

ZABBIX



Centralização da monitoração e transformação da entrega de serviços gerenciados com Zabbix

Estudo de caso

T-Systems

Cliente

T-SYSTEMS DO BRASIL

INDÚSTRIA

**INTEGRADORA DE
SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA
END-TO-END**

FUNDAÇÃO

2001 (BRASIL)

TAMANHO

**2.000 FUNCIONÁRIOS NO
BRASIL**

LOCALIZAÇÃO

BRASIL

A T-Systems do Brasil, subsidiária do Grupo Deutsche Telekom, atende cerca de 800 clientes no país com uma estrutura composta por nove escritórios e centros especializados em segurança e entrega offshore.

Com 2.000 colaboradores, a empresa adotou o Zabbix como plataforma central de monitoramento para consolidar sua operação e avançar em seu modelo de serviços gerenciados (MSP).

Desafio

A introdução do Zabbix na T-Systems começou a partir de uma transição operacional em 2020, quando a empresa assumiu a gestão da operação de TI de um cliente que já utilizava Zabbix como plataforma de monitoramento.

Naquele momento, a T-Systems identificou que internamente ainda usava quatro outras ferramentas de monitoramento para o mesmo objetivo.

Essa diversidade dificultava a padronização de processos e aumentava a complexidade técnica e operacional. O projeto de transformação visava a consolidação da monitoração em uma plataforma única e centralizada, capaz de suportar múltiplos clientes e ambientes híbridos.

Solução

O processo de consolidação começou com provas de conceito e comparações técnicas, levando à escolha do Zabbix como ferramenta padrão. A partir disso, a T-Systems iniciou um plano de migração gradual e padronização dos ambientes, oficializando o Zabbix internamente como plataforma principal entre 2020 e 2021.

A empresa focou em algumas atividades para garantir a correta migração:

- **Unificação de ferramentas;**
- **Capacitação técnica cruzada das equipes;**
- **Criação de templates e gatilhos customizados para ambientes SAP;**
- **Implementação de uma arquitetura robusta para múltiplos clientes.**

O projeto contou com apoio direto da [Zabbix](#) na capacitação técnica das equipes e no desenvolvimento de integrações específicas, o que foi fundamental para estruturar um novo modelo de entrega.

Esse processo culminou na **adoção do Zabbix como plataforma central para a oferta de serviços gerenciados (MSP)**, levando à integração oficial da T-Systems como MSP gerenciado através da fabricante Zabbix a partir 2024.

Resultados

Com o Zabbix consolidado como ferramenta principal, a T-Systems alcançou resultados significativos. Entre eles, estão:

-  **Mais de 10 mil equipamentos monitorados;**
-  **Mais de 50 proxies em ambientes de nuvem pública, privada e redes de clientes;**
-  **Cerca de 12 mil alertas mensais gerenciados;**
-  **Mais de 50 clientes monitorados no ambiente unificado;**
-  **Backend com alta disponibilidade;**
-  **Notificações em tempo real via SMS, Teams e chamadas telefônicas automatizadas.**

Além disso, houve redução de incidentes, melhoria no tempo médio de resolução e maior agilidade na entrega dos serviços monitorados.

Tecnologias monitoradas com o Zabbix

A T-Systems utiliza o Zabbix para monitorar:

- Infraestrutura on-premises e em nuvem;
- Sistemas SAP (via RFC e Java Agent);
- Aplicações legadas e modernas;
- Bancos de dados;
- Equipamentos de rede e segurança.

Com dashboards e templates customizados, o Zabbix foi integrado ao sistema ITSM da empresa (Service Signal), com geração de relatórios automáticos adaptados aos clientes.

Próximos passos

Com a arquitetura já consolidada, a T-Systems planeja evoluir ainda mais sua operação.

Entre as iniciativas em andamento estão a implementação de alta disponibilidade nos proxies, a adoção do OpenTelemetry na versão 8.0 do Zabbix, o uso de NetFlow para análise de tráfego, o reforço da segurança com autenticação multifator (MFA) e o avanço em recursos de correlação de eventos e balanceamento de carga.

Todas essas ações fazem parte de um plano contínuo de evolução e aprimoramento do ambiente de monitoramento, contando com a Zabbix como parceiro oficial e apoio tecnológico ao longo do processo.

Conclusão

A experiência da T-Systems com o Zabbix evidencia como uma plataforma open source pode ser integrada de maneira estratégica e progressiva a operações de larga escala. O projeto permitiu a reorganização técnica, a padronização das entregas e a adaptação do modelo MSP com flexibilidade e eficiência.

A jornada envolveu desafios técnicos, organizacionais e institucionais, todos superados com apoio da comunidade Zabbix e da equipe interna. O caso reforça o papel do Zabbix como ferramenta central na transformação digital e na excelência operacional da T-Systems.

Sobre T-Systems

Parte do Grupo Deutsche Telekom, a T-Systems é uma das líderes globais em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). Presente em mais de 20 países, conta com 26 mil profissionais e receita anual de € 3,9 bilhões, oferecendo soluções integradas em cloud, SAP, segurança e digitalização. No Brasil, está presente desde 2001 e se destaca pelo atendimento a empresas de diferentes segmentos, com foco em inovação e serviços de alto desempenho.

Mais informações: <https://www.t-systems.com/br/pt>



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.

Para entender como a Zabbix está auxiliando **MSPs** de todo o mundo a promoverem melhores serviços aos clientes

Visite nosso site