

Organización ambiental sin ánimo de lucro facilita el mantenimiento de la red

Caso Práctico de Empresa Asociada



Altus Consulting ayuda a la Organización para Estudios Tropicales a asegurar el tiempo de actividad de la red con Cisco Smart Care Service

Resumen Ejecutivo

Nombre del cliente: Organización para Estudios Tropicales (OET)

Industria: Sin ánimo de lucro

Ubicación: San José, Costa Rica

Número de empleados: 200

Reto:

- Permitir la colaboración y transmisión de datos entre sitios de investigación y campus distantes.
- Ayudar a asegurar que la red esté conectada 24 horas al día, siete días a la semana.
- Facilitar la administración por contrato, mejorando la seguridad y visibilidad de la red.

Solución:

- Cisco Smart Care Service da a Altus Consulting una visión única de todos los elementos de la red de OET.
- Smart Connect de Altus Consulting combina Cisco Smart Care con su propio centro de apoyo.
- Tanto OET como Altus Consulting obtienen información de mayor calidad sobre la red.

Resultados:

- Resolución acelerada de problemas de la red
- Mayor competitividad y fortalecimiento del compromiso ambiental
- Riesgo reducido de falla en la red, permitiendo que la investigación y la educación se lleven a cabo sin preocupación

Reto

Fundada en 1963, la Organización para Estudios Tropicales (OET) es un consorcio sin ánimo de lucro que ofrece liderazgo en educación, investigación y el uso responsable de los recursos naturales en los trópicos. La OET consiste de más de 60 universidades e instituciones de investigación de Estados Unidos, América Latina y Australia que trabajan en colaboración para facilitar la investigación y conservar las selvas húmedas tropicales. La organización también mantiene tres estaciones biológicas en Costa Rica, donde está la oficina principal de OET, y lleva a cabo educación ambiental universitaria y de posgrado.

Más de 300 científicos de 24 países trabajan al año en los sitios de investigación de OET y confían en la red Cisco de la organización para capturar y enviar información desde sus estaciones biológicas en la selva a los computadores de investigación en todo el mundo. “Tenemos científicos que trabajan en las selvas que dependen de nuestra red para enviar la información que ellos recogen”, dice Óscar Madrigal, Coordinador del manejo de la información en OET. “De manera alterna, tenemos científicos que no vienen a Costa Rica, pero están analizando la información remotamente a través de Internet, así que necesitamos estar conectados 24 horas al día, siete días a la semana”.

Así, la sociedad de OET con Altus Consulting juega un papel crítico para ayudar a asegurar que la investigación y comunicación puedan proceder sin problemas ni demoras. Socio de Cisco desde 2007, Altus ofrece experticia en un rango de servicios que incluyen diseño e ingeniería de redes, ingeniería de sistemas e integración de sistemas y entrenamiento. La OET ha trabajado con Altus desde 2007, no solo por su personal competente, sino por su compromiso con la misión de OET. “Altus entiende perfectamente cómo trabaja nuestra organización y lo que necesitamos desde una perspectiva tecnológica”, dice Madrigal. “Pero más que eso, están comprometidos con la misión de la institución. Considero que Altus es mi mano derecha en todo lo que tiene que ver con redes y seguridad”.



“Con Cisco Smart Care, tenemos una visión muy detallada de la red de OET, así que si hay un problema, es mucho más fácil ir y arreglarlo”.

Rafael Campos
Co-fundador y gerente de producto
Altus Consulting

Así, cuando Altus recomendó Cisco® Smart Care Service para ayudar en el mantenimiento de la red y mejorar su funcionamiento, Madrigal y su equipo estaban listos para escuchar. “Hemos venido usando Cisco SMARTnet para manejar nuestros contratos, pero estábamos buscando facilitar el proceso y de nuevo ganar más visibilidad y seguridad para nuestra red. Altus recomendó migrar a Cisco Smart Care para que ellos puedan trabajar proactivamente en nuestra red y, en caso de algún problema, puedan arreglarlo instantáneamente”, dice Madrigal. “Sentíamos que ya teníamos el equipo correcto Cisco para asegurar que nuestra red trabajara 24 horas al día. Principalmente estábamos buscando consejo e información sobre equipos que aseguraran el tiempo de activación y que suplementaran el gran servicio que ya es estábamos recibiendo de Altus”.

Solución

No fue difícil convencer a la OET para que encargara Cisco Smart Care, o más específicamente, el servicio que Altus ofrece bajo la marca Smart Connect. “Altus Smart Connect es un servicio que mercadeamos como un producto conjunto de Cisco y Altus”, dice Rafael Campos, cofundador y gerente de producto de Altus Consulting. “Usamos Cisco Smart Care como una oferta de base que incluye capacidades inteligentes de servicio para evaluaciones proactivas de redes, reparación de software remoto y soporte técnico. Después añadimos el valor de nuestro propio centro de apoyo encima de todo”.

El Centro de apoyo Altus ofrece a los clientes ayuda técnica por teléfono, e-mail y un portal en línea. Este portal actúa como un mecanismo centralizado para control de apoyo en los casos, permitiendo al cliente reportar un caso, seguir su estatus y recibir reportes diarios o cada hora dependiendo de la urgencia del caso. “Cisco Smart Care nos da la oportunidad perfecta para unir nuestro centro de apoyo y otros servicios con los productos Cisco”, dice Campos. “Antes, teníamos que hacerlo por separado, ofreciendo a los clientes una propuesta de Cisco SMARTnet para reparación y otra de Altus para todo lo demás. Nos gusta Smart Care porque permite ofrecer a los clientes diferentes servicios bajo un solo contrato”.

Este único contrato nos facilita la vida tanto a Altus como a OET, y ayuda a ambas partes a obtener mejor calidad de información sobre la red. Como explica Campos, cuando Altus estaba vendiendo contratos de Cisco SMARTnet®, la firma no tenía ninguna visibilidad en la red de OET, así que si ocurría algún problema era más difícil responder con una solución. “En contraste”, dice Campos, “con Cisco Smart Care, tenemos una visión muy detallada de la red de OET, así que si hay algún problema es mucho más fácil y rápido arreglarlo”.

Resultados

Al trabajar con Altus y usar su servicio Smart-Connect basado sobre Cisco Smart Care el equipo de IT de OET está viendo varios beneficios, incluyendo una resolución de problemas más eficiente y mejor calidad de información. Sin embargo, apunta Madrigal, “es importante aclarar que la tecnología no trabaja por sí sola área de conocimiento. Dependerá de las aptitudes y actitudes de las personas para que funcione, y eso es algo que Altus tiene: un compromiso y una conciencia real sobre los asuntos ambientales sobre los que se concentra OET”.

Madrigal también cree que trabajar con Altus y combinar con Cisco Smart Care Service ayuda a OET a ser más competitiva respecto de programas similares y a fortalecer el compromiso ambiental. “Yo le digo muy claramente a la organización que no tener este tipo de servicio constituye un riesgo para nosotros”, dice. “Hay un riesgo de que nuestra red se caiga y no podamos conducir nuestros estudios

“Definitivamente pienso que tenemos una ventaja al trabajar con Altus y usar Smart Connect, porque si no fuera por ellos, estaríamos en riesgo constante”.

Óscar Madrigal
Coordinador del manejo de la información
Organización para Estudios Tropicales (OET)

geográficamente dispersos ni colaborar con otros países. Así que pienso definitivamente que tenemos una ventaja al trabajar con Altus y utilizar Smart Connect, porque si no fuera por ellos estaríamos en riesgo constante.”

Pasos siguientes

Mirando hacia adelante, OET planea continuar usando el servicio Altus Smart Connect, mientras esté buscando una guía para el proyecto de modernización de una nueva red. “Nuestra red está compuesta casi completamente de equipos Cisco”, dice Madrigal. “Así que estamos reconsiderando trabajar con Cisco y Altus para obtener los recursos necesarios para modernizar la Estación Biológica La Selva. Para todos los proyectos nuevos, Altus Smart Connect nos ofrecerá el apoyo que necesitamos para asegurar una red robusta, segura y confiable para continuar con nuestras iniciativas ambientales.”

Para más información

- Para saber más sobre Cisco Smart Care Service, visite: www.cisco.com/go/smartcare.

Lista de servicios

Servicios Altus

- Altus Smart Connect Service

Servicios Cisco

- Cisco Smart Care Service
- Cisco SMARTnet Service



Sede en América
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA

Sede en la región Asia-Pacífico
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapur

Sede en Europa
Cisco Systems International BV
Amsterdam, Holanda

Cisco cuenta con más de 200 oficinas en todo el mundo. Las direcciones, números de teléfono y fax se indican en el sitio web de Cisco en www.cisco.com/go/offices.

CCDE, CCENT, Cisco Eos, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco StadiumVision, el logotipo de Cisco, DCE y Welcome to the Human Network son marcas comerciales; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn es una marca de servicio; y Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, el logotipo de Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, el logotipo Cisco Systems, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQ Expertise, el logotipo de iQ, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, IronPort, el logotipo IronPort, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerPanels, ProConnect, ScriptShare, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, WebEx y el logotipo de WebEx son marcas registradas de Cisco Systems, Inc. o sus afiliadas en los Estados Unidos y en otros países.

Todas las demás marcas comerciales mencionadas en este documento o sitio web son propiedad de sus respectivos titulares. El uso de la palabra “partner” no implica una relación de asociación entre Cisco y ninguna otra empresa. (0805R)