

Marzam: conectando la salud con innovación y con tecnología en la nube de AWS



Acerca de Marzam



Con más de 85 años, Marzam es la distribuidora de medicamentos con mayor experiencia en conectar a la población mexicana con la salud. Con una infraestructura de 10 sucursales a lo largo del territorio mexicano y un centro de distribución (CEDIS), Marzam se ha convertido en una de las principales abastecedoras de productos para el cuidado de la salud, entregando a diario más de 350 mil productos en más de 26 mil puntos de venta a nivel nacional, entre farmacias independientes, cadenas regionales, tiendas de autoservicios, hospitales privados y gobierno. Desde hace cerca de dos años, Marzam empezó un proceso de modernización que involucró invertir en transformación digital dirigida a optimizar los procesos operativos en esos centros, y con eso asegurar la operación continua de sus aplicaciones en los CEDIS. De la mano de Nubosperta, Marzam implementó un plan de contingencia eficiente tanto en costos como en productividad, basado en un modelo híbrido de nube Amazon Web Services y equipos on-premises.

El Desafío

Siendo una de las principales empresas distribuidoras de medicamentos y productos de higiene personal en México, Marzam atiende más de 37,000 órdenes diarias desde sus instalaciones en todo el país. Prácticamente todas sus sucursales operan durante la noche y la madrugada para garantizar que los clientes sean abastecidos con los más altos estándares de calidad.

José Luis Hidalgo Garza, CIO de Marzam, explica que los equipos que corren en cada sucursal y el sistema de surtido y de piqueo son on-premises. "Al ser un horario nocturno que es difícil de operar, necesitábamos ayuda para estar al pendiente de que todo funcionará adecuadamente y que, en casos de contingencia, lograríamos mandar equipos adicionales con un buen tiempo de respuesta".

Frente a ese escenario y como parte de su estrategia de transformación digital, la compañía necesitaba diseñar una arquitectura segura y confiable para garantizar la recuperación de sus operaciones en los CEDIS en caso de una falla en alguno de los servidores físicos sobre los que corren sus aplicaciones. "El tiempo máximo de recuperación (RTO) debe ser menos de 30 minutos", dice Garza.

La Solución

Apoyados en la plataforma de atención a clientes (CRM) de Nubosperta y la solución CloudEndure Disaster Recovery de recuperación en caso de contingencia de Amazon Web Services, se diseñó una solución que garantizara contar con una imagen de la operación de cada uno de los servidores físicos ubicados en los centros de distribución de clientes.

Hugo García, CEO de Nubosperta, indica que la solución demoró cuatro meses en ser desarrollada. "Hicimos varias pruebas para validar que los tiempos en que la solución demorara en atender las necesidades de la empresa mejorara, y el reto fue que el tiempo de recuperación no superara los 30 minutos, se cumplía", dice.

Además de la herramienta CloudEndure Disaster Recovery, la plataforma de contingencia utiliza los servicios core de AWS para almacenamiento, seguridad y procesamiento; garantizando así que, durante la contingencia, la operación no se interrumpa.

Los Beneficios

Reducción de un 85% en capex y mayor eficiencia de costos

Al implementar una infraestructura en la nube, Marzam logró reducir en un 85% el capex que una solución de contingencia tradicional demandaría. "Al irnos a la nube de AWS logramos gastar el 15% - o menos - de lo que habríamos invertido si hubiésemos decidido mantener equipos de alta disponibilidad on-premises", afirma Garza.

Con el uso de Amazon CloudEndure Disaster Recovery, Marzam no necesita mantener instancias encendidas, sino únicamente los procesos continuos de réplica que garantizan la recuperación de la operación dentro del punto de recuperación establecido por el negocio, aumentando la eficiencia de costos.

Mejores servicios a los clientes y proveedores

La solución CloudEndure Disaster Recovery también permite contar con una imagen que tiene múltiples puntos de recuperación a lo largo de la última hora previa al incidente de falla, asegurando la operación continua.

Gracias a la solución de automatización de la plataforma de CRM de Nubosperta, Marzam puede disparar el despliegue de sus instancias a través del portal de atención a clientes, sin más ayuda, garantizando el tiempo máximo de recuperación.

Mayor competitividad en el mercado de distribución de medicamentos y productos de higiene personal

A pesar de poder responder rápidamente a incidentes, la empresa no enfrentó ocurrencias significativas en los últimos dos años, cuando implementó CloudEndure Disaster Recovery. "Eso se refleja directamente en el negocio de la compañía, que actúa en un sector muy competitivo", afirma Garza. "También nos ayuda a cumplir la misión de entregar un efectivo y oportuno abastecimiento con los más altos estándares de calidad, impulsando el crecimiento de nuestros clientes y proveedores."

Planes futuros

Marzam tienen clara la estrategia de una operación híbrida, que mezcla la nube de Amazon con equipos on-premises, reconociendo las oportunidades que brinda esta estrategia. Por eso, seguirá apoyándose en las oportunidades que ofrece AWS. Entre esas oportunidades, según indica el CIO de la empresa, están los planes de utilizar servicios AWS como base para un data lake que debe ser integrado a los procesos de data analytics implementados en la nube de SAP como parte del nuevo ERP.

Acerca de Nubosperta y Amazon Web Services

Nubosperta proporciona los elementos de infraestructura y las mejores prácticas operativas que permiten aplicaciones que automatizan los procesos comerciales críticos de nuestros clientes. AWS proporciona una amplia plataforma de servicios en la nube seguros, rentables y de alto rendimiento que lo ayudan a respaldar y recuperar sus datos de manera rápida y fácil en la nube de AWS.