

ZABBIX



Eficiência operacional na Apsen com Zabbix Estudo de caso



Cliente

APSEN

INDÚSTRIA
FARMACÊUTICA

FUNDAÇÃO
1969

TAMANHO
**CERCA DE 800
COLABORADORES**

LOCALIZAÇÃO
**SANTO AMARO (SP) E
VARGINHA (MG), BRASIL**

Com 85% da própria infraestrutura em nuvem e cerca de 800 colaboradores acessando serviços simultaneamente, a Apsen adotou o Zabbix para ampliar a visibilidade operacional. A iniciativa resultou na redução de até 40 chamados mensais com automações proativas, alinhando tecnologia e processos de negócio.

Desafio

A Apsen enfrentava dificuldades operacionais devido à baixa visibilidade sobre o desempenho da infraestrutura de TI. A ausência de um sistema de monitoramento centralizado dificultava a identificação de falhas e o uso eficiente dos recursos, impactando atividades críticas como emissão de notas fiscais, controle de ponto e liberação de ordens de produção.

Problemas pontuais, como indisponibilidade de impressoras, falhas de rede ou instabilidade no SAP, sobrecarregavam a equipe de TI, que atuava de maneira reativa e dependia de chamados manuais para acompanhar incidentes.

Diante desse cenário, a empresa definiu um conjunto de metas para superar os desafios de visibilidade e eficiência na operação de TI:

- **Ampliar a visibilidade da infraestrutura de TI;**
- **Reduzir o número de chamados operacionais;**
- **Automatizar a detecção de falhas;**
- **Melhorar o tempo de resposta a incidentes;**
- **Gerar dados confiáveis para decisões estratégicas.**

Esses objetivos foram direcionados tanto à melhoria da performance técnica quanto ao apoio à tomada de decisões estratégicas.

Solução

Para alcançar esses objetivos, a Apsen escolheu o Zabbix como solução de monitoramento integrada, substituindo uma ferramenta proprietária que limitava a análise granular das métricas.

Foram implementados dois ambientes de Zabbix Server: um para infraestrutura técnica (servidores, rede e telecomunicações) e outro para a experiência dos usuários finais. A arquitetura distribuída por proxies permitiu monitorar tanto a sede quanto os colaboradores em regime de home office.

A solução trouxe flexibilidade para personalizar métricas, automatizar rotinas e integrar sistemas corporativos como SAP, ServiceNow, Telegram e PagerDuty. Com isso, foi possível acompanhar continuamente servidores, estações de trabalho e periféricos, garantindo resposta mais rápida a incidentes e padronização de processos críticos.

Resultados

A implementação do Zabbix proporcionou resultados expressivos para a operação da Apsen, tais como:

-  **Redução de até 40 chamados mensais com automações proativas;**
-  **Maior previsibilidade no funcionamento da infraestrutura tecnológica;**
-  **Melhoria no tempo de resposta a falhas;**
-  **Apoio a decisões estratégicas sobre renovação de equipamentos;**
-  **Otimização da gestão de ativos e recursos tecnológicos.**

Além do impacto quantitativo, a solução contribuiu para reduzir incidentes relacionados a suprimentos de impressoras e relógios de ponto, melhorar o desempenho da rede SD-WAN e subsidiar políticas de aquisição de notebooks mais adequados às necessidades da equipe.

Próximos passos

Embora a estrutura atual atenda às principais demandas, a Apsen já planeja evoluções futuras, como a integração do Zabbix a sistemas de inventário automatizado, o aprimoramento do monitoramento de dispositivos de usuários finais e a ampliação das automações com plataformas ITSM como o ServiceNow.

O objetivo é avançar para uma gestão ainda mais preditiva e integrada dos ativos de TI, fortalecendo o alinhamento entre tecnologia e objetivos de negócio.

Conclusão

A experiência da Apsen mostra **como o Zabbix pode ir além do monitoramento tradicional**, atuando como uma ferramenta multifuncional para a indústria farmacêutica.

Com automações proativas e dados confiáveis, a empresa conseguiu reduzir incidentes, aumentar a eficiência operacional e alinhar TI e processos de negócio em um setor marcado por exigências regulatórias rigorosas.



Sobre a Apsen

A Apsen é uma indústria farmacêutica familiar 100% brasileira, fundada em 1969 por Dr. Mario Spallicci e Dona Irene Spallicci. Atualmente, sob a gestão de Renato Spallicci e sua filha Renata Spallicci, está entre as dez maiores farmacêuticas nacionais em prescrição médica. Com mais de 55 anos de história, atua em 12 especialidades médicas e se destaca pelo investimento em inovação, compromisso com a equidade e uma forte marca empregadora.



Sobre Zabbix

Zabbix é a empresa responsável pelo desenvolvimento do software open-source e on-premise Zabbix, além da solução Zabbix Cloud. A ferramenta foca na 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 operação na América Latina desde 2020.

Conheça as soluções Zabbix para a área da **Saúde**

Visite nosso site