



תיירים נאספים כדי לצלם אותו ולהצטלם איתו. הלוגו של טוויטר ניצב על בניין משרדי החברה ברחוב מרקט בסן פרנסיסקו

התדמית הצעירה והחדשנית של החברה. בטוויטר הסבירו בעבר, כי מטרתו של ה-Fail Whale ("לוויתן תקלה" בתרגום חופשי) היא להעלות חיוך על פניהם של הגולשים, למרות הבעיה שנתקלו בה. ה-Fail Whale היה דרכם של מקימי טוויטר לומר למשתמשים: 'משהו פה לא בסדר, אבל אל תדאגו - אנחנו מודעים לזה ומטפלים בזה', אומר בנסון. "זה היה צעד מבריק מצדם. הם ידעו שמדובר באמצעי תקשורת שחשוב מאוד להרבה אנשים, וככה - הוא חייב לספק שירות טוב יותר. בזמן שעבדנו פה על שיפור הזמינות והיציבות, ה-Fail Whale עזר לנו להעביר את המסר למשתמשים שלנו. זה היה עניין מיתוגי, אבל השאיפה הייתה להיפטר מהצורך להציג אותו." "אחרי הרבה מאוד עבודה קשה", ממשיך בנסון, "אני שמח לדרווח שהגענו היום לזמינות של 99.9%. בנינו מערך שלם של מחשבים שמנהלים את היציבות של האתר ומגיבים בזמן אמת לכל תקלה, עומס או בעיה. הרבה מהשירותים שלנו מתארחים בסביבת הענן שלנו, ואנחנו מנטרים את הפעילות התקינה שלהם כל הזמן. אם הוסט מסוים נתקל בתקלה, השירות

העסקית של טוויטר במישורים השונים, ובודקים מה תהיה הדרך הטובה ביותר לתמוך בהתקדמות הזו מבחינה טכנולוגית. אני יושב גם להרבה פגישות אישיות עם מפתחים, מהנדסים ומנהלים, כדי לוודא שיש לנו את אותן הציפיות ואותן מחשבות על גדילה והתפתחות. טוויטר הוא לא רק עסק, אלא שירות תקשורת בקנה מידה עולמי שמשרת מאות מיליוני אנשים, ולכן חשוב מאוד שכל מי שמעורב בפיתוח שלו יחשוב קדימה ויהיה מלא ברצון, בתעוזה וביכולת לתרום לו ולשפר אותו."

## היפטר מהלווייתן

בנסון הגיע לטוויטר לפני כארבע שנים, אחרי ששימש בתפקידי פיתוח וסיסטם בסאן מיקרוסיסטמס וב-VMware. אחת המשימות הראשונות שהוטלו עליו בחברה הייתה לשפר את הזמינות של טוויטר, שסבל מנפילות ותקלות רבות ולא הצליח לעמוד בביקוש הרב. "זמן קצר אחרי שהגעתי לפה", מספר בנסון, "החלו משחקי טורניר גביע העולם בכדורגל, שנערך בדרום אפריקה. אחרי כל גול היה נוצר שיא נקודתי של ציורים, וטוויטר היה נופל. זה לא סוד שהיו לנו הרבה מאוד בעיות עם השירות על בסיס קבוע."

בנסון לא מגזים כשהוא מדבר על נפילה אחרי כל גול. במהלך המשחקים בדרום אפריקה רשם טוויטר נתוני שיא שליליים בכמות זמני ההשבתה, שהגיעו לכדי 10% עד 20%. לפני כן שמר טוויטר על זמינות של כ-98%, נתון המשקף זמני השבתה השווים באורכם ליותר משבוע בכל שנה. אולם מייסדי טוויטר השתמשו בנתון הלא מחמיא הזה לטובתם, כאשר עוד בימיו הראשונים של האתר הציגו את ה-Fail Whale - ציור של לווייתן הנישא באמצעות רשת מתוך הים על ידי להקת ציפורים, שמוצג במרכז עמוד השיגיאה, עם הכיתוב "יותר מדי ציורים! המתינו רגע, בבקשה, ונסו שוב". הציור, שעליו חתומה ינג לו - מעצבת אוסטרלית ממוצא סיני - הפך לאחד הסמלים של טוויטר וסייע בהקניית



אפילו הכוסות ממותגות