

# ZABBIX



## Eficiencia operativa en Apsen con Zabbix

Estudio de caso



## Cliente

**APSEN**

INDUSTRIA

**FARMACÉUTICA**

FUNDACIÓN

**1969**

TAMAÑO

**CERCA DE 800**

**COLABORADORES**

LOCALIZACIÓN

**SANTO AMARO (SP) Y**

**VARGINHA (MG), BRASIL**

Con el 85% de su infraestructura en la nube y aproximadamente 800 empleados accediendo a los servicios simultáneamente, Apsen adoptó Zabbix para aumentar la visibilidad operativa. La iniciativa resultó en una reducción de hasta 40 llamadas de servicio mensuales gracias a la automatización proactiva, que alineó la tecnología con los procesos de negocio.

# Desafío

Apsen enfrentó desafíos operativos debido a la visibilidad limitada del rendimiento de su infraestructura de TI. La falta de un sistema de monitoreo centralizado dificultó la identificación de fallas y el uso eficiente de los recursos, lo que afectó actividades críticas como la emisión de facturas, el control de tiempo y la liberación de órdenes de producción.

Problemas específicos, como la inactividad de las impresoras, los fallos de red o la inestabilidad de SAP, desbordaron al equipo de TI, que operó de forma reactiva y dependía de llamadas manuales para el seguimiento de incidentes. En vista de este escenario, la empresa definió un conjunto de objetivos para superar los desafíos de visibilidad y eficiencia en las operaciones de TI:

- **Aumentar la visibilidad de la infraestructura de TI;**
- **Reducir el número de llamadas operativas;**
- **Automatizar la detección de fallos;**
- **Mejorar el tiempo de respuesta ante incidentes;**
- **Generar datos fiables para la toma de decisiones estratégicas.**

Estos objetivos estaban orientados tanto a mejorar el rendimiento técnico como a apoyar la toma de decisiones estratégicas.

# Solución

Para lograr estos objetivos, Apsen eligió Zabbix como su solución de monitorización integrada, reemplazando una herramienta propietaria que limitaba el análisis granular de métricas.

Se implementaron dos entornos de servidor Zabbix: uno para la infraestructura técnica (servidores, red y telecomunicaciones) y otro para la experiencia del usuario final. La arquitectura de proxy distribuido permitió la monitorización tanto de la sede central como de los empleados que trabajaban desde casa.

La solución proporcionó flexibilidad para personalizar métricas, automatizar rutinas e integrar sistemas corporativos como SAP, ServiceNow, Telegram y PagerDuty. Esto permitió la monitorización continua de servidores, estaciones de trabajo y periféricos, garantizando una respuesta más rápida ante incidentes y la estandarización de procesos críticos.

# Resultados

La implementación de Zabbix proporcionó resultados significativos para las operaciones de Apsen, tales como:



**Reducción de hasta 40 llamadas mensuales gracias a la automatización proactiva;**



**Mayor previsibilidad en el funcionamiento de la infraestructura tecnológica;**



**Mejor tiempo de respuesta ante fallos;**



**Apoyo en la toma de decisiones estratégicas para la renovación de equipos;**



**Optimización de la gestión de activos y recursos tecnológicos.**

Además de su impacto cuantitativo, la solución ayudó a reducir incidentes relacionados con el suministro de impresoras y relojes checadores, mejorar el rendimiento de la red SD-WAN y respaldar políticas de adquisición de portátiles que se adaptan mejor a las necesidades del equipo. mais adequados às necessidades da equipe.

## Próximos pasos

Si bien la estructura actual satisface las necesidades clave, Apsen ya está planificando desarrollos futuros, como la integración de Zabbix con sistemas de inventario automatizados, la mejora de la monitorización de dispositivos de usuario final y la expansión de la automatización con plataformas ITSM como ServiceNow.

El objetivo es avanzar hacia una gestión de activos de TI aún más predictiva e integrada, fortaleciendo la alineación entre la tecnología y los objetivos de negocio.



# Conclusión

La experiencia de Apsen demuestra cómo **Zabbix puede ir más allá de la monitorización tradicional**, actuando como una herramienta multifuncional para la industria farmacéutica.

Con automatización proactiva y datos fiables, la empresa logró reducir incidentes, aumentar la eficiencia operativa y alinear los procesos de TI y de negocio en un sector caracterizado por estrictos requisitos regulatorios.



## Sobre Apsen

Apsen es una empresa farmacéutica familiar 100% brasileña, fundada en 1969 por el Dr. Mario Spallicci y Doa Irene Spallicci. Actualmente, bajo la dirección de Renato Spallicci y su hija, Renata Spallicci, se encuentra entre las diez mayores farmacéuticas nacionales en cuanto a prescripciones. Con más de 55 años de experiencia, opera en 12 especialidades médicas y destaca por su inversión en innovación, su compromiso con la equidad y su sólida imagen como empleador.



## Sobre Zabbix

Zabbix es la empresa responsable del desarrollo del software Zabbix de código abierto y local, así como de la solución Zabbix Cloud. Esta herramienta se centra en la recopilación, el análisis y la monitorización de datos en tiempo real. Fundada en 2005, tiene su sede en Letonia y cuenta con oficinas en Estados Unidos, Japón, Brasil y México, y opera oficialmente en Latinoamérica desde 2020.

Descubra las soluciones de Zabbix para el sector de la **salud**

Visite nuestro sitio web