

'Dankzij LogicMonitor zijn we proactiever geworden'

Avit Group is een internationaal actieve MSSP, die al jaren succesvol is op zowel de nationale als de internationale markt. Het bedrijf ontzorgt klanten met hun netwerkomgeving, zodat die zich volledig kunnen richten op het runnen van hun business. Daarvoor heeft het tools nodig die optimaal ondersteunen bij het proactief oplossen van storingen, nog voordat ze zich voordoen. Sinds Avit drie jaar geleden voor LogicMonitor koos, kan het die belofte aan klanten veel beter waarmaken.



Avit is een integrator en MSP met een specialisatie in netwerken en connectiviteit. “Binnen onze oplossingen en diensten ligt de focus primair op Cisco-technologie”, zegt Jaap Bakker (Director Customer Operations & Global Operations Center). Het hoofdkantoor van Avit Nederland staat in Vianen, maar er zijn meerdere vestigingen over de hele wereld, van Emmeloord tot Manilla

(Filipijnen). De groep kent verschillende takken. Bakker: “Avit Nederland ontwerpt en implementeert IT-infrastructuren die klaar zijn voor de toekomst. Avit Services neemt vervolgens het beheer daarvan op zich. Met onze managed services zorgen we ervoor dat de infrastructuur betrouwbaar, actueel en veilig blijft.”

Grote uitdagingen

Sinds ruim drie jaar gebruikt Avit het hybride *observability*- en monitoringplatform LogicMonitor om de omgeving van hun klanten in kaart te brengen en te beheren. Joop Wietsma (Director CX, Portfolio & Projects) vertelt dat Avit destijds een aantal grote uitdagingen had. “Richting klanten was onze dienstverlening te reactief. We waren afhankelijk van wanneer zij ons belden bij een probleem. Bovendien waren de inzichten die we uit de oude monitoring-oplossing haalden, te basaal, terwijl die inzichten voor ons als MSP cruciaal zijn. Daarnaast koste het onderhoud ook te veel tijd.”

Bakker legt uit wat er na de keuze voor LogicMonitor is veranderd: “Met LogicMonitor kunnen we veel meer inzichten uit de sensoren halen. Je moet zelf sensoren neerzetten en intelligentie toevoegen, maar de manier waarop we dat met LogicMonitor nu kunnen doen is veel makkelijker dan dat het was.” Het helpt Avit met name om storingen aan te zien komen voordat ze ook echt gebeuren. Bakker: “LogicMonitor genereert meldingen die worden gecategoriseerd als ‘warning’, ‘error’ of ‘critical’. Als de opslagcapaciteit van een server bijvoorbeeld bijna vol is, krijgen we vroegtijdig een waarschuwing, nog vóórdat er een echt probleem is. Zo kunnen we proactief ingrijpen. Dankzij de uitgebreide historische data en de vele sensoren binnen de infrastructuur zien we ook trends, zoals terugkerende CPU-pieken. Die signalen helpen ons om onderliggende oorzaken te analyseren. Daarnaast hebben we nu veel beter zicht op routeproblemen: apparaten kunnen nog ‘up’ zijn, terwijl verkeer via een foutieve route loopt en applicaties daardoor geen verbinding kunnen maken. Zulke afwijkingen waren voorheen lastig te zien, maar door de verfijnde monitoring zijn ze nu snel zichtbaar.”

Planbaar

Vincent Onderdelinden, Regional VP Sales bij LogicMonitor, hoort die positieve feedback met tevredenheid aan. Hij verduidelijkt waarom het zo belangrijk is om storingen proactief te kunnen voorkomen. “Het is uiteraard goed voor de klant, want die heeft daardoor minder storingen. Maar het is ook goed voor de MSP zelf, want die hoeft minder tijd te spenderen aan het oplossen ervan.” Bakker geeft aan dat het aantal incidenten per klant sinds de overstap op LogicMonitor met zo’n 25 procent is afgenomen. Hij benadrukt nog een ander voordeel van de proactieve benadering. “We kunnen het nu veel beter plannen. Als je reactief bent, komen storingen altijd op een moment dat het niet uitkomt. Nu kunnen we veel beter inschatten of iets om acute actie vraagt, of dat we het in de komende dagen op gaan pakken. Dat maakt ons werk nu veel beter planbaar en dat is natuurlijk fantastisch.”

Met een voorbeeld geeft Bakker aan hoe Avit LogicMonitor gebruikt. “Voor een onderwijsinstelling hebben we de monitoring van het netwerk ingericht. Tijdens piekmomenten

zagen we via LogicMonitor een opvallend hoge CPU-belasting op de Wireless LAN-controllers. Uit de analyse bleek dat dat samenhang met grote aantallen gelijktijdige aanmeldpogingen van mobiele apparaten, vooral tijdens pauzes. Op basis van die inzichten konden we niet alleen de pieken herleiden tot specifieke locaties binnen het gebouw, maar ook de configuratie van de controllers optimaliseren. Nu verdelen we het aanmeldverkeer beter over beide controllers en daardoor verloopt de wifi-toegang veel stabiel en is de gebruikerservaring sterk verbeterd.”

Rol van AI

Bij Avit draaien, zoals bij elk groot bedrijf, veel verschillende soorten applicaties naast elkaar. Wietsma: “Er zijn tientallen tools die onze business ondersteunen. LogicMonitor is absoluut één van de belangrijkste daarvan. We proberen ervoor te zorgen dat alles zo goed mogelijk op elkaar is afgestemd. Daar hebben we bij de selectie van LogicMonitor ook heel goed naar gekeken.” Bakker: “Als het om monitoring gaat, is het voor ons dé tool. De kracht van LogicMonitor is dat ze in de breedte goed zijn, terwijl andere monitoringtools vaak sterk zijn in een bepaald aspect. Het voldoet daardoor aan heel veel behoeftes die we hebben. Zeker richting de toekomst kan het ons misschien helpen om het aantal tools dat we gebruiken terug te brengen.”

Ook in de wereld van *observability* en monitoring wordt de rol van AI steeds groter. Bij Avit zien ze mogelijkheden richting de toekomst. Bakker: “We zijn nu van start met een proof of concept met Edwin AI (de GenAI Agent van LogicMonitor, red.). We kijken of dat kan helpen om alerts te combineren, zodat we bepaalde processen die in het netwerk spelen, sneller kunnen signaleren.” Onderdelinden: “We gaan met LogicMonitor duidelijk de kant op van AI-gedreven *observability*. Met Edwin AI maken we het mogelijk om correlaties te zien tussen gegevens binnen LogicMonitor en andere monitoring-platforms, waardoor supportafdelingen sneller en efficiënter kunnen werken, met de hulp van simpele en leesbare beschrijvingen.”

Nóg proactiever

Wietsma is niet alleen blij met LogicMonitor als oplossing, maar ook met de manier van samenwerken. “Zeker de laatste tijd worden er mooie initiatieven opgepakt, waarvan Edwin AI een goed voorbeeld is. Dat is fijn werken. Andersom zetten wij ons in om zoveel mogelijk mensen binnen onze organisatie een LogicMonitor-certificering te laten halen. Dat zijn er nu meer dan twintig.” Hij kijkt vol vertrouwen naar de toekomst. “De afgelopen jaren zijn we mede dankzij LogicMonitor veel proactiever geworden, maar we willen dat de komende tijd nog verder doorzetten. Zo garanderen we een stabiel en veilig netwerk voor onze klanten, waardoor zij zich niet druk hoeven te maken over hun IT.”