

ZABBIX



Consolidando ferramentas e automatizando incidentes na Telefónica

Estudo de caso



Cliente

TELEFÓNICA COLÔMBIA

INDÚSTRIA

TELECOMUNICAÇÕES

FUNDAÇÃO

2004 (OPERAÇÃO DA
TELEFÓNICA NA COLÔMBIA)

TAMANHO

+5.000 FUNCIONÁRIOS

LOCALIZAÇÃO

COLÔMBIA

A Telefónica Colômbia transformou seu modelo de monitoramento e gestão de incidentes **ao consolidar mais de 20 ferramentas** em uma plataforma centralizada com o Zabbix e avançar em direção a um modelo de observabilidade e automação. A iniciativa permitiu reduzir o número de incidentes e o tempo de recuperação, **cobrando 95% da infraestrutura com Zabbix.**

Desafio

Em 2019, a Telefónica Colômbia operava com mais de 20 ferramentas de monitoramento e observabilidade, muitas delas licenciadas, sem um modelo de governança centralizado. A fragmentação gerava silos de informação, aumentava a complexidade operacional e dificultava uma resposta eficiente diante de incidentes.

A operação registrava **mais de 60 incidentes críticos por mês e um MTTR superior a quatro horas**. Embora a companhia precisasse ampliar a cobertura de monitoramento, o desafio principal era transformar a informação coletada em ações capazes de acelerar a resolução de problemas e reduzir a intervenção manual. A Telefónica também buscava otimizar os custos associados a múltiplas ferramentas e estabelecer uma plataforma escalável que servisse como base para evoluir de um modelo tradicional de monitoramento para a observabilidade e a automação.

Solução

A Telefónica selecionou o Zabbix como plataforma estratégica para consolidar e evoluir seu monitoramento. Durante a prova de conceito, o Zabbix cumpriu os requisitos definidos pela empresa e se destacou por sua flexibilidade e capacidade de evolução.

A consolidação começou por volta de 2020 e, até 2021, o Zabbix já monitorava mais de **3.000 elementos**, incluindo bancos de dados, middleware, redes e componentes relacionados ao negócio. A cobertura atingiu aproximadamente **95% da infraestrutura**.

Todo o projeto contou com o apoio técnico da **Imagunet, Premium Delivery Partner do Zabbix na Colômbia**, que participou da implementação e evolução da solução. A partir de 2022, a Telefónica complementou a estratégia com governança, processos operacionais, integrações e automação. Foram desenvolvidos casos de uso de autorremediação para infraestrutura, middleware e serviços de negócio.

Resultados

- ✓ **+60 incidentes críticos/mês** como ponto de partida;
- ✓ **Redução do MTTR** por meio de monitoramento, processos e automação;
- ✓ **Evolução para uma operação mais proativa** e com menor dependência de intervenção manual;
- ✓ **100% de redução no cenário específico de autorremediação**, passando de até 3 incidentes críticos diários para 0;
- ✓ Eliminação potencial de até **90 incidentes críticos por mês** associados a esse cenário, considerando uma frequência constante de três incidentes diários;
- ✓ Consolidação de **+20 ferramentas** de monitoramento;
- ✓ **+3.000 elementos** supervisionados em 2021;
- ✓ Aproximadamente **95% da infraestrutura monitorada** durante a evolução inicial.

A experiência da Telefónica Colômbia demonstra que uma estratégia de monitoramento efetiva vai além de coletar métricas e gerar alertas. O Zabbix se tornou uma base para a evolução da operação, permitindo centralizar o monitoramento, integrar diferentes plataformas e avançar para uma gestão mais proativa, automatizada e escalável.

Sobre a Telefónica

A Telefónica é um dos principais grupos de telecomunicações do mundo, com operações históricas na Europa e na América Latina. Em 2026, a operação da Telefónica na Colômbia passou a estar sob o controle da Millicom após a aquisição da Colombia Telecomunicaciones, consolidando a mudança de controle da operação colombiana.



Sobre a Imagunet

A Imagunet, Premium Delivery Partner Zabbix, é uma empresa especializada em soluções de tecnologia e serviços de infraestrutura, com experiência em projetos de monitoramento, observabilidade e automação.



Sobre a Zabbix

A Zabbix é a empresa responsável pelo desenvolvimento do software Zabbix, tanto de código aberto quanto para instalação local, bem como das soluções Zabbix Cloud e Zabbix Academy. A ferramenta foca na coleta, análise e monitoramento de dados em tempo real. Fundada em 2005, tem sua sede na Letônia e conta com escritórios nos Estados Unidos, França, Japão, Brasil e México, operando oficialmente na América Latina desde 2020.

Para saber mais sobre como o Zabbix pode ajudar as organizações a evoluírem suas estratégias de monitoramento

Visite nosso site