

## CASO DE ESTUDIO

# El CIBNOR utiliza un servicio de conferencias interoperable para reunir diversas ubicaciones

El CIBNOR (Centro de Investigaciones Biológicas del Noroeste, S.C.) es un centro de investigación especializado en el campo de las ciencias biológicas con sede en La Paz, Baja California Sur. Forma parte de un grupo de centros pertenecientes al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) y, como tal, se considera uno de los principales grupos de expertos de México. Esta red de centros cuenta aproximadamente con 4800 científicos y técnicos, 17 000 estudiantes y 150 posgrados. El CIBNOR se asienta en una base diversa y cree en la promoción de la innovación y el liderazgo, lo cual se refleja en su estructura organizativa. En este sentido, Roberto Carlos Morales, Subdirector de Informática del CIBNOR, empezó a buscar servicios más eficientes y fiables para realizar modernas videollamadas cara a cara con investigadores, estudiantes y profesores de todo el mundo.

### En busca de un sistema de comunicaciones unificadas confiable

Morales buscaba mejorar la fiabilidad, eficacia y calidad de audio de Skype Empresarial, herramienta que utilizaban tanto profesores como alumnos para realizar entrevistas y exámenes, pero cuyos resultados eran dispares. Los investigadores preferían utilizar salas de reuniones convencionales; sin embargo, al contar con solo doce salas de reuniones punto a punto, a menudo era difícil que una sala con equipos compatibles estuviera disponible, por lo que era habitual que surgieran inconsistencias entre los sistemas y se requiriera la intervención del equipo técnico con mayor frecuencia. En estos casos, no les quedaba más remedio que utilizar Skype desde sus portátiles, lo que afectaba la calidad de la reunión.



**Industria:** Investigación y educación

**Retos:** Facilitar a los usuarios la participación desde cualquier dispositivo y mejorar la calidad del audio y el video.

Llevar la interoperabilidad a las soluciones de videoconferencia de varios proveedores mediante una única plataforma.

**Soluciones:** BlueJeans proporciona un audio y video fiables y de alta calidad, ofrece una interfaz de usuario intuitiva y permite la interoperabilidad entre todos los dispositivos de varios proveedores sin necesidad de configuración.

**Resultados:** El uso de la videoconferencia aumentó del 67% en tres años.

Una reducción del 12% en las solicitudes de asistencia técnica.

Un ahorro de, aproximadamente, 630 000 USD en viajes y otros costos de desplazamiento.

El hecho de que BlueJeans pueda conectar computadoras de escritorio y tabletas con equipo de videoconferencia nos ha traído numerosas ventajas. Incluso cuando disponíamos de muy poco ancho de banda, la aplicación nos permitía mantener reuniones de voz.

– ROBERTO CARLOS MORALES, SUBDIRECTOR DE INFORMÁTICA DE CIBNOR

Morales sabía que el nuevo servicio de videoconferencias debía ser confiable y fácil de utilizar. Además, tenía que ser capaz de conectar 26 centros públicos de investigación con otras 104 ubicaciones (oficinas centrales y sucursales) y con 25 oficinas de transferencia de tecnología y patentes, todo ello sin dejar de ofrecer una colaboración de gran valor, y poniéndoselo fácil tanto a los usuarios como al personal de soporte técnico. Resultó que uno de sus centros de investigación ya estaba explorando un nuevo servicio de conferencias y comunicaciones unificadas capaz de hacer todas esas cosas. Así es como descubrieron BlueJeans.

### **Ventajas de un servicio de videoconferencias moderno**

Tras adquirir las licencias de BlueJeans, el personal de TI no tardó en ver el potencial de la plataforma para transformar la colaboración en CIBNOR. Con Morales a la cabeza, se promovió el uso del servicio de videoconferencias de BlueJeans y se animó a los investigadores, estudiantes y profesores de todos los centros y de otras ubicaciones de todo el mundo a utilizar la nueva solución. «El hecho de que BlueJeans pueda conectar computadoras de escritorio y tabletas con sistemas de videoconferencia nos ha traído numerosas ventajas. Incluso cuando disponíamos de muy poco ancho de banda, la aplicación nos permitía mantener reuniones

de voz», afirma Morales. También considera Command Center, el completo panel de control de uso y análisis de BlueJeans, como una herramienta fundamental no solo para calcular el ahorro en costos de desplazamiento (un mandato del Gobierno) y el retorno de la inversión, sino también para justificar los gastos presupuestarios dedicados a BlueJeans..

El personal de soporte técnico y los usuarios no tardaron en descubrir lo sencillo que resulta implementar y utilizar BlueJeans gracias a su arquitectura en la nube, la interoperabilidad entre sistemas de varios proveedores y a su intuitiva interfaz de usuario. Solo la calidad del video y del audio ya superó con creces aquello a lo que estaban acostumbrados. Además, hacer videollamadas desde las salas de reunión es ahora tan sencillo que el personal técnico ya no tiene que preocuparse de supervisarlas ni de solucionar problemas durante las mismas. «Con un solo clic, ya estarás participando en una reunión de BlueJeans desde cualquier dispositivo. Es muy fácil», nos cuenta Morales.

### **Videollamadas con fines diversos**

En su visita a Escocia, el investigador Dr. Ricardo Pérez Enríquez utilizó BlueJeans para reunirse con estudiantes y compañeros ubicados en México, Iowa y California,

así como para colaborar con colegas en Francia. «Con BlueJeans pude disfrutar de una comunicación eficaz con compañeros y estudiantes en México y otros países. Es una aplicación sencilla e intuitiva», afirma. Situaciones como esta han contribuido al ahorro de 630 000 USD en viajes y otros costos de desplazamiento en el Centro.

BlueJeans permite llevar a cabo seminarios web interactivos y cursos de formación a distancia, por lo que inicialmente el CIBNOR adoptó esta solución con fines de formación en línea e investigación. Al ver que esta es una solución sencilla y confiable, otros departamentos, como el de finanzas y contabilidad, también se pasaron de Skype a BlueJeans para conectar y colaborar con colegas en otros lugares. Esta dinámica ha contribuido a que el uso de las videoconferencias haya aumentado en un 67 % en tres años. Incluso CONACYT utiliza BlueJeans, con su intuitiva interfaz de usuario de un solo clic, para comunicarse con los empleados del CIBNOR en evaluaciones periódicas. Hoy en día, el CIBNOR y la red de centros CONACYT cuentan con 2000 licencias de BlueJeans y con una base de usuarios en continuo crecimiento. «BlueJeans está mejorando la comunicación entre las personas al seguir innovando y evolucionando en todo lo posible», dice Morales.

#### ACERCA DE CIBNOR

Fundado en La Paz en 1975, el CIBNOR es una institución pública de investigación y uno de los centros de formación e investigación más importantes del país en el campo de las ciencias biológicas. El CIBNOR contribuye al desarrollo de México mediante programas académicos, investigaciones y vínculos con el sector público, privado, social y académico, centrándose en cuatro campos principales: acuicultura, agricultura en zonas áridas, ecología pesquera y planeación ambiental y conservación. El CIBNOR ofrece formación de calibre internacional en materia de ciencias biológicas a estudiantes de diversas áreas geográficas y condiciones socioeconómicas. Sus egresados son profesionales altamente cualificados y con una gran capacidad de análisis que a menudo cursan estudios superiores en las mejores universidades del mundo. Como centro público de investigación, el CIBNOR genera y divulga conocimientos de frontera e innovación, e imparte formación a científicos y expertos en el campo de las ciencias biológicas y en el uso, manejo y preservación de los recursos naturales.

## BlueJeans está mejorando la comunicación entre las personas al seguir innovando y evolucionando todo lo posible.

– ROBERTO CARLOS MORALES, SUBDIRECTOR DE INFORMÁTICA DE CIBNOR