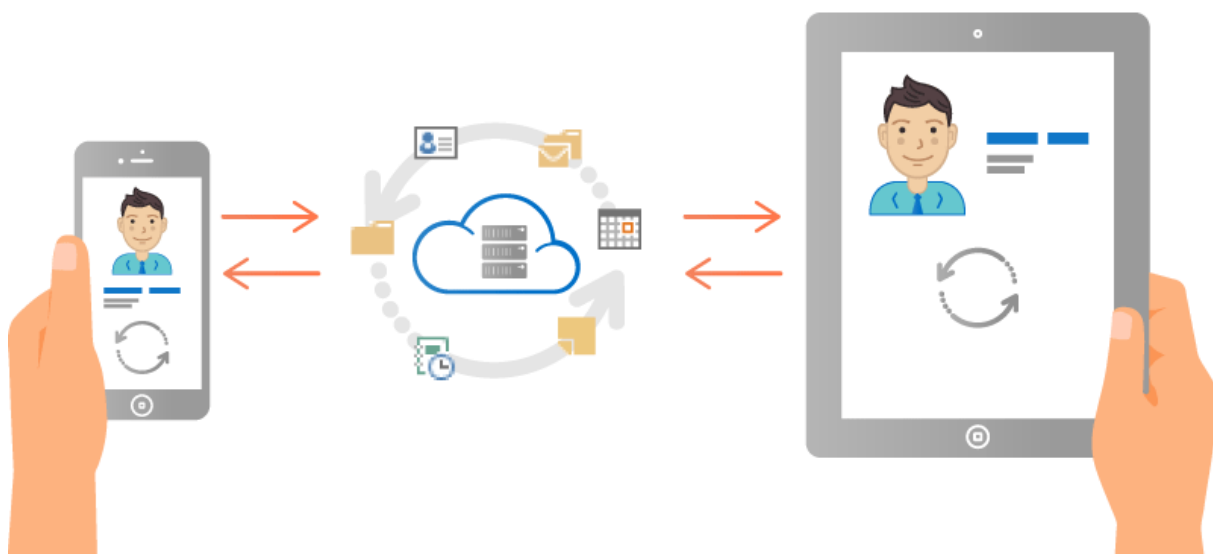


Resumen de la solución

Sincronización de contactos de carpetas públicas con teléfonos móviles



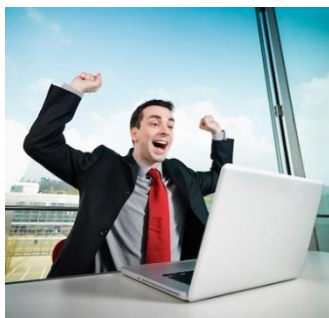
La fila de salida SMTP de Exchange tenía 98.000 mensajes, así que Franco reinició el servidor. Por un momento, pareció que el reinicio había resuelto el problema, pero eso era solo una ilusión. Ahora la fila contenía 99.000 mensajes. Estaba haciendo correcciones rutinarias un domingo por la noche, pero de repente, nada era rutinario, ni se arreglaba nada. Se dio cuenta de que había una dirección IP desconocida para el enrutamiento SMTP saliente. Entonces, descubrió que no solo este servidor de retransmisión era falso, sino que también rechazaba todas las conexiones en el puerto 25. Parecía que este servidor de correo electrónico había sido hackeado.

Suspirando, Franco apagó el servidor y llamó a su jefe. Buzón de voz. Argh. ¿Con quién más tenía que ponerse en contacto? Con el equipo de seguridad, por supuesto. Y al equipo de dominio de Windows. Ah, sí, y el departamento de gestión de riesgos, y el equipo de redes,

y... ¿Cómo iba a hacer todo eso? Exchange no funcionaba, así que no tenía acceso a la carpeta pública que contenía la lista de teléfonos de emergencia de IT.

Giselle, administradora de un gran complejo de apartamentos, también tenía un problema. Se apresuraba a recoger a su hijo de la guardería cuando se dio cuenta de que un aspersor estaba roto. Si no se arreglaba esta noche, 50 plazas de aparcamiento probablemente se convertirían en un pequeño lago por la mañana. El complejo tenía un nuevo encargado de mantenimiento nocturno, pero ella no tenía su número de teléfono. ¡Maldita sea! Su empresa guardaba las listas de guardia en carpetas públicas, pero ella no tenía tiempo de volver a la oficina e iniciar sesión en Outlook.

El avión de Missy se había averiado y estaba atrapada en un pequeño aeropuerto de Wisconsin. Como representante de campo de una empresa farmacéutica, viajaba a menudo. Missy necesitaba llamar a la línea de la agencia de viajes para reservar un billete para un vuelo que salía pronto. Entonces, recordó que la empresa acababa de cambiar de agencia de viajes. ¿A quién recurrían ahora? Abrió su portátil para obtener el número de la carpeta pública de RRHH. Tendría que conectarse a la red wifi del aeropuerto, entrar en la VPN, encontrar el número... ¿Perdería el vuelo?



Los problemas de Franco, Giselle y Missy no son únicos. Muchas empresas aprovechan las carpetas públicas para gestionar calendarios o contactos compartidos. Pero no hay una manera fácil de sincronizarlos con los

teléfonos móviles de los usuarios, lo que limita drásticamente su utilidad.

PERO, ¿DEBERÍA USAR CARPETAS PÚBLICAS?

Las carpetas públicas no están libres de problemas. Así que, antes de intentar resolver el problema de la sincronización, considere los siguientes, considere las siguientes desventajas de usar las carpetas públicas para gestionar los contactos compartidos:

- **Son "pull", no "push".** Tus usuarios no saben cuándo se han actualizado. Puedes enviar notificaciones por correo electrónico, pero las personas con bandejas de entrada abarrotadas pueden perderlas.
- **Es fácil olvidar dónde están.** No hay nada que haga perder más tiempo que tener que recorrer una enorme jerarquía de carpetas públicas para encontrar los contactos de los proveedores o una lista del personal de proyectos.
- **Hay que cuidarlas y mantenerlas.** Sin un mantenimiento frecuente, los contactos de las carpetas públicas se quedan rápidamente obsoletos y pierden su utilidad. Entonces la gente deja de usarlos. Cuando la gente deja de usarlos, la urgencia de mantener la lista de contactos de la lista de contactos desaparece. Es un círculo vicioso.
- **A veces, las carpetas públicas son excesivas.** Las carpetas públicas pueden ser una solución ideal si quieres almacenar información privada, como los números de teléfono y las direcciones de los empleados. Pero si no es así, el GAL puede ser una buena solución. (Si esto se aplica a usted, consulte las ["Mejores prácticas para sincronizar la GAL con un iPhone o Android"](#) de itrezzo).

¿Qué hacemos con esto?

Hay varias maneras de abordar estos problemas. Una solución común es que cada usuario **arrastre consigo una copia de la carpeta de contactos de empleados a sus contactos de Outlook**. Sin embargo, el problema de esta estrategia de borrar/recopiar es que hay que repetirla cada vez que hay un cambio en la lista de contactos. Es una tarea engorrosa que cientos de empleados tengan que hacer esta operación de arrastrar y soltar. Además, puede dejar huérfanos a cientos de contactos, ya que esta estrategia no prevé la eliminación de registros obsoletos.

Otra forma de hacerlo es **encontrar una aplicación para teléfonos móviles que se encargue del problema por usted**. Tanto la tienda de aplicaciones de Apple como la de Android venden aplicaciones de terceros que sincronizan las carpetas públicas. El inconveniente es que tendrá que comprar la aplicación y configurarla para cada usuario (otro nombre de usuario y contraseña de Exchange Server). Es probable que esto no sea escalable si tiene que hacerlo para más de unas pocas docenas de usuarios.

Si dispone de los conocimientos necesarios, **puede escribir una aplicación** para sincronizar los contactos de la Carpeta Pública con los buzones de sus usuarios. Sin embargo, esto suele ser más caro que la compra de una solución estándar, y podría llevar tiempo y recursos que estarían mejor invertidos en otra cosa.

"Muchas empresas aprovechan la comodidad de las carpetas públicas para gestionar el calendario o los contactos compartidos. Pero no hay una forma fácil de sincronizar las carpetas públicas con los teléfonos móviles de los usuarios, y las consecuencias pueden ser graves."

Selección de una solución estándar

Si se decide a comprar un software para sincronizar las carpetas públicas con los teléfonos móviles, aquí hay algunas preguntas importantes que debe hacer a los posibles proveedores:

- **¿Es automatizado?** Si busca simplificar, no querrá tener que pulsar un botón cada vez que quiera sincronizar o cuando un nuevo empleado se incorpore a la empresa. Busque una solución que pueda "configurar y olvidar".
- **¿Cómo identifica el producto los destinatarios?** La flexibilidad es clave cuando se trata de la gestión de contactos. En un mundo ideal, se utilizaría un grupo de distribución GAL para automatizar la incorporación.

- **¿Puede manejar múltiples carpetas públicas?** Lamentablemente, esto no es un hecho en todos los casos. Asegúrese de que la solución puede adaptarse a la gama de listas de contactos que utiliza su empresa.
- **¿Puede sincronizar las eliminaciones?** Este es un punto clave. Sin esta función, tus usuarios acabarán con libretas de direcciones hinchadas y llenas de contactos obsoletos.
- **¿Te permite seleccionar los campos que se sincronizan?** Es posible que no quieras que todos los usuarios tengan acceso a todos los campos de tu registro de contactos. Por ejemplo, tal vez tengas los números de teléfono de casa de los contactos almacenados en una carpeta pública, pero sólo quieres que los vea tu equipo ejecutivo. Es útil tener la capacidad de filtrar selectivamente los campos.
- **¿Qué ocurre cuando los teléfonos móviles de destino ya tienen algunos de los contactos que está sincronizando?** Por ejemplo, algunos usuarios pueden haber introducido ya los registros de contactos de sus colegas más cercanos. ¿Quiere borrar esos contactos por completo, o prefiere conservar los originales y crear duplicados? Recuerde que los duplicados pueden causar mucha incertidumbre sobre qué contacto es el más actualizado. Esto puede causar mucho estrés en situaciones de emergencia. Asegúrese de que la solución que elija pueda cumplir sus objetivos.
- **¿Solo se sincroniza con la carpeta de contactos por defecto de Outlook o también se puede sincronizar con subcarpetas?** No todos los teléfonos móviles pueden sincronizar subcarpetas. Pero para los que sí lo hacen, esta es una función muy útil para aprovechar, ya que a los usuarios les gusta separar sus contactos personales de las listas de contactos de la empresa.



- **¿Puede utilizar grupos GAL como objetivos?** Esta es una gran manera de aumentar la eficiencia y la escalabilidad. Por ejemplo, puedes crear un grupo de "todos los usuarios de teléfonos móviles" y añadir a cada empleado durante la contratación. Dirija las actualizaciones de la Carpeta Pública a "todos los usuarios de teléfonos móviles", ¡y listo! Esto también puede servir como una buena estrategia para aplicar controles granulares. Por ejemplo, puede crear una carpeta pública llamada "contactos de proveedores de IT" y luego apuntar la lista al grupo de distribución "todo el personal de IT".
- **¿Puede hacer actualizaciones incrementales?** Supongamos que tienes una lista de 100 contactos de emergencia en una Carpeta Pública dirigida a 100 usuarios de teléfonos móviles. ¿Qué ocurre cuando cambias uno de los números de contacto de emergencia? Sin actualizaciones incrementales, tendrías que volver a sincronizar los 100 contactos con los 100 usuarios, lo que supone un total de 10.000 actualizaciones. Sin embargo, con la posibilidad de realizar actualizaciones incrementales, sólo tendrías que sincronizar el único cambio con tus usuarios, para un total de 100 actualizaciones. Las actualizaciones incrementales llevan menos tiempo y reducen la posibilidad de errores de sincronización. Además, las actualizaciones incrementales pueden ahorrar dinero. Por ejemplo, imagínese a un empleado que viaja al extranjero utilizando un costoso plan de roaming internacional. Cuanto menos datos utilicen, mejor.
- **¿Está preparado para el futuro?** No todas las soluciones de sincronización de contactos funcionan con Exchange 2013, Exchange 2016 y Office 365, por lo que debes tener en cuenta la plataforma que utilizas hoy, así como la que utilizarás mañana. Por ejemplo, las soluciones que utilizan MAPI no funcionan con Office 365 y Exchange Server 2016.

- **¿El proveedor le presta soporte?** El acceso a la asistencia técnica puede influir drásticamente en la experiencia de uso de cualquier producto. Por eso, al comprar, asegúrese de preguntar por la asistencia telefónica y por correo electrónico, así como por los días y horarios en que está disponible.
- **¿Puede solucionar un lío complicado?** Por lo general, cuando una empresa busca una solución de sincronización de contactos, ya tiene una intimidante maraña de contactos heredados que está plagada de duplicados, números de teléfono antiguos y antiguos empleados (tal vez incluso fallecidos). Asegúrese de elegir una solución que pueda hacer el trabajo pesado y le ayude a ordenarlo todo.

Un último punto a tener en cuenta es que algunos proveedores promocionan la sincronización bidireccional como un argumento de venta. Aunque pueda parecer atractivo, la sincronización bidireccional puede suponer una gran sobrecarga (ya que tendrá que supervisar varios buzones) y puede exponer sus listas a cambios no deseados, lo que puede perjudicar a toda la empresa.

Si tiene preguntas sobre la sincronización de carpetas públicas con usuarios móviles, itrezzo puede ayudarle. Visite nuestro sitio web en www.itrezzo.com/es/, consulte nuestro [blog](#) o llámenos al 888.448.2211 y pida hablar con un gurú de la gestión de contactos.