

Tell it

The logo consists of the word "Tell it" in a dark blue, sans-serif font. The letter "o" in "Tell" is replaced by a large, solid red speech bubble with a small tail pointing towards the bottom right.

ALDEAMO

**Documento Técnico - Email**

# Contenido

1.	Control de Cambios.....	2
2.	Introducción.....	3
3.	Infraestructura .....	3
4.	Proceso de Email Transaccional.....	4
5.	Proceso Email Marketing .....	10
6.	Especificación de conceptos importantes: .....	14
6.1	Resumen general: .....	14
6.2	Aperturas y Clics.....	15
6.3	Enlaces con clics:.....	15
6.4	Informe Detallado.....	15
6.5	Quejas: .....	16
7.	Autenticación de dominios .....	16

# 1. Control de Cambios

<i>Versión</i>	<i>Fecha</i>	<i>Descripción de la Modificación</i>	<i>Responsable (s)</i>
1	04/05/2018	Creación del documento técnico para E-mail	Luis Eduardo Rodríguez
2	26/04/2019	Modificación proceso e-mail marketing	Luis Eduardo Rodríguez
3	28/10/2019	Se modificó el formato del documento	Luis Eduardo Rodríguez
4	20/03/2020	Inclusión de conceptos propios del producto y racionalización del numeral 7 (proceso de soporte)	Luis Eduardo Rodríguez
5	01/07/2020	Actualización de petición con Plantillas	Luis Eduardo Rodríguez

## 2. Introducción

Somos una empresa ubicada en 12 países de América Latina con más de 25 años de experiencia en el mercado, conectamos a personas y empresas a través de la tecnología para facilitarles la vida.

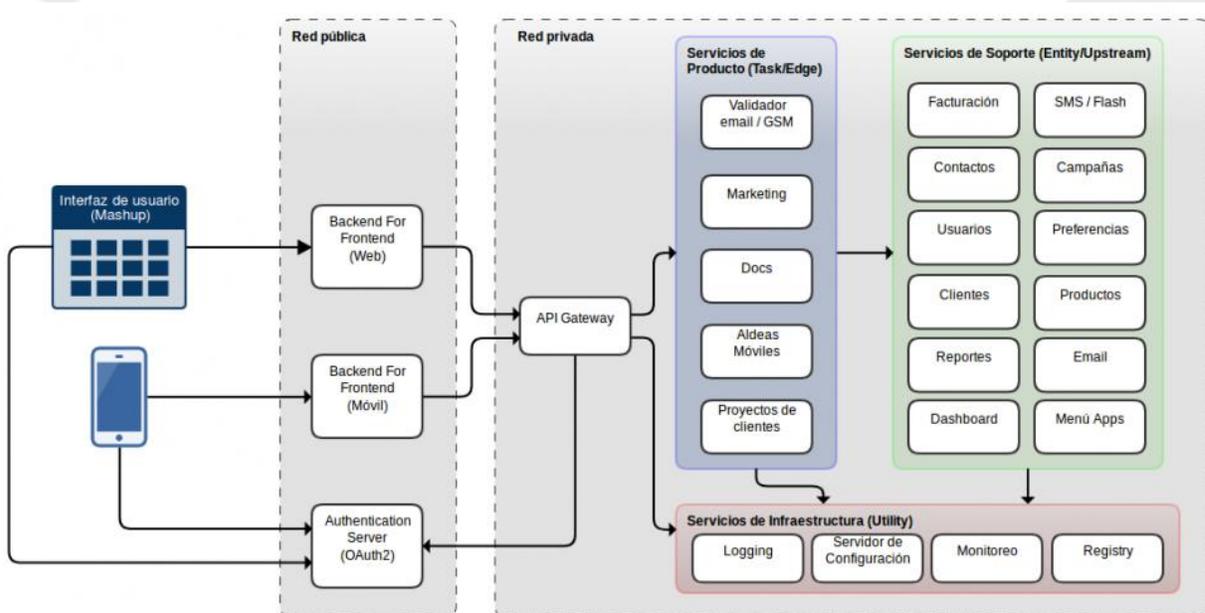
Contamos con más de 28 años de experiencia en creación y mantenimiento de Páginas Web, Intranets y servicios de mantenimiento móvil. Nos caracterizamos por ofrecer servicios oportunos para que las empresas puedan encontrar soluciones en la comunicación de sus audiencias.

Los productos de Aldeamo son soluciones Cloud de la categoría "SaaS" o "Software como Servicio (Software as a Service)". Esto significa que Aldeamo no vende software que se instala en los equipos de cómputo o servidores del cliente, sino que construye aplicaciones que se ofrecen al cliente a través de Internet y Aldeamo cobra por la prestación de ese servicio y el acceso al mismo.

## 3. Infraestructura

El estilo de arquitectura usado en las plataformas de Aldeamo se conoce como "Arquitectura de microservicios" y por sus características, permite una gran flexibilidad (adaptación al cambio), escalabilidad (capacidad de crecimiento) y tolerancia a fallos. Es un estilo de arquitectura de vanguardia e implementa las tendencias más recientes en diseño de soluciones distribuidas de alto rendimiento.

Por definición, la arquitectura de Microservicios tiende a tener gran número de componentes de software y hardware. Actualmente las plataformas de Aldeamo suman más de 180 componentes, por lo que no es práctico ilustrarlos detalladamente en un mismo diagrama, sin embargo, el concepto se puede apreciar en un alto nivel en el siguiente diagrama que incluye la taxonomía de servicios:



Por utilizar una arquitectura de microservicios, la mayoría de nuestros componentes tienen su propio modelo de datos, exponiendo únicamente interfaces para comunicarse con otros componentes. De esta forma podemos evolucionar partes del sistema con pocas limitaciones por las interdependencias que impone un modelo canónico o modelo único tradicional.

Las soluciones informáticas de Aldeamo se encuentran instaladas en un cloud híbrido, es decir, mezcla nube pública y nube privada en un datacenter que nos permite conectividad multicloud mediante un hub de alta velocidad por el que podemos acceder a nubes como AWS, GCP y Azure y usarlas como una extensión de nuestro datacenter on-premise.

Este datacenter se encuentra ubicado en Ashburn, Virginia (USA) y está contratado con un tercero reconocido mundialmente por la alta calidad de sus servicios y seguridad, por lo que cuenta con certificaciones internacionales como [ISO/IEC 27001](#) e [ISO 9001](#) y cumple con mecanismos de control internacionales como SOC 2/3, [PCI-DSS](#) y Tier II, además pertenece desde el año 2009 a la CSA (Cloud Security Alliance).

Es importante aclarar que aunque el datacenter cumple con PCI-DSS, éste estándar no es requerido para las operaciones de la plataforma de Aldeamo pues no almacenamos ni manipulamos información de tarjetas de crédito ni tokenización de sus números.

## 4. Proceso de Email Transaccional

Aldeamo está en la capacidad de suministrar infraestructura, servicios, interfaz, protocolos y recursos necesarios para el envío de correos electrónicos mediante una integración a través de un Protocolo SMTP o HTTP

Para la integración de nuestros clientes a la plataforma de E-mail, contamos con un protocolo SMTP y HTTP que permite a nuestros aliados el envío y recepción de mensajes de correo electrónico. Esta tecnología facilita la integración rápida y transparente con el fin de potencializar el negocio de nuestros clientes y asociados.

Aldeamo cuenta con integraciones con proveedores de diferentes servicios de comunicación, principalmente operadores móviles (SMS, Flash SMS), proveedores de servicios de correo electrónico (Gmail, Hotmail, Yahoo etc.) y proveedores de servicios de mensajería OTP (WhatsApp, Facebook Messenger, Twitter, RCS, etc.). La comunicación en cada una de estas integraciones está protegida por los mecanismos de seguridad que ofrezca cada canal, principalmente basados en TLS 1.2 (HTTPS, SMTPS, VPN).

A continuación, se detalla la tecnología para un mayor entendimiento de su uso y complejidad:

La plataforma de correo electrónico de Aldeamo permite la integración para envío de mensajes originados por su plataforma por medio de dos servicios de integración expuestos de tipo:

#### **A. SMTP.**

Aldeamo envía correos electrónicos a través de SMTP, el protocolo de correo electrónico más común en Internet. Puede enviar correo electrónico a través de Aldeamo utilizando una amplia variedad de softwares y lenguajes de programación habilitados para SMTP y poder conectarse a la interfaz y protocolo de Aldeamo.

SMTP es un protocolo de comunicación estándar que tiene 36 años de antigüedad y es utilizado por la gran mayoría de aplicaciones del mundo para poder enviar correo electrónico. Desde Outlook hasta el sistema CRM de su empresa.

El protocolo SMTP es la entrega de correo extremo a extremo desde un servidor de correo a otro. Existe una conexión directa entre un remitente SMTP (el cliente) y el receptor SMTP de destino (el servidor). El cliente SMTP mantiene el correo en el remitente hasta que lo transmite y lo copia satisfactoriamente en el receptor SMTP (servidor).

Para enviar correos electrónicos a través de la interfaz SMTP de Aldeamo, necesitará lo siguiente:

#### **Parámetros:**

<b>Parámetro</b>	<b>Descripción</b>	<b>Ejemplo</b>
<b><i>Servidor SMTP</i></b>	Dirección del servidor de salida de correo electrónico.	smtp.aldeamo.com
<b><i>Puerto</i></b>	Puerto del servidor de salida de correo electrónico.	2593
<b><i>Usuario</i></b>	Credenciales.	credenciales@aldeamo.com
<b><i>Contraseña</i></b>	Credenciales.	3Rh45uY34
<b><i>Registro SPF</i></b>	Código de autorización en su proveedor de dominios DNS.	v=spf1 include:_spf.aldeamo.com ~all

**\*Estas credenciales serán entregadas por su ejecutivo de cuenta encargado.**

#### **Valores retornados:**

Los valores retornados están implícitos en el protocolo SMTP. De igual manera dentro de la interfaz de Aldeamo, usted podrá configurar la recepción de estadísticas de Apertura y Clics si así lo desea.

#### **Recomendaciones:**

1. Solicite a su ejecutivo de cuenta encargado el Manual de Integración para E-mail Transaccional en donde se detalla y explica la integración a nuestros servidores.
2. Si el sistema en el que está trabajando no cuenta con una integración a través de protocolo SMTP, usted puede implementar una librería propia del sistema que lo permita.
3. Si por motivos de seguridad, su acceso a la red es controlado por un Firewall "IPTABLES, SECURITY GROUP", habilite el puerto SMTP 25 para permitir el tráfico de entrada y salida de correos electrónicos mediante este protocolo.

## B. HTTP.

Para la integración de nuestros clientes a la plataforma de Email de Aldeamo contamos con un API que permite a nuestros aliados y recepción de mensajes de correo electrónico. Esta tecnología facilita una integración rápida y transparente con el fin de potencializar el negocio de nuestros clientes y asociados.

A continuación, se detalla esta tecnología para un mayor entendimiento de su uso y complejidad.

Este api está basado en llamados HTTP POST hechos por el cliente a una URL.

- **Autenticación:** El cliente se autentica por medio de una llave API\_KEY que se obtiene desde la plataforma y se envía de la siguiente manera.

```
{
  "Authorization": "Bearer {API_KEY}",
}
```

Bajo este esquema se debe enviar una petición con la siguiente estructura.

- **URL para consumir el servicio:**

```
https://api.ckpnd.com:5001/v1/email
```

```
http://api.ckpnd.com:5000
```

- **Ejemplo de la petición**

**Conten-Type:** application/json

**JSON petición:**

```
{
  "to": [
    {
      "email": "recipient@example.com"
    }
  ],
  "options": {
    "cc": [
      {
        "email": "cc@example.com"
      }
    ],
    "bcc": [
      {
```

```

        "email": "bcc@exampledomain.com"
    }
  ],
  },
  "from": {
    "email": "sender@yourdomain.com",
    "name": "John Doe"
  },
  "replyTo": {
    "email": "sender@yourdomain.com",
    "name": "John Doe"
  },
  "subject": "Hello World",
  "body": "<h1>Hello World</h1>",
  "attachments": [
    {
      "path": "https://i1.wp.com/cms.babbel.news/wp-content/uploads/2015/05/HEAD02_FRA-20150703094705.gif"
    },
    {
      "path": "http://2.bp.blogspot.com/-DIEPOOz9uql/UHomvta-Acl/AAAAAAAAAdI/_Nv0WyIXxA/s1600/P1010411.JPG"
    }
  ]
}

```

- **Ejemplo de la petición usando Plantilla**

```

{
  "to": [
    {
      "email": "recipient@exampledomain.com"
    }
  ],
  "options": {
    "cc": [
      {
        "email": "cc@exampledomain.com"
      }
    ],
    "bcc": [
      {
        "email": "bcc@exampledomain.com"
      }
    ]
  },
  "from": {
    "email": "sender@yourdomain.com",
    "name": "John Doe"
  }
}

```

```

},
"replyTo": {
  "email": "sender@yourdomain.com",
  "name": "John Doe"
},
"subject": "Hello World",
"template_id": "42eqy7oaigql",
"variables":{

  "variable1":"random variable 1",
  "variable2":"random variable 2"

}
"attachments": [
  {
    "path":"https://i1.wp.com/cms.babbel.news/wp-
content/uploads/2015/05/HEAD02_FRA-20150703094705.gif"
  },
  {
    "path":"http://2.bp.blogspot.com/-DIEPOOz9uql/UHomvta-
Acl/AAAAAAAAAAdI/_Nv0WyIXxhA/s1600/P1010411.JPG"
  }
]
}

```

- **Parámetros de la petición**

Parámetro	Descripción	Tipo
to	Matriz de direcciones de destinatarios.	Array
email	Dirección de correo electrónico del destinatario.	String
options	Matriz para incluir direcciones en copia y en copia oculta.	Array
cc	Dirección de correo electrónico del destinatario en copia.	String
bcc	Dirección de correo electrónico del destinatario en copia oculta.	String
subject	Asunto del correo electrónico	String
body	Contenido del mensaje en HTML	String
template_id (opcional)	Código de plantilla de Aldeamo. Encuentre el id de	String

	plantilla en su usuario de Aldeamo	
variables	Variables personalizadas para ser reemplazadas en el contenido del mensaje	Array
attachments	Matriz de URL de archivo para enviar como adjunto.	Array
path	URL remota del archivo para enviar como archivo adjunto.	String

- **Esquema de la respuesta**

```

HTTP/1.1 200 OK
{
  "message": "Messages sent!",
  "to": [
    {
      "email": "recipient@example.com",
      "msgid": "40f7f020-4c0c-11e9-870a-51bee176686d"
    }
  ]
}

```

- **Parámetros de la respuesta**

Parámetro	Descripción	Tipo
email	Dirección de correo electrónico del destinatario.	String
msgid	Identificador del mensaje.	String

Existe una serie de paquetes de software comerciales y de código abierto que admiten el envío de correo electrónico a través de SMTP o HTTP. Estos son algunos:

1. Plataformas de Blog.
2. Agregadores RSS.
3. Software de administración de listas.
4. Sistemas de flujo de trabajo.
5. Sistemas de gestión de requerimientos.
6. CRM.
7. CMS.
8. ERP.

Puede configurar cualquier software habilitado para protocolos de este tipo disponibles para enviar correo electrónico a través de la interfaz de Aldeamo. Para obtener instrucciones sobre

cómo configurar SMTP para un determinado paquete de software, consulte la documentación de dicho software.

## 5. Proceso Email Marketing

El proceso comienza con la creación de una base de datos en un archivo de Excel delimitado por comas de tipo CSV. El archivo debe tener relacionadas las cuentas de correo electrónico en una de las columnas y puede llevar variables personalizadas preestablecidas para cada una de las cuentas. Como resultados, se obtienen bases dentro de la aplicación web ofrecida por Aldeamo, definidas para el usuario en el que son cargadas.

Seguido de esto, a través de la aplicación web ofrecida por Aldeamo, el usuario puede crear una campaña en la que debe establecer datos generales de la campaña y construir el cuerpo del correo mediante un constructor HTML ofrecido por Aldeamo para mejorar la experiencia del remitente y destinatario dentro del correo.

Finalmente, la plataforma permite el envío de archivos adjuntos, programación de envíos, asignación de diferentes listas de destinatarios y diferentes funcionalidades proporcionadas por la plataforma.

Para la prestación de este servicio, Aldeamo realizará las siguientes actividades:

- ✓ **Procesamiento de los datos:** La plataforma ofrecida por Aldeamo procesará las bases de datos cargadas y serán alojadas siempre y cuando el cliente mantenga una relación comercial con la empresa.
- ✓ **Cuidad de los remitentes (IP):** Aldeamo ofrece un grupo de más de 90 IPs previamente tratadas de la mejor manera, con excelente reputación frente a receptores grandes de correo electrónico para garantizar la efectividad y entrega de los correos electrónicos.
- ✓ **Composición de correo electrónico:** Se realiza la composición del cuerpo del correo con datos variables a partir de la plantilla en formato HTML. Esta plantilla incorpora construcción en código HTML para que el contenido se visualice apropiadamente en los diferentes dispositivos (PC, Móviles, Navegadores de Internet Explorer, Safari, Chrome y web emails). El constructor de correos electrónicos permite relacionar funcionalidades como imágenes, redes sociales, botones, fuentes, colores y variables personalizadas.
- ✓ **Delivery masivo:** El envío de correos electrónico se realiza con destino a los diferentes ISP (Internet Service Provider). Para realizar E-mail masivos, Aldeamo solicita la configuración de registros DNS de tipo TXT en los proveedores de dominio de cada uno de los clientes.
- ✓ **Seguimiento y estadísticas:** La plataforma de E-mail entrega trazabilidad de cada una de las campañas que se envían desde su arquitectura. Entre las estadísticas entregadas se encuentran parámetros como aperturas, clics, rebotes, suscripciones canceladas, georreferenciación de aperturas y clics, dispositivos, dominios, país y ciudad de aperturas. Adicional, la herramienta permite descargar reportes en archivo Excel, ver el cuerpo del correo enviado, determinar la efectividad por medio de un mapa de calor, conocer el

comportamiento en las primeras 24 horas después del envío. A continuación encontrarás imágenes que muestran estadísticas dentro de una plataforma.

**aldeamo** es

### Reporte de campaña: Campaña Innovat 29-03-2019

Resumen | Aperturas y clicks | Enlaces con clicks | Informe detallado | Quejas

**Asunto**  
Curso Vacacional de Robótica Para Niños!!!

**De**  
Innovat Latam  
Innovatlatam@aldeamo.com

**Respuesta a**  
vivian.bohorquez@aldeam

80 Aperturas (4.24%)	0 Clicks (0.00%)	280 Rebotes (14.85%)	6 Suscripcion cancelada (0.32%)
----------------------------	------------------------	----------------------------	---------------------------------------

**aldeamo** es

### Reporte por dominio

Copy | Excel | PDF | Columnas Visibles | Show 10 entries | Search:

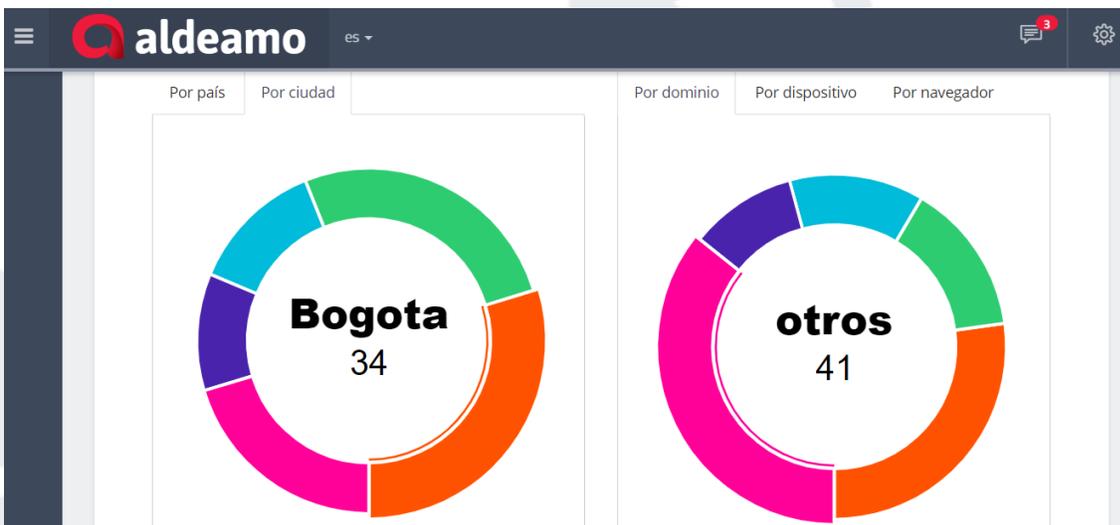
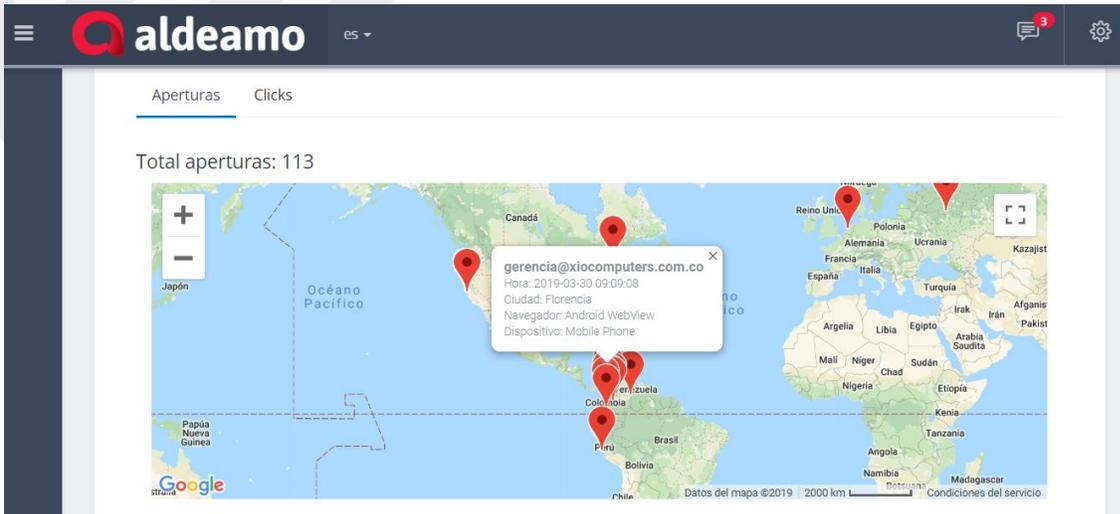
Dominio	Entregado	Rebotes suaves	Rebotes duros	Tasa de apertura	Tasa de aperturas múltiples	Tasa de click	Número total de clicks	Bajas
zeroone.com.co: 0.05% 1 contactos	0.00% 0	0.00% 0	100.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0
zerofractal.com: 0.05% 1 contactos	100.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0
yoquire.com.co: 0.05% 1 contactos	0.00% 0	0.00% 0	100.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0

**aldeamo** es

### Resumen primeras 24 horas

● Aperturas ● Clicks

Hour	Aperturas	Clicks
5:00 pm	8	0
6:00 pm	1	0
7:00 pm	3	0
8:00 pm	3	0
9:00 pm	2	0
10:00 pm	1	0
11:00 pm	3	0
12:00 am	0	0
1:00 am	0	0
2:00 am	0	0
3:00 am	0	0
4:00 am	0	0
5:00 am	2	0
6:00 am	4	0
7:00 am	4	0
8:00 am	6	0
9:00 am	4	0
10:00 am	0	0
11:00 am	4	0
12:00 pm	6	0
1:00 pm	2	0
2:00 pm	2	0
3:00 pm	0	0



Show 10 entries Search:

Ciudad	Aperturas
Bogota	34 30.09%
Sunnyvale	30 26.55%
Cota	14 12.39%
Mountain View	12 10.62%
Medellin	4 3.54%
Tunja	3 2.65%
Moscow	2 1.77%
Sincelejo	2 1.77%

Show 10 entries Search:

Dominio	Aperturas
yahoo.com	31 27.43%
hotmail.com	16 14.16%
gmail.com	14 12.39%
yahoo.es	11 9.73%
yahoo.com.co	4 3.54%
outsourcing.com.co	3 2.65%
bastionconsultores.com	3 2.65%
walterbridge.com	3 2.65%

aldeamo es

## Reporte de campaña: Campaña Innovat 29-03-2019

Resumen Aperturas y clicks Enlaces con clicks **Informe detallado** Quejas

Todos Aperturas Clicks No abiertos Rebotes Suscripción cancelada

Copy Excel PDF Columnas Visibles Show 10 entries Search:

Email	Estado	Info de entrega	Hora de envío	Apertura	Total Aperturas	Ultim aper
calzadomarlutumaco@yahoo.com	Entregado	OK	2019-03-29 16:33:34	NO	0	

aldeamo es

## Reporte de campaña: Campaña Innovat 29-03-2019

Resumen Aperturas y clicks Enlaces con clicks **Informe detallado** Quejas

Todos Aperturas Clicks No abiertos **Rebotes** Suscripción cancelada

Copy Excel PDF Columnas Visibles Show 10 entries Search:

Email	Hora	Estado	Mensaje de Rebote
manuel1297@yahoo.es	2019-03-29 16:32:52	Rebote duro	dkim_lookuphost T=dkim_remote_smtp H=mx-eu.mail.am0.yahoodns.net [188.125.73.87] I=[151.106.51.54] X=TLSv1.2:ECDHE-RSA-AES128-GCM-SHA256:128 CV=yes: SMTP error from remote mail server after end of data: 554 delivery error: dd Sorry, your message to manuel1297@yahoo.es cannot be delivered. This mailbox is disabled (554.30). - mta1010.mail.ir2.yahoo.com
gerania@mamiimiceltra.com	2019-03-29	Rebote	dkim_lookuphost T=dkim_remote_smtp defer (110): Connection

aldeamo es

Resumen Aperturas y clicks **Enlaces con clicks** Informe detallado Quejas

**Integra WhatsApp para tu estrategia de comunicación y atención multicanal.**

**WhatsApp**

Con el aplicativo administrativo de WhatsApp Aldeamo automatiza tus comunicaciones y mantén conversaciones directas e instantáneas con tus clientes, manteniendo el estándar de servicio al cliente siempre alto.

clicks: 0 (0%)

[Para más información sobre el producto clic aquí](#)

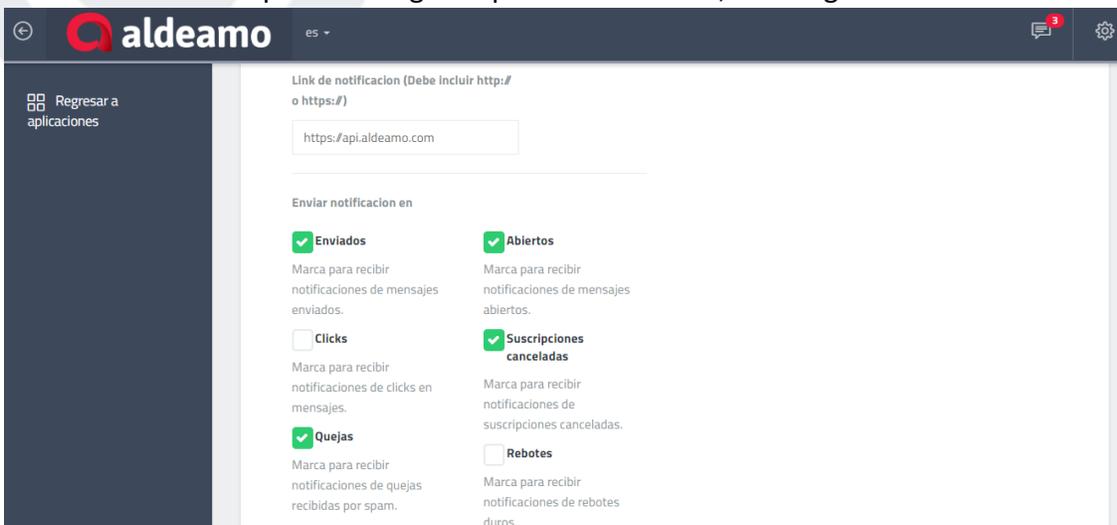
**E-mail marketing**

Con E-mail marketing de Aldeamo en tus estrategias de mercadeo y

**E-MAIL**

- ✓ **Configuración de Webhook:** Aldeamo dentro de la entrega de su reportería tiene habilitado un centro de notificaciones HTTP especializado en el que se pueden configurar

diversos “Webhooks” para que una URL específica como link de notificación pueda recibir los eventos que se configuren para ser enviados, de la siguiente manera:



## 6. Especificación de conceptos importantes:

A continuación, se especifican algunos conceptos propios del canal de correo electrónico para mayor entendimiento de la reportería:

### 6.1 Resumen general:

- **Aperturas:** Número de aperturas que tuvo la campaña enviada. Esto es un número estimado y Aldeamo entrega los resultados reportador por el servidor de destino.
  - **Clics:** Número de clics en links asociados en el cuerpo del correo que tuvo la campaña enviada. Esto es un número estimado y Aldeamo entrega los resultados reportador por el servidor de destino.
  - **Rebotes:** un correo devuelto o rebotado es aquel que, al ser enviado, el servidor de correo del destinatario no ha podido entregar por algún motivo.
  - **Suscripción cancelada:** La cancelación de la suscripción es la posibilidad que tiene un destinatario de ya no recibir correos electrónicos, de una determinada empresa o persona. Esta opción se ofrece por ley en todos los correos enviados desde el servicio de Aldeamo
  - **Destinatarios:** Cantidad de correos electrónicos dentro de la lista de contactos de envío.
  - **Entregados:** Cantidad de correos electrónicos entregados dentro de la lista de contactos de envío.
  - **Rebotes suaves:** Las devoluciones suaves suelen indicar un problema temporal de entrega a una dirección, Aldeamo seguirá intentando entregar el correo por 3 días, al terminar los tres días, si todavía se produjera un rebote suave, sería anotado como rebote duro. Ejemplos de rebotes suave.
- El buzón está lleno (ha superado la cuota).

- El servidor de correo electrónico del destinatario está caído o fuera de línea.
- El mensaje de correo electrónico es demasiado grande.
- **Rebotes duros:** Un rebote duro indica que existe una razón permanente por la cual no se puede entregar un correo electrónico. Ejemplo:
  - La dirección de correo electrónico del destinatario no existe.
  - El nombre de dominio no existe.
  - El servidor de correo electrónico del destinatario ha bloqueado completamente la entrega.
- **Tasa de apertura:** La tasa de apertura corresponde a la proporción de correos electrónicos abiertos por tus contactos en comparación con la cantidad de correos electrónicos entregados.
- **Tasa de reactividad:** La tasa de reactividad se refiere a la proporción de correos electrónicos que regresan al remitente con un mensaje de error porque no se pudo entregar, en comparación con el número total de correos electrónicos enviados.
- **Tasa de clic:** La tasa de clic corresponde a la proporción de mails donde un contacto hizo clic en un enlace en relación con la cantidad de correos electrónicos enviados.
- **Número total de clics:** Cantidad total de clics dentro de la campaña enviada.
- **Bajas:** Número de destinatarios que se dieron de baja de la lista de suscriptores.

## 6.2 Aperturas y Clics

- **Resumen primeras 24 horas:** Gráfica lineal del comportamiento de aperturas y clics dentro de las primeras 24 horas después de haber enviado la campaña.
- **Georeferenciación:** Geolocalización de aperturas y clics con datos de Hora, Ciudad, Navegador y Dispositivo. Esta localización es estimada y Aldeamo entrega los resultados reportador por el servidor de destino.
- **Detalles demográficos:** Detalle de País, Ciudad, Dominio, Dispositivo y Navegador. Estos datos son estimados y entregados por el servidor de destino. En caso de que el servidor destinatario no entregue estos datos por políticas internas, no se mostrarán los datos.

## 6.3 Enlaces con clics:

En esta sección de la reportería encuentras un mapa de calor para saber qué partes del correo tuvieron más interacción y su porcentaje de efectividad. Esto se podrá analizar siempre y cuando el correo electrónico tenga links asociados.

## 6.4 Informe Detallado

- **Todos:** Informe detallado de todos los correos destinatarios de la campaña, incluye estadísticas de estado del correo, entregas, aperturas, clics y suscripciones.
- **Aperturas:** Informe detallado de las aperturas de todos los correos destinatarios de la campaña, incluye estadísticas de hora, IP, ciudad, región, país, navegador, dispositivo.
- **Clics:** Informe detallado de los clics de todos los correos destinatarios de la campaña, incluye estadísticas de hora, IP, ciudad, región, país, navegador, dispositivo.

- **No abiertos:** Informe detallado de los correos No Abiertos de todos los correos destinatarios de la campaña, incluye estadísticas de hora, estado y mensaje de entrega.
- **Rebotes:** Informe detallado de los correos rebotados de todos los correos destinatarios de la campaña, incluye estadísticas de hora, estado y mensaje de rebote directamente desde el servidor de destino.
- **Suscripción cancelada:** Informe detallado de las suscripciones canceladas de todos los correos destinatarios de la campaña, incluye estadísticas de hora, razón de cancelación y hora de cancelación.
- **No enviados:** Informe detallado de los correos No Enviados de todos los correos destinatarios de la campaña, incluye estadísticas de Email y motivo de cancelación.

## 6.5 Quejas:

Nuestras direcciones IP están suscritas a los servicios de Reporte de Abuso (FBL o feedback loop) de algunos proveedores de correo (Hotmail, Comcast, AOL).

Cuando sus mensajes son marcados como SPAM o reportados por abuso, recibimos estos reportes y las suscripciones de estos destinatarios son canceladas de forma automática

La tasa de quejas no debe superar el 0,3% del total de mensajes enviados en su campaña. Una campaña con múltiples quejas por abuso es un indicador de que tu lista de contactos no ha sido adquirida de forma correcta o legal, por lo cual la reputación de su dominio puede ser afectada negativamente. Tenga en cuenta que su servicio puede ser suspendido si el umbral de quejas es superado, ya que este comportamiento viola nuestros términos de servicio.

No intente contactar de nuevo a estos destinatarios.

## 7. Autenticación de dominios

Para enviar correos electrónicos a través de la infraestructura proveída por Aldeamo en nombre de otro dominio es necesario que el dueño o administrados del dominio entregue permisos a Aldeamo para el envío y autentique su remitente para mejorar la efectividad de sus envíos, para eso es necesario una configuración de registros DNS dentro del administrador del dominio.

Los registros DNS son archivos de mapeo o sistemas que le indican a un servidor DNS a qué dirección IP está asociado un dominio particular. Estos registros también les indican a los servidores cómo manejar las solicitudes que se envían a cada nombre de dominio.

Para que Aldeamo pueda hacer envíos de correos electrónicos desde un dominio, es necesario que se configuren algunos registros de tipo TXT (texto) dentro de los DNS de dicho dominio. Un registro "TXT" significa "Texto". Esta sintaxis de DNS permite que los administradores inserten un texto en sus DNS y es utilizado para denotar hechos o información sobre dominios.

La autenticación manual de registros TXT o CNAME dentro del dominio del cliente debe ser efectuada por el administrador del dominio desde el portal de proveedor de dominios del cliente.

La configuración de estos registros se debe dar para el registro SPF (Sender Policy Framework) y DKIM (DomainKeys Identified Mail), estos deben ser agregados a los DNS del dominio.

La autenticación manual de registros TXT o CNAME requiere una configuración de la siguiente manera:

1. **SPF:** Sender Policy Framework es un registro que identifica las IPs y/o servidores que pueden enviar correo a un nombre de dominio.

El registro TXT que se debe agregar es:

**Host:** @

**Value o destino:**

- ✓ Se debe configurar un registro SPF en cada dominio incluyendo a nuestros servidores (Tipo TXT):

**v=spf1 include:\_spf.aldeamo.com ~all**

- ✓ Si ya existe un registro SPF, se debe incluir nuestro servidor dentro del registro existente (No se debe crear un segundo registro, esto causa errores en la entrega):

**include:\_spf.aldeamo.com**

2. **DKIM:** El DKIM (DomainKeys Identified Mail) es un registro que se agrega a los DNS también como un registro CNAME y tiene una llave pública o cadena de texto de autenticación que permite que cuando un E-mail salga con llave privada, el servidor de E-mail de destino pueda comprobar que las llaves son válidas al contrastarlas.

El registro cname que se debe agregar es:

**Host:** default.\_domainkey

**Value:** \_dkim.aldeamo.com

- ✓ Se debe configurar un registro DKIM en cada dominio incluyendo nuestra firma (Tipo CNAME).

Para poder hacer envíos de correo electrónico desde la plataforma de Aldeamo debes configurar estos registros. De otra manera, los correos no pueden ser entregados a sus destinatarios por falta de verificación de remitente y de permisos para envío de correo desde nuestros servidores.

### ¿Cómo configurar un subdominio?

Para la configuración de registros dentro de un subdominio, ejemplo: registros.aldeamo.com, es necesario que el subdominio haya sido creado dentro del administrados que le otorga so proveedor de dominios.

La configuración de estos registros se debe dar de la misma manera para dominios y subdominios. Es necesario incluir el registro SPF (Sender Policy Framework) y DKIM (DomainKeys Identified Mail), estos deben ser agregados a los DNS del dominio.

La autenticación manual de registros TXT o CNAME requiere una configuración de la siguiente manera:

**SPF:** Sender Policy Framework es un registro que identifica las IPs y/o servidores que pueden enviar correo a un nombre de dominio.

El registro TXT que se debe agregar es:

**Host:** @

**Value o destino:**

- ✓ Se debe configurar un registro SPF en cada dominio incluyendo a nuestros servidores (Tipo TXT):

**v=spf1 include:\_spf.aldeamo.com ~all**

- ✓ Si ya existe un registro SPF, se debe incluir nuestro servidor dentro del registro existente (No se debe crear un segundo registro, esto causa errores en la entrega):

**include:\_spf.aldeamo.com**

**DKIM:** El DKIM (DomainKeys Identified Mail) es un registro que se agrega a los DNS también como un registro CNAME y tiene una llave pública o cadena de texto de autenticación que permite que cuando un E-mail salga con llave privada, el servidor de E-mail de destino pueda comprobar que las llaves son válidas al contrastarlas.

El registro cname que se debe agregar es:

**Host:** default.\_domainkey

**Value:** \_dkim.aldeamo.com

- ✓ Se debe configurar un registro DKIM en cada dominio incluyendo nuestra firma (Tipo CNAME).

**Probar que la configuración sea exitosa.**

Para probar que los DNS estén bien configurados, puedes comunicarte con el NOC de Aldeamo:

**Teléfono:** [018000 128 165](tel:018000128165)

**Skype:** noc.aldeamo

**Correo:** [noc@aldeamo.com](mailto:noc@aldeamo.com)

Si deseas hacer la verificación directamente, Aldeamo recomienda herramientas gratuitas online como:

<https://mxtoolbox.com/NetworkTools.aspx>

En el link anterior se pueden encontrar diferentes parámetros para búsquedas desde registros DNS. Los registros que usted configuró con Aldeamo fueron SPF y DKIM, es por eso que para hacer la consulta sólo deberá escribir el nombre del dominio en la casilla que refleje el registro:

**Network Tools**

All Tools | Email | Network | Website | DNS | **NEW!** | MailFlow | Domain Health | Delivery Center

<b>mx</b> DNS Lookup for MX records <input type="text"/>	<b>a</b> DNS Lookup for IP address <input type="text"/>	<b>ptr</b> DNS reverse lookup <input type="text"/>
<b>whois</b> Domain lookup <input type="text"/>	<b>dns</b> Check your DNS Servers <input type="text"/>	<b>spf</b> Sender Policy Framework aldeamo.com
<b>dkim</b> Domain Keys Identified Mail <input type="text"/>	<b>dmarc</b> DMARC Lookup <input type="text"/>	<b>aaaa</b> DNS Lookup for IPv6 <input type="text"/>