

ZABBIX



Centralización de la monitorización y transformación de la prestación de servicios gestionados con Zabbix

Estudio de caso

T · - Systems ·

Cliente

T-SYSTEMS DO BRASIL

INDÚSTRIA

INTEGRADORA DE SOLUCIONES DE TECNOLOGÍA END-TO-END

FUNDACIÓN
2001 (BRASIL)

TAMANHO
2.000 EMPLEADOS EN BRASIL

LOCALIZAÇÃO
BRASIL

T-Systems do Brasil, filial del **Grupo Deutsche Telekom**, atiende a cerca de 800 clientes en el país con una estructura compuesta por nueve oficinas y centros especializados en seguridad y entrega offshore.

Con 2.000 empleados, la empresa adoptó Zabbix como su plataforma de monitoreo central para consolidar sus operaciones y avanzar en su modelo de servicios administrados (MSP).

Desafío

La introducción de Zabbix en T-Systems comenzó con una transición operativa en 2020, cuando la empresa asumió la gestión de las operaciones de TI de un cliente que ya utilizaba Zabbix como plataforma de monitorización. En ese momento, T-Systems identificó que aún utilizaba otras cuatro herramientas de monitorización internamente para el mismo fin.

Esta diversidad dificultó la estandarización de procesos y aumentó la complejidad técnica y operativa. El proyecto de transformación buscó consolidar la monitorización en una única plataforma centralizada capaz de dar soporte a múltiples clientes y entornos híbridos.

Solución

El proceso de consolidación comenzó con pruebas de concepto y comparaciones técnicas, lo que condujo a la selección de Zabbix como herramienta estándar. A partir de ahí, T-Systems inició un plan gradual de migración y estandarización, adoptando oficialmente Zabbix como su plataforma principal internamente entre 2020 y 2021.

La empresa se centró en algunas actividades para garantizar la correcta migración:

- **Unificación de herramientas;**
- **Capacitación cruzada de equipos técnicos;**
- **Creación de plantillas y desencadenadores personalizados para entornos SAP;**
- **Implementación de una arquitectura robusta para múltiples clientes.**

El proyecto recibió apoyo directo de Zabbix para brindar capacitación técnica a los equipos y desarrollar integraciones específicas, lo que fue esencial para estructurar un nuevo modelo de entrega.

Este proceso culminó con la **adopción de Zabbix como plataforma central para la prestación de servicios gestionados (MSP)**, lo que llevó a la integración oficial de T-Systems como MSP gestionado a través del fabricante Zabbix a partir de 2024.

Resultados

Con Zabbix firmemente establecido como su herramienta principal, T-Systems ha logrado resultados significativos. Estos incluyen:

-  **Más de 10 mil dispositivos monitorizados;**
-  **Más de 50 proxies en entornos de nube pública y privada, y redes de clientes;**
-  **Gestión de aproximadamente 12 000 alertas mensuales;**
-  **Más de 50 clientes monitorizados en el entorno unificado;**
-  **Backend de alta disponibilidad;**
-  **Notificaciones en tiempo real por SMS, Teams y llamadas telefónicas automatizadas.**

Además, se produjo una reducción de incidencias, una mejora en el tiempo medio de resolución y una mayor agilidad en la entrega de los servicios monitorizados.

Tecnologías monitoreadas con Zabbix

T-Systems utiliza Zabbix para monitorizar:

- Infraestructura local y en la nube;
- Sistemas SAP (mediante RFC y Agente Java);
- Aplicaciones heredadas y modernas;
- Bases de datos;
- Equipos de red y seguridad.

Con paneles y plantillas personalizados, Zabbix se integró al sistema ITSM de la empresa (Service Signal), generando informes automáticos adaptados a los clientes.

Próximos pasos

Con la arquitectura ya consolidada, T-Systems planea evolucionar aún más sus operaciones.

Las iniciativas en curso incluyen la implementación de alta disponibilidad en proxies, la adopción de OpenTelemetry en Zabbix versión 8.0, el uso de NetFlow para el análisis de tráfico, el fortalecimiento de la seguridad con autenticación multifactor (MFA) y el desarrollo de las capacidades de correlación de eventos y balanceo de carga.

Todas estas acciones forman parte de un plan continuo para desarrollar y mejorar el entorno de monitorización, con Zabbix como socio oficial y brindando soporte tecnológico durante todo el proceso.

Conclusión

La experiencia de T-Systems con Zabbix demuestra cómo una plataforma de código abierto puede integrarse estratégica y progresivamente en operaciones a gran escala. El proyecto permitió la reorganización técnica, la estandarización de las entregas y la adaptación del modelo MSP con flexibilidad y eficiencia.

El proceso implicó desafíos técnicos, organizativos e institucionales, todos superados con el apoyo de la comunidad de Zabbix y el equipo interno. Este caso refuerza el papel de Zabbix como herramienta clave en la transformación digital y la excelencia operativa de T-Systems.

Acerca de T-Systems

Es parte del Grupo Deutsche Telekom, T-Systems es líder mundial en Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Presente en más de 20 países, cuenta con 26 mil empleados y una facturación anual de 3,900 millones de euros, ofreciendo soluciones integradas en la nube, SAP, seguridad y digitalización. Presente en Brasil desde 2001, se distingue por prestar servicios a empresas de diversos segmentos, con un enfoque en la innovación y servicios de alto rendimiento.



Más información en: <https://www.t-systems.com/mx/es>

Sobre Zabbix

Zabbix es la empresa responsable del desarrollo del software Zabbix de código abierto y local, así como de la solución Zabbix Cloud. Esta 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, y opera oficialmente en Latinoamérica desde 2020.

Para entender como a Zabbix está auxiliando MSPs de todo o mundo a promover mejores servicios a los clientes

Visite nuestro sitio web