

# La colaboración en línea fomenta la iniciativa benéfica para combatir el SIDA



International HIV/AIDS Alliance (la Alianza) reduce costes de viaje e incrementa su productividad mediante soluciones de conferencia web.

## RESUMEN

**Nombre del cliente:** International HIV/AIDS Alliance (la Alianza)

**Sector:** Beneficencia

**Lugar:** Brighton, Reino Unido

**Número de empleados:** 450

### Desafío

- Facilitar la comunicación y el uso compartido de conocimientos en una red global de organizaciones asociadas
- Reducir los costes de viaje y ahorrar recursos
- Ayudar a garantizar la continuidad del negocio en caso de que se produzcan interrupciones por viaje

### Solución

- Las conferencias web permiten colaborar fácilmente en cualquier momento, cualquier lugar y con cualquier dispositivo, incluidos los iPhones, iPads y teléfonos inteligentes
- WebEx Connect IM convierte en realidad la comunicación y la colaboración inmediatas para el personal sobre el terreno y de HQ, así como los socios
- Suite de colaboración basada en SaaS que permite un rápido despliegue en todo el mundo

### Resultados

- Los empleados globales y los administradores pudieron reunirse y conversar con flexibilidad y comodidad

## Desafío

En 1990, un grupo de organismos donantes y de organizaciones internacionales fundaron International HIV/AIDS Alliance (La Alianza) (IHAA) para luchar contra la propagación del VIH/SIDA. Con sede en Brighton, Inglaterra, esta organización benéfica trabaja con 36 organizaciones y centenares de socios comunitarios para ayudar a evitar la infección de VIH, proporcionar cuidado y soporte a las comunidades afectadas por el SIDA y crear comunidades más sanas. La comunicación entre los secretariados y sus socios en Asia, Europa del Este, Sudamérica y África es de vital importancia para su misión, pero el correo electrónico es una herramienta lenta y engorrosa para el proceso de colaboración, y es especialmente difícil cuando se trabaja con documentos.

Asimismo, habitualmente, entre un 20 y un 30 por ciento de los empleados de Brighton no se encuentran en la oficina, ya que están de viaje en el extranjero. Solo los viajes aéreos costaban a la Alianza hasta 580 000 libras (900 000 dólares USA) al año, de los que más de la mitad provenían de fondos que podrían haberse vuelto a invertir en caridad.

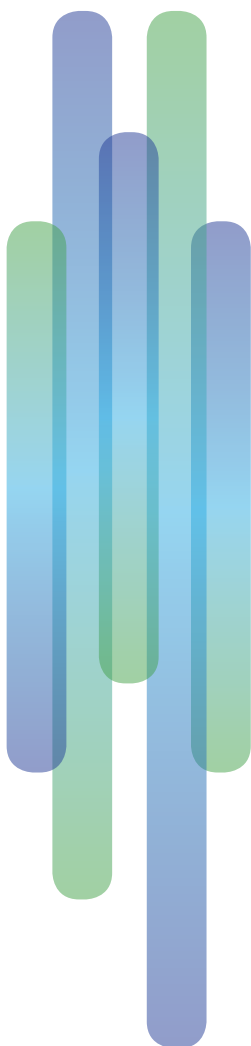
La organización intentó dar una solución a este tema mediante un sistema de videoconferencia que tuvo problemas en ubicaciones remotas, empeorados, además, por los requisitos de ancho de banda que sobrepasaban las capacidades tecnológicas. La Alianza instaló una plataforma de comunicaciones empresarial en tiempo real que facilitó la mensajería instantánea, las conferencias y las llamadas de voz de varios participantes y videollamadas entre las diversas comunidades. No obstante, los grupos ajenos a la red del secretariado no podían acceder a la plataforma. “Sabíamos que encontraríamos la respuesta en la tecnología, pero el reto era encontrar el tipo adecuado de tecnología”, afirma Paul Higgins, director del departamento de informática en la Alianza. “Necesitábamos una solución que todos pudieran utilizar, independientemente de dónde se encontrasen y del tipo de ordenador que utilizarasen”.

El problema llegó a su punto álgido cuando en abril de 2010 un volcán islandés entró en erupción. La nube de cenizas resultante cerró el espacio aéreo europeo durante más de una semana y provocó el caos para miles de viajeros, incluidos los 30 miembros del personal de la Alianza. “El momento crucial se produjo cuando nos dimos cuenta de que nuestros administradores no podrían participar en la reunión anual del consejo de administración”, declara Paul Higgins. “Necesitábamos una medida de urgencia que nos permitiera comunicarnos y colaborar entre invitados, aunque estuvieran retenidos en diversas ubicaciones globales”.



“Queremos explotar la tecnología disponible y convertirnos verdaderamente en una organización colaboradora. Utilizando el complemento completo de soluciones WebEx, esperamos aproximarnos aún más a nuestra visión de un mundo en el que las personas no mueran de SIDA”.

Sam McPherson, director asociado de International HIV/AIDS Alliance



## Solución

International HIV/AIDS Alliance probó otras soluciones de conferencia, pero se dio cuenta de que no tenían ni la velocidad ni la inmediatez que requerían sus proyectos. Al final, fue el sistema estandarizado informático de Cisco de la organización que permitió investigar en tecnología Cisco WebEx.

“Para nosotros, Cisco ha sido siempre un proveedor de gran confianza y habíamos oído comentarios muy positivos sobre WebEx Meeting Center”, afirma Higgins. “Decidimos celebrar la reunión anual del consejo de administración utilizando la plataforma WebEx. Los resultados fueron excelentes, en particular por la facilidad con la que compartimos documentos e intercambiamos comentarios”. Después del éxito de la reunión, la Alianza decidió implantar Cisco WebEx® Training Center para sustituir su antigua solución de formación. Le siguieron Cisco® WebEx Support Center y WebEx Event Center.

Cisco WebEx Connect Instant Messenger vC6.5 también demostró ser un vehículo de comunicación eficaz para la organización y sus diversos integrantes. “Todos nuestros socios, con independencia de si son miembros o no de la red de secretariado, han podido descargar fácilmente el software y empezar a conversar inmediatamente”, afirma Sam McPherson, director asociado de la Alianza. “La solución WebEx IM se adapta mejor a nuestras necesidades que nuestra plataforma anterior”.

Para la Alianza, la mejor parte de la cartera de solución Cisco WebEx consistió en que se entregaba empaquetada como una oferta de software como servicio (SaaS) integrada. Esto no solo significa coherencia de la experiencia para los diversos socios externos del organismo, sino que ofrece una mayor escalabilidad a cambio de un coste mucho más bajo que una solución basada en hardware. “Nuestra organización depende, en gran medida, de las relaciones con nuestros socios globales”, afirma Higgins. “Y, a medida que aumenta nuestra presencia en las diversas comunidades, necesitamos colaborar más. Con tecnología WebEx, podemos ampliar nuestro uso de software de forma sencilla y rentable.”

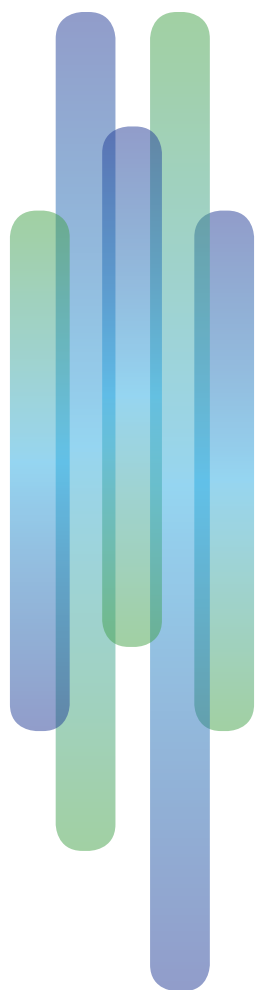
Ahora, la organización benéfica utiliza iPhones de Apple e iPads para que su colaboración con WebEx dé un paso adelante. “La aplicación WebEx Meeting Center permite a nuestro personal de Uganda comunicarse con mucha más eficacia con el personal de la organización central”, apunta McPherson. “Podemos llevar a cabo debates productivos en las dos direcciones y mejorar el acceso sobre el terreno a información sanitaria vital. Hemos proporcionado a todo nuestro equipo principal de gestión iPhones e iPads para que puedan trabajar con mayor eficacia sobre la marcha”.

## Resultados

Gracias a la implementación de WebEx, ahora la Alianza colabora con mayor flexibilidad y eficacia con sus miembros globales. “Ahora, todas nuestras reuniones, ya sean del consejo directivo, o de comités financieros y de auditoría, o de política y promoción, se llevan a cabo en línea”, indica Álvaro Bermejo, director ejecutivo de la Alianza. “Ciertamente, es mucho más útil que tener un único sistema de videoconferencia. Y cuando no se necesita una reunión completa, podemos comunicarnos mediante WebEx Connect IM, que es mucho más rentable y rápido que una llamada telefónica”.

Ahora que ya no es necesario celebrar tantas reuniones presenciales, la organización benéfica está experimentando un descenso significativo en los gastos. “Deseamos conseguir un ahorro de 160 000 libras (250 000 dólares) en gastos de viaje para este año, lo cual es magnífico desde el punto de vista financiero”, afirma Bermejo. “Cuanto más ahorremos en viajes, más fondos podremos dedicar a ayudar a las comunidades”.

Mientras tanto, los beneficios también alcanzan a los sistemas informáticos básicos de la organización. Ahora, el departamento de informática puede diagnosticar y arreglar problemas informáticos remotos con mayor comodidad, gracias a WebEx Support Center. En vez de tener que estar en la oficina para trabajar en el sistema de un empleado remoto, los ingenieros pueden acceder con seguridad al PC mediante un explorador web. Este soporte remoto también se extiende a la base de datos del sistema de información y medidas de la Alianza, lo que permite ahorrar tiempo y recursos en cuestiones para las que anteriormente era preciso viajar.



International HIV/AIDS Alliance quiere convertirse en una organización líder en el uso de tecnología para mejorar la comunicación y el uso compartido de conocimientos entre sus equipos globales. “Deseamos explotar la tecnología disponible y convertirnos en una verdadera organización colaboradora”, afirma McPherson. “Utilizando el complemento completo de soluciones WebEx, esperamos aproximarnos aún más a nuestra visión de un mundo en el que las personas no mueran de SIDA”.

### Próximos pasos

La Alianza está buscando nuevas formas de ampliar su uso de Cisco WebEx Connect. “Estamos planeando definitivamente darle un mayor uso a este sistema”, indica Bermejo. “Es realmente ideal para una colaboración rápida, fácil y eficaz”.

La organización caritativa también está planeando ampliar sus iniciativas medioambientales con el uso de tecnología WebEx. “Estamos efectuando un profundo cambio en favor de una organización más verde más sostenible y más eficiente,” apunta Bermejo. “Seguiremos esforzándonos en cambiar la cultura de la Alianza para conseguir una organización que no dependa de los viajes aéreos”.

### Más información

Para obtener más información acerca de Cisco WebEx, visite:  
[www.webex.es/solutions](http://www.webex.es/solutions)

### Lista de productos

- Cisco WebEx Meeting Center
- Cisco WebEx Training Center
- Cisco WebEx Event Center
- Cisco WebEx Support Center
- Cisco WebEx Connect Instant Messenger vC6.5



Oficina central en los Estados Unidos  
Cisco Systems, Inc.  
San José, California

Oficina central en Asia Pacífico  
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.  
Singapur

Oficina central en Europa  
Cisco Systems International BV  
Ámsterdam, Países Bajos

Cisco tiene más de 200 oficinas en todo el mundo. Las direcciones, números de teléfono y de fax aparecen en el sitio web de Cisco, en [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices)

El resto de marcas comerciales mencionadas en este documento o en el sitio web pertenecen a sus respectivos propietarios. El uso de la palabra “socio” no implica ninguna relación comercial entre Cisco y cualquier otra empresa. (0910R)