

SUCCESS STORY

BRAZIL | TELECOMMUNICATIONS | ELASTIC OBSERVABILITY

Oi atinge 100% de cobertura de monitoramento de sistemas críticos ao negócio e reduz tempo de implantação em 75% com Elastic Observability

 © 2025 Elasticsearch B.V. All rights reserved.



Atinge 100% de cobertura de monitoramento em sistemas críticos ao negócio

A Oi unificou sua infraestrutura de monitoramento com a Elastic Observability, eliminando pontos cegos e garantindo observabilidade completa do ecossistema de fibra.



Reduz o tempo de implantação de monitoramento em 75%

Com a Elastic, a Oi reduziu de dois meses para duas semanas o tempo de configuração do monitoramento para novos serviços e produtos de alta complexidade, acelerando a escalabilidade e a detecção de problemas.



Reforça a segurança com apoio a detecção de ameaças via IA

Usando Elastic Security e Machine Learning, a Oi aprimora monitoramento de ameaças cibernéticas. A detecção automatizada de anomalias identifica atividades suspeitas antes que se agravem, substituindo revisões manuais de logs por um monitoramento de segurança proativo.

Como uma das maiores empresas de telecomunicações do Brasil, a Oi opera uma infraestrutura de TI complexa, garantindo que milhões de clientes tenham conectividade contínua todos os dias. De sistemas de faturamento e plataformas de CRM ao monitoramento em tempo real da rede, cada camada do negócio depende de observabilidade para detectar problemas antes que impactem a qualidade do serviço. No entanto, à medida que a transformação digital da Oi se acelerou, também cresceram os desafios para gerenciar seus sistemas de monitoramento.

Com uma combinação de ambientes legados on-premises, implantações em nuvem privada e aplicações modernas, as equipes de TI da Oi enfrentavam dificuldades com ferramentas de monitoramento desconectadas, implantações lentas e processos manuais que consumiam recursos valiosos. Configurar a observabilidade de novos serviços podia levar até dois meses.

Para tornar o processo mais rápido e eficiente, a Oi recorreu à Elastic Observability para simplificar o monitoramento, automatizar alertas, ampliar as possibilidades e recursos de monitoramento (como APM, Monitoramento Sintético e Machine Learning) e fornecer os insights em tempo real necessários para escalar suas operações. Ao integrar a Elastic, a Oi não apenas otimizou seus processos de monitoramento, como também estabeleceu a base para uma estratégia de observabilidade preditiva e orientada por IA, que irá moldar suas operações em nuvem no futuro.

 © 2025 Elasticsearch B.V. All rights reserved.

Oi substitui ferramentas desconectadas pela plataforma unificada da Elastic

Segundo Rubens Patrick, team leader de TI na Oi e responsável pelas áreas de observabilidade e SRE (Site Reliability Engineering), antes da Elastic as equipes de TI da empresa dependiam de processos manuais para configurar e gerenciar a observabilidade em toda a infraestrutura.

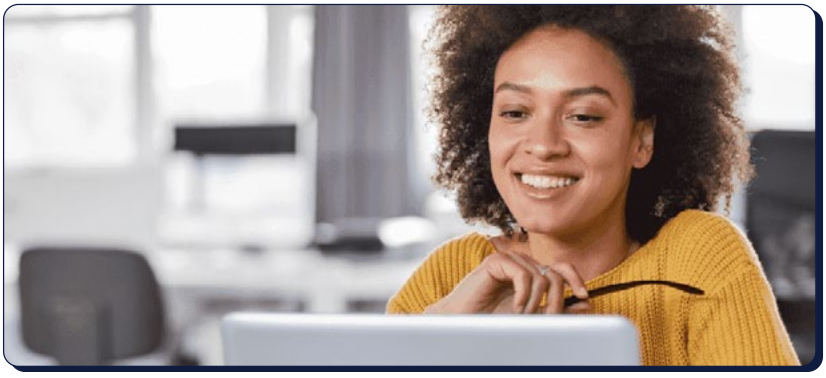
Cada implantação de monitoramento exigia configurações personalizadas, ajustes manuais de scripts e ciclos de validação que se estendiam por meses o que limitava a eficácia do monitoramento.

A Elastic transformou essa abordagem ao unificar o monitoramento de todos os serviços de fibra da Oi, oferecendo uma plataforma centralizada, automatizada e orientada por IA.

> Antes da Elastic, configurar uma nova solicitação de monitoramento podia levar até dois meses. Com a Elastic, reduzimos esse tempo para duas semanas — apenas um ciclo de sprint — uma melhoria de 75%.
>
> **Rubens Patrick**
> Team Leader - IT,
> Oi

Com as mudanças, foi possível implantar ambientes de monitoramento totalmente operacionais em uma fração do tempo, garantindo visibilidade em todos os níveis da infraestrutura. A usabilidade da ferramenta garantiu um trabalho mais cooperativo com os times de operações, que passaram a ter maior participação no processo de monitoramento.

A Oi também eliminou sua dependência de fluxos de trabalho manuais ao adotar a Elastic, automatizando a criação e o gerenciamento de regras de alerta. Antes, os analistas precisavam configurar manualmente mais de 250 filas de sistema. Com a Elastic, esse processo agora é totalmente automatizado, garantindo que os alertas se ajustem dinamicamente aos dados de desempenho em tempo real.



 © 2025 Elasticsearch B.V. All rights reserved.

Como a Elastic Observability ajuda a Oi a melhorar o monitoramento das vendas de banda larga

Um dos maiores desafios enfrentados pela Oi era garantir visibilidade total sobre o desempenho das vendas de banda larga. A empresa utilizava dois CRMs principais para acompanhar essas vendas — um baseado em infraestrutura legada e outro em um sistema moderno na nuvem.

Quando a Oi lançou um novo produto de banda larga, a transição entre esses dois sistemas gerou lacunas no rastreamento das vendas e no monitoramento de desempenho. A equipe de observabilidade da Oi era responsável por garantir que todo o funil de vendas fosse monitorado antes da entrada em produção, detectando possíveis falhas em tempo real e apoiando o lançamento de novos serviços ao cliente.

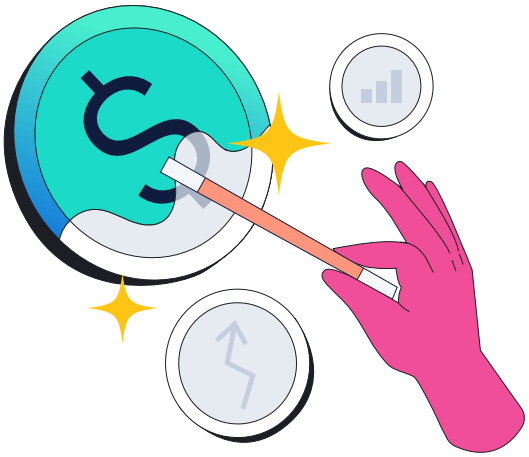
Com a Elastic Observability, a Oi consegue monitorar o volume de vendas e detectar problemas sistêmicos no rastreamento de leads, oferecendo insights críticos à liderança da empresa. Antes da Elastic, esses dados estavam fragmentados em diferentes plataformas, exigindo conciliação manual para se obter uma visão completa do desempenho comercial.

Agora, com um dashboard unificado que integra métricas de vendas e logs de sistema, a liderança da Oi pode identificar rapidamente quedas nas vendas e determinar se a causa está em um problema técnico ou em outro fator de negócio.

Este acompanhamento também usa ferramenta de IA para monitorar a variação das vendas, seja por canal, seja por modelo de contratação (meio de pagamento) e principalmente, e em cada etapa sistêmica do processo de venda, segmentando por tipo de transação.

> O nível de exigência para o monitoramento, garantindo a rápida identificação da origem e do tipo de falhas era um desafio que conseguimos superar utilizando a Elastic.

Rean Machado
Gerente de Eficiência Tecnológica,
Oi



 © 2025 Elasticsearch B.V. All rights reserved.

Como a Oi usa Machine Learning da Elastic para bloquear ameaças em tempo real

Além do desempenho de vendas, a Elastic Security tem desempenhado um papel crucial no fortalecimento da estratégia de cibersegurança da Oi. Um exemplo importante é o uso das capacidades de Machine Learning da Elastic para detectar tentativas de intrusão em um sistema jurídico que exige conformidade rigorosa com regulamentações de segurança.

As equipes de TI da Oi implementaram os modelos de detecção de anomalias da Elastic para monitorar padrões de acesso, acompanhando tentativas de login falhas e outros comportamentos suspeitos em tempo real. O resultado foi uma abordagem proativa ao monitoramento de segurança, na qual ameaças potenciais são detectadas antes que se tornem violações reais.

Neste caso, os recursos de visualização de dados do Kibana ofereceram insights claros sobre os padrões de ataque, permitindo que as equipes de operações da Oi reforçassem o trabalho junto a diretoria de Segurança da Informaçao, a proteção dos sistemas e evitassem novas tentativas. Com a Elastic, identificamos rapidamente este cenário, responsável pela degradação do ambiente e o time de operações pode trabalhar este cenário rapidamente acionando o time de SI.

Essa mudança de um monitoramento reativo para proativo melhorou significativamente a capacidade da Oi de proteger suas aplicações mais críticas, garantindo conformidade com os padrões regulatórios e mantendo a resiliência dos sistemas.

Atingindo 100% de cobertura de monitoramento e maximizando o uso do framework

Outro desafio significativo enfrentado pela Oi era garantir observabilidade total em suas aplicações mais críticas. Antes da Elastic, muitos sistemas permaneciam parcial ou completamente sem monitoramento, o que causava atrasos na detecção de problemas.

Com a Elastic, a Oi atingiu 100% de cobertura de monitoramento em todas as aplicações essenciais do seu ecossistema fibra, garantindo visibilidade completa sobre o desempenho dos serviços mais importantes. Esse nível de monitoramento permitiu que as equipes acompanhassem, analisassem e otimizassem cada sistema crítico em tempo real, reduzindo os riscos de indisponibilidade e aumentando a confiabilidade dos serviços.

Além da cobertura, a Elastic também permitiu à Oi maximizar a utilização do seu framework de monitoramento, elevando a adoção de apenas 25% antes da implementação para 98% após. Essa melhoria significou que quase todos os recursos de monitoramento disponíveis passaram a ser aproveitados de forma eficaz, tornando a observabilidade uma parte integrada das operações de TI — e não apenas uma resposta reativa a incidentes.

 © 2025 Elasticsearch B.V. All rights reserved.

Transformando o monitoramento de sistemas em vantagem competitiva com a Elastic

Para que a observabilidade gere valor real para o negócio, ela precisa ir além das equipes técnicas e fornecer insights que apoiem a tomada de decisão em nível executivo. Um dos aspectos mais impactantes da implementação da Elastic na Oi foi justamente sua capacidade de entregar dados claros e acionáveis para as lideranças, permitindo decisões estratégicas informadas com base no desempenho dos sistemas em tempo real.

Com os dashboards do Kibana e Canvas fornecendo insights em tempo real, os executivos agora têm acesso instantâneo à saúde dos sistemas, métricas de desempenho e avaliações de risco, o que permite decisões mais rápidas e seguras.

A Elastic também transformou a forma como a Oi utiliza análise de dados para melhorar a confiabilidade dos serviços e a eficiência operacional. Com a integração da detecção de anomalias baseada em machine learning, as equipes da Oi agora conseguem identificar padrões irregulares antes que se tornem falhas nos sistemas.

Com a análise de logs em tempo real e dashboards personalizáveis, as equipes de TI podem correlacionar tendências históricas com o comportamento atual dos sistemas, ajudando a identificar problemas recorrentes, prever possíveis interrupções e otimizar o desempenho ao longo do tempo.

> A maior entrega não foi apenas a economia de tempo e a facilidade de implementação, mas o lado analítico do projeto. Com a Elastic, podemos fornecer insights em tempo real que apoiam a tomada de decisões estratégicas.
>
> **Rubens Patrick**
> Team Leader - IT, Oi

O treinamento e a expertise que tornaram a transição da Oi para a Elastic fluida

Além da tecnologia, um dos componentes essenciais para o sucesso da Oi com a Elastic foi a orientação e a expertise oferecidas pelos programas de consultoria e treinamento da Elastic. Migrar de uma estrutura de monitoramento altamente manual e baseada em múltiplas ferramentas para uma plataforma de observabilidade automatizada e orientada por IA exigiu uma abordagem sólida de gestão de mudança.

O treinamento da Elastic garantiu que as equipes da Oi estivessem preparadas com as habilidades e boas práticas necessárias para aproveitar ao máximo a plataforma, reduzindo a curva de aprendizado dos engenheiros e permitindo uma transição fluida dos sistemas legados.

 © 2025 Elasticsearch B.V. All rights reserved.

As sessões de consultoria também foram fundamentais para ajudar a Oi a otimizar sua implementação da Elastic, desde o ajuste fino de modelos de machine learning até a automação de fluxos de trabalho complexos. Essa colaboração prática acelerou a capacidade da Oi de escalar a observabilidade em toda a organização, garantindo que todas as equipes — de operações de TI à segurança — pudessem extrair o máximo valor da Search AI Platform da Elastic.

O próximo passo da Oi: monitoramento preditivo com IA

Com a Elastic agora no centro da sua estratégia de observabilidade, a Oi está focada em expandir suas capacidades de monitoramento com IA, ao mesmo tempo em que finaliza a migração completa para a Elastic Cloud. Antes da adoção da Elastic, integrar sistemas on-premises à pilha de monitoramento da empresa levava de três a seis meses, exigindo a criação de conectores personalizados e a configuração manual de pipelines de ingestão de dados. Com a Elastic Cloud, esse processo passou a levar menos de um mês, acelerando drasticamente os resultados da Oi.

A próxima fase da evolução da observabilidade na Oi inclui uma adoção ainda maior de modelos de machine learning para detectar anomalias e prever possíveis falhas antes que aconteçam. Ao utilizar as análises orientadas por IA da Elastic, a Oi pretende ir além do monitoramento em tempo real, construindo um modelo preditivo de observabilidade que garanta proativamente a confiabilidade dos serviços.

> Mantivemos sempre altas expectativas com a implementação da Elastic para monitoramento de nossos serviços. Garantir a experiência do cliente e confiabilidade de nossos sistemas de TI sempre foram metas inegociáveis. A adaptabilidade a novos negócios, a rápida identificação de falhas e acionamento dos times de operações de TI sempre objetivou a garantia da experiência de nossos clientes internos e externos. A diretoria de operações manteve o foco na qualidade dos serviços e o monitoramento associado à observabilidade tornaram-se um pilar essencial para a manutenção de altos níveis de disponibilidade sistêmicas.
>
> **Alexandre Furtado**
> Diretor de Infra e Operações de TI,
> Oi

Start your free trial

See for yourself how your business can benefit from Elastic in the Cloud, with a free 14 day trial.

Get started

 © 2025 Elasticsearch B.V. All rights reserved.