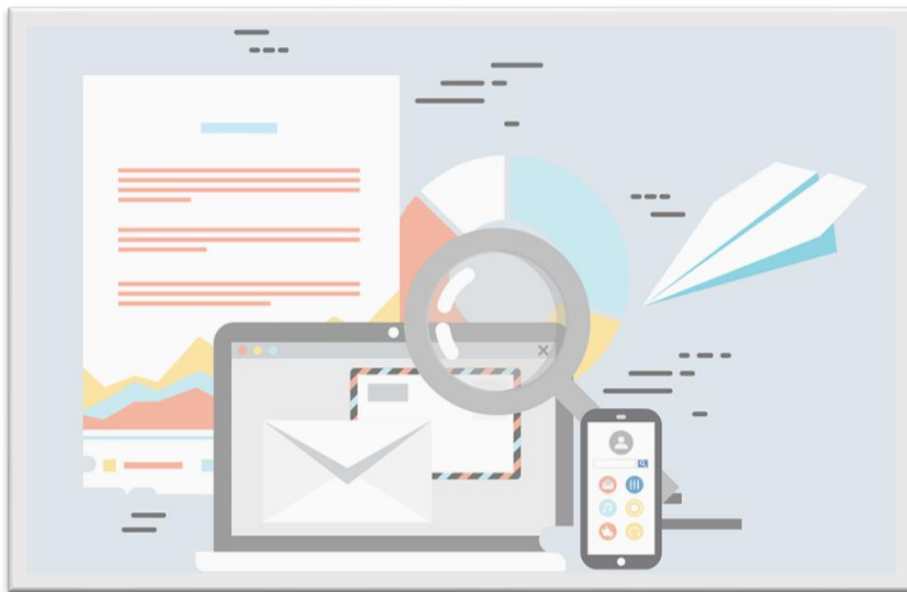


# Hostalia

# Email Marketing

Manual de Usuario



## Contenido

<b>1. Acceso al Panel de Email Marketing</b> .....	3
<b>2. Inicio</b> .....	5
<b>3. Campañas</b> .....	6
3.1 Crear una campaña .....	6
3.2 Ver y gestionar campañas .....	8
<b>4. Plantillas</b> .....	9
4.1 Escoger y editar una plantilla .....	9
4.2 Importar una plantilla.....	11
4.3 Visualizar las plantillas.....	12
4.4 Organizar las plantillas .....	13
<b>5. Automatizaciones</b> .....	15
<b>6. Listas</b> .....	16
6.1 Crear una lista .....	16
6.2 Ver y gestionar una lista .....	18
<b>7. Informes</b> .....	18
7.1 Descargar un informe en CSV.....	19
7.2 Comparar campañas .....	19
<b>8. Tu cuenta</b> .....	20
8.1 Configurar un dominio .....	20
8.2 Ajustes Antispam (DKIM/SPF).....	21
8.3 Configurar interfaz .....	22
<b>9. Preguntas frecuentes (FAQs)</b> .....	23

# 1. Acceso al Panel de Email Marketing

Una vez has contratado la herramienta de Email Marketing de Hostalia, recibirás un mail de bienvenida con la información para acceder al Panel de Gestión.

Este mail te indicará que debes acceder a la URL <https://panel.hostalia.com/> e introducir tus credenciales (Usuario y Contraseña):

## Hostalia.

### Acceso clientes

Gestione desde aquí los servicios contratados con Hostalia

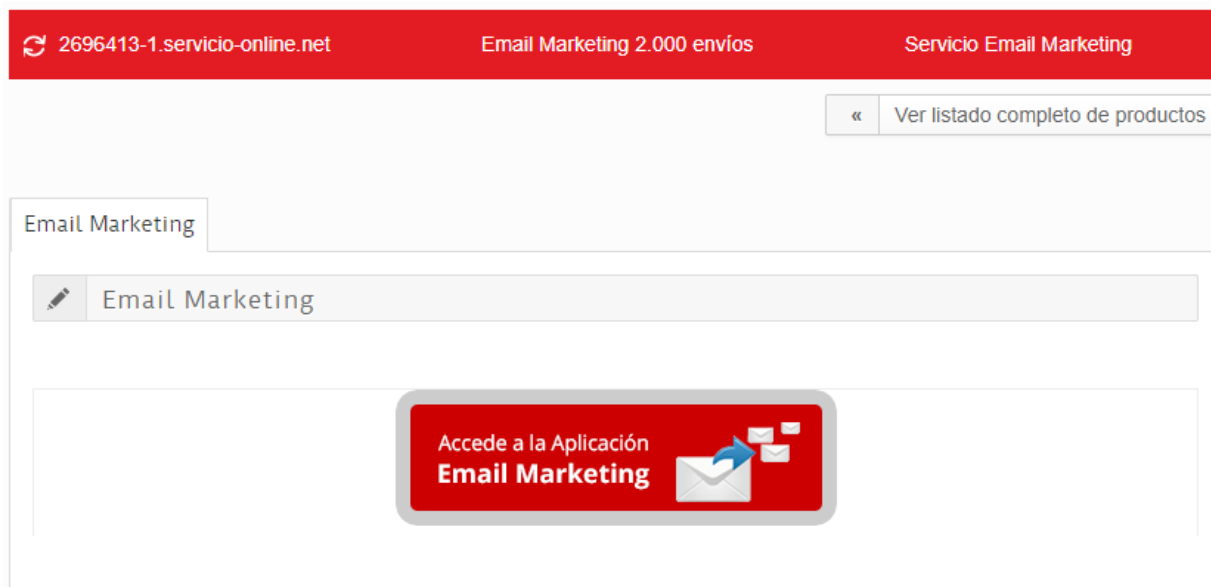
ENTRAR

[¿Olvidó su usuario o contraseña?](#)

Al introducir tus claves correctamente, accederás al Panel de Gestión dónde podrás ver y gestionar tus productos contratados desde la barra lateral izquierda. Puedes acceder a la herramienta de Email Marketing, haciendo clic sobre **Aplicaciones de Marketing**, que encontrarás bajo **Productos y Servicios**:



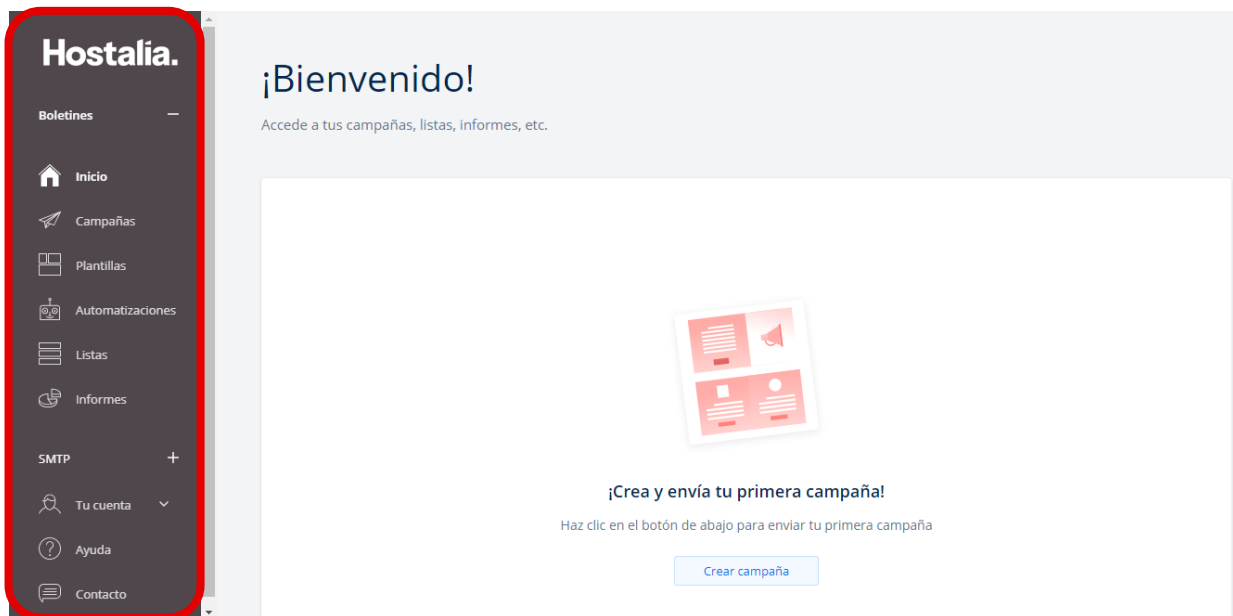
Aquí verás todos los servicios de Email Marketing contratados, el **tipo de producto** y el **plan contratado**. Si cuentas con más de un plan de Email Marketing, selecciona aquel que quieras gestionar y pulsa el botón **Accede a la Aplicación de Email Marketing** para comenzar a crear tus campañas.



Si el servicio está incluido con el producto Tu Web, Tu Tienda o Hosting, podrás acceder al mismo desde el Panel de Control de éstos, pulsando **Crear campaña**:



Al acceder a la herramienta, en el menú lateral izquierdo podrás ver las principales opciones que ofrece, como crear campañas, editar plantillas, configurar automatizaciones, crear o importar listas o ver y analizar informes.



## 2. Inicio

El apartado **Inicio** es dinámico, va cambiando en función de tus progresos con la herramienta. Lo primero que podrás ver es una pantalla con un botón que te llevará a la opción Campañas para que puedas crear tu primera campaña de Email Marketing.



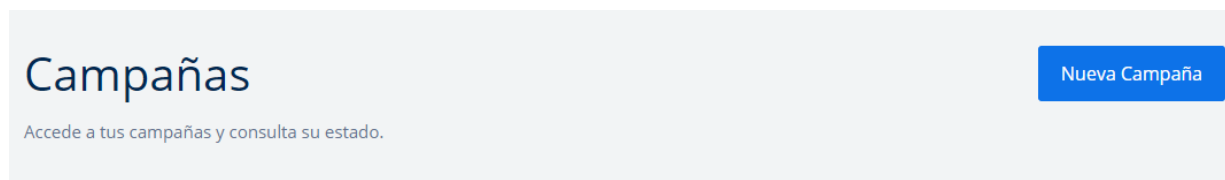
**¡Crea y envía tu primera campaña!**

Haz clic en el botón de abajo para enviar tu primera campaña

Crear campaña

## 3. Campañas

Al seleccionar la opción **Campañas** en el menú lateral izquierdo, se mostrará la pestaña **Principal** en la que podrás ver todas tus campañas y su estado actual. Puedes crear tu primera campaña desde el botón **Nueva campaña** o **Crear campaña**.



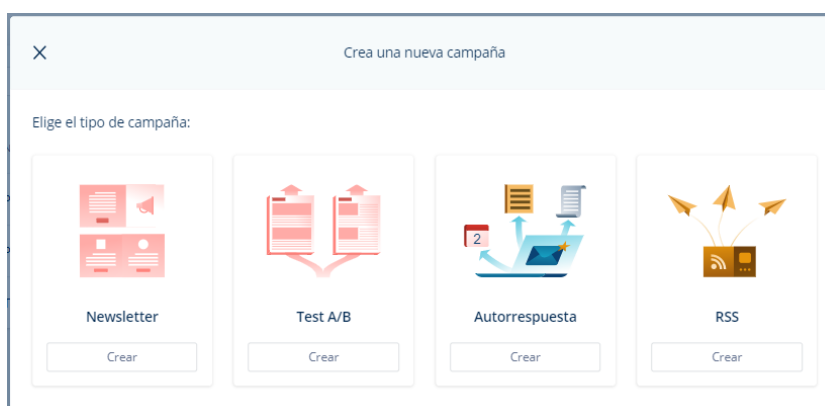
### 3.1 Crear una campaña

Puedes **crear una campaña**, siguiendo los pasos que te va dando la herramienta:

1. En la barra lateral izquierda, haz clic en **Campaña**.
2. Pulsa **Crear Campaña** o **Nueva campaña**:



3. Se mostrarán las diferentes campañas (Newsletter, Test A/B, Autorrespuesta, RSS) que puedes crear, selecciona una y pulsa **Crear**. Por ejemplo, **Newsletter**:



4. Al seleccionar el tipo de campaña, se mostrará el siguiente formulario, donde tendrás que completar una serie de campos y pulsar **Siguiente**:

Principal

CREANDO CAMPAÑA  
Configuración y nombre de la campaña

Siguiete ▶ Guardar y salir

Nombre de la campaña

Email del remitente

Nombre del remitente

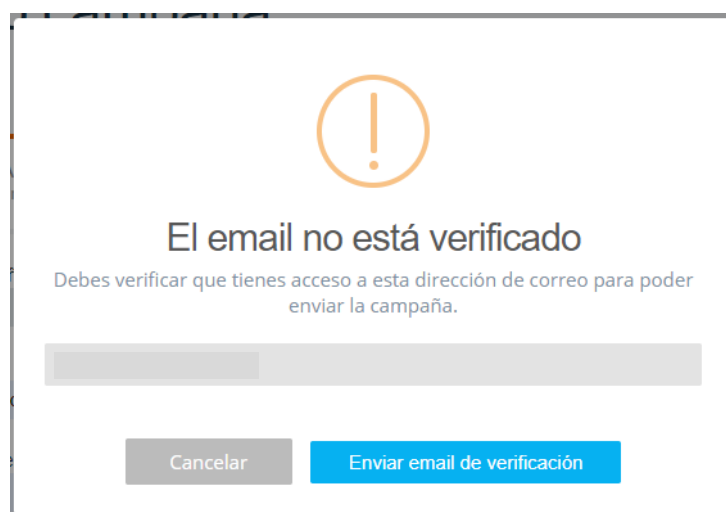
Asunto

Control de links  
Podrás saber quien ha hecho click y sobre que enlaces en tu envío

Activar Google Analytics  
Permite a Google Analytics monitorizar el tráfico de tu envío. Haz clic aquí para personalizar google analytics

Siguiete ▶ Guardar y salir

- **Nombre de la campaña:** Permite identificar una campaña.
  - **Email del remitente:** Por defecto aparecerá el email con el que se ha registrado la cuenta.
  - **Nombre del remitente:** Persona o marca que envía el email.
  - **Asunto de la campaña:** Es el asunto que se mostrará a todos aquellos que reciban el email. Ten cuidado con los [términos prohibidos](#), un buen asunto puede determinar el éxito de tu campaña.
  - **Control de links / Google Analytics:** Puedes activar estas opciones haciendo check en la casilla de su izquierda. Estas opciones te permiten obtener más información sobre el progreso de tus campañas.
5. Tras pulsar **Siguiete**, si no has validado el mail del remitente, te pedirá que lo hagas. Verifica que el email es correcto y selecciona **Enviar email de verificación** (recuerda tener acceso al email indicado para poder validarlo).



6. Lo siguiente que tendrás que hacer es **elegir la Lista** para la que quieres crear tu campaña. Puedes seleccionar una lista previamente configurada, haciendo clic en la casilla que

aparece justo a su izquierda. Si no quieres que se envíe a toda la lista, puedes crear segmentos, pulsando **Seleccionar un segmento**. Tras realizar tu selección, pulsa **Siguiente**:

7. En los siguientes pasos, *Paso 3. Plantillas* y *Paso 4. Diseño*, tendrás que seleccionar la plantilla y personalizar el diseño, acorde a tu campaña. Si ya la has creado previamente, puedes seleccionarla y pulsar **Siguiente**.
8. Por último, si toda la información que aparece en el *Paso 5. Envío* es correcta, podrás definir el envío de la campaña. Se recomienda enviar una prueba antes de enviar la campaña a la lista seleccionada:
  - **Enviar una prueba:** Puedes solicitar que se te envíe la campaña a tu email para ver cómo la verán tus destinatarios y así corregir posibles errores.
  - **Programar envío:** Permite configurar la fecha del envío (si no deseas que se envíe en el momento).
  - **Enviar ahora:** La herramienta enviará la campaña en este momento.

Enviar una prueba

Programar envío

Enviar ahora

## 3.2 Ver y gestionar campañas

En el apartado **Campañas** podrás ver las campañas que has enviado y las que has comenzado a editar, pero no has llegado a enviar. Puedes acceder a cualquiera de tus campañas, haciendo click sobre su nombre. Además, junto al nombre de la campaña verás los siguientes campos:

- **Estado:** Si se trata de una campaña en edición, enviada o de una campaña de autorrespuesta activa.
- **Fecha de creación de la campaña**
- **Fecha de envío de la campaña**



- **Listas:** Listas a las que se ha enviado la campaña.
- **Resumen sobre el envío:** Número total de emails enviados, emails abiertos y clicks sobre enlaces.
- **Acciones:** Al hacer click sobre el icono, podrás **duplicar, editar o eliminar** una campaña.

**Campañas** Nueva Campaña

Accede a tus campañas y consulta su estado.

X

Todas
v

NOMBRE	ESTADO	FECHA CREACIÓN	FECHA ENVÍO	LISTAS	EMAILS	ABIERTOS	CLICS	ACCIONES
Prueba	En edición	05/11/20 12:13	-	Lista 1	3	0	0	...
Campaña de autoresponder	Autoresp. activo	04/10/18 13:32	04/10/18 13:35	Lista 1	2	1	0	...
Campaña de prueba 1	Enviada	04/10/18 13:22	04/10/18 13:28	Lista 1	3	2	0	...

Así mismo, si tienes múltiples campañas, dispones de un **buscador** que te facilitará encontrar la que buscas:

X

Si seleccionas el desplegable **Todas**, podrás filtrar por tipo de campaña:

Todas
v

Todas

Newsletter

Test A/B

RSS

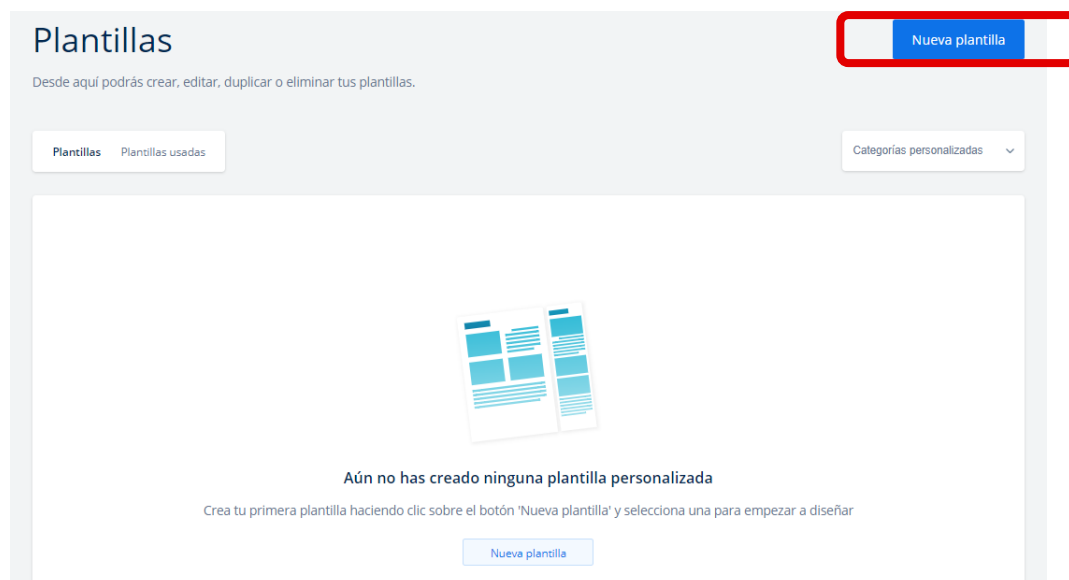
Autoresponder

## 4. Plantillas

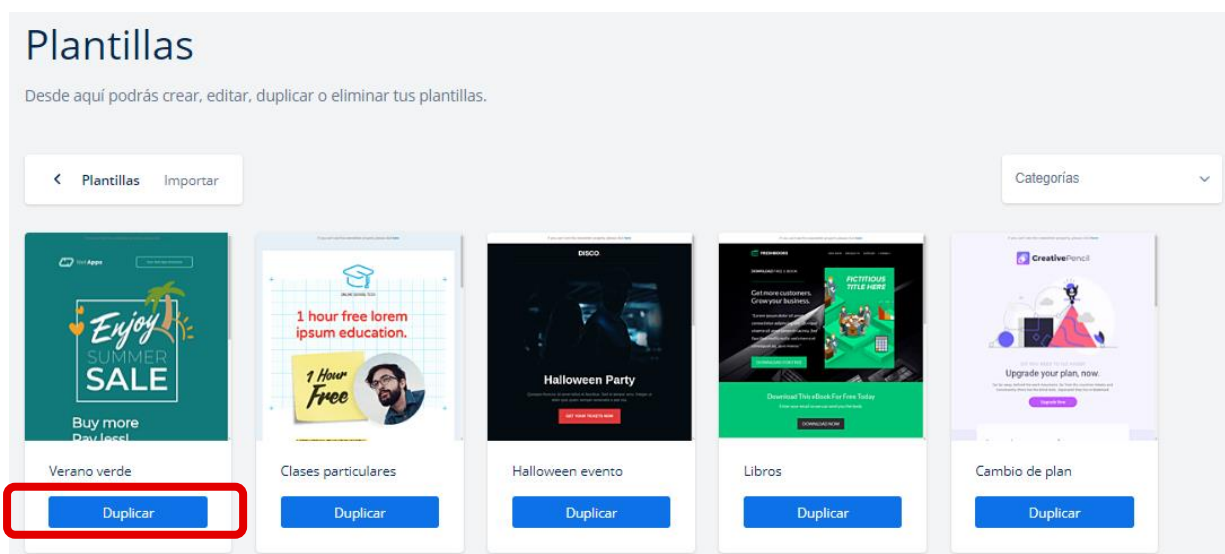
Desde la opción **Plantillas** podrás seleccionar, importar, crear, editar, duplicar o eliminar las plantillas de tus campañas.

### 4.1 Escoger y editar una plantilla

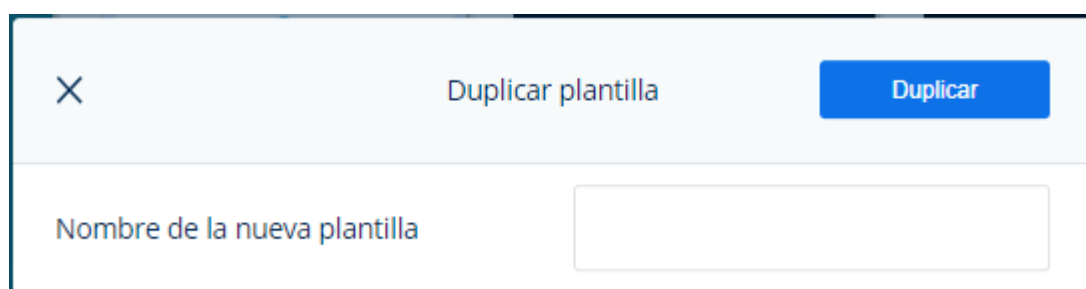
1. Accede al apartado **Plantillas** en la barra lateral izquierda de la herramienta.
2. Puedes crear tu primera plantilla, haciendo clic en el botón **Nueva plantilla**:



3. Se mostrarán las diferentes plantillas disponibles, que dependerán del plan contratado. Solo podrás usar aquellas que muestren el botón **Duplicar** o **Seleccionar**. Puedes filtrar estas plantillas prediseñadas por **categorías** para que te sea más sencillo encontrar lo que buscas. Cuando hayas encontrado la plantilla que se ajusta más a la campaña que quieres crear, pulsa el botón **Duplicar** o **Seleccionar**:

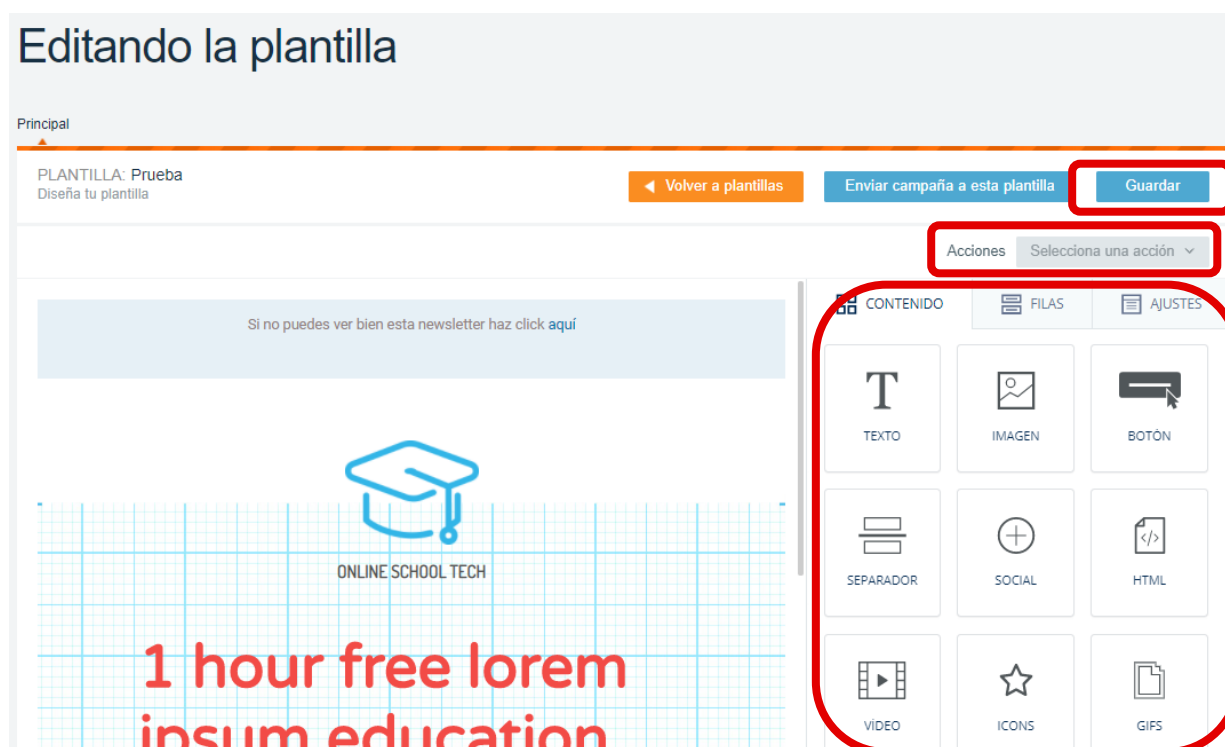


4. Se abrirá una nueva ventana en la que tendrás que poner el nombre de la campaña y pulsar **Duplicar**:



5. A continuación, accederás a la zona de edición de la plantilla:

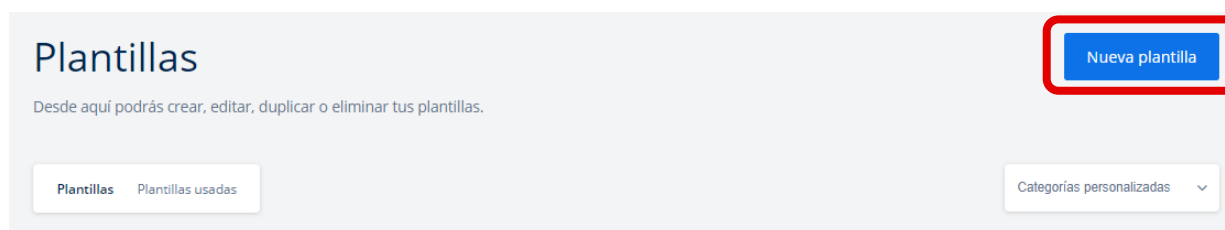
- Podrás **editar su contenido y diseño** con los diferentes elementos que ofrece el editor (contenido, filas – estructura, ajustes). **Recuerda:** Se trata de un editor drag&drop, si quieres añadir un elemento, tendrás que arrastrarlo al lugar de la plantilla donde deseas incorporarlo.
- El apartado **Acciones**, te permite acceder a la **Vista previa** de la plantilla en versión móvil y PC (Recuerda: Las plantillas son responsive).
- Al finalizar, recuerda **Guardar** la plantilla para que se registren los cambios.



## 4.2 Importar una plantilla

La herramienta de Email Marketing también permite importar tus propias plantillas, si ya las has creado o descargado previamente.

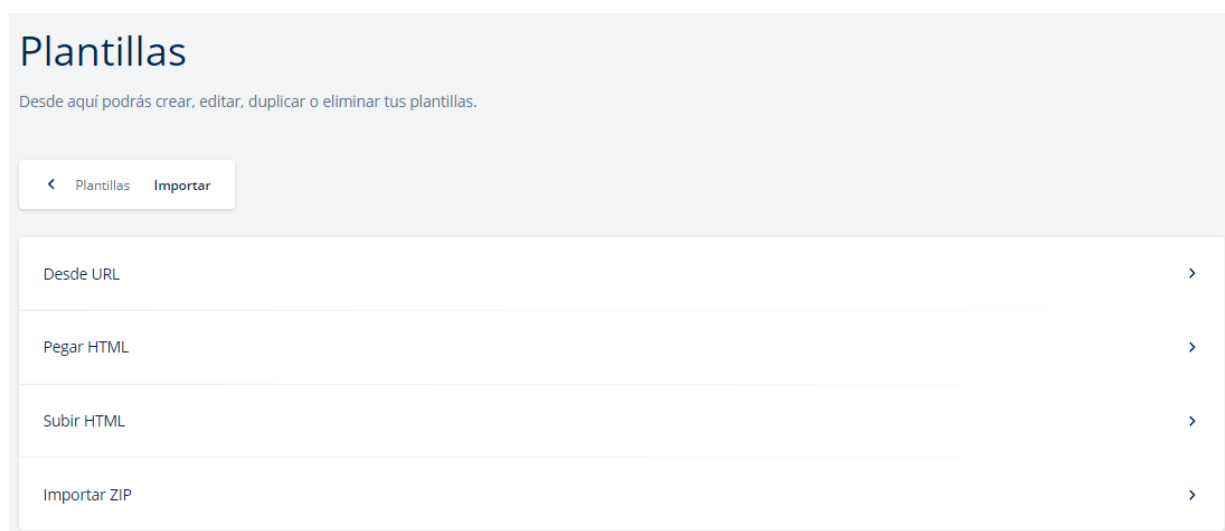
1. Accede a **Plantillas** en la barra lateral izquierda de la herramienta de Email Marketing.
2. Haz clic en el botón **Nueva Plantilla**:



3. Se abrirá una nueva ventana en que verás todas las plantillas que ofrece la herramienta, tendrás que seleccionar la pestaña contigua, **Importar**:





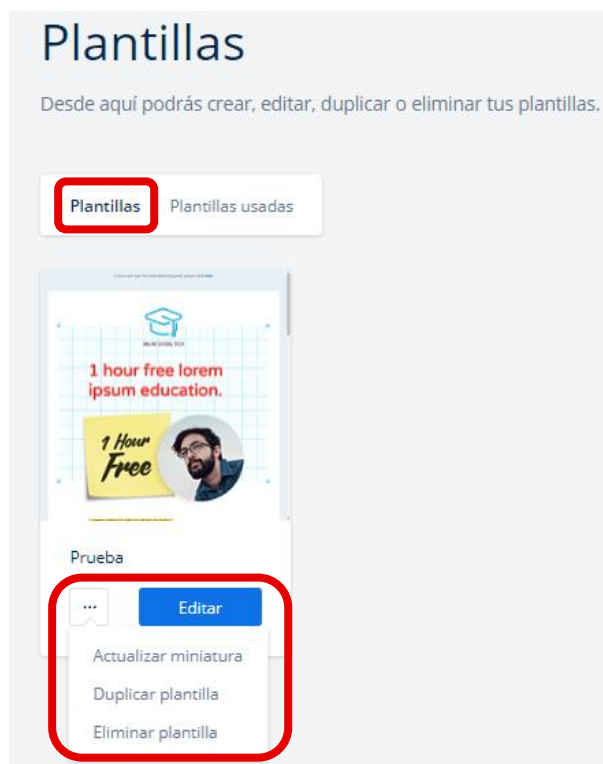
4. A continuación, debes **seleccionar el método de importación** (desde URL, HTML, ZIP), completar los pasos indicados y pulsar **Importar** para completar la acción.



## 4.3 Visualizar las plantillas

Tras escoger, importar o editar una plantilla, podrás encontrar estas plantillas en el apartado **Plantillas**, pudiendo continuar su edición en cualquier momento:

- **Botón Editar:** Permite acceder a la edición de la plantilla.
- **Duplicar plantilla:** Puedes acceder a esta opción desde el icono .
- **Eliminar plantilla:** Puedes acceder a esta opción desde el icono .



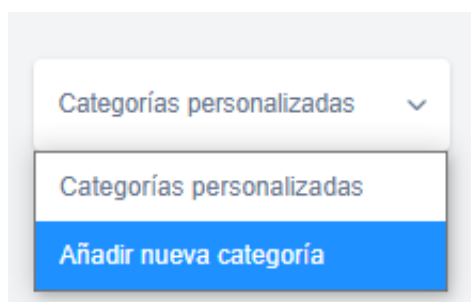
Si quieres crear una nueva campaña, pero no te convencen estas plantillas que tienes guardadas, o que has usado en otras campañas (**Plantillas usadas**), puedes volver a pulsar el botón **Nueva plantilla** y escoger una de las plantillas que ofrece la herramienta.

Nueva plantilla

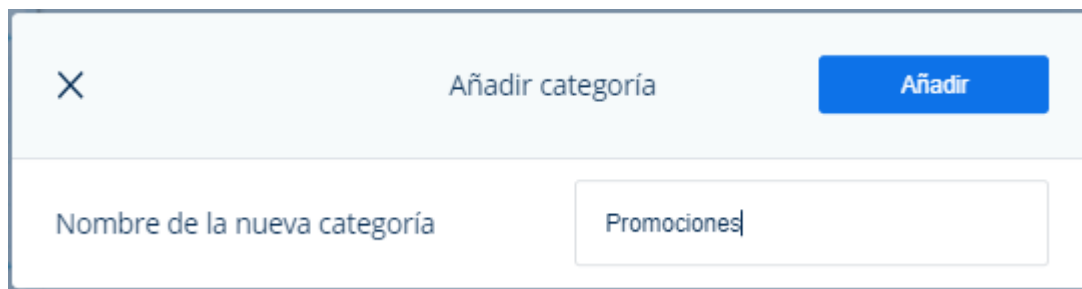
## 4.4 Organizar las plantillas

Si cuentas con varias plantillas, es posible que organizarlas por **Categorías** te ayude a encontrarlas más fácilmente.


1. Accede al apartado **Plantillas**.
2. Selecciona **Categorías personalizadas – Añadir nueva categoría**, en la zona superior derecha:

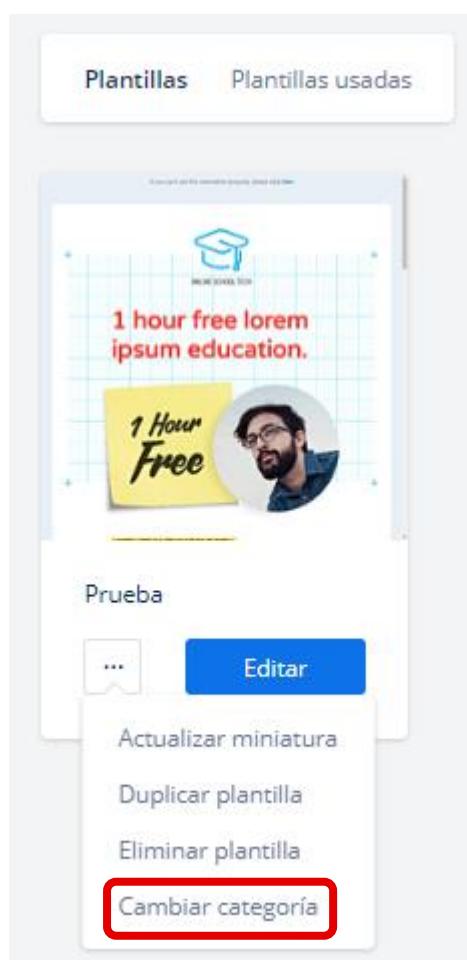


3. A continuación, tendrás que darle un nombre a la categoría que vas a crear. Por ejemplo, "Promociones". Para finalizar pulsa **Añadir**:

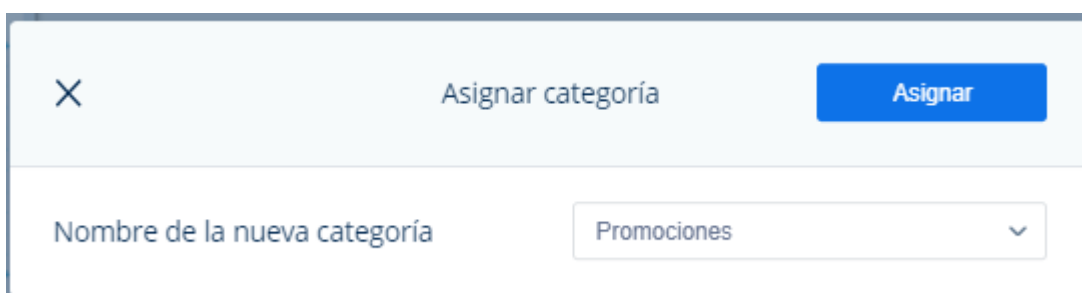


A screenshot of a dialog box titled "Añadir categoría". It features a close button (X) in the top left corner and an "Añadir" button in the top right corner. Below the title bar, there is a text input field labeled "Nombre de la nueva categoría" containing the text "Promociones".

4. Tras haber creado la categoría, cuando vayas a ver tus plantillas, al hacer clic sobre el icono  se mostrará la opción **Cambiar categoría**:

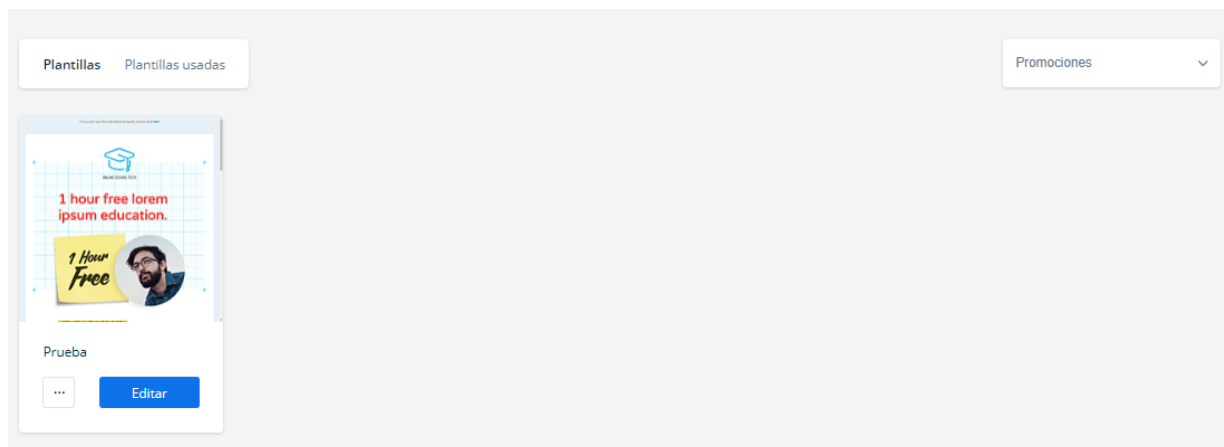


5. Se mostrará una nueva ventana con un desplegable donde podrás elegir la nueva categoría y pulsar **Asignar**:



A screenshot of a dialog box titled "Asignar categoría". It features a close button (X) in the top left corner and an "Asignar" button in the top right corner. Below the title bar, there is a text input field labeled "Nombre de la nueva categoría" and a dropdown menu with "Promociones" selected and a downward arrow.

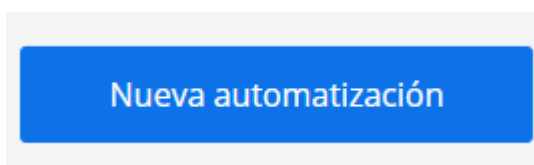
6. Cuando selecciones **Categorías personalizadas – Promociones**, podrás ver las plantillas que has asignado a esta categoría:



## 5. Automatizaciones

En la barra lateral izquierda encontrarás la opción **Automatizaciones** desde donde podrás crear reglas inteligentes que provoquen una acción automática en función de un evento pre-configurado (suscripción, apertura de email, fecha, etc.)

1. Selecciona Automatizaciones en la barra lateral izquierda.
2. Haz clic en el botón **Nueva automatización**:



3. Se abrirá una nueva ventana en la que tendrás que dar nombre al nuevo workflow y pulsar **Crear**:

×

Crea una nueva automatización **Crear**

Nombre \*

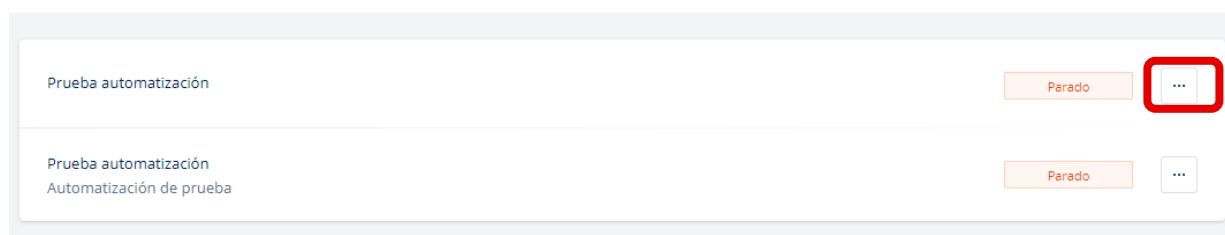
Descripción

Introduce una descripción

4. A continuación, se abrirá una nueva ventana en la que tendrás que definir el proceso y pulsar **Ejecutar** cuando esté listo:



5. Las automatizaciones configuradas se mostrarán nada más acceder al apartado **Automatizaciones**. A su derecha puedes ver el estado en que se encuentra (Activo o Parado) y el icono "...", desde donde podrás eliminar o editar cada una de las automatizaciones configuradas.



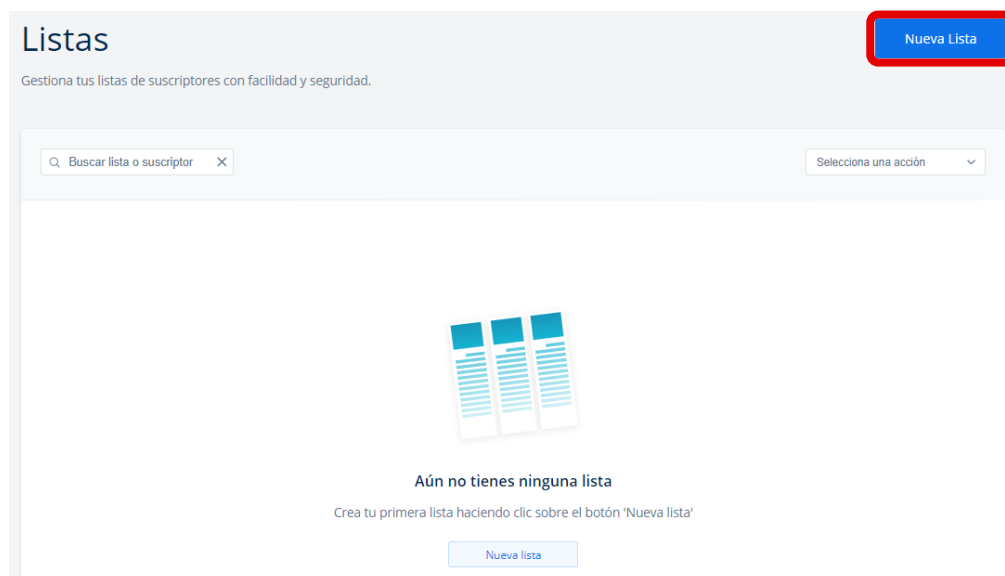
## 6. Listas

En el apartado **Listas** podrás configurar las diferentes listas a las que enviarás tus campañas. **Recuerda:** Los destinatarios de tus campañas deben haberte dado su consentimiento para que les envíes emails.

### 6.1 Crear una lista

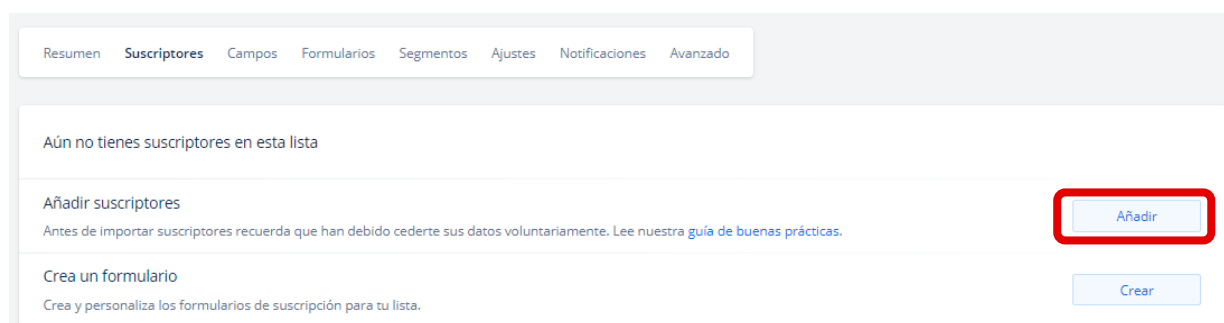
1. Selecciona el apartado **Listas** en la barra lateral izquierda de la herramienta.
2. Pulsa el botón **Nueva Lista**:



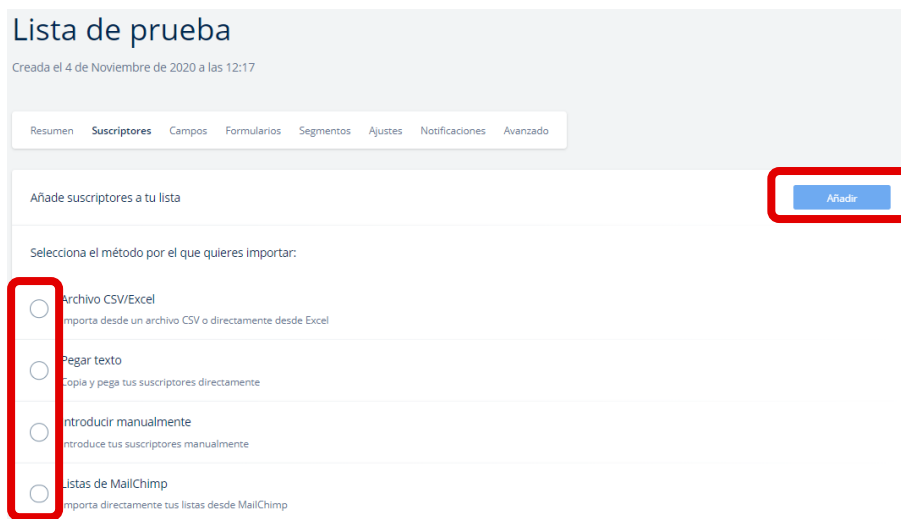


- Al seleccionar el botón previo, se mostrará la siguiente ventana en la que tendrás que incluir un nombre, un mail y un idioma para tu lista. Cuando lo tengas pulsa **Crear**:

- Al completar los datos, se mostrará un mensaje que te indicará que la lista se ha creado correctamente, pero que no tiene suscriptores. Pulsa **Aceptar**.
- A continuación, elige **Añadir suscriptores** y pulsa **Añadir**:



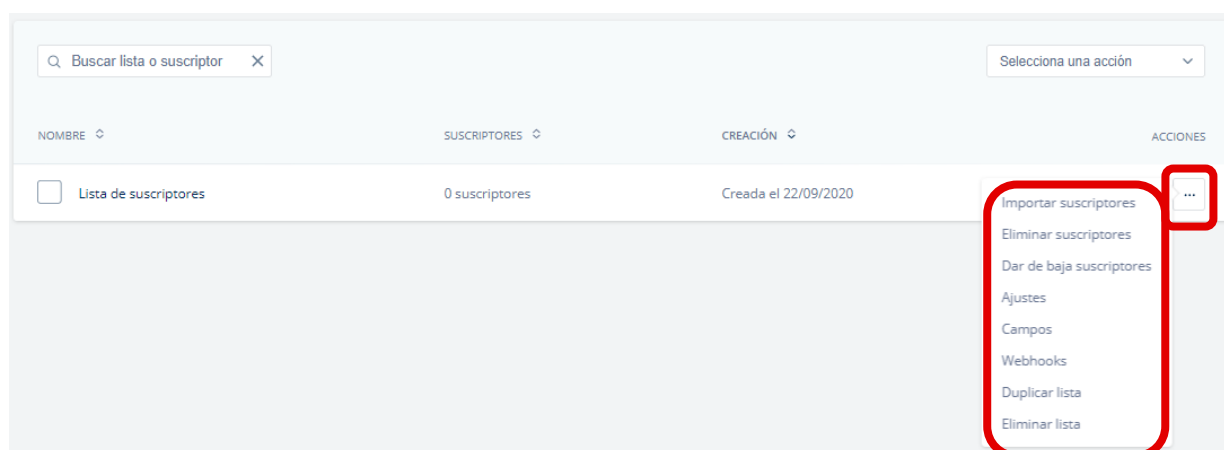
- Elige el **método para importar tus suscriptores de forma masiva** (archivo CSV, copiar, manual, MailChimp). Se desplegará la opción para introducir el documento a importar. Una vez hayas completado este paso, pulsa **Añadir**:



## 6.2 Ver y gestionar una lista

Podrás acceder a tus listas creadas desde el apartado **Listas** donde se mostrarán todas tus listas, con el número de suscriptores y la fecha de creación. Además, desde este apartado podrás gestionar, combinar y encontrar una lista o suscriptor en particular:

- **Acciones:** Permite gestionar tus listas (suscriptores, campos, duplicar o eliminar lista), pulsando sobre el icono **...**, que encontrarás en esta columna.
- **Buscar lista o suscriptor:** Permite encontrar un suscriptor o lista en particular, si tienes varias.
- **Seleccione una acción:** Si lo deseas, podrás **unir listas** desde este apartado.



## 7. Informes

El apartado **Informes** muestra los resultados de tus campañas enviadas. **Recuerda:** Hasta que no hayas creado y enviado tu primera campaña no se mostrarán estadísticas.

Aquí se mostrarán todas las campañas enviadas con un resumen:

- **Nombre:** Aparece el nombre de la campaña enviada.
- **Tipo:** Si se trata de una campaña normal, para RSS, Test A/B, de auto-respuesta.
- **Fecha:** Día en que se envió la campaña.
- **Listas:** Lista de suscriptores que ha recibido la campaña. Al hacer clic en esta opción puedes ver más información sobre tu campaña (suscriptores activos, bajas, quejas, media de clics o aperturas, etc.)
- **Emails:** Número de emails que se han enviado, coincide con el número de suscriptores que hay en la lista (activos e inactivos).
- **Abiertos:** Número de suscriptores que han abierto el email enviado.
- **Clicks:** Número de clics que ha obtenido la campaña.
- **Imprimir**

Q Buscar informe X		Descargar informe		Comparar			
NOMBRE	TIPO	FECHA	LISTAS	EMAILS	ABIERTOS	CLICKS	IMPRIMIR
<input type="checkbox"/> Campaña de prueba	Clásica	22/09/2020	<a href="#">Enviarme la campaña a mi mismo</a>	1	1	0	

## 7.1 Descargar un informe en CSV

Puedes descargar el informe completo de una o varias campañas seleccionadas (hasta un máximo de 50 campañas).

1. Haz check en la casilla de la izquierda de las campañas que deseas visualizar en el informe.
2. Pulsa el botón **Descargar informe**, se descargará un CSV.

Q Buscar informe X		2 Descargar informe		Comparar			
NOMBRE	TIPO	FECHA	LISTAS	EMAILS	ABIERTOS	CLICKS	IMPRIMIR
<input checked="" type="checkbox"/> Campaña de prueba	Clásica	22/09/2020	<a href="#">Enviarme la campaña a mi mismo</a>	1	1	0	

## 7.2 Comparar campañas

Puedes realizar una comparación entre 2 o más campañas (hasta un máximo de 10) y ver rápidamente cuál ha funcionado mejor (más aperturas, más número de clics, etc.)

1. Haz check en la casilla de la izquierda de las campañas que deseas comparar.
2. Pulsa el botón **Comparar**.

NOMBRE	TIPO	FECHA	LISTAS	EMAILS	ABIERTOS	CLICKS	IMPRIMIR
Prueba de campaña	Clásica	22/09/2020	Enviarme la campaña a mi mismo	1	0	0	
Campaña de prueba	Clásica	22/09/2020	Enviarme la campaña a mi mismo	1	1	0	

## 8. Tu cuenta

El apartado **Tu cuenta** que encontrarás en la barra lateral izquierda de la herramienta, te permite configurar la interfaz, gestionar los dominios y correos electrónicos desde los que envías tus campañas o cerrar sesión.

### 8.1 Configurar un dominio

Puedes configurar tu dominio desde el apartado **Tu cuenta**. **Recuerda:** Solo los planes de pago disponen de esta opción.

1. Accede al apartado **Tu cuenta – Mi cuenta**.
2. Selecciona **Emails y Dominios**:

**Hostalia.**

Boletines +

SMTP +

**Tu cuenta** v

Ayuda

Contacto

### Tu cuenta

Administra tu cuenta y tus facturas

**Emails y Dominios**

Idioma y zona horaria  
Configura el idioma de la aplicación y tu zona horaria

Idioma de la interfaz: Español v

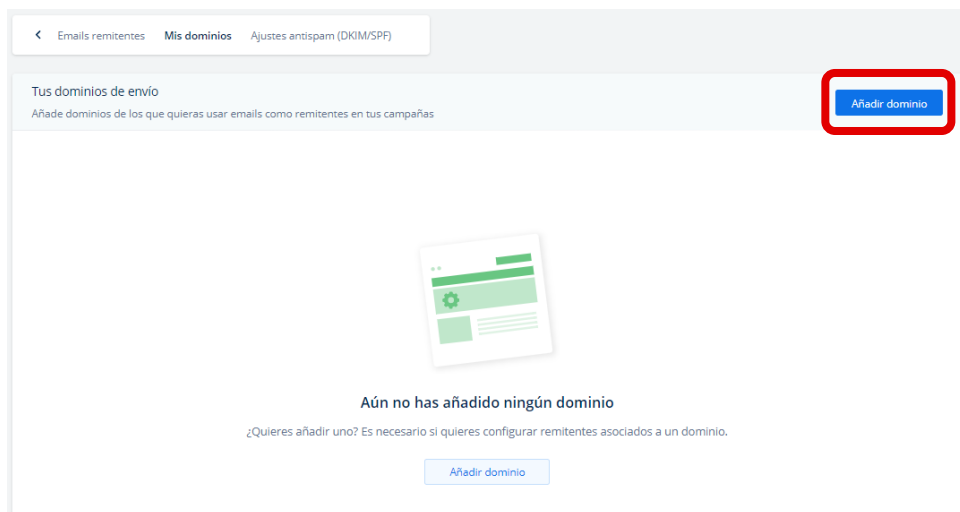
Interfaz de inicio: Boletines v

Zona horaria: Europe/Madrid v

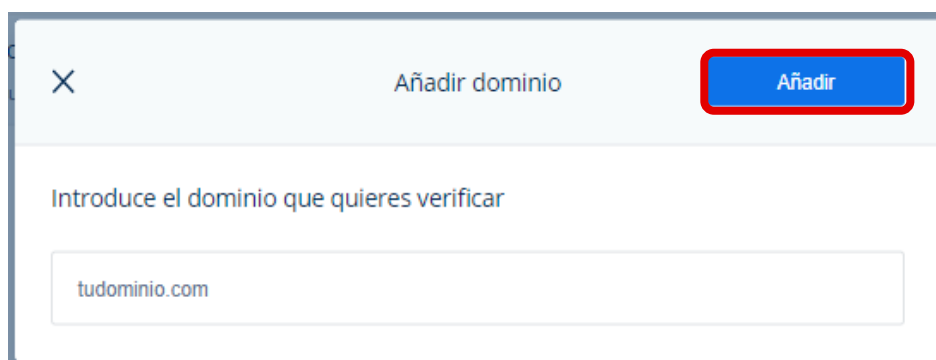
3. A continuación, tendrás que pulsar la pestaña **Mis dominios**:

< Emails remitentes **Mis dominios** Ajustes antispam (DKIM/SPF)

#### 4. Haz clic sobre el botón **Añadir dominio**:



#### 5. Se abrirá una nueva ventana en la que tendrás que **introducir tu dominio** y pulsar **Añadir**:



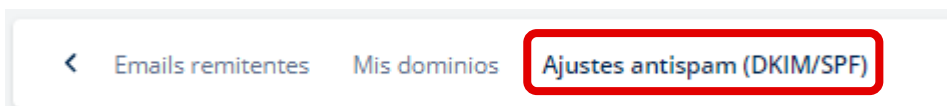
## 8.2 Ajustes Antispam (DKIM/SPF)

Configurar DKIM y SPF tiene por objetivo **acreditar la identidad de los remitentes de correos electrónicos**. Estos protocolos permiten a los receptores de las campañas diferenciar un email que se ha entregado de forma legítima, lo que **favorece su entregabilidad** en el caso de que se hayan configurado correctamente. Ambos protocolos de autenticación son utilizados por la mayor parte de los proveedores de correo.

**Recuerda:** Para configurar DKIM y SPF, tienes que haber configurado previamente tu dominio en el apartado **Emails y Dominios – Mis dominios**. Esta opción solo se encuentra disponible para los planes de pago.

Para configurar estos protocolos de autenticación debes seguir unos sencillos pasos:

1. Accede al apartado **Tu cuenta – Mi cuenta**.
2. Haz clic en **Email y Dominios**.
3. Selecciona **Ajustes antispam (DKIM/SPF)**:



4. A continuación, puedes empezar a configurar estos protocolos:

- **Configurar SPF:** Tendrás que acceder a los registros DNS de tu proveedor de hosting, es decir, a la configuración del proveedor donde hayas adquirido el dominio @tuempresa.com. A continuación, tienes que añadir un registro TXT a tu configuración DNS con el valor que se muestra a continuación, que suele tener este formato: "v=spf1 a mx include:spf.mail-servicios.com ~all".
- **Configurar DKIM:** Tendrás que añadir un registro CNAME desde tu proveedor de hosting. El valor final debe ser el que se muestra en este apartado. Hay algunos proveedores que añaden el nombre del dominio automáticamente, por lo que revisa si tienes que añadir la parte que incluye tu dominio o no.

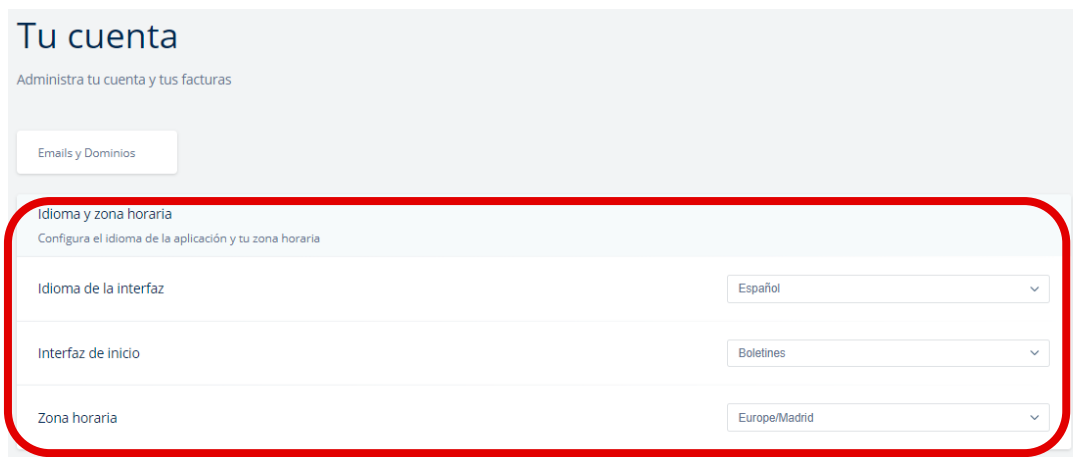
5. Una vez lo hayas configurado en el panel de tu proveedor de dominio, vuelve al apartado **Ajustes antispam DKIM/SPF** y pulsa el botón **Verificar**. Si lo has hecho correctamente, aparecerá el **Estado Verificado**. De no ser así, haz clic en el mensaje de error para ver si has configurado correctamente los registros. Recuerda que pueden tardar en propagarse más de 48 horas.

Si tienes dudas, te recomendamos que abras un ticket desde el **Panel de Control de Hostalia – Soporte** o escribas un mail a [sosporte@hostalia.com](mailto:sosporte@hostalia.com) También dispones del botón **Enviar a un técnico** que enviará automáticamente por correo toda la información necesaria para configurar los registros al email que indiques.

## 8.3 Configurar interfaz

Puedes cambiar el idioma, la zona horaria o la pantalla de inicio que se muestra al acceder a la herramienta desde el apartado Tu cuenta.

1. En la barra lateral izquierda, selecciona **Tu cuenta – Mi cuenta**.
2. Por defecto, se mostrará la siguiente pantalla, donde podrás **modificar el idioma y la zona horaria**:



## 9. Preguntas frecuentes (FAQs)

### ¿Qué es autenticar un dominio?

Es la forma de demostrar que eres el propietario o tienes autorización para enviar emails como remitente de un dominio determinado, por ejemplo [carlos@miempresa.com](mailto:carlos@miempresa.com). Al crear una campaña, podrás autenticar tu email de forma fácil y sencilla.

### ¿Es legal enviar boletines?

Sí, siempre que los dueños de los emails que se incluyen en la lista a la que se enviará una campaña, hayan dado su aprobación. Otro de los requisitos es que el boletín incluya datos del remitente (nombre de la empresa y dirección) y un enlace en el que poder darse de baja si así lo desean. La herramienta de Email Marketing muestra todos los pasos necesarios para cumplir con la normativa vigente, tanto si se construye un email con el editor como si se importa de una fuente HTML.

### ¿Qué servidores usa la herramienta para el envío de campañas? ¿Afecta a la reputación de las cuentas de correo?

La herramienta de Email Marketing utiliza sus propios servidores, ubicados en España, para realizar los envíos. Estos servidores tienen buena reputación, lo que ayudará a que las campañas enviadas no sean calificadas como SPAM. Puedes configurar cualquiera de tus cuentas de correo para que aparezca como remitente de tus envíos.

### ¿Qué es una Lista?

Es el conjunto de emails o suscriptores a los que se enviará una campaña.

### ¿Cómo subir una lista de suscriptores?

1. Importar un archivo CSV (archivo de texto que puedes crear en Excel)

2. Agregar manualmente suscriptor por suscriptor.
3. Importar la lista desde Mailchimp.
4. Importar la lista desde MailJet.

### ¿Qué es una Campaña?

Es el conjunto de datos (nombre del remitente, asunto, diseño de la campaña, contenido de la campaña, etc.) que se enviará a una o varias listas de suscriptores con un fin determinado (lograr una venta, informar sobre un evento, poner al día de las novedades...)

### ¿Se puede agregar un archivo adjunto a una campaña?

No, no es posible añadir documentos adjuntos. Si se agrega un archivo, los filtros anti-spam podrían clasificar el correo enviado como una amenaza. Una buena alternativa puede ser incluir un enlace dentro del email que apunte a la URL donde se encuentra el archivo que deseas compartir. Los informes de la herramienta permiten ver cuántas personas han hecho click en un enlace de descarga.

### ¿Se puede programar un envío?

Sí, puedes programar un envío. La herramienta de Email Marketing de Hostalia permite enviar una campaña en el momento que desees, de forma inmediata o elegir una fecha determinada para su envío.

### ¿Qué son los “clics” que aparecen en los informes de envíos?

El número de clics es la cantidad de veces que alguien ha hecho clic a alguno de los enlaces de la campaña.

### ¿Qué son los Hardbounces y los Softbounces?

Un **Hardbounce** es un receptor de una lista, por ejemplo `juan@emailfalso.com`, que no existe. Al enviar un email a esta persona se notificará su inexistencia. Es común que emails que antes se utilizaban ya no existan porque su propietario haya cancelado o dejado de usar su cuenta de correo.

Un **Softbounce** es un error temporal en un envío, por ejemplo, que el destinatario tenga la bandeja de entrada llena o que su servidor esté temporalmente ocupado. En estos casos, Hostalia prueba a realizar varios envíos a distintas horas de forma automática.

### ¿Qué es una queja?

Cuando el receptor de una de las campañas de email marketing marca el correo como no deseado, se registra en la plataforma como una queja.

### ¿Qué es DKIM y SPF?

Son sistemas de autenticación de envío. Algunos ISP's, como Hotmail o Yahoo!, comprueban que el lugar desde donde se envía un email y el remitente coincidan. Es decir, si utilizas la herramienta para enviar un correo cuyo remitente es `carlos@tuempresa.com` algunos ISP's



comprobarán que el remitente y el lugar desde donde procede el email, coincidan. Si no, es probable que sospechen del email y lo marquen como spam. Para solucionarlo, configurar DKIM y SPF le indicará al servidor que reciba el email que existe autorización para su envío.

### ¿Por qué llegan los emails como SPAM?

Si has configurado todo correctamente pueden existir diferentes causas, ya que existen una serie de normas que un boletín debe cumplir para no ser considerado correo no deseado por los diferentes proveedores de servicios de email (Gmail, Outlook, Yahoo!, etc.):

#### 1. Causas de construcción del código del boletín

- **Etiquetas sin cerrar:** Las plantillas de emails deben construirse con tablas, aparcando etiquetas <div> o <span> para casos muy determinados. Es importante que todos los elementos <table>, <div>, <span> estén correctamente cerrados </table>, </div>, </span>.
- **Etiquetas “alt” en imágenes:** Todas las imágenes deben incluir su respectiva etiqueta alt (contenido de la imagen). Este punto es muy útil en los gestores de email que no muestran las imágenes hasta que el receptor lo autoriza, se verá el texto descriptivo de la imagen (alt) hasta que esta se pueda mostrar. Recuerda: Algunas palabras pueden enviar el email directamente al SPAM.
- **Imágenes demasiado grandes o pesadas:** Es recomendable que las imágenes de los boletines no sobrepasen los 100kb. Por ello, se recomiendan formatos como .jpg o .png. Tampoco se recomienda incluir imágenes superiores a 600\*400px.
- **Relación imagen / texto:** Es recomendable que haya una proporción mayor de texto que de imágenes. El color de fondo no se tiene en cuenta como imagen.

#### 2. Que el destinatario haya marcado el remitente como SPAM

#### 3. Causas semánticas

- **Términos prohibidos:** Hay una serie de palabras que deben evitarse en los envíos, la mayoría hacen referencia a promociones, dinero, gratis y sexo. A continuación, algunos ejemplos de palabras a evitar en castellano, si quieres que tus emails lleguen a la bandeja correcta: *Gratis, gratuito, ingreso adicional, ahorre hasta, 100% satisfecho, asombroso, ganar dinero, gane dinero, aumente sus ventas, aumente su tráfico, sexo, mejor precio, sin trucos, promoción especial, dirección de cobro, sin coste, compre, viagra, sin riesgo, trabaje desde casa.* Cuidado también con estos términos o similares en inglés: *Credit, guarantee, medication, million, money, mortgage, obligation, offers, pharmacy, phent, prescript, prices, remove, software, thousands, vlium, vioxx, vpill, xpill, adult, nacked, pharmacy, sex, valium, credit, medication, nude, prescript, software, win, billion, diet, prices, spam, won, cash, free, erect, money, offers, weight, congratulations, mortgage, opportunity.*