

Acuario De Veracruz: Tecnología Avaya Al Cuidado De Las Especies



Con la incorporación de soluciones de networking, comunicaciones unificadas y movilidad, el Acuario de Veracruz se ha confirmado como el más grande e importante de América Latina, y líder en protección e investigación científica de especies acuáticas y subacuáticas a escala mundial.

Acuario líder de Latinoamérica

25 años de exhibir para educar

Ubicado a la orilla del mar de esta ciudad, el Acuario de Veracruz abrió sus puertas al turismo nacional e internacional el 13 de noviembre de 1992. A punto de cumplir 25 años, ha experimentado enormes cambios que lo han llevado a ser considerado del acuario más grande e importante de Latinoamérica. Hoy se ha convertido en uno de las referencias del Puerto y uno de los símbolos más notables para los visitantes. Como suele decirse, quien ha ido a Veracruz y no ha visitado su acuario, no conoce Veracruz.

Conformado por una asociación civil sin fines de lucro, el Acuario de Veracruz es obra arquitectónica del ingeniero Hiroshi Kamio. Inició con tres áreas de exhibición: Galería de Agua Dulce, Pecera Oceánica y Galería de Agua Salada, así como el Vestíbulo, el Museo Interactivo y un área de Proyección de Videos Informativos, en un espacio de 3500 metros cuadrados.

“En la actualidad, el recinto no sólo cumple la función de entretener a los visitantes mostrando las distintas especies acuáticas y subacuáticas, sino representa una importante fuente de educación ambiental, de conocimiento y protección de la vida submarina, así como de investigación científica y conservación animal. De aquí nuestro lema Exhibimos para educar... investigamos para conservar”, destaca Ricardo Aguilar Durán, Gerente Técnico del Acuario de Veracruz.



Desafío

Modernizar y actualizar la tecnología de comunicaciones del acuario de casi 25 años de antigüedad, sin afectar la operación diario y permitir continuar la labor de educar, preservar e investigar, y liberar recursos hacia la conservación de especies.

Valor Proporcionado

Con tecnología de networking, comunicaciones unificadas y herramientas de movilidad, se hicieron más eficientes los procesos, se reenfocaron recursos al cuidado de especies y se propició el liderazgo en investigación científica entre los acuarios de México y América Latina.

Ocho mil metros de vida animal

El especialista explica que el Acuario desarrolla programas de rescate animal, rehabilitación de especies y fauna en condición vulnerable. “Albergamos más de 3 mil 500 ejemplares, cerca de 250 especies diferentes (que no tan sólo son peces, sino aves, reptiles, mamíferos marinos), en algunos casos endémicas y otras de diferentes regiones del mundo, como Indo-Pacífico, Mar Rojo, Amazonas; Perú y Cuba. Son cerca de 8 mil metros cuadrados de exhibición, que comprende un kilómetro de recorrido. Desde luego, los principales atractivos son los delfines, los pingüinos y los tiburones.

La institución ha alcanzado los más codiciados reconocimientos a escala global: “Recibimos la acreditación y la certificación de la Association of Zoos & Aquariums, AZA, una organización que exige cumplir los más altos estándares a nivel internacional para mantener especies en zoológicos y acuarios”.

A lo largo de los años, el Acuario no ha dejado de crecer, gracias a los millones de personas que lo han visitado. En 2000 inició la primera fase de ampliación, que incluyó la construcción de un estanque para tiburones y otro para manatíes. En 2009 se inauguró el Delfinario donde se puede apreciar a estos ejemplares al aire libre, y se realiza investigación. Finalmente en 2014 se construyó el Pingüinario.

El martirio de llamar

“Nuestra problemática era que teníamos una comunicación ineficiente, tiempos de espera prolongados. Para un departamento de cinco o seis personas había una sola extensión telefónica y siempre estaban ocupadas; Los clientes nos decían que llamar al acuario era un martirio”, acepta Ricardo Aguilar. Con el crecimiento, acumularon una mezcla de equipos y marcas en cinco racks en diferentes sitios.

“Nos desarrollamos con remiendos, empates y parches. Hace dos años entramos en un proceso de actualización tecnológica del sistema central de telefonía y datos. Evaluamos entre varias marcas, como Panasonic, pero al final elegimos el proyecto que nos ofreció ISED, business partner de Avaya, no por el costo o el tiempo del retorno de inversión, sino porque era por mucho la mejor solución.”

El especialista asegura que aparte de encontrarse con una marca líder “a la que vi en todas partes del mundo a donde he viajado, hallamos una solución llave en mano, a la medida de las necesidades del acuario, para ofrecer una gran experiencia a nuestros clientes”.

“Avaya ha contribuido a garantizar el bienestar de nuestras especies, a hacer eficientes los procesos del cuidado y manejo animal, así como a proporcionar experiencias inolvidables a cientos de miles de turistas que nos visitan cada año.”

– Ricardo Aguilar Durán,
Gerente Técnico del Acuario de Veracruz

La propuesta consistió en una solución de Avaya Networking, que proporcionó una robusta red de datos con 216 nodos para soportar al 100% la inclusión de telefonía IP. Incorporaron un equipo Avaya IP Office versión 10, con 68 extensiones, herramientas de comunicaciones unificadas. “Se implementó también la maravilla de movilidad Avaya one-X Mobile”, apunta Ricardo Aguilar. Mediante una inversión de 2 millones y medio de pesos para toda la infraestructura tecnológica y de comunicaciones, la primera fase de implementación inició en febrero de 2016, y se concluyó 10 meses después, no por tardanza del proveedor. “El reto era hacer los cambios sin dejar de operar. Aquí trabajamos 24 horas, los 365 días del año y hay veces que atendemos hasta 13 mil visitantes en un sólo día. El equipo de Avaya e ISED tuvieron que trabajar en horarios nocturnos al ritmo en que íbamos modificando, ampliando, desmontando, reubicando oficinas y liberando zonas”, explica.

Versatilidad y escalabilidad

Línea para nadar con delfines

De acuerdo con el Gerente técnico, son equipos amigables que fácilmente se pueden operar. Ofrecen registro de llamadas, incluso en el dispositivo móvil del usuario. Cuantitativamente los beneficios no se han hecho esperar y Ricardo Aguilar identifica que algunos departamentos han aumentado más de 50% su capacidad de atención. “De una manera eficaz y rápida tenemos respuesta para quienes nos contactan para obtener información acerca de horarios, servicios, campamentos nocturnos, talleres sabatinos y de ciencias, programas interactivos para nadar con delfines, alimentar tiburones e interactuar con pingüinos. La robusta infraestructura nos facilita atender a nuestros visitantes”.

“Cada vez con más frecuencia mantengo reuniones de trabajo telefónicas con el personal y outsourcers, sin citarlos a mi oficina. Los recursos que gastábamos en trasladar personal a otros sitios, los podemos reenfocar a programas de protección, como la Red de Campamentos Tortugueros, en las playas de anidación del estado”, señala.

En su perfil como institución de investigación científica, la infraestructura de comunicaciones de Avaya ha convertido al Acuario de Veracruz en el punto de contacto para los grupos de especialistas del propio estado y otras entidades como Tabasco, Tamaulipas, Campeche, Yucatán y Quintana Roo, así como la UNAM y centros de investigación de distintas partes del mundo.

“Nos ha beneficiado en líneas como el Programa de Investigación y Monitoreo de Marea Roja, la cual tenemos más de 10 años estudiando para detectar la toxicidad de estos organismos y alertar a la autoridad de salud, y decretar alguna veda o cierre de playa. Trabajamos también en la propagación de arrecifes y generamos mucha información científica con las especies que aquí habitan y producimos catálogos de imágenes microscópicas.

“Asimismo formamos parte de la Asociación de Zoológicos, Criaderos y Acuarios y a través de la tecnología de Avaya somos quienes organizamos las conferencias, enlazamos a todos con una excelente calidad de voz y nitidez.”

Movilidad, gran aliado

De acuerdo con Ricardo Aguilar la herramienta de movilidad de Avaya es un gran aliado, “más aun cuando trabajamos con organismos vivos que no saben de horarios, días festivos o puentes vacacionales, y requieren atención las 24 horas. Por las noches, en nuestras instalaciones hay médicos veterinarios, ingenieros, buzos que se encargan de llevar a cabo la operación. Hace poco estaba en la carretera y se presentó la filtración de unos acrílicos. No tuvieron que marcar a mi número celular, sólo pulsaron los tres dígitos de mi extensión y pude darles indicaciones de qué hacer, cómo hacerlo y que producto aplicar. Y esto sería igual sin importar la parte del mundo donde me encontrara. Esto anteriormente hubiera sido más complicado.”



Con la teleconferencia han visto grandes beneficios. “Estamos proyectando añadir la videoconferencia con Avaya Scopia. Somos el acuario más importante de Latinoamérica y debemos retroalimentarnos con colegas de otras instituciones para intercambiar información y experiencias”, asegura Aguilar.

Al evaluar a ISED señala: “Del 1 al 10, le daría un 11. Hemos recibido mucho más de lo que esperábamos; nos acompañaron durante todo el proceso, desde la planeación, la implementación y el suministro. El servicio ha sido extraordinario, 100% satisfactorio.

“La virtud número uno de la tecnología de Avaya es la versatilidad para adaptarse a nuestras necesidades; y segunda es la escalabilidad de los equipos. Sabemos que en los próximos 25 años no vamos a tener que estar parchando, ni empatando equipos; ya tenemos la capacidad que nos va a permitir ir escalando de forma estandarizada”, finaliza.

Más Información

Para mayor información comuníquese al 01 800 713 80 81 o al (55) 52 78 7700 www.avaya.com/es.

Soluciones

- Avaya IP Office version 10
- Avaya one-X Mobile
- Avaya Networking
- Correo de voz avanzado

Acerca Del Acuario De Veracruz A.C.

El Acuario de Veracruz es una asociación civil sin fines de lucro. Ubicado a la orilla del mar del puerto, abrió sus puertas al turismo nacional e internacional el 13 de noviembre de 1992 con 3,500 metros cuadrados de exhibición. Hoy día este recinto cuenta con 8 mil metros cuadrados y no sólo cumple la función de entretener y educar a los visitantes mostrando las distintas especies acuáticas y subacuáticas, sino además representa una fuente importante de conocimiento y protección de la vida submarina, así como de investigación científica y conservación de la fauna marina.

Acerca de Avaya

Las empresas se basan en las experiencias que brindan, y cada día millones de esas experiencias son creadas por Avaya. Durante más de cien años, hemos habilitado a las organizaciones de todo el mundo para ganar, al crear experiencias de comunicaciones inteligentes para clientes y empleados. Avaya crea soluciones abiertas, convergentes e innovadoras para mejorar y simplificar las comunicaciones y la colaboración, en la nube, en las instalaciones o bajo un modelo híbrido. Para hacer crecer su negocio, estamos comprometidos con la innovación, la asociación y un enfoque implacable en lo que sigue. Somos la compañía de tecnología en la que confías para ayudarte a ofrecer Experiencias que Importan. Visítenos en www.avaya.com/es.