‘HET GAAT OM HET VOORKOMEN VAN ESCALATIE VAN GEBRUIKER NAAR DIAGNOSE NAAR OPLOSSING’

LiveAction toont compleet overzicht over de SDWAN

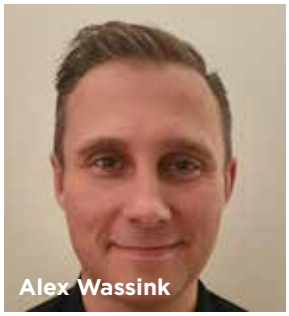
Netwerken zijn complexer dan voorheen, waardoor het behoud van overzicht cruciaal is geworden om de kwaliteit op peil te houden. Niet alleen vraagt dat om effectieve monitoring, maar ook om snelle rapportage over wát er nou precies gebeurt als het misgaat. LiveAction ontwikkelt al monitoringssoftware voor LAN/WAN’s sinds 2006, en is al die tijd een begrip voor grote bedrijven binnen vrijwel iedere branche. *Tekst: Michiel van Blommestein*

Al vanaf het begin lag de nadruk bij de oplossingen van LiveAction bij de originele Quality of Service (QoS)-gedachte: het monitoren van verbindingen en het inzichtelijk maken van verkeersstromen. Dat overzicht moet niet alleen compleet zijn, maar vooral ook behapbaar. Het zijn de atypische wortels geweest die de kern vormen van het succes van het bedrijf nu, zo zegt Alex Wassink, sales engineer bij LiveAction. “We zijn begonnen als project van het Amerikaanse leger”, vertelt hij. “Je moet bedenken dat de verantwoordelijken in het veld niet altijd een netwerktechnische achtergrond hebben. Vanaf het begin was ons doel dus vooral om alle gegevens op een laagdrempelige manier te tonen, zodat je snel de oorzaak van eventuele problemen kunt vinden.”

Laagdrempelig

Door de jaren is daarop voortgebouwd. LiveNX, het kernproduct van LiveAction, biedt flowinformatie, meet de kwaliteit van de verbindingen tussen gebruikers en de apparatuur en haalt prestatiestatistieken direct uit de oplossingen van Cisco of de integratie met packet-capturesystemen. “We weten steeds meer details uit die apparaten te halen”, zegt hij. Het laagdrempelige blijft echter belangrijk, ook al beschikken de organisaties waar LiveAction nu voor werkt vaak wel over eigen netwerkexperts.

“Het gaat om het voorkomen van de escalatie van gebruiker naar diagnose naar oplossing”, legt Wassink uit. “Wanneer een gebruiker een probleem ondervindt, dan weet je heel snel wat er aan de hand is en minimaliseer je eventuele reparatietijd. De beheerder kan zo diep gaan als nodig is, tot op pakketniveau.” Beheerders die niet per se netwerkspecialisten zijn, halen hier profijt uit, want ze weten snel wat ze moeten doorspelen aan de persoon die wel over de specifieke bagage beschikt. “Gewone gebruikers kunnen vaak niet goed onder woorden brengen wat er aan de hand is, anders dan dat ze een probleem hebben. Met deze tooling kan zowel de algemene beheerder als de specialist goed uit de voeten.”


Alex Wassink

‘Met deze tooling kan de algemene beheerder goed uit de voeten’

Vendoronafhankelijk

De banden tussen LiveAction en Cisco zijn erg nauw. Cisco was bijna vanaf het begin een grote investeerder in het bedrijf. Toch staat de leverancier erop dat ze vendoronafhankelijke oplossingen kunnen bieden. “Dat is ook niet zo moeilijk meer tegenwoordig. We werken daarvoor met SNMP en all flow-formaten.” Bovendien werkt LiveAction nauw samen met de partners zodat alle netwerkcomponenten binnen een implementatie functioneren, aldus Wassink. “Klanten en partners kunnen meer informatie halen uit hun netwerk.” Daardoor zijn vrijwel alle LAN/WAN-omgevingen te integreren met LiveNX om de belangrijkste data eruit te halen. LiveAction biedt ook een aparte oplossing voor ISP’s, genaamd LiveSP. “We zijn op dit druk moment bezig om Cisco ACI goed inzichtelijk te krijgen”, zegt Wassink. “Dat is een grote uitdaging. Maar de kern is dat nu iedereen veel van afstand werkt, een compleet en duidelijk inzicht in het netwerk alleen maar belangrijker is geworden.” ■