

TalkTalk nutzt Splunk, um Probleme frühzeitig zu erkennen und die Netzwerkleistung zu verbessern

Zentrale Herausforderungen

Mit den Legacy-Systemen war es schwierig, ausreichend Daten über die Netzwerk-Performance und über Serviceausfälle zu erhalten, sodass Probleme nicht schnell und effektiv erkannt werden konnten.

Wichtige Ergebnisse

Durch einen vollständigen Überblick über Netzwerk- und Performance-Metriken konnte TalkTalk bei über 5.000 Vermittlungsstellen die Leistungsabfälle drastisch reduzieren und gleichzeitig den Markenruf stärken.



Branche: Kommunikation

Lösungen: Business Analytics, IT Operations

Kluge Unternehmen wissen, was der gute Ruf wert ist.

TalkTalk bietet in Großbritannien Festnetz-, Breitband-, Glasfaser-, TV- und Mobilfunkservices für Privat- und Geschäftskunden an. Durch Datennutzung und Automatisierung will das Unternehmen zum am meisten empfohlenen Kommunikationsanbieter des Landes avancieren. Um die steigenden Bandbreitenanforderungen im Privat- und Geschäftskundenbereich zu erfüllen, hat sich TalkTalk das strategische Ziel gesteckt, die Geschäftsabläufe im gesamten Unternehmen zu verschlanken.

Performance in einer neuen Dimension

Als es bei TalkTalk zu Performance-Einbrüchen kam und das Unternehmen die Ursache in Problemen mit dem DNS (Domain Name System) vermutete, wandte es sich an Splunk, weil man Fragen und Entscheidungen zum bestehenden System mithilfe von Daten angehen wollte. Dank der Splunk-Technologie konnte TalkTalk das Grundproblem ausmachen, und das Team konnte einen datengestützten Business Case präsentieren, wie die gesamte DNS-Plattform am besten zu ersetzen sei. Dieser Erfolg eröffnete dem TalkTalk-Team ganz neue Möglichkeiten und warf die Frage auf, bei welchen Problemen Splunk sonst noch helfen könnte. „Wir fingen an, Daten in Splunk einzuspeisen, und wie von Zauberhand haben wir eine ganz neue Performance-Dimension erreicht, die größtenteils Splunk zu verdanken ist“, erzählt Paul Emmett, Head of Network Operations bei TalkTalk.

TalkTalk betrieb schon seit Jahren ein NOC (Network Operations Center), überwachte seine Netzwerkdienste auf herkömmliche Weise und erhielt damit etwas, das im Sprachgebrauch des Unternehmens „binäre Kennzahlen zur Netzwerk-Performance“ hieß. Mit Splunk Enterprise gelang es TalkTalk nun, die Metriken zusammenzuführen, was einen besseren Überblick über die Service-Performance insgesamt ergab. Für Matt Wood, Head of Labs bei TalkTalk, sind die herausragendsten Eigenschaften von Splunk seine Benutzerfreundlichkeit, die umfassenden Funktionen und breite Palette von Apps. „Das ist sehr benutzerfreundlich. Man kann einfach loslegen“, erklärt er.

Datengestützte Ergebnisse

- Reduzierung der wöchentlichen Anzahl kritischer Red Exchange-Incidents von mehreren Tausend auf 10 oder weniger
- Verbesserte Netzwerkleistung, Zuverlässigkeit und Betriebszeit
- Verbesserte Kundenerfahrung durch die Fähigkeit, Netzwerkausfälle sofort zu erkennen und genau zu bestimmen, welche Kunden betroffen sind

Höhere Netzwerkzuverlässigkeit, zufriedenerer Kunden

Vor dem Einsatz von Splunk hatte TalkTalk in seinen etwa 5.000 Vermittlungsstellen Tausende Fälle von unzureichender Performance. Nach der Installation der Splunk-Software konnte der Telekommunikationsanbieter derartige Probleme viel schneller erkennen und folglich die Anzahl dieser „Red Exchange“-Fälle erheblich reduzieren. „Diese Woche hatte ich einen Red Exchange Incident bei Glasfaser- und etwa sechs bei den Kupferdiensten“, berichtet Emmett. „Früher hatten wir ein paar tausend Probleme, jetzt können wir sie an zwei Händen abzählen.“

Dank verbesserter Netzwerk-Performance und Zuverlässigkeit kann TalkTalk seine Markenreputation weiter stärken und die steigenden Bandbreitenerwartungen der Kunden erfüllen. Bei TalkTalk ist man überzeugt, dass die optimierten Systeme in Zukunft auch Kosteneinsparungen bringen werden, da viele Kunden ihre Breitbandservices auf der Grundlage von Metriken wie Konnektivität und Zuverlässigkeit auswählen.



Zunächst geht es darum, fehlerhafte Prozesse zu erkennen. Dann finden wir mit der Splunk-Plattform heraus, welche Kunden betroffen sind, sodass wir das Problem mit Robotic Process Automation (RPA) beheben können. Splunk verschafft uns Zugang zu den Daten und hilft uns so bei der taktischen Prozessoptimierung.“

Paul Emmett, Head of Network Operations, TalkTalk



Wir fingen an, Daten in Splunk einzuspeisen, und wie von Zauberhand haben wir eine ganz neue Performance-Dimension erreicht, die größtenteils Splunk zu verdanken ist.“

Paul Emmett, Head of Network Operations, TalkTalk

Strategische Reaktion auf Serviceausfälle

Früher war es bei TalkTalk zu kosten- und zeitintensiven Serviceausfällen gekommen, weil das Team keinen zeitnahen Zugang zu relevanten Informationen hatte. Dank Splunk ist das Unternehmen nun in der Lage, eine Störung innerhalb von Sekunden oder gar Millisekunden anstelle von Minuten zu entdecken, und kann jetzt auch genau erkennen, welche Kunden betroffen sind.

Darauf aufbauend setzt TalkTalk nun ein Projekt um, das Störungsdaten rasch für die CRM-Systeme verfügbar machen soll. Denn dank besserem Einblick in die Ursachen und den Status von Störungen kann das Unternehmen betroffenen Kunden an der Hotline genauere Informationen geben und besser helfen. Außerdem soll dieses Projekt durch einen effektiveren Kundendienst Zeit und Ressourcen sparen: Techniker und Ersatzrouter werden nur losgeschickt, wenn es wirklich erforderlich ist.

Laden Sie Splunk kostenlos herunter oder starten Sie mit der [kostenlosen Cloud-Testversion](#). Ob für Cloud-basierte oder lokale Umgebungen, große oder kleine Teams – Splunk hat auf jeden Fall das passende Bereitstellungsmodell für Sie parat.