



ZABBIX



Redução de custos e eficiência operacional no monitoramento SAP 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

Com mais de 10.000 dispositivos monitorados, +430 mil triggers ativas e 22 mil alertas mensais, a T-Systems do Brasil evoluiu de um modelo reativo e fragmentado para uma operação proativa com Zabbix, alcançando redução de 100% nos custos de licenciamento, queda de 40% no MTTR e automação de aproximadamente 30% dos alertas sem intervenção humana.

Desafio

Antes da adoção do Zabbix, **a T-Systems enfrentava um ambiente de monitoramento fragmentado**, sustentado por múltiplas ferramentas como Datadog, SiteScope, HPSAN e Patrol. A ausência de correlação entre alertas e a existência de silos entre as equipes de infraestrutura, SAP e aplicações reduziam a eficiência operacional e dificultavam uma visão unificada do ambiente.

Esse cenário impactava diretamente o desempenho da operação, com MTTR elevado, **grande volume de falsos positivos e processos de diagnóstico lentos e imprecisos**, tornando a atuação das equipes predominantemente reativa e comprometendo o cumprimento dos SLAs.

Além disso, a manutenção de diversas soluções proprietárias **aumentava os custos de licenciamento e a complexidade da arquitetura**, resultando em baixo retorno sobre o investimento devido à subutilização das ferramentas.

Solução

A adoção do Zabbix foi uma decisão estratégica de transformação operacional, que envolveu os seguintes pontos:

- ✓ **Consolidação do monitoramento em uma única plataforma;**
- ✓ **Adoção de modelo open source para otimização de custos;**
- ✓ **Integração com AIOps e automação;**
- ✓ **Redesenho do modelo operacional (de reativo para proativo).**

Além disso, a empresa também ampliou a observabilidade do SAP com monitoramento de ponta a ponta, cobrindo aplicações, banco de dados, sistema operacional e integrações. A integração com o Magenta Cloud Intelligence (MCI) adicionou recursos de AIOps como correlação inteligente de eventos, identificação automática de causa raiz e automação de respostas, permitindo que cerca de 30% dos alertas fossem resolvidos automaticamente e reduzindo significativamente a carga operacional.

A parceria com a Zabbix teve um papel fundamental ao longo dessa jornada, incluindo a capacitação completa das equipes, garantindo autonomia operacional e sustentação de longo prazo da solução implementada.

Resultados

Eficiência operacional

- ✓ Redução de silos entre equipes
- ✓ Centralização completa do monitoramento
- ✓ Operação evoluindo de reativa para proativa

Escalabilidade

- ✓ +10.000 dispositivos monitorados
- ✓ +430.000 triggers ativas
- ✓ +22.000 alertas/mês
- ✓ +50 clientes e +500 ambientes SAP monitorados

Resiliência e performance

- ✓ Redução de 40% no MTTR
- ✓ Diagnóstico mais rápido e preciso
- ✓ Maior disponibilidade dos ambientes SAP

Redução de custos

- ✓ 100% de redução em licenciamento de ferramentas de monitoramento
- ✓ Simplificação da arquitetura

A T-Systems reposicionou sua operação como um serviço inteligente, automatizado e alinhado aos objetivos de negócio. Com isso, a ferramenta Zabbix passou a atuar como um habilitador estratégico no ambiente da T-Systems, **sustentando o crescimento da operação, melhorando a experiência dos clientes e contribuindo diretamente para o aumento da eficiência e das margens do negócio.**

Sobre a 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.

T Systems

Sobre a Zabbix

Zabbix é a empresa responsável por desenvolver o software de código aberto e on-premise Zabbix, além da solução Zabbix Cloud e Zabbix Academy. A ferramenta tem foco em 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 atividade 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