

elastic | Telefónica

SUCCESS STORY

GERMANY | TELEKOMMUNIKATION | ELASTIC OBSERVABILITY

Telefónica Deutschland transformiert den Kundenservice mit Elastic Observability

Führender deutscher Telekommunikationsanbieter nutzt die Elastic Observability-Plattform, um die Kundenabwanderung zu reduzieren, die Uptime zu maximieren und den Customer-Lifetime-Value zu erhöhen.Einer der größten Telekommunikationsanbieter in Deutschland, Telefónica Deutschland, verwaltet mehr als 45 Millionen Mobilfunkanschlüsse und 2,4 Millionen Breitbandverbindungen. Während sich die digitale Transformation beschleunigt, bleibt das Unternehmen seiner Verpflichtung treu, nahtlose, stets verfügbare Dienste bereitzustellen, die die Erwartungen der Nutzer erfüllen und übertreffen. Um dieses Ziel zu erreichen und aufrechtzuerhalten, führte Telefónica Deutschland Elastic Observability ein und ging über das isolierte Monitoring hinaus zu einheitlichen und umsetzbaren Einblicken in die gesamte IT-Infrastruktur.

 © 2025 Elasticsearch B.V. All rights reserved.



Reduziert die Zeit für die Ursachenanalyse um 80%

Mit Elastic hat Telefónica Deutschland die Zeit zur Problemidentifizierung verkürzt und die Lösungszyklen beschleunigt.



Reduziert die Anzahl der Vorfälle, die sich auf den Service auswirken, um 80%

Mit Elastic konnte Telefónica Deutschland die Zahl der Vorfälle, die sich auf den Service auswirkten, reduzieren und so ein gleichbleibend hervorragendes Kundenerlebnis gewährleisten.



Reduziert die Kosten für Softwarelizenzen

Telefónica Deutschland hat durch die Konsolidierung mehrerer Monitoring-Tools mit Elastic erhebliche.

Null Toleranz für Betriebsausfallzeiten, enormes Wachstumspotenzial

Vor der Implementierung von Elastic stand Telefónica Deutschland unter zunehmendem Druck, mit den Anforderungen der Kunden Schritt zu halten. „Kunden erwarten keinerlei Probleme und keinerlei Verzögerungen“, sagt Eva Ulicevic, Director of Technology, Architecture, Strategy, and Analytics, Telefónica Germany. „Alles, was dem nicht entspricht, birgt das Risiko, dass wir sie an einen Konkurrenten verlieren.“

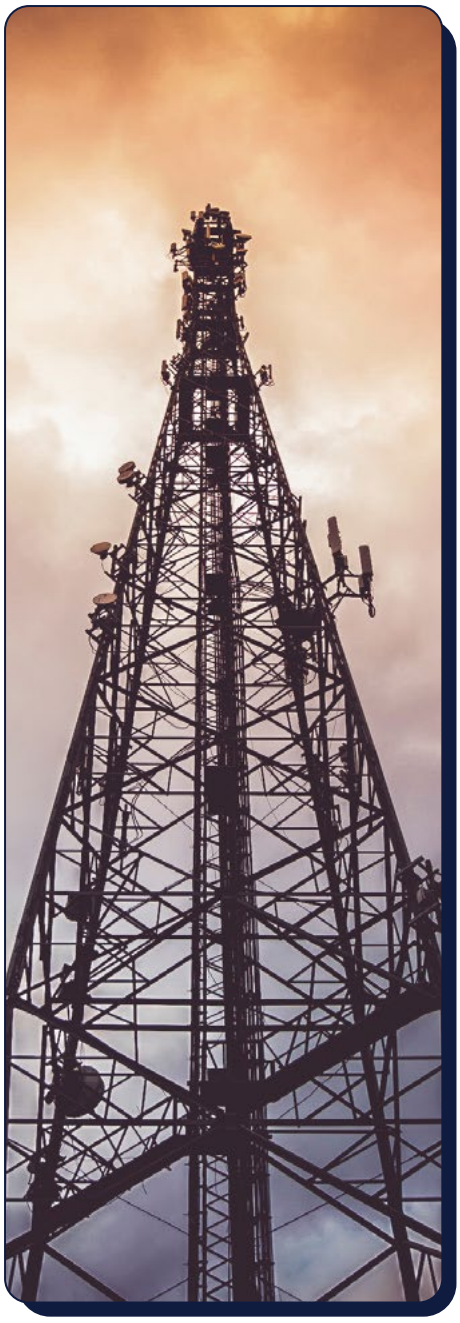
Ulicevic sah darin eine Gelegenheit, exzellenten Service neu zu definieren. Der Wechsel vom reaktiven Monitoring, bei dem Probleme erst nach einem Ausfall behoben werden, zur proaktiven Beobachtbarkeit minimiert die Kundenabwanderung, maximiert die Uptime und erhöht den Customer-Lifetime-Value.

Diese Transformation erforderte einen grundlegenden Wandel. Historisch gesehen war die Diagnose von Serviceunterbrechungen arbeitsintensiv und erforderte, dass IT-Teams fragmentierte Daten aus isolierten Systemen und Tools durchsuchen mussten. Die eingeschränkte plattformübergreifende Sichtbarkeit verlängerte die Lösungszeiten und verschlechterte das Kundenerlebnis.

„Wir benötigten eine Echtzeit-End-to-End-Beobachtbarkeit über unsere gesamte IT-Landschaft“, erklärt Ulicevic. Zusätzlich zur Verbesserung der Incident-Response musste jede Lösung mit der ehrgeizigen, cloudnativen Strategie des Unternehmens übereinstimmen. „Wir suchten einen Partner, der mit uns skalieren kann und unsere langfristige Vision für eine resiliente, datengesteuerte Infrastruktur unterstützt.“

 © 2025 Elasticsearch B.V. All rights reserved.

Einheitlicher Ansatz zur Beobachtbarkeit



Nach der Evaluierung mehrerer Lösungen hat sich Telefónica Deutschland für Elastic Observability auf Elastic Cloud, hauptsächlich auf AWS, als zentrale Elastic Monitoring-Plattform entschieden. In Zusammenarbeit mit dem Beratungsteam von Elastic hat Telefónica in den letzten drei Jahren mehr als 250 Anwendungen mit der Elastic Plattform integriert und so einen einheitlichen Überblick über ihr IT-Ökosystem geschaffen.

„Die Zusammenarbeit mit Elastic Consulting hat unsere Implementierung einer zentralisierten Plattform für Beobachtbarkeit erheblich beschleunigt, was es uns ermöglicht, unsere Anwendungen auf einer einzigen Plattform zu konsolidieren und unser Vertrauen in unsere Partnerschaft mit Elastic zu stärken“, sagt Ulicevic.

Mehrere Elastic-Funktionen waren der Schlüssel zu dieser Entscheidung.

KI-gestützte Anomalieerkennung ermöglicht es Telefónica, Serviceprobleme vorherzusagen und zu verhindern, bevor sie sich auf die Kunden auswirken. Die skalierbare Architektur von Elastic war ein weiterer kritischer Faktor, insbesondere für ein großes Unternehmen, das täglich Millionen von Datensätzen ingestiert. Bisher hat Telefónica Deutschland 10 Millionen Kundendatensätze, die 25 % des gesamten Datensatzes ausmachen, in Elastic Observability integriert. Es wird angestrebt, bis Ende 2026 eine vollständige Abdeckung zu erreichen.

Transformation der Incident-Response

Vor Elastic erforderte die Lösung von Incidents umfangreiche manuelle Untersuchungen, um Transaktionsflüsse über End-to-End-Geschäftsprozesse nachzuverfolgen. Heute ist Telefónica Deutschland in der Lage, systemweite Ereignisse in Echtzeit zu korrelieren, wodurch die Zeit für die Ursachenanalyse um 80 % reduziert und die Lösungszyklen beschleunigt werden. Dies hat zu einer Reduzierung der Vorfälle mit Auswirkungen auf den Service um 80 % geführt und gewährleistet ein konsistentes, hochwertiges Kundenerlebnis.

 © 2025 Elasticsearch B.V. All rights reserved.

> Durch den Einsatz von Elastic und die Konsolidierung mehrerer Tools konnten wir die Zeit für die Ursachenanalyse um 80 % verkürzen und Vorfälle reduzieren, die unser Geschäft ernsthaft beeinträchtigen könnten.

Eva Ulicevic
Director of Technology, Architecture, Strategy, and Analytics,
Telefonica Germany

Förderung von Kundenbindung und Umsatzwachstum

Die proaktive Erkennung von Problemen führt direkt zu weniger Unterbrechungen und höherer Kundenzufriedenheit. Das Unternehmen hat bereits messbare Verbesserungen bei den Kundenbindungsraten und dem Umsatzwachstum beobachtet, wobei zufriedene Kunden ihre Serviceverpflichtungen erweitert haben.

Jetzt möchte es einen Schritt weiter gehen. Ulicevic untersucht zusätzliche KI-Funktionen von Elastic Observability, die das Potenzial haben, den Servicebetrieb weiter zu optimieren, die betriebliche Effizienz noch weiter zu steigern und die Lösungszeiten weiter zu verkürzen.

> Vor drei Jahren haben wir unser Vertrauen in Elastic gesetzt, und dieses Vertrauen hat sich voll und ganz bezahlt gemacht. Elastic versteht unsere Bedürfnisse, richtet sich nach unseren Zielen und hilft uns, die Beobachtbarkeit in einen Wettbewerbsvorteil umzuwandeln.

Eva Ulicevic
Director of Technology, Architecture, Strategy, and Analytics, Telefonica Germany

Starten Sie Ihre kostenlose Testversion

Überzeugen Sie sich selbst, wie Ihr Unternehmen von Elastic in der Cloud profitieren kann – mit einer kostenlosen 14-tägigen Testversion.

Jetzt starten

 © 2025 Elasticsearch B.V. All rights reserved.

elastic