

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

ZABBIX

Black Friday: Visibilidade e monitoramento em tempo real no e-commerce

Estudo de caso



Cliente

JLCP TECNOLOGIA

INDÚSTRIA

VAREJO E E-COMMERCE

TAMANHO

**MAIS DE 15.000
COLABORADORES**

LOCALIZAÇÃO

BRASIL

Diante do aumento das exigências por estabilidade, desempenho e decisões baseadas em dados em épocas de grande movimento no varejo, a equipe técnica de uma grande empresa varejista que atua no Brasil implementou melhorias no monitoramento do e-commerce com Zabbix. A ferramenta se destacou na Black Friday, proporcionando à gigante do varejo um aumento de 77% na precisão dos alertas na plataforma de e-commerce.

Desafio

Antes do projeto, o monitoramento era limitado e descentralizado, oferecendo apenas dados básicos, como quantidade de pedidos e valores, e com pouca integração entre TI e negócio. Isso dificultava a detecção rápida de problemas críticos, especialmente em momentos de alta demanda no e-commerce. O objetivo era garantir visibilidade completa, melhorar a experiência do cliente e integrar dados de negócio e tecnologia para tomada de decisões mais assertiva.

Solução

O projeto, liderado pela **JLCP, Premium Partner Zabbix**, começou com o entendimento do fluxo de negócios e entrevistas com as equipes técnicas e operacionais para personalizar a solução Zabbix de acordo com as necessidades da empresa.

A implementação foi realizada de forma gradual, superando desafios técnicos e de integração, resultando em uma operação mais inteligente, integrada e alinhada às demandas do negócio e à experiência do cliente, incluindo:

- **Monitoramento em tempo real de todos os componentes críticos da plataforma de e-commerce;**
- **Detecção automática de anomalias no comportamento do sistema, incluindo segmentações por canal de vendas e método de pagamento;**
- **Dashboards personalizados mostrando métricas como quantidade de pedidos por hora, status de operações de pagamento e tempo de resposta de sistemas-chave;**
- **Alertas automáticos integrados a MS Teams, e-mails e registros internos para identificação imediata de falhas.**

O Zabbix permitiu que os times técnico e de negócio colaborassem: os dados de desempenho e vendas apoiam decisões estratégicas enquanto os alertas impedem que falhas impactem a experiência do usuário.

Resultados

O uso do Zabbix gerou ganhos concretos em eficiência, visibilidade e integração entre áreas:

-  Redução do tempo de resposta a problemas, de semanas para minutos;
-  Identificação e prevenção de incidentes recorrentes, aumentando a confiabilidade do e-commerce;
-  Visibilidade detalhada de toda a jornada do cliente, com dashboards integrados de indicadores operacionais e de negócio;
-  Precisão nos alertas aumentada em 77%, com queda de falsos positivos de 93% para 16%;
-  Maior resiliência durante períodos de alta demanda, como datas promocionais, garantindo qualidade na entrega ao cliente final.

A implementação expandiu-se para cobrir operações físicas, incluindo lojas, fluxo de vendas e indicadores de ponto de venda. A integração de dados do e-commerce com dados de operação física permitiu:

- **Tomada de decisão baseada em dados reais e precisos;**
- **Deteccção rápida de problemas operacionais ou comerciais;**
- **Monitoramento de fraudes e padrões incomuns de comportamento, com alertas em tempo real.**

Essa abordagem estratégica resultou em uma visão 360° do negócio, unindo dados de tecnologia, operação e experiência do cliente para apoiar decisões corporativas.

Sobre a JLCP

A JLCP, Premium Partner Zabbix, é uma empresa especializada em jornadas de observabilidade orientadas ao negócio, ajudando organizações a transformar dados de infraestrutura e aplicações em insights estratégicos de desempenho e impacto.



Sobre a Zabbix

Zabbix é a empresa responsável por desenvolver o software de código aberto e on-premise Zabbix, além da solução Zabbix Cloud. A ferramenta tem foco em coleta, análise e monitoramento de dados em tempo real. Fundada em 2005, tem sede na Letônia e escritórios nos Estados Unidos, Japão, Brasil e México, estando oficialmente em atividade na América Latina desde 2020.

Para aprender mais sobre o potencial da Zabbix para o **varejo e o e-commerce**

Visite nosso site