



 Sangoma

# Success Story

PBXact y Zulu UC ayudan a prestigiosa universidad a mantenerse conectada durante una pandemia

## EL CLIENTE

Con más de treinta años de experiencia, la Universidad de Especialidades Espíritu Santo (UEES), una prestigiosa universidad calificada entre las mejores del Ecuador, ofrece a los estudiantes una educación de calidad en más de cincuenta disciplinas en diez departamentos.

La misión de la UEES es servir a la sociedad creando un entorno para el desarrollo y la capacitación de profesionales emprendedores de alto nivel que beneficiarán a Ecuador y al mundo con sus contribuciones a la enseñanza, la investigación y su vinculación.

Orgullosamente acreditada como un instituto ecuatoriano de educación superior, la UEES no solo ofrece una educación de clase mundial como una de las mejores universidades de investigación y siendo la escuela de negocios número 2 en Ecuador según América Económica, sino que también permite a los estudiantes expandir su visión del mundo con acuerdos internacionales con las mejores universidades de Europa, Asia y América.



## DESAFÍOS

Una respetable universidad en Ecuador deseaba actualizar su sistema telefónico e infraestructura de telecomunicaciones dentro de un presupuesto razonable. Los requisitos clave incluían brindar flexibilidad para acomodar las necesidades de una universidad en crecimiento y movilidad para permitir al profesorado permanecer conectado durante viajes académicos.



## SOLUCIONES

La UEES implementó un robusto sistema PBXact con casi 400 teléfonos IP Sangoma menos de dos meses antes de que el coronavirus se extendiera en Ecuador. PBXact y Zulu, además de aumentar la productividad del usuario, permitieron tanto la transición rápida al trabajo remoto requerida por decreto del gobierno, como el establecimiento de un teleservicio médico de emergencia para ayudar a evaluar de forma remota a los pacientes con posibles síntomas del virus.

## DESAFÍOS DE NEGOCIO

El proyecto UEES comenzó de manera muy simple. Era el momento adecuado para que la universidad actualizara su PBX antigua, siendo este su objetivo principal. Paralelamente, consideraron oportuno aprovechar la funcionalidad de Comunicaciones Unificadas (UC) para lograr una colaboración más óptima entre el personal. También se identificó potencial para mejorar el nivel de servicio telefónico y así reforzar los canales de atención disponibles para estudiantes inscritos y los posibles candidatos.

Esto inició la búsqueda de una solución UC que fuera lo suficientemente flexible como para satisfacer las necesidades de una universidad en crecimiento y al mismo tiempo proporcionara el mejor valor, es decir, lograr un equilibrio entre funcionalidad avanzada, confiabilidad de equipos y precios competitivos.

Desde el comienzo de la búsqueda, un requisito clave para el nuevo sistema telefónico era contar con la funcionalidad de movilidad para ajustarse a los frecuentes viajes de algunos decanos y directores departamentales, quienes participan en conferencias académicas, permitiéndoles conectarse a través del sistema telefónico universitario desde cualquier parte del mundo.

## LA SOLUCIÓN DE SANGOMA

La universidad evaluó diversas soluciones y proveedores de UC disponibles en el mercado latinoamericano. Finalmente, el equipo de TI de la UEES concluyó que el proveedor que ofrecía el mayor grado de flexibilidad y al mismo tiempo brindaba el mejor valor para cumplir con los requisitos de la universidad era Sangoma.

La primera fase de la solución implicó la renovación de la infraestructura de telecomunicaciones en el campus principal. Esta fase involucró la implementación de un servidor PBXact de alto volumen y casi 400 teléfonos IP Sangoma. El objetivo principal de esta etapa fue el reemplazo del sistema existente y los teléfonos de escritorio para el personal del campus.

La segunda fase incluyó la configuración del acceso a través de la aplicación cliente Zulu UC para usuarios que necesitaban la funcionalidad de movilidad de inmediato, con miras a replicarlo para cada usuario en una etapa posterior.

## LOS RESULTADOS

El enfoque de la universidad en la movilidad como requisito esencial resultó ser una bendición oculta cuando la pandemia de COVID-19 llegó a los campus de la UEES en Ecuador y en todo el mundo.

El sistema de Comunicaciones Unificadas (UC) se había implementado con éxito hacía menos de dos meses cuando la situación del coronavirus requirió tomar acción inmediata.

La primera acción que tomó la universidad fue habilitar Zulu UC para que todo su personal pudiera trabajar a distancia sin problemas, en vista de las estrictas medidas de cuarentena y toque de queda impuestas por el gobierno. Configurar esto para los usuarios fue rápido y fácil, lo cual fue un gran alivio para la universidad, ya que las llamadas entrantes podrían continuar siendo atendidas. Los usuarios estuvieron felices al descubrir lo fácil que era usar su extensión de trabajo desde sus hogares.

Luego, con el fin de ayudar a aliviar el sistema médico sobrecargado de personas buscando orientación y diagnóstico, la universidad implementó un servicio virtual de teleasistencia médica como parte de su contribución social al alivio de la pandemia en Ecuador.

Con la ayuda de 80 médicos de todo el país que se conectan fácilmente a través de Zulu UC, los pacientes con síntomas de COVID-19 pueden hablar con un doctor desde la comodidad de sus hogares para una evaluación a través de la línea directa de emergencia configurada por la universidad.

Más allá de la admirable contribución de la universidad para aliviar la carga médica durante la pandemia, el unificar sus capacidades de voz y mensajería en una sola plataforma, y siendo accesible desde cualquier lugar, influyó positivamente la productividad entre el personal de la universidad.

Para el profesorado y el personal de la universidad, Zulu UC es definitivamente la característica favorita, debido en gran parte a que permite una transición fluida al trabajo remoto y permite el acceso a un conjunto completo de herramientas de comunicación desde una sola interfaz.

La universidad esperaba esto, ya que la movilidad y la flexibilidad fueron las principales motivaciones detrás de su decisión de implementar la solución Sangoma. Sin embargo, lo que realmente sorprendió a la universidad fue el hecho de que no incurrieron en tarifas por licenciamiento adicional mientras se veían obligadas a ajustarse rápidamente al trabajo remoto. Esto fue posible gracias a que Zulu UC está incluido en el precio total de la solución PBXact.

El mensaje que la UEES finalmente quiere enfatizar a las empresas y organizaciones que investigan sistemas telefónicos es tener en cuenta el costo total de propiedad. Muchos proveedores tienen tarifas de licencia ocultas y otros costos no transparentes asociados con sus soluciones. En este sentido, la universidad apreció su inversión inicial y el bajo costo total de propiedad que sólo se encuentra con Sangoma.