



ZABBIX



**Reducción de
costos y mejora de
la eficiencia
operativa en la
monitorización de
SAP con Zabbix**
Caso de estudio

T Systems

Cliente

T-SYSTEMS BRASIL

INDUSTRIA

INTEGRADOR DE SOLUCIONES
TECNOLÓGICAS DE EXTREMO A
EXTREMO

FUNDACIÓN

2001 (BRASIL)

TAMAÑO

2.000 FUNCIONÁRIOS NO BRASIL

UBICACIÓN

BRASIL

Con más de 10.000 dispositivos monitorizados, más de 430.000 disparadores activos y 22.000 alertas mensuales, T-Systems Brasil ha evolucionado de un modelo reactivo y fragmentado a una operación proactiva con Zabbix, logrando una reducción del 100% en los costes de licencias, una disminución del 40% en el MTTR y la automatización de aproximadamente el 30% de las alertas sin intervención humana.

Desafío

Antes de adoptar Zabbix, T-Systems **se enfrentaba a un entorno de monitorización fragmentado**, con múltiples herramientas como Datadog, SiteScope, HPSAN y Patrol. La falta de correlación entre las alertas y la existencia de compartimentos estancos entre los equipos de infraestructura, SAP y aplicaciones reducían la eficiencia operativa y dificultaban una visión unificada del entorno.

Esta situación impactaba directamente en el rendimiento operativo, con un alto MTTR, un **gran volumen de falsos positivos y procesos de diagnóstico lentos e imprecisos**, lo que hacía que el rendimiento del equipo fuera predominantemente reactivo y comprometía el cumplimiento de SLA.

Además, el mantenimiento de varias soluciones propietarias **aumentaba los costes de licenciamiento y la complejidad arquitectónica**, lo que resultaba en un bajo retorno de la inversión debido a la infrautilización de las herramientas.

Solución

La adopción de Zabbix fue una decisión estratégica de transformación operativa que implicó los siguientes puntos:

- ✓ **Consolidación del monitoreo en una única plataforma;**
- ✓ **Adopción de un modelo de código abierto para la optimización de costos;**
- ✓ **Integración con AIOps y automatización;**
- ✓ **Rediseño del modelo operativo (de reactivo a proactivo).**

Además, la empresa amplió la observabilidad de SAP con monitorización integral, abarcando aplicaciones, bases de datos, sistemas operativos e integraciones. La integración con Magenta Cloud Intelligence (MCI) añadió capacidades de AIOps, como la correlación inteligente de eventos, la identificación automática de la causa raíz y las respuestas automatizadas, lo que permitió resolver automáticamente aproximadamente el 30 % de las alertas y reducir significativamente la carga operativa.

La colaboración con Zabbix desempeñó un papel fundamental durante todo este proceso, incluyendo la formación completa de los equipos, garantizando la autonomía operativa y el soporte a largo plazo para la solución implementada.

Resultados

Eficiencia operativa

- ✓ Reducir los silos entre los equipos
- ✓ Centralización completa de la monitorización
- ✓ La operación está evolucionando de un enfoque reactivo a uno proactivo

Escalabilidad

- ✓ +10.000 dispositivos monitoreados
- ✓ +430.000 triggers activos
- ✓ +22.000 alertas/mes
- ✓ +50 clientes e +500 ambientes SAP monitoreados

Resiliencia y rendimiento

- ✓ Reducción de 40% en MTTR
- ✓ Diagnóstico más rápido y preciso
- ✓ Mayor disponibilidad de entornos SAP

Reducción de costos

- ✓ 100% de reducción en herramientas de monitorización con licenciamiento
- ✓ Simplificación de la arquitectura

T-Systems reposicionó su operación como un servicio inteligente y automatizado, alineado con sus objetivos comerciales. Como resultado, la herramienta Zabbix se convirtió en un elemento estratégico clave dentro del entorno de T-Systems, **impulsando el crecimiento operativo, mejorando la experiencia del cliente y contribuyendo directamente a una mayor eficiencia y márgenes de beneficio.**

Sobre T-Systems

T-Systems, que forma parte del Grupo Deutsche Telekom, es líder mundial en Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Presente en más de 20 países, emplea a 26 mil profesionales y genera ingresos anuales de €3,900 millones de euros, ofreciendo soluciones integradas en computación en la nube, SAP, seguridad y digitalización. En Brasil, está presente desde 2001 y se distingue por prestar servicios a empresas de diversos sectores, centrándose en la innovación y los servicios de alto rendimiento.

T Systems

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, Japón, Brasil y México, operando oficialmente en Latinoamérica desde 2020.

Para comprender cómo Zabbix está ayudando a los MSP de todo el mundo a ofrecer un mejor servicio al cliente

Visite nuestro sitio web