

Ok, rozumiem.

Zapomniałem powiedzieć, to że konto Zenbox 5k i limity są prawie identyczne jak tych większych, tzn. więc jeśli nawet konto 5k będzie miało wzmiankę w telewizji i będzie 20 tysięcy osób to nic to nie zmienia. I tak będzie mogło wejść tyle osób i to, że przekroczy o 10, 15 czy nawet o 50 tysięcy UU w danym momencie to i tak strona będzie działać. Czyli wykorzystamy cały pakiet UU i jeszcze pakiet bonusowy, i znacznie jeszcze więcej, to nie ma żadnego automatu, i dopiero potem będzie email, że w związku z przekroczeniem prosimy o kontakt itd., o zwiększenie konta bądź rozmowę z nami. Myślę, że to też jest dosyć fajne.

Czyli moja strona nie wyłączy się? Mogę spać spokojnie.

Nie, jedyny automat jaki faktycznie istnieje to jest przy niepłaceniu, 15 dni po terminie, więc to jest stosunkowo dużo. To jest taki automat gdzie konto może zostać zawieszona. Poza tym automatycznie kont nie zawieszamy.

Rozumiem. Chciałem zapytać jeszcze o jedną kwestię, mianowicie o pocztę email. Dla mnie to jest integralna część hostingu. Szczerze mówiąc ja mam adres pocztowy w tej samej domenie, w której mam stronę i nie korzystam z żadnych zaawansowanych funkcji w ramach poczty Zenbox. Mam moją skrzynkę podpiętą pod webowego Gmaila i w ten sposób korzystam z tej poczty. I chciałem się Ciebie zapytać czy są tam, w ramach poczty Zenbox, jakieś unikalne funkcjonalności? Jakies plusy tej poczty, o których ja nie wiem, a mógłbym je wykorzystywać w ramach mojej działalności.

Z takich funkcji, które wydaje mi się masz na myśli, to może nie specjalnie bo tutaj mówimy o standardowych, codziennych działaniach: wybierz, odbierz, poszukaj itd. To wszystko działa tak jak powinno i nie ma problemu.

Co jest unikalne? Jedna rzecz jest unikalna, taka że po prostu monitorujemy wszystkie adresy IP naszej poczty wychodzącej. Po co to jest i dlaczego to jest istotne? Obecnie jest dosyć duży problem z tym, że poczta wpada do spamu, do katalogu spam. Wynika to z tego, że jest tego spamu bardzo dużo, wszyscy z nim walczą, i zwiększają rygor odbierania i wysyłania wiadomości. Efekt jest taki, że wiele firm hostingowych nie dba o tzw. reputację własnych serwerów mailowych i nasze maile trafiają do spamu. Klient nie otrzymuje wiadomości bo trafiły do spamu. I jest problem. To się tyczy i zarówno wysyłania np. ze sklepu dla nowego użytkownika czy nowe zamówienie jeśli korzystamy z funkcji tzw. PHP Mail, czyli nie przez serwer pocztowy.

I samego serwera pocztowego czyli SMTP. My po prostu monitorujemy każdy jeden adres IP, z którego wychodzi poczta i monitorujemy na kilkudziesięciu listach blokujących. Jeśli tylko jakaś skrzynka zostanie przejęta, czy strona jest zawirusowana, nagle zaczyna wysyłać wiadomości, pomijając jakiś tam szereg zabezpieczeń. Monitorując takie serwery z listami, które należy blokować, mamy monitoring i od razu taki adres IP wyłączamy.

Mamy wiele serwerów poczty wychodzącej. Dzięki czemu możemy jeden wręcz wyłączyć z wysyłki, sprawdzić który klient wysyłał, zablokować jego skrzynkę, wyczyścić, poinformować klienta, że np. jego hasło zostało prawdopodobnie złamane, bo to są takie codzienne przypadki gdzie hasła do skrzynek są bardzo proste i hasła są łamane. Tak to działa.

Mieliśmy nauczkę z ogromnym ruchem pocztowym, musieliśmy wszystko przerobić i dzięki temu ta poczta po prostu działa. Jest oddzielona zupełnie od serwerów gdzie są strony internetowe, co większość firm hostingowych ma to połączone, tak wynika z różnych technologicznych kwestii. Przez co jeśli jest awaria serwera no to leży nam, i poczta, i strona. U nas jeśli jest awaria jednego komponentu to drugi działa. Ta poczta jest stabilniejsza, bo pełni tylko jedną funkcję. Nawet jeśli jest problem ze stroną, to maile nam działają, a to jest w obecnych czasach bardzo istotne.

Nawet jeśli np. w firmie, która nie funkcjonuje w ogóle bez maili, jeśli nie będzie jej działała strona ale mają kontakt z klientem czy z innym odbiorcą, to wszystko jest do przeżycia.

Problem jest kiedy nie można się w ogóle skontaktować z firmą, bo ani strona nie działa, na maila nikt nie odpisuje bo maile nie dochodzą albo są odbijane i wtedy jest duży problem. Postanowiliśmy rozdzielić, zbudować całe środowisko tzw. wysokiej dostępności czyli tam są loadbalancery, które rozkładają tę pocztę pomiędzy kilka serwerów itd. To nie jest tak, że coś

jest tylko na jednym serwerze tylko, tylko to leci przez kilka. I awaria jednego nic nie znaczy. Wszystko działa sobie tak jak działało, przełącza się to w mgnieniu oka i po prostu działa.

To jest takie wyzwanie dzisiejszej poczty żeby działała, i żeby dochodziła tam gdzie my chcemy, bo nawet na gmailu potrafią być problemy z dostępnością i tym, że poczta wpada do spamu.

To był nasz taki konik, żeby to zrobić najlepiej jak się da. A dodatkowe opcje - nasi klienci nawet nie zgłaszali takiej potrzeby. Ważne było to, żeby ta poczta dochodziła do klientów, nie trafiała do skrzynek spam, zwłaszcza wysłane za granicę, łącznie z takimi krajami jak Chiny gdzie naprawdę jest trudno, żeby poczta trafiała do odbiorcy, tam gdzie powinna trafić bo to są inne kraje, inne języki więc automatycznie często są uznawane za spam. To całkowicie przysłoniło inne funkcjonalności i na tym się skupiliśmy i to działa, co jest naszym małym sukcesem po różnych problemach z działaniem poczty.

Super. Od siebie mogę powiedzieć jak na mojej stronie opartej na Wordpressie, na moim blogu, co zrobiłem żeby maile wysyłane z mojej strony właśnie nie trafiały do skrzynek spamowych, to zainstalowałem wtyczkę do SMTP, podałem tam dane mojej skrzynki pocztowej, serwera SMTP w Zenboxie. I od tej pory maile ode mnie nie trafiają do spamu, więc to jest chyba dobre rozwiązanie dla każdego blogera?

Tak, zwłaszcza że właśnie te serwery SMTP wszystkie są monitorowane na bieżąco i mają bardzo dobrą reputację, my śledzimy reputacje na takich stronach właśnie typu RDL ale też w narzędziach, które udostępnia np. Microsoft Outlook na outlook.com, czy Yahoo, czy Yandex.

Używanie właśnie wtyczki typu SMTP jest bardzo dobre i dodatkowo daje nam taką możliwość że możemy także sprawdzić co się z daną wiadomością dzieje. Wysyłając pocztę normalnie przez PHP Mail, przez funkcję mail nie mamy w logach tak naprawdę czy ta wiadomość doszła, czy nie doszła. Wysyłając przez SMTP, my jako firma możemy sprawdzić każdą jedną wiadomość, o której została wysłana, czy serwer ją zatwierdził bo on wtedy, podpowiada nam danym komunikatem czy jest ok, czy została dostarczona, czy została zakwalifikowana jako spam i np. odrzucona. My takie informacje mamy, to jest jakby dodatkowa korzyść, że jeśli np. wysyłamy zamówienie klientowi przez SMTP i klient mówi, że nie doszło, my jesteśmy w stanie to dokładnie sprawdzić, czy wyszło/nie wyszło, czy po drodze gdzieś zniknęło, czy serwer jego np. ma pełną skrzynkę o czym on poinformował. Nie korzystając z SMTP takiej informacji po prostu nie mamy, bo to są inne mechanizmy i nie mamy wtedy logów z takiej komunikacji mailowej. One tak trochę lecą i co się z nimi stanie to my już niestety nie wiemy. Więc to jest dodatkowa korzyść, żeby z takiej wtyczki SMTP korzystać.

Dokładnie tak jest, czasami widzę na mojej skrzynce mailowej właśnie takie zwrotki, że nie ma takiego adresu albo skrzynka jest zapelniona, albo są tam jakieś inne komunikaty. Rzeczywiście tak to działa.

Dokładnie. W przypadku PHP Mail tego po prostu nie będzie, bo to jest inny mechanizm działania i ten serwer po prostu nawet nie odpowie. I nie ma jak tego sprawdzić, stąd warto, zdecydowanie warto.

Bartek, szczerze mówiąc to było moje ostatnie pytanie. Dowiedziałem się od Ciebie wielu szczegółów o których nie wiedziałem. Fajnie wygląda to wszystko od strony Zenboxa, to o czym powiedziałeś, bezpieczeństwo, wsparcie techniczne. Bardzo mi się to podoba, korzystam z usług Zenboxa już od dłuższego czasu i szczerze mówiąc jestem cały czas zadowolony. Najbardziej chyba ze wsparcia technicznego, że tak szybko działa. Myślę, że to jest naprawdę duży plus w Waszym przypadku.

I cały czas robimy wszystko żeby tak pozostało. Jest to nadal na pierwszym miejscu, żeby wraz ze wzrostem liczby klientów i firmy tego nie zgubić, nie zepsuć, bo byłoby szkoda. Jest to typowy problem firm hostingowych, czym dłużej na rynku tym jakość obsługi klienta spada, i nie jest to fajne.

Dokładnie. Dlatego trzymam kciuki za Wasz dalszy rozwój. Niech klientów przybywa, niech firma się rozwija. Dzięki za rozmowę i do usłyszenia.

Dzięki wielkie i pozdrawiam. Do usłyszenia.