CUSTOMER SUCCESS by LOL

temara
Soluciones tecnológicas



CASO DE ÉXITO

Mercoeste

Cómo hizo Mercoeste, empresa líder del rubro de la construcción, para impulsar su negocio gracias a la nube de Microsoft.

A partir de un proceso de migración a soluciones Cloud Azure a cargo de Licencias OnLine y su partner Temara, la compañía paraguaya logró una solución completa, robusta y segura que le brindó la competitividad que su operación estaba demandando y le generó un ahorro de hasta el 60% de costos en infraestructura.

Sobre el Cliente.

Fundada en 2011 en Santa Rita, Alto Paraná, Mercoeste nació con el objetivo de ofrecer soluciones de alta calidad para las terminaciones de construcción.

Desde su apertura, ha establecido un sólido estándar de excelencia, impulsado por la innovación constante y un profundo compromiso con sus clientes.

Gracias a su enfoque en la calidad, y la colaboración con reconocidas marcas del sector, Mercoeste se ha consolidado como un referente en soluciones integrales para la construcción.



Sobre el Partner.

Temara es una compañía de tecnología, nacida en 2016, cuya principal motivación es que sus socios adopten soluciones tecnológicas como medio de valor auténtico para el crecimiento de su negocio, permitiéndoles estar un paso adelante en un mercado cada vez más dinámico.

La trayectoria y experiencia de sus profesionales, permite a la empresa conformar una organización fuerte, focalizada y con gran capacidad de competencia en los sectores empresariales del Paraguay.

Su especialización principal radica en el desarrollo y la implementación de soluciones de Microsoft, respaldada por un equipo de expertos certificados con más de 15 años de experiencia en la plataforma.

Además, colabora con otras marcas líderes en tecnología, como Veeam, Sophos, N-able, Tenable y Manage Engine, ampliando su oferta y fortaleciendo su capacidad para ofrecer soluciones integrales a sus clientes.

Licencias OnLine

El vínculo con el mayorista.

Temara trabaja de forma exclusiva como partner de Microsoft con Licencias OnLine desde el 2016, teniendo un largo camino recorrido juntos en diferentes proyectos.

Adicionalmente, también trabaja con LOL otras marcas que son sumamente estratégicas para su visión como proveedores de servicios y transformadores digitales.



Andrés Gonzalez,

Presidente y director de Temara:

"Lo más importante para nosotros es siempre el acompañamiento que recibimos en todo momento por parte del equipo comercial y de pre-venta de Licencias OnLine, haciendo que nuestro trabajo en conjunto conforme una sinergia casi natural de cara al cliente".



Las necesidades del cliente.

El Inicio de la pandemia del Covid19 ha sido un hecho relevante a nivel global. Mercoeste SAECA contaba hasta ese momento con un servidor físico que, cuando la cantidad de personal rodaba entre las 10 a 20 personas funcionaba relativamente bien, pero en la medida que la empresa comenzó a crecer, su funcionamiento ya no era el más apropiado.

A su vez, la cobertura de internet no era muy buena en aquel momento en el área de sus oficinas centrales.

Uno de los principales problemas con ese servidor físico, era que, en días de lluvia o mal tiempo, se quedaban sin servicio y eso afectaba los procesos operativos presentando un alto riesgo por los datos que tenían en ese servidor.

Licencias OnLine

En algunos casos, ya que el servicio de internet también era un problema, se demoraban más tiempo de lo normal en las operaciones cómo facturación y ventas.



Ricardo Romero,

Director de Comunicación & MKT de Mercoeste SAECA:

"Pensamos en el riesgo que había, recuerdo que cuando había mal tiempo teníamos que desconectar el servidor, y en una ocasión, habíamos perdido los backups. Fue ahí que nació la necesidad de adquirir una mejor opción que nos ayude y entendimos que necesitábamos una persona de TI".

Al principio, la empresa no tenía muy claro qué iban a hacer con Temara, pero una vez que empezaron a trabajar con el partner, se dieron cuenta de que había otra tecnología que funcionaba mejor que tener un servidor viejo en la oficina.

Entre otras cosas, la empresa logró junto a Microsoft a través de Temara, operar en la nube remotamente utilizando su base de datos.



El desarrollo del proyecto.

Temara fue la encargada de traer la oportunidad de negocio a Licencias OnLine.



Andrés Gonzalez,

Presidente y director de Temara:

"Como Azure estaba siendo una solución de nube muy requerida y necesaria por la pandemia, creímos que era una buena oportunidad para demostrar que se puede trabajar 100% en nube".

El partner trabajó fuertemente en el diseño, la arquitectura y la puesta en marcha de las plataformas involucradas.

El principal desafío tuvo que ver en poder realizar una adopción plena y sin interrupciones, lo cual se logró haciendo partícipes a todos los usuarios del proceso.

Se decidió migrar completamente la infraestructura local (on-premise) hacia Microsoft Azure, lo que permitió una mayor flexibilidad. La implementación incluyó licenciamiento, máquinas virtuales que permitieron tener mayor escalabilidad y un ahorro de costos significativo, bases de datos, garantizando una alta disponibilidad, seguridad, una gestión simplificada y una solución de respaldo.

Esto último permitió tener una gran adaptación en la recuperación y reducción del impacto del ransomware.

Desde entonces, han ampliado sus soluciones en Microsoft Azure, mejorando la disponibilidad y escalabilidad a través de licenciamiento, máquinas virtuales y respaldo.

Al estar 100% en la nube, esta optimización pudo extenderse a todas las sucursales.

Se implementó infraestructura como servicio, y el personal de Temara comenzó a dimensionar de manera correcta los recursos en nube, y a optimizar costos con los tiempos de encendido/apagado.

Andrés Gonzalez,

Presidente y director de Temara:

“De esta manera, hemos logrado entregar una solución completa, robusta y segura para llevar la operativa principal del cliente a la nube”.

Desde que se presentó la oportunidad, **desde el área de preventa de Licencias OnLine colaboraron con el dimensionamiento de los requerimientos de infraestructura en nube que requería el cliente para alojar el 100% de sus sistemas en Azure**.

Guillermo Vázquez,

Pre-Sales Engineer de Licencias OnLine:



“Se lograron optimizar los tiempos y aprovechar al máximo la capacidad de los recursos, lo que le permitió al cliente ahorrar en gastos de infraestructura no ociosa. Desde el área comercial también dimos soporte con el licenciamiento adecuado para el escenario que se estaba presentando”.



Además de haber migrado todas sus cargas de trabajo a la nube de Microsoft Azure, **desde Temara están trabajando en conjunto con Licencias OnLine para abordar la implementación de distintas soluciones de Microsoft y robustecer la seguridad operativa del cliente con la incorporación de herramientas de seguridad y herramientas de colaboración**, como:

- ✓ Implementación de soluciones de múltiple factor de autenticación (MFA).
- ✓ Migración de plataforma de correo electrónico a Exchange Online.
- ✓ Implementación de soluciones de prevención de fuga de información (DLP).
- ✓ Implementación de una herramienta de administración de dispositivos móviles como lo es Microsoft Intune.
- ✓ Implementación del servicio de auto recuperación de credenciales SSPR (Self Service Password Reset).
- ✓ Implementación de un servicio de acceso remoto (VPN).

Este fue un proceso estratégico que garantizó la administración segura y eficiente de dispositivos móviles, aplicaciones y políticas de seguridad dentro de Temara.

Los pasos claves para la implementación fueron:

- Configuración de Políticas de Cumplimiento
- Políticas de Protección de datos
- Políticas de Protección de Aplicaciones (APP)
- Configuración de Acceso Condicional
- Monitoreo y Soporte Continuo



En ese sentido, **fue fundamental el aporte de LOL principalmente a través del área de *Customer Success de Microsoft***, que es un programa diseñado para ayudar a los clientes a maximizar el valor de sus inversiones, aceleración de la adopción digital, mejora continua y optimización, reducción de riesgos y mitigación de problemas y alineación con las mejores prácticas esto garantiza una atención personalizada que le está permitiendo a Temara brindar una gran diferencia en la experiencia en el producto final para Mercoeste.



Andrés Gonzalez,

Presidente y director de Temara:

"Desde nuestro punto de vista y por la relación que hemos entablado en estos últimos años con Mercoeste SAECA, notamos que hemos logrado transmitirles, como proveedores, la tranquilidad de la operación en términos de tecnología".



Resultados y aprendizajes.

Este proyecto es de suma relevancia para el cliente y el contexto, teniendo en cuenta que el mismo inició en plena pandemia.

Llevar la operativa a la nube de Microsoft Azure pudo darle al cliente una ventaja competitiva frente a las normativas y las necesidades de operación remota, casi de inmediato.

Esto, además, redundó en un incremento de la eficiencia en los trabajadores de la empresa, que anteriormente estaba limitado por las condiciones geográficas y le facilitó todo lo referido a la elaboración de presupuestos y minimización de riesgos.

Ricardo Romero,

Director de Comunicación & MKT de Mercoeste SAECA:

"Últimamente no estamos teniendo quejas de los usuarios habiendo pasado más de cuatro años desde el inicio del proyecto, son evidentes beneficios y ahorros obtenidos al optar por una infraestructura Cloud".

En base a un estimativo de lo que costaría tener y mantener una infraestructura similar a la actual, pero íntegramente local, se puede evidenciar que la inversión se ha achicado considerablemente para el cliente final, permitiendo a Mercoeste beneficiarse con **un ahorro en el gasto de infraestructura de aproximadamente el 60%**.

Al mismo tiempo, **se logró aumentar productividad gracias a poder contar con una operación mucho más eficiente**. En tanto los vendedores pueden trabajar desde cualquier lugar aumentando las ventas en este periodo de tiempo. Sumado a ello, pusieron más sucursales, pasando de cuatro a seis.

En el futuro, la empresa tiene como objetivo mejorar las herramientas de trabajo y profundizar en el uso de Microsoft 365 y Windows 11. A medida que la operación se expande, también continúa aumentando el número de colaboradores dentro de la empresa.

Debido a este crecimiento, y siempre de cara a ofrecer mejoras, Temara está desarrollando un plan para todas las sucursales con el apoyo del equipo técnico y Customer Success de Licencias OnLine.

