

# Universidad Anáhuac Campus Querétaro Referente Tecnológico de la Educación Superior



Con la gran contribución de la tecnología de Comunicaciones Unificadas de Avaya, la Universidad Anáhuac Campus Querétaro se ha convertido en un referente tecnológico entre las instituciones de educación superior del país, que la consolida como la segunda Universidad más grande de la red de nueve universidades de ese grupo educativo y la más importante de la región del Bajío.

## La universidad más importante del Bajío

### Explosivo crecimiento

No obstante de ser la institución más joven de la red Anáhuac, pues sus instalaciones fueron abiertas apenas en 2010, la Universidad Anáhuac Campus Querétaro ya es el segundo conglomerado de escuelas y facultades más grande de las nueve unidades con las que cuenta este grupo educativo en ocho estados del país. Su comunidad estudiantil ha tenido un explosivo crecimiento a un ritmo de 15% anual y alcanza hoy día más de 4 mil alumnos, la mayoría de origen foráneo, del interior del país y principalmente de Europa.

Su oferta educativa comprende 27 carreras, un doctorado y varios posgrados. El pull de profesores y administrativos lo forman poco más de 500 personas. "Somos la universidad más importante del Bajío, gracias a nuestra excelencia académica", señala Oscar Daniel García, IT Manager de la Universidad Anáhuac en Querétaro.

El objetivo de la Universidad es responder a las demandas de personal calificado del sector industrial en la región, con carreras como Medicina, Ingeniería Mecánica, Negocios internacionales, Informática, Negocios digitales y Administración de empresas.

**Desafío**

Desplegar una eficiente y completa solución de comunicaciones unificadas, que permitiera a la institución ofrecer colaboración a la comunidad universitaria, facilidades y herramientas para mejorar al máximo su trabajo.

**Solución**

Avaya IP Office R11,  
Avaya Equinox

**Valor Proporcionado**

La solución de Avaya consolidó la estrategia de la Universidad de ser referente tecnológico y su estatus como la más importante institución de educación superior en la región del Bajío.

**Referente tecnológico**

Para Oscar García otro elemento importante para liderar el ámbito educativo es la inversión que la Universidad destina en infraestructura. “Desde hace cinco años construimos edificios al ritmo de uno por año. Lo mismo en infraestructura tecnológica. Uno de nuestros principales objetivos es ser un referente tecnológico en todo el país. Asimismo deseamos responder a la creciente demanda que tenemos en la Universidad”.

En este aspecto, la institución quería que sus usuarios se incorporaran al universo de la colaboración, a través de una solución completa de comunicaciones unificadas, que incluyera video-colaboración y facilidades como mensajería instantánea, llamadas por medio de una aplicación, movilidad y herramientas para que el personal de Ventas no perdiera llamadas y, en general, que los usuarios tuvieran mejores experiencias, bajo un plan muy ambicioso.

**Agresiva apuesta**

El primer acercamiento con los posibles proveedores se dio en 2018. “Analizamos Invertel, Alcatel, Huawei y soluciones de open source. El business partner Alta Sistemas nos llevó de la mano para conocer el potencial de las soluciones de Avaya y nos invitó a su show room. Otro punto a su favor fue el acercamiento directo que mantuvo la marca y el seguimiento que realizó el partner para no dejarnos solos. Como IT Manager sé desde hace varios años que Avaya es muy fuerte en el mercado.

“Finalmente, nos decidimos por Avaya, quien hizo una apuesta muy agresiva para ofrecernos beneficios económicos a largo plazo. Además, nos aseguraba cumplir nuestra misión de ser referente y ser caso de éxito en el ámbito tecnológico”, señala García.

Para alcanzar sus objetivos, el binomio Avaya y Alta Sistemas les propuso instalar la última versión del servidor Avaya IP Office R11, para orquestrar toda la solución de comunicaciones unificadas; incluyó la plataforma de video conferencia Equinox, que se destinaría a áreas como Marketing, Desarrollo y Comunicación Institucional, Ventas de Licenciatura y de Posgrado, y el call center. La idea era realizar una renovación completa de la infraestructura de telefonía.

“Comenzamos la implementación en mayo de 2019, hicimos un switch off un viernes en la noche y el día lunes que regresamos ya teníamos a todos los usuarios montados en la infraestructura Avaya”, explica el especialista.

**Colaboración para todos****Inversiones de vanguardia**

De acuerdo con el Gerente de TI la colaboración antes de Avaya era “muy escasa porque si bien teníamos una infraestructura robusta, era limitada; cuando quisimos integrar comunicaciones unificadas resulta que ya estábamos obsoletos y debíamos cambiar el core de esa infraestructura”, admite Oscar Daniel García.

Puntualiza que ha sido un cambio totalmente disruptivo. “Los usuarios están muy abiertos al cambio. Saben que las inversiones que hace la Universidad no son sólo para estar a la vanguardia, sino para hacer más eficiente y eficaz su labor del día con día”.



**“Cuando quisimos integrar comunicaciones unificadas resulta que ya estábamos obsoletos y debíamos cambiar el core de esa infraestructura.”**

—Oscar Daniel García,  
IT Manager de la Universidad  
Anáhuac en Querétaro.

Entre los primeros beneficios que contabiliza la Universidad Anáhuac está la facilidad para administrar la nueva plataforma, que le permite al área de TI responder muy rápidamente a cualquier solicitud o contingencia, algo imposible con la infraestructura anterior. “Con ella también creamos un IVR totalmente nuevo para que quien hace un llamada sea redirigido ya sea al departamento Becas, al de Finanzas o Ventas, entre otros, dependiendo de su interés”, añade. Entre los resultados que resalta el IT Manager se encuentra que ahora el área de Ventas ya no pierde llamadas, aunque estén en una junta, una sesión o fuera de la oficina, pues les llegan a su dispositivo.

#### Adentrándose en la colaboración

“Hoy en día tenemos 280 extensiones, y eso se va incrementando mes con mes, porque ingresan muchos nuevos administrativos, dado nuestro acelerado crecimiento. Los usuarios empezaron a probar la colaboración, realizar video llamadas, ocupar la mensajería y las diversas facilidades en sus dispositivos, como calendario, agenda, y la colaboración entre ellos, con el personal de Sistemas y otras universidades”.

Avaya ofrece usabilidad y facilidad para manejar las extensiones telefónicas. En algunos casos desaparecieron las extensiones físicas y se montó Equinox, la cual no es una plataforma complicada ni engorrosa, en los equipos de cómputo de cada administrativo, “pero también en los dispositivos móviles de usuarios estratégicos como el rector, los vicerrectores, el área de Atención preuniversitaria y admisiones, la fuerza de ventas, la Extensión Universitaria y Comunicación y Desarrollo Institucional, para proveerles dentro del campus la capacidad de no perder la llamada de un prospecto o de seguimiento de un cliente, así como de movilidad fuera del mismo, por medio de una VPN”, señala.

**“Estamos encantados con la solución de comunicaciones unificadas de Avaya, una empresa con una amplia gama de productos y mucho renombre, que tiene casos de éxito como ahora somos nosotros. Yo me encontré a la marca en las empresas más importantes que visitamos, y ahora se la encontrará nuestra comunidad en las instalaciones.”**

—Oscar Daniel García,  
IT Manager de la Universidad  
Anáhuac en Querétaro.

## Cambio disruptivo

Otro beneficio de la solución de Avaya es el retorno de inversión a cuatro años por el plan financiero pactado. “Los usuarios están muy impactados por la calidad de audio de las llamadas y la rapidez con que pueden hacerlas.

“Incluido en IP Office encontramos que podemos llamar a un número fuera del área propia de Lada o a un celular con sólo 10 dígitos, de manera directa. De igual manera se han abaratado los costos de los minutos, llamadas locales e internacionales. Pagamos cero pesos porque traemos un paquete todo incluido. Nuestros colaboradores ya se sienten con la libertad de mejorar su eficiencia llamando a otras unidades de la red Anáhuac, sin limitantes”, destaca García.

Asegura que la veloz respuesta de Avaya y su business partner Alta Sistemas para facilitarles equipos, al igual que el licenciamiento, les permitió adquirir e instalar ágilmente 15 extensiones conforme se incrementó su plantilla. El paso siguiente será la adquisición de nuevas extensiones físicas y de la plataforma de Equinox. Alta Sistemas les ayuda a integrarlas y a disminuir los tiempos de entrega.

Al hablar del papel que desempeñó Alta Sistemas para lograr que toda la instalación sea un éxito, dice: “Fue una pieza clave. Hacia la etapa siguiente queremos que nos apoyen en integrar la solución de Chatbot de Avaya, de modo que si un prospecto llega por nuestras redes sociales, la página web o los portales de ventas, se enlace directamente con nuestros asesores preuniversitarios o de posgrado.

“En los próximos meses desarrollaremos el proyecto de incorporar teléfonos Avaya Vantage, para que los usuarios estratégicos hagan colaboración local. También planeamos poner estos equipos en salas de juntas, y no sólo tener la mejor tecnología para la comunidad administrativa, sino permearla a los alumnos, que son nuestro foco principal, y los profesores, y puedan colaborar con otras universidades dentro y fuera del país, incluso con sus familias porque la gran mayoría de nuestros alumnos son foráneos. Entendemos que debemos darles todos los beneficios de la infraestructura tecnológica, con el propósito de que alcancen una mayor calidad académica”, finaliza Oscar García.

### Aplicaciones

- Avaya IP Office X11
- Avaya Equinox





### Más Información

Para mayor información,  
comuníquese al  
**01 800 713 80 81** o al  
**(55) 52 78 7700**

[www.avaya.com/es](http://www.avaya.com/es)

## Acerca de Universidad Anáhuac Campus Querétaro

Abierta en 2010, la Universidad Anáhuac Campus Querétaro se ha convertido en la segunda institución más grande dentro de nueve unidades con las que cuenta el red de entidades de educación superior de este grupo, no obstante de ser la institución más joven de ésta ha vivido un crecimiento acelerado a un ritmo de 15% anual, cuya matrícula alcanza a más de 4 mil alumnos, con una oferta educativa de 27 carreras, un doctorado o varios posgrados. Su cartera de profesores y administrativos forma una comunidad de más de 500 integrantes. Es considerada la universidad más importante en la región del Bajío, gracias a su excelencia académica.

## 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](http://www.avaya.com/es).