

# Universidad Autónoma de Coahuila se gradúa con honores en comunicación unificada



Mediante una solución de Avaya Aura Communication Manager, la UAdeC se gradúa con honores en el campo de la comunicación unificada, que le está trayendo no sólo beneficios económicos sino le permite seguirse distinguiendo como una de las instituciones más prominentes de la educación superior en México.

## Alta calidad educativa

### Máxima casa de estudios de la entidad

La Universidad Autónoma de Coahuila (UAdeC) es la máxima casa de estudios de este estado del norte del país. Fundada en 1973, en la actualidad cuenta con una matrícula de más de 35 mil alumnos, a los cuales ofrece 167 carreras de licenciatura, y diversos programas de posgrado, a través de 10 campus distribuidos en la entidad, entre ellos, Rectoría, Arteaga, Poniente, Redondo, Médico, Torreón, Coordinación, Norte, Piedras Negras y Rosita, con una plantilla de 2 mil 960 docentes, de los cuales 438 cuentan con grado de maestría y 424 de doctorado.

La investigación también forma parte importante de los objetivos de la institución, labor que realiza a través de seis unidades: el Centro de Investigación de Estudios Socio Económicos (CISE), el Centro de investigación Matemáticas Aplicadas (CIMA), ubicado en Saltillo; la Academia Interamericana de los Derechos Humanos; el Centro de Estudios e Investigación Interdisciplinarias, localizado en Torreón; el Centro de Investigación Biomédica y el Centro de Investigación en Geociencias Aplicadas, localizados en la Unidad Norte.

**Desafío**

Modernizar la tecnología de comunicación en una institución que tiene 10 sedes en el tercer estado más grande del país, sin afectar su desempeño, y superar la precaria infraestructura en cableado y tecnológicamente improporada.

**Solución**

Aura G450  
Communication  
Manager, Avaya Vantage,  
Avaya Equinox

**Valor Proporcionado**

Se incorporó tecnología de comunicaciones unificadas, telefonía IP, movilidad, videoconferencia y correo electrónico de voz integrada, con cuantiosos ahorros, mayor productividad y funcionalidad.

**Importantes fortalezas**

Algunas de sus facultades están rankeadas en los primeros lugares a nivel nacional. Las Escuelas de Medicina de la unidad de Saltillo y la de la ciudad de Torreón son ubicadas en los sitios 4 y 8, respectivamente, en México. Algunas otras, como las facultades de Odontología y de Psicología son reconocidas entre las mejores de nuestro país. “La principal fortaleza de la UAdeC es ofrecer planes de estudio muy avanzados y alta calidad educativa. De la Universidad egresan alumnos bien preparados en las diferentes carreras que requiere México”, explica Miguel Ángel Marín Amador, Coordinador General de Tecnologías de Información y Comunicación de la UAdeC.

Así, la matrícula escolar se incrementa alrededor de 8% al año, mientras el nivel de deserción se ha reducido al mínimo. Cuenta con una coordinación de relaciones internacionales que ha establecido acuerdos con centros educativos de Alemania, Corea de Sur, Chile, China, España y Estados Unidos.

**Obsolescencia de 25 años**

Con estos antecedentes, resulta lógico que a la UAdeC se le presenten retos tecnológicos que le permitan mantener el lugar privilegiado que ocupa en el ámbito de la educación superior. “Hacia mayo del 2018 teníamos aún un conmutador Meridian con más de 25 años de uso, cuya póliza nos costaba bastante, porque prácticamente ya no había refacciones. El proveedor lo único que nos garantizaba era surtirnos alguna pieza que le pudiese faltar”, relata.

Por ello, su primera inquietud era no aguantar un día más a ese proveedor. “No existía una relación justa entre el costo de la póliza que le cubríamos, con lo que realmente nos proporcionaban: el conmutador tenía fallas mínimas, y pagábamos por un mantenimiento que no existía. Nos dimos cuenta que con esos recursos podíamos adquirir un PBX nuevo”, señala Miguel Ángel Marín.

“En cuanto a gastos de telefonía –agrega–, prácticamente estábamos casados con una empresa que nos daba un paquete de 10 mil llamadas mensuales, incluidas, aparentemente, llamadas gratis a celular, pero que en realidad era un servicio medido que implicaba un doble cobro. La facturación no coincidía con los números que nos habían ofrecido y el costo se nos disparaba hasta el triple. Llegamos a pagar demasiado al mes por servicios de telefonía e internet.”

**Solución completa**

En suma, el PBX antiguo tenía muy pocas funciones porque la mayoría prefería usar otro tipo de medios de comunicación. Los principales retos era modernizarse, manejar comunicación unificada, integrar telefonía IP, manejar movilidad al 100%, incorporar tecnología de videoconferencias y correo electrónico de voz.

“Originalmente se nos acercó Cisco, pero el precio se nos elevaba al doble y se salía del presupuesto, y luego Panasonic, que es una tecnología meramente digital-analógica. Yo había trabajado con Avaya en la iniciativa privada, y su business partner ReyNet nos invitó a su laboratorio en la ciudad de Monterrey, puso a nuestra disposición expertos en todas las áreas y nos ofreció una solución completa de comunicación unificada a un precio excelente y accesible. Elegimos Avaya, y ya no hubo de necesidad de buscar otras opciones.



**“La principal fortaleza de la UAdeC es ofrecer planes de estudio muy avanzados y alta calidad educativa. De la Universidad egresan alumnos bien preparados en las diferentes carreras que requiere México.”**

—**Miguel Ángel Marín Amador**,  
Coordinador General de  
Tecnologías de Información y  
Comunicación de la UAdeC.

“Dado que la Universidad es grandísima y somos arriba de 40 mil integrantes, nos recomendaron incorporar Avaya Aura G450 Communication Manager, que nos daba muchos años de funcionalidad, sin invertir un peso más”, explica el Coordinador de TI.

Con una inversión arriba de 2.2 millones de pesos, a finales de enero de 2019 iniciaron la implementación y la terminaron seis semanas después. A los usuarios de nivel medio y operativos se les proporcionó telefonía IP por medio de 250 extensiones físicas con 250 extensiones virtuales en sus equipos de cómputo, con diademas para que fueran más funcionales; a 30 funcionarios se les dotó de movilidad en sus celulares, y se les proporcionó teléfonos de última generación Avaya Vantage, para que fueran 100% localizables.

Quedaron incorporados a esta tecnología Rectoría, la Dirección de Planeación, la Facultad de Química, el Ateneo Fuentes (una de las preparatorias más antiguas de México), Jurisprudencia y más de la mitad de las dependencias que tiene la Rectoría.

### **Despiertos en sus laureles**

#### Más productivos

Con el equipo anterior se tenían a siete personas dedicadas al mantenimiento; con las tecnologías de Avaya se requiere a una sola persona para esa tarea. “Conforme los usuarios fueron utilizando la nueva tecnología, la aceptación fue cada vez mayor. A lo mucho, una semana y media después, vieron que eran más productivos, y que las comunicaciones internas eran a través de la marcación sólo cuatro dígitos”, dice Marín Amador.

**“Esta experiencia ha sido 100% exitosa, nada tortuosa. Estamos muy contentos con la solución y esperamos trabajar no cinco ni 10, sino más años con Avaya y su business partner, Reynet.”**

**—Miguel Ángel Marín Amador,**  
Coordinador General de  
Tecnologías de Información y  
Comunicación de la UAdeC.

“Para comunicarnos con los directivos ya no generamos una llamada a celular, ni a servicio medido; simplemente con marcación de cuatro dígitos se les localiza rápidamente y el costo del minuto a celular se redujo 85%. Se hizo un plan de austeridad de ahorro donde Avaya tuvo parte fundamental, pues muchas de las juntas que estamos haciendo son de manera virtual con videoconferencia, a través del meeting de Avaya Equinox. Los funcionarios ya no se trasladan hacia la administración central, sino que se conectan y están 100% satisfechos.”

De manera inmediata el ahorro en llamadas ha sido de casi 50%. “Bajamos considerablemente el número de servicio medido. Ya no agotamos el paquete de 10 mil llamadas mensuales al exterior contratado con el proveedor, cantidad que a veces triplicábamos. Ahora que se implementó la tecnología, disminuimos el monto de esta facturación”, admite el ingeniero Marín.

“En una institución de educación superior pública no se trata sólo de ahorrar sino de gastar bien y que la inversión valga la pena, a largo plazo, donde las adecuaciones a las nuevas tecnologías sean de manera transparente.”

### Comunicación en la nube

“Estamos muy contentos con ReyNet, hemos tenido los SLA que nos prometieron y un trato muy profesional. Nos aseguró que un viernes apagaríamos el PBX anterior y el lunes arrancaríamos el nuevo, y así fue. Y en el caso de Avaya, el equipo es muy bueno. Las fallas que han escalado a sus especialistas han sido muy poquitas, todo se ha resuelto in house.

“Después de tener 25 años con aquel equipo –reconoce Miguel Angel Marín– tuvimos que apostarle a los cambios; no puedes quedarte dormido en tus laureles. Tecnológicamente no estábamos bien preparados y todavía tenemos cableados deficientes. Aún no cubrimos todas las áreas, pues hay que considerar que estamos en el tercer estado más grande de la república, y estamos en vías de realizar una segunda fase para cubrir las instalaciones que nos faltan y que haremos con Avaya.”

Hoy día los encargados de TI están platicando con Avaya la forma en cómo puede ayudar a la UAdeC para que el uso de estas tecnologías se extienda a la comunidad estudiantil. “Queremos poner algunos PBX de Avaya en la nube, donde el costo de mantenimiento sea casi nulo; es decir, que en los lugares donde los accesos no son tan fáciles, como en Piedras Negras, Acuña, Allende y Rosita, se ponga telefonía IP, se traigan los mismos beneficios, sin necesidad de tener un PBX físico en estos lugares”, finaliza Miguel Angel Marín.

### Aplicaciones

- Aura G450 Communication Manager
- Avaya Vantage
- 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 Autónoma de Coahuila

Fundada en 1973, la Universidad Autónoma de Coahuila es la máxima casa de estudios del estado. Cuenta con una matrícula de más de 35 mil alumnos, en 167 carreras y diversos programas de posgrado, los cuales atiende a través de 10 campus distribuidos en diversas ciudades de la entidad. La plantilla docente está conformada por 2 mil 960 profesores, muchos con grado de maestría y doctorado. Asimismo cuenta con seis unidades de investigación. La principal fortaleza de la UAdeC es ofrecer planes de estudio avanzados y alta calidad educativa, lo cual se ha traducido en que sus escuelas de Medicina, Odontología y Psicología son reconocidas entre las 10 mejores del país.

## 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).