

[5 razones más importantes para la sincronización GAL](#) 

[5 formas de sincronizar la GAL](#) 

[Cómo elegir una solución estándar](#) 

Resumen de la solución

Cinco maneras de sincronizar la Lista Global de Direcciones con los teléfonos móviles

Su empresa, como la mayoría, probablemente almacena información de contacto crítica en una Lista Global de Direcciones (GAL). Aunque estos datos suelen ser vitales para la organización, hay un problema: la mayoría de las empresas no tienen una buena forma de sincronizar la GAL con los teléfonos móviles. Dado que dependemos de nuestros teléfonos móviles a diario, las consecuencias de esta situación pueden ser costosas.

Estas son las cinco principales razones para implantar una solución de sincronización GAL:

- 1) **Productividad.** Los datos de contacto actualizados en los teléfonos de los usuarios les dan libertad para trabajar eficazmente dondequiera que lo necesiten.
- 2) **Eficiencia.** Es una pérdida de tiempo que 50 personas actualicen

manualmente el número de Jane Smith cuando esta adquiere un nuevo teléfono. Cuanto menos tiempo pase el personal luchando por gestionar los datos de contacto, mejor.

- 3) **Una identificación de llamadas mejor y más significativa.** Aunque la búsqueda inversa y la identificación de llamadas pueden ayudarle a evitar responder a las llamadas no deseadas, también tiene otras ventajas. Ejemplo: saber que le llama su jefe, aunque tenga un nuevo número de teléfono móvil.
- 4) **Limpia las libretas de direcciones móviles de sus usuarios.** Piense en todos los registros de contactos de los empleados despedidos. Sin la sincronización de la GAL, los empleados pueden acabar con cientos de números de teléfono y direcciones de correo electrónico inútiles en sus teléfonos. La duplicación de la GAL en los teléfonos de los usuarios hace que este problema -y esos registros- desaparezca.
- 5) **Elimina la dependencia de la conectividad constante.** ¿Qué ocurre cuando necesitas un número de teléfono importante, pero no tienes servicio de móvil? Una libreta de direcciones sin conexión puede salvar el día, especialmente en situaciones de emergencia en las que las líneas telefónicas fijas pueden estar operativas pero los servicios de Internet y de telefonía móvil no funcionan.

¿Buscando una solución? Empezar por aquí.

Existen soluciones para la sincronización de GAL, tanto de tipo comercial como de tipo "hágalo usted mismo". Con la advertencia de que el segundo puede requerir mucho mantenimiento y ser poco elegante, a continuación se presentan algunas opciones para hacerlo usted mismo:

- **Copiar los contactos de la GAL a las carpetas de contactos de los usuarios.**

Selecciona los contactos en la GAL (usando Shift+ o Ctrl+ para seleccionar varias entradas a la vez) y ve a **Archivo -> Añadir a Contactos**. Esto añadirá las entradas de la GAL a la carpeta de contactos. A continuación, puedes utilizar ActiveSync para sincronizar esos contactos con los teléfonos móviles. ¿La dificultad? Se te pedirá que confirmes que quieres sincronizar cada contacto duplicado. Además, tendrás que repetir este proceso cada vez que haya un cambio en la GAL; de lo contrario, las libretas de direcciones se llenarán de contactos perdidos y obsoletos.

- **Utilice CSVDE para exportar los objetos de AD a un archivo .csv e**

importarlos a los contactos de los usuarios. Advertencia: este es un paso extra que no es escalable para un gran número de usuarios. Tendrá que repetir este proceso cada vez que haya un cambio en la GAL, o los contactos de los usuarios quedarán obsoletos.

- **Escriba un script de Powershell para sincronizar los contactos.** Esta solución tiene inconvenientes similares a los de CSVDE: requiere mucho

trabajo y no es escalable.

- **Utilice el Outlook Social Connector.** Esto no es tan fácil como parece. Es difícil saber cuándo se está ejecutando el Social Connector y qué está sincronizando. Sólo ofrece a los usuarios un control mínimo sobre la sincronización (por ejemplo, no puede añadir o eliminar contactos). Por último, el Social Connector de Outlook tiene fama de estropear los datos en el campo de Notas.
- **Una solución lista para usar.** No es necesario que lo haga usted mismo. Hay un puñado de herramientas en el mercado que pueden manejar la sincronización de la GAL. Cada una tiene sus pros y sus contras.

A continuación, trataremos los puntos clave que hay que tener en cuenta **si se opta por un producto estándar**

Selecting an off-the-shelf solution

Estos son algunos criterios importantes que debe tener en cuenta si decide utilizar un software de terceros para sincronizar la GAL de su empresa con los teléfonos móviles:

- **¿Es automatizado?** Evite las soluciones que requieren una sincronización manual cada vez que hay un cambio en la GAL de la empresa. Busque una solución que se configure y se olvide de ella.
- **¿Es escalable?** Las soluciones que requieren sincronizar los contactos de cada usuario uno por uno rápidamente se vuelven difíciles de manejar si tiene más de unos pocos usuarios. Busque un producto que sincronice los contactos en masa con todos los usuarios.

The screenshot shows a software window titled "Edit(All Employees)". It contains the following elements:

- List Name:** A text field containing "All Employees".
- Description:** An empty text area.
- Source: Mandatory Contacts:** A section with a list box containing "DL All itrezzo". To the left of the list box are three buttons: "Select...", "Delete", and "Members...".
- Checkboxes:** Below the source list, there are three unchecked checkboxes:
 - ☐ Include DLs as mandatory contacts
 - ☐ Include contacts with no email address
 - ☐ Push disabled accounts
- Target: Authorized Recipients:** A section with a list box containing "DL All itrezzo". To the left of the list box are three buttons: "Select...", "Delete", and "Members...".
- Bottom Buttons:** At the bottom right, there are two buttons: "Save" (with a floppy disk icon) and "Cancel" (with a circle and slash icon).

Imagen 1. Configuración de los datos de contacto de origen y de los destinatarios de los datos de contacto actualizados en una empresa llamada itrezzo.

- **¿Puede realizar actualizaciones incrementales?** Supongamos que tiene una lista de 100 contactos dirigida a 100 usuarios de teléfonos móviles. ¿Qué ocurre cuando se cambia un número de teléfono? Sin actualizaciones incrementales, habría que volver a sincronizar los 100 contactos con los 100 usuarios, lo que supondría un total de 10.000 actualizaciones. Con las actualizaciones incrementales, sólo tendría que sincronizar un cambio, con un total de 100 actualizaciones. Menos actualizaciones significan menos tiempo y menos posibilidades de error. Además, las actualizaciones incrementales pueden ahorrar dinero. Por ejemplo, imagínese a un empleado que viaja al extranjero con un costoso plan de itinerancia internacional. Cuantos menos datos utilicen, mejor.
- **¿Está adaptada al futuro?** No todas las soluciones de sincronización de contactos funcionan con Exchange 2013, Exchange 2016 y Office 365. Por lo tanto, tenga en cuenta la plataforma que utiliza hoy y la que utilizará mañana. Por ejemplo, las soluciones que utilizan MAPI no funcionan con Office 365 o Exchange Server 2016.
- **¿El proveedor ofrece asistencia técnica?** El acceso al soporte técnico puede afectar drásticamente a la experiencia de uso de cualquier producto. Por eso, al comprar, asegúrese de preguntar qué tipo de soporte se ofrece y los días y horarios en que está disponible.
- **¿Puede arreglar un lío complicado?** En general, cuando una empresa busca una solución de sincronización de contactos, ya

tiene una GAL que rebosa de contactos antiguos, buzones de prueba y/o cuentas de servicio. Busca una solución que pueda purgar las carpetas de contactos heredadas y los contactos obsoletos y eliminar la duplicación.

- **¿Da la opción de enviar listas específicas a usuarios concretos?**

¿Puede filtrar a nivel de campo? Si su empresa considera necesario adaptar las listas de contactos a grupos o individuos específicos, esta es una característica importante. Es muy útil contar con un producto que te ofrezca este nivel de control.

- **¿Es seguro?** Probablemente no quiera una solución que abra agujeros en el cortafuegos. ¿Por qué no aprovechar la seguridad que ofrece ActiveSync, ya que lo utiliza de todos modos?

Los riesgos de la sincronización bidireccional

Algunos proveedores promocionan la sincronización bidireccional como argumento de venta. Aunque parezca atractivo, la sincronización bidireccional puede provocar colisiones de datos -cuando más de una persona modifica el mismo contacto- y desajustes. Con la sincronización bidireccional, es casi imposible sincronizar las eliminaciones, lo que da lugar a contactos antiguos/obsoletos.



Figura 2. La sincronización bidireccional puede ser un arma de doble filo.

Mejores prácticas

Una vez que hayas seleccionado una solución, tendrás que hacer algunos trabajos preliminares antes de empezar la sincronización. El mejor punto de partida es identificar los contactos exactos de la GAL que necesitas, y los que no. Ten en cuenta lo siguiente:

- **Buzones de prueba.** El departamento de IT suele crear varios buzones de prueba para ayudarles a hacer su trabajo de forma más eficaz. Nadie quiere que estos acaben en sus teléfonos.

- **Buzones especiales y compartidos.**

A veces un grupo de trabajo comparte un buzón para responder a los correos electrónicos o compartir contenidos. Es posible que desee excluirlos de la sincronización de la GAL.

- **Salas de conferencias.** No es raro que las salas de conferencias tengan buzones únicos. Suele ser poco práctico e improductivo sincronizar estos contactos con los teléfonos móviles. En cualquier caso, no se puede ver el estado libre/ocupado de una sala de conferencias desde un teléfono móvil, por lo que su sincronización no aporta ninguna ventaja.

- **Unidades organizativas (OU).** Algunas empresas tienen OUs en los contactos de Active Directory para proveedores, socios, filiales, usuarios deshabilitados, cuentas de servicio y similares. Es posible que algunos usuarios necesiten estos contactos y otros los encuentren molestos.

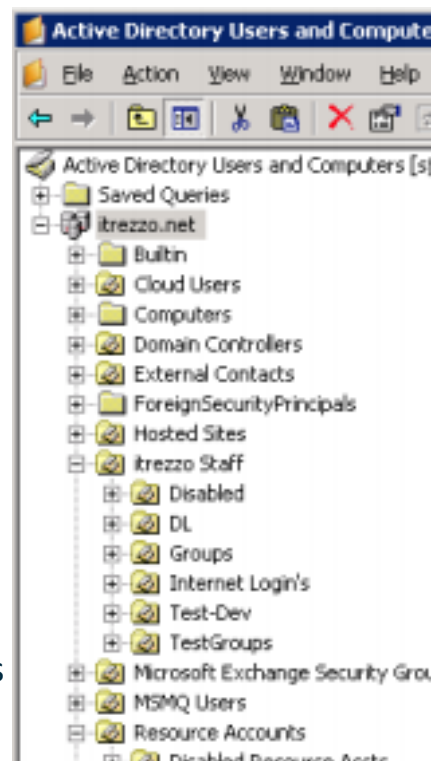


Figura 3. Es valioso disponer de un método sencillo, con un clic, para especificar qué contactos se excluyen del origen, así como de los destinatarios.

- **Grupos de distribución.** ¿Desea sincronizar los grupos de distribución con los teléfonos móviles de sus usuarios? ¿Todos los grupos o sólo algunos?
- **Contactos precisos.** ¿Está actualizada la GAL? ¿Dispone de procedimientos para aplicar los cambios frecuentes de contactos del personal en el AD? Al fin y al cabo, si hay un número de teléfono móvil desactualizado, acabará en los teléfonos móviles de cientos o miles de usuarios. Es una buena idea definir una estrategia coherente para mantener los contactos de la GAL actualizados.
- **¿Hay problemas de privacidad de los contactos?** ¿Hay información que no quieres que esté en la GAL -por ejemplo, los números de teléfono de casa- pero que necesitas tener en los teléfonos móviles?

Establezca sus destinatarios

Una vez que ha limpiado su GAL y ha decidido qué va a sincronizar, es el momento de identificar a los usuarios objetivo. Piense en lo siguiente:

- **¿Quién necesita los contactos?** Es posible que no quiera sincronizar todos los contactos con todos los usuarios de teléfonos móviles de su organización. Por ejemplo, puede tener una lista de contactos de emergencia que quiera distribuir sólo a los vigilantes de planta. La asignación de usuarios a grupos automatizados (como "vigilantes de planta", por ejemplo) eliminará el esfuerzo manual y minimizará su margen de error.

- **¿Qué plataforma utilizan?** Por ejemplo, los usuarios de Mac no suelen tener una copia offline del GAL. ¿No sería ideal dar a esos usuarios una réplica del GAL en sus contactos?
- **¿Qué carpeta de contactos de Outlook debes utilizar?** Como probablemente sepas, ActiveSync sólo sincroniza los contactos que residen en la carpeta personal de contactos de Outlook de los usuarios (y no de la GAL). Sincronizar los contactos de la GAL con la carpeta predeterminada de Outlook probablemente esté bien para una empresa pequeña. Sin embargo, puedes estar seguro de que los usuarios no quieren que cientos o miles de contactos de la empresa se mezclen con sus contactos personales. ¿La solución? Especificar una subcarpeta (Personal o GAL) y mantener la GAL separada de la carpeta de contactos por defecto.
- **¿Quieres evitar los contactos duplicados?** ¿Y si el usuario ya tiene algunos contactos GAL en su teléfono? Puede que no sea la mejor idea borrarlos. Por ejemplo, un usuario puede haber introducido información de contacto personal de un compañero de trabajo (y esa información no está en el GAL). Puede que no quieras borrar sus contactos de la GAL, pero la agenda del iPhone puede reconocerlos como contactos duplicados. En la mayoría de los casos, la solución es fusionar la información de la GAL con el contacto existente para evitar la creación de duplicados.

Esperamos que esta guía le sea útil a la hora de decidirse por una solución de sincronización GAL. Si tiene alguna pregunta o quiere hablar de su situación de sincronización, podemos ayudarle. Visite nuestro sitio web en www.itrezzo.com, consulte nuestro [blog](#) o llámenos al (408) 540-5020 y pida hablar con un gurú de la gestión de contactos.

De parte del equipo de itrezzo

Junio 2020