

The ZABBIX logo is displayed in white capital letters on a red rectangular background. The background of the entire top section features a hand pointing towards a futuristic digital interface with glowing blue lines and a bar chart.

ZABBIX

Black Friday: Visibilidad y monitoreo en tiempo real en el e-commerce

Estudio de caso



Cliente

JLCP TECNOLOGIA

INDUSTRIA

RETAIL Y E-COMMERCE

TAMAÑO

MÁS DE 15.000 EMPLEADOS

UBICACIÓN

BRASIL

Ante el aumento de las exigencias de estabilidad, rendimiento y toma de decisiones basadas en datos durante los períodos de gran movimiento en el sector minorista, el equipo técnico de una importante empresa de retail que opera en Brasil implementó mejoras en el monitoreo de su e-commerce con Zabbix. La herramienta destacó durante el Black Friday, ofreciendo a la gigante del retail un incremento del 77% en la precisión de las alertas en su plataforma de comercio electrónico.

Desafío

Antes del proyecto, el monitoreo era limitado y descentralizado, ofreciendo solo datos básicos como cantidad de pedidos y montos, con poca integración entre TI y negocio. Esto dificultaba la detección rápida de problemas críticos, especialmente durante los picos de demanda del e-commerce.

El objetivo era garantizar una visibilidad completa, mejorar la experiencia del cliente e integrar datos de negocio y tecnología para una toma de decisiones más precisa y ágil.

Solución

El proyecto, liderado por **JLCP, Premium Partner de Zabbix**, comenzó con la comprensión del flujo de negocio y entrevistas con los equipos técnicos y operativos para personalizar la solución Zabbix según las necesidades de la empresa.

La implementación se realizó de manera gradual, superando desafíos técnicos y de integración, y resultando en una operación más inteligente, integrada y alineada con las demandas del negocio y la experiencia del cliente.

La implementación incluyó:

- **Monitoreo en tiempo real de todos los componentes críticos de la plataforma de e-commerce;**
- **Detección automática de anomalías en el comportamiento del sistema, incluyendo segmentaciones por canal de venta y método de pago;**
- **Dashboards personalizados que muestran métricas como cantidad de pedidos por hora, estado de las operaciones de pago y tiempo de respuesta de sistemas clave;**
- **Alertas automáticas integradas con MS Teams, correos electrónicos y registros internos para la identificación inmediata de fallas.**

Zabbix permitió la colaboración entre los equipos técnicos y de negocio: los datos de rendimiento y ventas respaldan decisiones estratégicas, mientras que las alertas evitan que fallas afecten la experiencia del usuario.

Resultados

El uso de Zabbix generó mejoras concretas en eficiencia, visibilidad e integración entre áreas:

-  Reducción del tiempo de respuesta ante problemas, de semanas a minutos;
-  Identificación y prevención de incidentes recurrentes, aumentando la confiabilidad del e-commerce;
-  Visibilidad detallada de todo el recorrido del cliente, con dashboards integrados de indicadores operativos y de negocio;
-  Precisión en las alertas aumentada en un 77%, con reducción de falsos positivos del 93% al 16%;
-  Mayor resiliencia durante los períodos de alta demanda, como fechas promocionales, garantizando la calidad en la entrega al cliente final.

La implementación se expandió para cubrir también las operaciones físicas, incluyendo tiendas, flujo de ventas e indicadores de punto de venta.

La integración de los datos del e-commerce con los de la operación física permitió:

- **Toma de decisiones basada en datos reales y precisos;**
- **Detección rápida de problemas operativos o comerciales;**
- **Monitoreo de fraudes y patrones inusuales de comportamiento, con alertas en tiempo real.**

Este enfoque estratégico permitió una visión 360° del negocio, uniendo datos de tecnología, operación y experiencia del cliente para respaldar las decisiones corporativas.

Sobre JLCP

JLCP, Premium Partner Zabbix, es una empresa especializada en jornadas de observabilidad orientadas al negocio, que ayuda a las organizaciones a transformar los datos de infraestructura y aplicaciones en insights estratégicos sobre rendimiento e impacto.



Sobre Zabbix

Zabbix es la empresa responsable del desarrollo del software de código abierto y on-premise Zabbix, además de la solución Zabbix Cloud. La herramienta se centra en la recolección, análisis y monitoreo de datos en tiempo real. Fundada en 2005, tiene su sede en Letonia y oficinas en Estados Unidos, Japón, Brasil y México, operando oficialmente en América Latina desde 2020.

Para conocer más sobre el potencial de Zabbix para **retail y e-commerce**

Visite nuestro sitio web