

ZABBIX



Consolidando herramientas y automatizando incidentes en Telefónica

Caso de estudio



Cliente

TELEFÓNICA COLOMBIA

INDUSTRIA

TELECOMUNICACIONES

FUNDACIÓN

2004 (OPERACIÓN DE
TELEFÓNICA EN COLOMBIA)

TAMAÑO

+5.000 EMPLEADOS

UBICACIÓN

COLOMBIA

Telefónica Colombia transformó su modelo de monitoreo y gestión de incidentes al consolidar más de 20 herramientas en una plataforma centralizada con Zabbix y avanzar hacia un modelo de observabilidad y automatización. La iniciativa permitió reducir el número de incidentes y el tiempo de recuperación, cubriendo el 95% de la infraestructura con Zabbix.

Desafío

En 2019, Telefónica Colombia operaba con más de 20 herramientas de monitoreo y observabilidad, muchas de ellas licenciadas, sin un modelo de gobierno centralizado. La fragmentación generaba silos de información, aumentaba la complejidad operacional y dificultaba una respuesta eficiente ante incidentes.

La operación registraba **más de 60 incidentes críticos al mes y un MTTR superior a cuatro horas**. Aunque la compañía necesitaba ampliar la cobertura de monitoreo, el desafío principal era transformar la información recopilada en acciones capaces de acelerar la resolución de problemas y reducir la intervención manual.

Telefónica también buscaba optimizar los costos asociados a múltiples herramientas y establecer una plataforma escalable que sirviera como base para evolucionar desde un modelo tradicional de monitoreo hacia la observabilidad y la automatización.

Solución

Telefónica seleccionó Zabbix como plataforma estratégica para consolidar y evolucionar su monitoreo. Durante la prueba de concepto, Zabbix cumplió los requisitos definidos por la compañía y destacó por su flexibilidad y capacidad de evolución.

La consolidación comenzó alrededor de 2020 y, para 2021, Zabbix ya monitorizaba más de **3.000 elementos**, incluyendo bases de datos, middleware, redes y componentes relacionados con el negocio. La cobertura alcanzó aproximadamente el **95% de la infraestructura**.

Todo el proyecto contó con el apoyo técnico de **Imagunet, Premium Delivery Partner de Zabbix en Colombia**, que participó en la implementación y evolución de la solución.

A partir de 2022, Telefónica complementó la estrategia con gobierno, procesos operativos, integraciones y automatización. Se desarrollaron casos de uso de autorremediación para infraestructura, middleware y servicios de negocio.

Resultados

- ✓ **+60 incidentes críticos/mes** como punto de partida;
- ✓ **Reducción del MTTR** mediante monitoreo, procesos y automatización;
- ✓ **Evolución hacia una operación más proactiva** y con menor dependencia de la intervención manual;
- ✓ **100% de reducción en el escenario específico de autorremediación**, pasando de hasta 3 incidentes críticos diarios a 0;
- ✓ Eliminación potencial de hasta **90 incidentes críticos al mes** asociados a ese escenario, considerando una frecuencia constante de tres incidentes diarios;
- ✓ Consolidación de **+20 herramientas** de monitoreo;
- ✓ **+3.000 elementos** supervisados en 2021;
- ✓ Aproximadamente **95% de la infraestructura monitorizada** durante la evolución inicial.

La experiencia de Telefónica Colombia demuestra que una estrategia de monitoreo efectiva va más allá de recopilar métricas y generar alertas. Zabbix se convirtió en una base para la evolución de la operación, permitiendo centralizar el monitoreo, integrar diferentes plataformas y avanzar hacia una gestión más proactiva, automatizada y escalable.

Sobre Telefónica

Telefónica es uno de los principales grupos de telecomunicaciones del mundo, con operaciones históricas en Europa y Latinoamérica. En 2026, la operación de Telefónica en Colombia pasó a estar bajo el control de Millicom tras la adquisición de Colombia Telecomunicaciones, consolidando el cambio de control de la operación colombiana.



Sobre Imagunet

Imagunet, Premium Delivery Partner Zabbix, es una empresa especializada en soluciones de tecnología y servicios de infraestructura, con experiencia en proyectos de monitoreo, observabilidad y automatización.



Sobre Zabbix

Zabbix es la empresa responsable del desarrollo del software Zabbix, tanto de código abierto como para instalación local, así como de las soluciones Zabbix Cloud y Zabbix Academy. La 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, Francia, Japón, Brasil y México, operando oficialmente en Latinoamérica desde 2020.

Para conocer más sobre cómo Zabbix puede ayudar a las organizaciones a evolucionar sus estrategias de monitoreo

Visite nuestro sitio web