



## Blog de Amazon Web Services (AWS)

# Caso de éxito: ICARICAM

by [Paula Pimentel](#) | on 25 NOV 2016 | [Permalink](#) | [Share](#)

Share

Share

Share

“Usando AWS, ICARICAM realiza ahorros de al menos 60% del costo total de inversión en infraestructura al año para desarrollo del centro de soporte SAP.”

– Ricardo Girón, Gerente de Soporte, ICARICAM

Con la ayuda del socio consultor de Amazon Web Services, Escala24x7, ICARICAM logró construir sobre la nube de AWS su centro de soporte certificado por SAP, ayudándole a servir a clientes en más de cinco países en Centroamérica y Caribe. En una región donde es una norma tener la infraestructura on-premise, ICARICAM fue capaz de realizar ahorros significativos migrando su sistema de soporte a la nube, y superándose para proveer servicios de soporte, demostraciones de productos y entrenamiento a clientes, en vivo, sobre varias soluciones SAP.

## Sobre ICARICAM

**ICARICAM** es una empresa guatemalteca con enfoque en implementación de soluciones y servicios de gestión de información. Con tres años de experiencia, la compañía cuenta con más de 150 profesionales especializados en diversas áreas de soluciones de TI. Es un socio Gold de SAP y en los años 2014 y 2015, fue reconocido como SAP Partner del Año para Centroamérica. ICARICAM tiene presencia y soporta clientes en Guatemala, El Salvador, Honduras, Costa Rica, Panamá, y algunos países del Caribe.

## El Reto

Desde que ICARICAM se convirtió en un socio SAP, la compañía ha visto aumentar la demanda de sus servicios para la plataforma, y con ello la necesidad de proveer un centro de soporte estructurado y estandarizado para sus clientes en Guatemala, Centroamérica y el Caribe, y accesible desde cualquier parte del mundo. Así en 2015 ICARICAM se enfocó en ganar el prestigioso “Partner Center of Expertise” (PCoE) certificación de SAP, un

riguroso programa que evalúa el soporte completo del sistema del socio, incluyendo certificación de personal de soporte, evaluación de infraestructura técnica, y los procesos requeridos para brindar ayuda a sus clientes.

Después de investigar soluciones de compañías como AWS y otros proveedores en el mercado latinoamericano, ICARICAM escogió implementar AWS con la empresa consultora Escala24x7 por su flexibilidad, madurez y experiencia, la rápida atención al cliente, y la manera de ahorrar costos a través de un modelo bajo demanda.

“Iniciamos con los servicios de AWS bajo demanda durante noviembre y diciembre de 2015 como estrategia de Infraestructura como Servicios (IaaS), y para febrero 2016 nos dimos cuenta de la conveniencia de hacer contratos para algunos de nuestros servidores que habíamos montado,” dice Ricardo Girón, gerente de soporte, ICARICAM. “Esto nos sirvió de base para estar listos para la auditoría por parte del SAP Alemania sobre nuestros servidores.”

Desde entonces, ICARICAM ha dependido de su infraestructura AWS y SAP HANA Cloud Platform para proveer las aplicaciones y portal web que son críticas para suministrar el nivel más alto de soporte a sus clientes.

### **¿Por qué Amazon Web Services?**

Un aspecto importante que separa AWS de sus competidores fue el apoyo ofrecido durante el establecimiento inicial del sistema, según Girón. “Los productos de SAP requieren que haya un técnico de infraestructura – a la par del técnico de SAP – realizando todo este proceso,” agrega. “Fue un buen acompañamiento por parte de los técnicos certificados AWS de Escala 24x7. La atención fue inmediata con una buena apertura a escuchar a nuestro técnico.”

Experiencia, flexibilidad y comunicación con el equipo de ventas de AWS fueron otros factores que ayudaron a soportar su decisión de adoptar AWS. “La flexibilidad de ir agregando recursos de los servidores – por ejemplo, más memoria – y los tiempos de respuesta que nos ofrecían eran bastantes razonables y útiles para la elección de nuestra tecnología,” explica Girón. “También la comunicación fue más fluida con el personal de AWS para despejar las dudas.”

Hoy ICARICAM incorpora varios componentes dentro de su infraestructura AWS para poder soportar sus soluciones SAP. Una de las principales herramientas que ellos manejan es un sistema de gestión de tickets que permite su equipo de soporte – y sus clientes – tener acceso al sistema desde sus propias oficinas y reportar cualquier problema que pueda necesitar atención.

ICARICAM usa [Amazon CloudWatch](#), [AWS CloudTrail](#) y [Amazon Simple Notification Service](#) (Amazon SNS) para monitorear el bienestar de los servidores de sus clientes y enviar notificaciones inmediatas cuando algún recurso o proceso empieza a fallar. La compañía también maneja instancias de máquinas virtuales de Microsoft Windows y Linux en [Amazon Elastic Compute Cloud](#) (Amazon EC2), junto con [Amazon Elastic Block Store](#) (Amazon EBS) para asegurar un rápido y confiable acceso a información. ICARICAM usa [Amazon Simple Storage Service](#) (Amazon S3) para el almacenamiento de sus datos, y [Amazon Glacier](#) para archivar datos y realizar backups de largo plazo. Adicionalmente, ICARICAM confía en [AWS Config](#) para monitorear cambios de configuración y [AWS Data Pipeline](#) para procesar y mover datos entre los diferentes servicios de AWS.

## Los Beneficios

Como las soluciones SAP típicamente requieren equipos designados para manejar los recursos de la plataforma, el equipo de administración en ICARICAM se esforzó por formar un centro de soporte certificado por SAP que no tendrá un costo prohibitivo. “Obviamente no querían realizar una gran inversión en hardware,” indica Girón. “Pero hoy pueden ver que sí hay una rentabilidad por usar la solución de AWS en la nube en vez de haber adquirido equipo físico. Usando AWS, ICARICAM realiza ahorros de al menos en 60% del costo total de inversión en infraestructura al año para desarrollo del centro de soporte SAP.”

Adicionalmente las soluciones de AWS les sirven para realizar en vivo, demostraciones a clientes prospecto, capacitaciones, y tener ambientes de prueba en distintas soluciones SAP. “En un escenario de demostración, el cliente puede palpar cómo es la solución de SAP, incluso ya con algunos datos iniciales de ellos para que comiencen a visualizar,” dice Girón. “El impacto a los clientes es diferente al sólo hablarles de un sistema SAP con una presentación en PowerPoint, o algunos videos. No hay como presentarles ya el sistema en vivo.” Hasta la fecha, más de 50 consultores, analistas y programadores tienen acceso fácil, rápido, en todo momento y lugar a los sistemas de capacitación y demostración montados en AWS.

Finalmente, debido a la amplia área geográfica servida por ICARICAM, la compañía necesitó una solución accesible de cualquier parte del mundo. Usando AWS, ahora son capaces de dar apoyo a clientes en más de cinco países a través de Centroamérica.

“Constantemente las soluciones de SAP van demandando a veces más recursos, o vienen nuevas soluciones o nuevas opciones, las cuales requieren ir aumentando nuestra infraestructura actual,” concluye Girón. “De esa manera, consideramos que podemos ir creciendo en la nube de AWS con otras soluciones o ampliando las que actualmente tenemos, porque para nosotros, AWS ya es un componente estratégico.”

Para mas informacion de como Escala24x7 puede ayudar a su empresa a trabajar en la nube de Amazon Web Services, vea [Escala24x7](#) en el [AWS Partner Directory](#).

## Related Posts

---

[¿Qué se necesita para que los buenos líderes sean excelentes?](#)

[Alta disponibilidad Multi-Región para aplicaciones Web, Parte 1: Contenido estático con CloudFront + S3](#)

[Resumen de los procesos de seguridad AWS](#)

[Amazon EBS Actualización – Nuevos volúmenes elásticos](#)

Nuevo—Servicio de AWS Application Discovery

Amazon ElastiCache para optimización de arquitecturas híbridas y bases de datos

Novedad: Workday elige a AWS como proveedor de infraestructura de nube

AWS Lightsail: comience su viaje a la nube con solo tres clics