

Colaboración en el CIDE: un “salto cuántico” en la comunicación.

*La tecnología y la innovación van de la mano siempre. A través de **CollaborationOne** fue que Alberto Sánchez, Coordinador de Tecnologías de Información y Comunicaciones, logró renovar e incorporar nuevas herramientas de colaboración al **CIDE**.*

El Centro de Investigación y Docencia Económicas, (CIDE), es uno de los centros de estudio con mayor prestigio en México y América Latina. Con 41 años en la Ciudad de México, ofrece programas de investigación, licenciatura, maestría y doctorado en áreas como Administración Pública, Economía, Estudios Internacionales, Estudios Jurídicos, Estudios Políticos e Historia. Cuenta además con una sede en la ciudad de Aguascalientes y muchos de sus investigadores y profesores desempeñan su trabajo de manera remota incluso fuera de México. Es por esto que las comunicaciones juegan un papel estratégico en las actividades diarias de la institución.

Sin embargo, hasta hace algunos meses, la infraestructura limitaba el flujo de la comunicación. En palabras de Alberto Sánchez, “cuando yo llegué, las sedes del Distrito Federal y Aguascalientes estaban totalmente separadas; las llamadas entre ellas eran de larga distancia, por ejemplo”.

Recientemente el CIDE implementó un modelo de colaboración con el cual no sólo mejoró la conectividad entre sus dos sedes y habilitó comunicaciones avanzadas para 600 colaboradores móviles y fijos, sino que lo logró sin invertir en el centro de datos, reduciendo costos y disminuyendo la carga administrativa.



¿Cómo lo logró?

Antes de la implementación

Hoy, a 41 años de su fundación, el **CIDE** cuenta con la última tecnología en comunicación, ¿pero cuál era el panorama antes?

Alberto Sánchez comenta: “teníamos un conmutador digital de más de 15 años de edad. Esto nos trajo problemas de costos en cuanto a mantenimiento. Ya las piezas no eran fáciles de encontrar y si se encontraban, eran caras. Además, teníamos aparatos telefónicos viejos”.

Esta situación de constante mantenimiento, dejaba poco tiempo para dedicar a la innovación. Es por ello que Alberto Sánchez propone transformar la infraestructura de comunicación del **CIDE**, pero esto suponía algunos retos.

En primer lugar, al ser **CIDE** una entidad del gobierno, el presupuesto con el que cuenta para la adquisición de equipo es limitado y es poco probable que aprueben altos montos de inversión. Por otro lado, había que buscar opciones que fueran compatibles con sus proveedores de telefonía e Internet y que ofrecieran altos estándares de disponibilidad y seguridad. Finalmente, no todos los usuarios requerían los mismos servicios, por lo que también era necesario que la implementación fuera lo suficientemente flexible para cumplir con los diversos requerimientos.

Para Alberto Sánchez, el camino a seguir era evidente: implementar colaboración administrada. De esta manera, la adquisición de equipo se reduce y se pueden ofrecer diferentes perfiles de acuerdo a las necesidades de cada usuario. Lo que más lo motivó para llevar a cabo el proyecto, fue el análisis de costo-beneficio para lograr un “salto cuántico”, de telefonía análoga-digital a una plataforma de colaboración integrada y en la nube.

“Teníamos un conmutador digital de más de 15 años de edad. Esto nos trajo problemas de costos en cuanto a mantenimiento. Ya las piezas no eran fáciles de encontrar y si se encontraban, eran caras. Además, teníamos aparatos telefónicos viejos”.

-Alberto Sánchez

Proceso de integración CollaborationOne-CIDE:

Previo al comienzo del proyecto, el **CIDE** había invertido en infraestructura de telecomunicaciones, específicamente en switches y puntos de acceso. Además, se encontraban en desarrollo dos proyectos más: uno de implementación de seguridad perimetral y uno más en torno a la administración de la red LAN. Lo anterior exigía incorporar diferentes plataformas para entregar un servicio de alta calidad sin incrementar la complejidad administrativa. La flexibilidad de **CollaborationOne** permitió al equipo de Alberto Sánchez integrar el proyecto incluso a nivel de protocolo.

Por otro lado, el **CIDE**, como integrante de la red de centros de investigación del CONACYT, forma parte de la Red Nacional de Impulso a la Banda Ancha (red NIBA), la cual exige a las instituciones afiliadas contar con altos estándares de conectividad y seguridad, por lo cual era fundamental garantizar además, una alta redundancia de los servicios.

Con respecto a la adopción tecnológica, le preguntamos a Alberto Sánchez cómo ha sido el proceso dentro del CIDE. Él respondió que hay empleados que han tomado la iniciativa por aprender, ya que tienen inclinación y curiosidad sobre los nuevos equipos, lo que ha resultado en una mejora significativa en la calidad de las comunicaciones entre la comunidad del **CIDE**. Además, están próximos a implementar un programa de inducción para todos los miembros del **CIDE**.

CollaborationOne, la solución adecuada para el CIDE

CollaborationOne es un producto de **EVOX** basado en Hosted Collaboration Solutions de **Cisco**, una solución de colaboración en la nube que incluye aplicaciones, procesos y servicios que se hospedan en un centro de datos administrado, por lo que no exige gastos operativos. Además, provee un marco de trabajo que cubre el proceso completo de la implementación: desde la consultoría hasta la capacitación.

¿Qué lo hizo diferente al resto de las soluciones?

- 1 Configuración de **perfiles**.
- 2 Integración de herramientas de colaboración de:

Chat Audio Video
- 3 Costo competitivo por **usuario**.
- 4 Adaptación al **CIDE** para ofrecer alta redundancia.
- 5 Servicio integral de consultoría, capacitación, implementación, soporte, mantenimiento y actualización.
- 6 **Certificación de Cisco**, líder en el mercado.
- 7 Centro de datos con estándares de seguridad física y lógica.
- 8 Independencia de contratos del proveedor telefónico e infraestructura.



Equipos de CollaborationOne en el CIDE:

Equipo	Modelo
Teléfonos	3905, 7821, 7841, 7965G y 8831
Teléfonos con video	Cisco DX650

Tipo de licencia	Tipo de colaboración	Modo de trabajo
Básica	Sin movilidad	Desde el escritorio de la oficina
Profesional	Con movilidad	En cualquier lugar con Internet
Executive	Para usuarios con movilidad avanzada	Desde el móvil con Internet y 3G

La comunicación después de la implementación

Como resultado de la actualización, se aminoraron gastos y mejoró la comunicación entre profesores y alumnos. “Hoy puedes llamar directamente a la extensión de una oficina en Aguascalientes e incluso te pueden responder en el celular, logrando la comunicación directa aunque la persona no esté en la oficina”, comenta Alberto Sánchez. Además, añade que el departamento administrativo también se ve beneficiado por la mejora en la comunicación porque se hacen más efectivos los procesos internos de gestión operativa.

A meses de contar con la nueva tecnología, otro resultado notable es el tiempo que ha ganado el departamento para desarrollar estrategias tecnológicas, pues la preocupación por el mantenimiento ha desaparecido. Alberto Sánchez comenta que cuando se trata de soluciones de colaboración, es importante contar con un experto como **EVOX** para que la empresa se pueda beneficiar en el tiempo extra y poder enfocarse en su misión.

“Todavía hoy, muchos de los responsables de tecnología en las empresas piensan que tienen que solucionar este tipo de requerimientos dentro de la propia compañía sin buscar apoyo externo, cuando en realidad lo que tienen que hacer bien y perfecto es habilitar a la organización para que desarrolle sus actividades estratégicas, que en el caso del CIDE es la investigación y la docencia en temas socioeconómicos”

-Alberto Sánchez



Ventajas de la nube

Con la actualización, los empleados cuentan con más funciones para comunicarse, por ejemplo:

- *Mayor información sobre sus llamadas*
- *Tarifación independiente*
- *Buzón de voz accesible para todos*
- *Mayor versatilidad y comodidad en llamadas internas*
- *Notable reducción en el recibo de telefonía*

Adoptar el uso de la nube trae consigo aspectos positivos para las empresas, entre las cuales se encuentran:

- *Ahorro en equipos e infraestructura*
- *Prescindir de la capacitación de talento humano para la gestión*
- *Accesibilidad desde cualquier parte del mundo*
- *Tecnología de punta*
- *Disponibilidad 24/7*

Un firme paso hacia la innovación

El **CIDE** hoy ha transformado la manera de comunicarse, poniéndose al día con las nuevas tecnologías por medio de la adopción de un modelo de colaboración que ha permitido mejorar los procesos de comunicación y brindar a más de **600 usuarios** herramientas mejoradas para que desempeñen mejor sus actividades.

Gracias a **CollaborationOne**, el **CIDE** hoy es una institución que cuenta con una de las más avanzadas soluciones de colaboración en el mercado.