

TalkTalk utilise Splunk pour détecter rapidement les problèmes et améliorer les performances de son réseau

Défis clefs

Avec les anciens systèmes, il était difficile d'obtenir suffisamment de données sur les performances du réseau et les interruptions de service, ce qui limitait la capacité de TalkTalk à identifier les problèmes de manière rapide et fiable.

Résultats clefs

Une fois muni d'une image plus complète du réseau et des indicateurs de performance, TalkTalk a considérablement réduit le nombre de dégradations de performance sur plus de 5 000 échanges tout en renforçant son image de marque.



Secteur : Communications

Solutions : Analyse commerciale, Opérations IT

Les entreprises intelligentes connaissent la puissance du bouche à oreille.

Fournisseur de services fixes, haut débit, fibre, TV et mobiles aux consommateurs et aux entreprises britanniques, TalkTalk cherche à utiliser les données et l'automatisation pour devenir l'opérateur de communications le plus recommandé du pays. Pour répondre à la demande croissante des consommateurs et des entreprises en bande passante, TalkTalk s'est fixé comme objectif stratégique de simplifier les opérations dans l'ensemble de son activité.

Un nouveau monde de performances

Après avoir soupçonné que son système de noms de domaine (DNS) était sous-performant, TalkTalk s'est tourné vers Splunk pour mettre les données au service des questions et des décisions concernant son système existant. Grâce à la technologie Splunk, TalkTalk a identifié la racine du problème, ce qui a permis à l'équipe de présenter un argumentaire commercial basé sur les données pour le remplacement de l'intégralité de sa plateforme DNS. Ce succès a ouvert de nouvelles possibilités pour l'équipe TalkTalk qui a cherché à savoir quels autres problèmes Splunk pourrait aider à résoudre. Paul Emmett, Responsable des opérations réseau, explique : « Nous avons commencé à injecter des données dans Splunk, puis, comme par magie, nous avons découvert ce vaste univers de performance, basé en grande partie sur Splunk. »

Pendant des années, TalkTalk a eu recours à un centre d'exploitation de réseau (NOC) et supervisé les services de manière traditionnelle, produisant ce que l'entreprise a appelé des « mesures binaires des performances du réseau ».

Une fois Splunk Enterprise en place, TalkTalk a rassemblé ces métriques pour mieux comprendre les performances des services dans leur ensemble. Pour Matt Wood, Responsable des laboratoires de l'entreprise, ce sont la simplicité d'utilisation de la plateforme Splunk, la richesse des fonctionnalités et le large éventail d'applications disponibles qui font la force de la solution : « C'est très facile à utiliser. Il vous suffit de vous lancer. »

Transformer les données en actions

- Réduction du nombre hebdomadaire d'incidents critiques « échange rouge » de plusieurs milliers à 10 ou moins
- Amélioration de la fiabilité, de la disponibilité et des performances du réseau
- Meilleure expérience client grâce à la détection quasi instantanée des interruptions du réseau et la capacité à déterminer quels clients sont touchés

Un réseau plus fiable, des clients plus satisfaits

Avant de déployer Splunk, TalkTalk était aux prises avec des milliers de cas de sous-performance sur ses quelque 5 000 échanges. Une fois le logiciel Splunk installé, le fournisseur de communications a commencé à identifier les problèmes beaucoup plus rapidement, ce qui a entraîné une baisse drastique du nombre d'incidents « échange rouge ». M. Emmett raconte : « Cette semaine, j'ai enregistré un incident d'échange rouge avec une connexion fibre et environ six sur des connexions cuivre. Nous sommes donc passés de plusieurs milliers de problèmes à une poignée. »

Grâce à l'amélioration des performances et de la fiabilité du réseau, TalkTalk renforce la réputation de sa marque tout en répondant aux attentes croissantes des clients en matière de bande passante. Selon TalkTalk, ces systèmes optimisés permettront également de réaliser des économies futures, car de nombreux clients sélectionnent leurs services haut débit en fonction de paramètres tels que la connectivité et la fiabilité.



Le principe est simple : nous localisons le processus défaillant, puis nous utilisons la plateforme Splunk pour obtenir la liste des clients affectés afin de corriger les problèmes à l'aide de l'automatisation robotique des processus (RPA). Splunk nous permet de corriger les processus de façon tactique en nous donnant accès aux données.

Paul Emmett, Responsable des opérations réseau, TalkTalk



Nous avons commencé à injecter des données dans Splunk, puis, comme par magie, nous avons découvert ce vaste univers de performance, basé en grande partie sur Splunk. »

Paul Emmett, Responsable des opérations réseau, TalkTalk

Une réponse stratégique aux interruptions de service

Comme l'équipe n'avait pas accès à des informations pertinentes et récentes, les défaillances s'avéraient très coûteuses et chronophages pour TalkTalk. Mais avec Splunk, l'entreprise détecte désormais une interruption de service en quelques secondes voire en quelques millisecondes, alors qu'il lui fallait plusieurs minutes auparavant. Elle peut également localiser avec précision les clients affectés.

Sur cette base, l'entreprise met en œuvre un projet visant à mettre rapidement les données relatives aux interruptions de service à la disposition de ses systèmes CRM. Avec une meilleure visibilité sur la cause et l'état d'une interruption, l'équipe TalkTalk peut mieux servir, informer et assister un client affecté. Le projet vise également à optimiser le temps et les ressources en instaurant un système plus efficace qui n'envoie des ingénieurs et des routeurs de remplacement qu'en cas de besoin.

Téléchargez [Splunk gratuitement](#) ou commencez dès maintenant [un essai gratuit de Splunk Cloud](#). Environnement physique ou cloud, petite équipe ou grand service, il existe un modèle de déploiement Splunk adapté à vos besoins.



En savoir plus : www.splunk.com/asksales

www.splunk.com