

# Manual de usuarios acens Tu Boletín

Calle San Rafael, 14  
28108 Alcobendas (Madrid)  
900 103 293  
[www.acens.com](http://www.acens.com)



Una compañía de *Telefonica*

# 1. Descripción general del producto Tu boletín

## Crea y envía fácilmente campañas de e-mail a tus clientes

Tu boletín es una de las formas de comunicación más eficaces por su bajo coste y alto impacto en los clientes, por ello acens te ofrece una herramienta que simplifica el envío de tus boletines, comunicados y ofertas.

Con Tu boletín podrás personalizar tus campañas de e-mail sin tener conocimientos técnicos, gracias al asistente que te ayuda a crear diseños a partir de nuestras plantillas. Además, conocerás en todo momento las estadísticas de tus envíos.

Más información y tarifas en <https://www.acens.com/aplicaciones/tu-boletin/>

**Envío sencillo de e-mails comerciales**

Tu Boletín es una plataforma para el envío de e-mailings a clientes, muy útil para empresas de cualquier tamaño. Se trata de una herramienta sencilla para el usuario pero muy potente para campañas de email marketing.

Además, te ofrece estadísticas detalladas de cada envío actualizadas en todo momento. Con Tu Boletín no tendrás que depender de ninguna otra aplicación para gestionar tus comunicaciones vía correo electrónico.

**¡Prueba tu boletín y gana clientes para tu negocio!**

- Fácil de usar por cualquier tipo de usuario
- Crea campañas con la ayuda de un asistente de diseño
- Opciones avanzadas para usuarios expertos

**Prueba nuestra versión gratuita**  
2.000 envíos al mes

	PLAN 2.500	PLAN 5.000	PLAN 10.000	PLAN 25.000	PLAN 50.000
Envío	29,9	45,9	64,9	129,9	189,9
€/mes	€/mes	€/mes	€/mes	€/mes	€/mes
€/mes Precio exclusivo web					
	COMPRA	COMPRA	COMPRA	COMPRA	COMPRA
Nº envíos	ilimitados	ilimitados	ilimitados	ilimitados	ilimitados
Tamaño BB.DD.	Hasta 2.500 suscriptores	Hasta 5.000 suscriptores	Hasta 10.000 suscriptores	Hasta 25.000 suscriptores	Hasta 50.000 suscriptores
Tu logo en tus envíos	✓	✓	✓	✓	✓
Estadísticas	✓	✓	✓	✓	✓
Asistente de diseño	✓	✓	✓	✓	✓

**email Marketing 2.000**

- 2.000 envíos de correo al mes
- Estabilizac.
- Asistente de diseño
- Hasta 2.000 suscriptores

**GRATIS PARA SIEMPRE**  
CONTRATAR

## 2. Accede al panel de gestión de Tu boletín

A través del acceso del panel de cliente en <https://panel.acens.net/> y allí seleccionamos el producto de mail marketing y accedemos a la aplicación de Tu boletín.

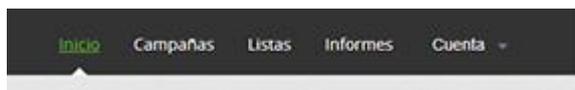
Una vez accedemos al panel de Tu boletín tendremos una pantalla como la que os presentamos aquí:

The screenshot shows the 'Inicio boletines' (Newsletter Start) dashboard. At the top, there is a navigation bar with the acens logo and menu items: 'Inicio', 'Campañas', 'Listas', 'Informes', and 'Cuenta'. Below the navigation bar, the main heading is 'Inicio boletines'. A central section titled 'Realiza un envío rápidamente' (Perform a send quickly) contains a two-step process diagram. Step 1, 'Crear lista de suscriptores' (Create subscriber list), is represented by an '@' icon. Step 2, 'Crear y mandar campaña' (Create and send campaign), is represented by a document icon with a pencil. A blue arrow points from step 1 to step 2. Below this, there are two side-by-side panels. The left panel, 'Accesos directos' (Direct access), includes 'Estadísticas' (Consult statistics of your sends) and 'Añadir email remitente' (Administer the emails senders of your campaigns). The right panel, 'Mi tarifa' (My tariff), shows 'Créditos prepago' (Prepaid credits) with a progress bar for 'Mis créditos restantes' (My remaining credits) at 22,564 and a note '\*1 crédito = envío'.

## 3. Opciones disponibles en Tu boletín

Estas son las opciones disponibles en el panel de gestión de la aplicación de Tu boletín.

### Menú superior



#### Campañas

Donde podemos crear los envíos de boletines o e-mails comerciales a nuestras listas. Aquí se puede elegir una plantilla o insertar una propia. Así como realizar envíos de prueba y programar el envío o enviar inmediatamente.

#### Listas

Donde podemos crear las listas de clientes a los que vamos a enviar nuestras comunicaciones o boletines.

#### Informes

Donde podemos consultar la evolución de nuestros envíos, estadísticas de apertura, clics, errores, etc.

#### Cuenta

Donde podemos validar nuestros dominios antes de poder enviar email y cambiar el idioma entre inglés y castellano.

### Página de Inicio

En esta página tenemos dos accesos directos a Listas y Campañas.



## 4. Primeros pasos: Configurar el dominio

Lo primero de todo para poder realizar envío de mails es configurar un dominio, para lo que tenemos que validar que somos el propietario del dominio con el que vamos a enviar nuestros boletines. Es necesario tener un dominio propio para realizar envíos, por temas de seguridad y políticas antispam.

### ACCEDEMOS AL MENÚ CUENTA > CONFIGURAR DOMINIO

A continuación se muestra una captura con un dominio validado y otro pendiente de validar.

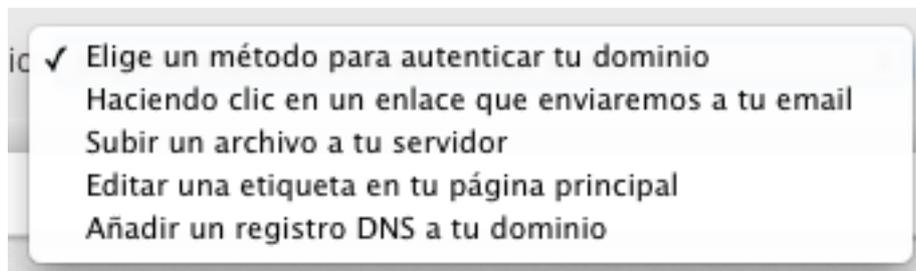
#### Domínios de envío

Domínio	Estado	Acciones
acens.com	Verificado: verificado DKIM: configurado SPF: correcto	Configurar DNS Verificar DNS Eliminar
hostalia.com <i>Este dominio necesita ser autenticado</i>	Verificado: no verificado	Verificar dominio Eliminar

Una vez tengamos el dominio correctamente validado podemos realizar envío. El proceso de validación consta de varios pasos muy importantes:

### VERIFICAR LA PROPIEDAD DEL DOMINIO

Tenemos 4 formas de realizar esta verificación:



Hacer clic

en un enlace que recibiremos en alguna de las cuentas que se permiten para enviar este tipo de notificaciones, algunas como info@, soporte@, ...

- Subir un fichero que se indica al raíz del FTP para validar.
- Añadir una etiqueta en el index.html o php de nuestro sitio.
- Añadir un registro DNS especial en tu dominio.

### CONFIGURAR DNS PARA SPF Y DKIM (PARA EVITAR EL SPAM)

El sistema DKIM permite que los emails sean firmados por nuestros servidores.

El sistema SPF permite que las ips de nuestro servidores obtengan permisos para enviar correos en nombre de tu dominio. Es el sistema que utilizan los grandes ISPs para la autenticación.



Es **muy importante** configurar ambos para mejorar las tasas de entrega de los correos, ya que algunos proveedores, como hotmail, identifican como sospechosos la mayoría de los emails no firmados por estos sistemas.

#### DKIM

El sistema DKIM permite que los emails sean firmados por nuestros servidores. Es muy importante configurarlo para mejorar las tasas de entrega de los correos. Para configurarlo debes añadir un registro TXT a tu configuración DNS con los siguientes datos:

```
mailservicios._domainkey.hostalia.com TXT v=DKIM1: g=""; k=rsa;
p=MIGfMA0GCSSqGSib3DQEBAQUAA4GNADCBiQKBgQC9fCs9u2QppqHtCpuEzGuZJskffv5aZ0kKIWKXZfwE0WyK4OhsZhMtdUtlLaRjBgfKvkc9aWTaPv0D/8C/8rLFONW/q2zkcidFSOt3wldVlj2I
wG5Y2EYGo9CKWRGrM0tFKnLTiolyMz3uE2WXOlleOhXD9Swd8LsM58SypbBqIQIDAQAB
```

#### SPF

{% trans "El sistema SPF permite que las ips de nuestro servidores obtengan permisos para enviar correos en nombre de tu dominio. Es el sistema que utilizan los grandes ISPs para la autenticación. Para configurarlo debes añadir un registro SPF o TXT a tu configuración DNS con los siguientes datos" %}

```
hostalia.com TXT v=spf1 a mx include:spf.mail-servicios.com ~all
```

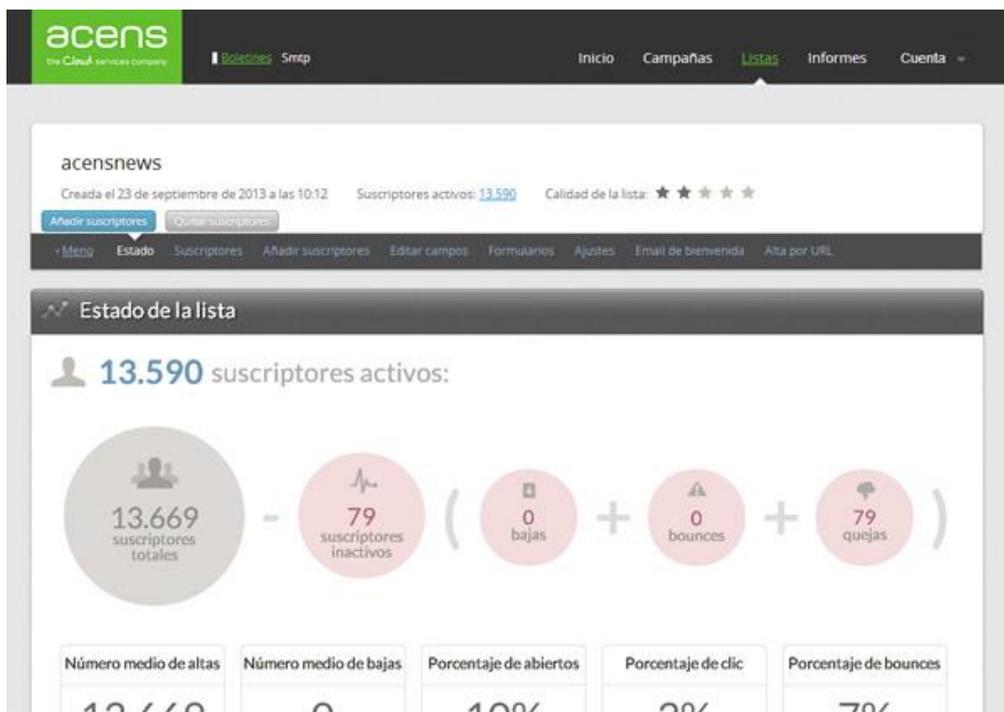
Si ya tienes un registro SPF lo único que debes hacer es añadir include:spf.acumbamail.com a tu registro actual

Una vez hecho esto estamos listos para configurar nuestras listas y después nuestras campañas.

## 5. Crear nuestra primera lista de suscriptores/usuarios

Accedemos al menú Listas donde podemos “Crear Lista” para la que tenemos que introducir una serie de datos para identificar la lista y de contacto.

Una vez creada ya podemos realizar varias acciones entre las que están:



## Detalles

Consultar el estado general de la lista, número de altas, bajas, porcentaje de mensajes abiertos (cuando enviemos campañas), porcentaje de clic, y porcentaje de bounces (devoluciones de correos).

## Suscriptores

La lista de suscriptores activos y su fecha de registro. Pulsando sobre el email podemos ver estadísticas del usuario para cada campaña que ha recibido.

## Importar Contactos

Desde aquí podemos añadir usuarios uno a uno o importar una lista en formato CSV.

**Importante:** Antes de importar suscriptores recuerda que han debido cederte sus datos voluntariamente. Ya que en acens no permitimos el Spam y puede ser motivo de suspensión de tu cuenta.

## Editar Campos

Aquí podemos añadir campos adicionales al email (que es necesario) para nuestra lista de correo. Por ejemplo campos como "edad", "sexo", etc.

## Formularios

Desde aquí puedes crear tus propios formulario de altas con nuestro estilo, y después captura la url de alta o el código html para adaptarlo a tu diseño web e incrustarlo en tu página. De esta forma los visitantes de tu web podrán convertirse también en suscriptores de tu lista.

## Ajustes

Cambiar la configuración y datos de contacto de la lista.

## Hard Bounces

Son las devoluciones de correo por errores en los envíos, como que la cuenta no existe, son emails que no se puede volver a intentar porque no es posible por el estado del correo devuelto. Los hard bounces se eliminan de la lista.

Existe otro concepto, los Soft Bounces, errores debidos a problemas como que un correo de destino tiene la bandeja de entrada llena. En este caso se volverá a reintentar el envío varias veces antes de desistir, pero no se borrará de tu lista.

## Email de bienvenida

Aquí puedes personalizar tu mensaje de bienvenida cada vez que un suscriptor nuevo se añade a tu lista. El suscriptor recibirá un email prediseñado que podrás personalizar también desde esta sección.

## Alta por URL

Es una opción para integrar en tus desarrollo y añadir usuarios

## 6. Crear nuestra primera campaña (envío de mail)

Accedemos aquí una vez que tenemos verificado el dominio y una lista de usuario definida. Pulsamos en Crear Campaña y tenemos una serie de datos necesarios para identificarla. Hay datos importantes como el email (usuario) y email (dominio) que no es otra cosa que el email separado en 2 partes, por un lado el usuario, por ej. Marketing, y por otro el dominio verificado, por ej. acens.com, por lo que su mail sería [marketing@acens.com](mailto:marketing@acens.com)

Recuerda añadir también remitente y Asunto para el mail, y por supuesto si quieres control de aperturas, clics y analytics (para que en tu analytics puedas ver en campañas los clics).

En el siguiente paso elegimos a que lista o listas queremos enviar esta campaña. Seleccionamos una o varias.

Ahora puedes diseñar tu campaña. Sube tu propio diseño de boletín o utiliza alguno de los diseños disponibles, y este caso utiliza nuestro editor especial de plantillas.



Una vez subes tu plantilla o eliges una grabaremos una copia a la que tienes que darle nombre y podrás editar tantas veces como quieras.

Si eliges una de nuestras plantillas entras en nuestro editor visual que te permite cambiar los colores de forma rápida y sencilla, y editar todos los contenidos de la misma.

## 7. Enviando la campaña

El último paso es el envío de la campaña, donde podemos verificar toda la información y realizar cambios. Podemos previsualizar el envío, enviar pruebas (muy recomendable) y después programar el envío o enviarlo inmediatamente.

 **Envía tu campaña**  
Aquí están los detalles que componen tu campaña, si todo es correcto ya puedes enviarla :)

Detalles de la campaña Guardar y salir Anterior

**Lista**  
✓ La campaña se enviará a 2 suscriptores de las siguientes listas: [prueba](#) Editar

**Asunto**  
✓ Esto es un asunto de prueba Editar

**Remitente**  
✓ Todos los emails se enviarán desde [marketing@acens.com](mailto:marketing@acens.com) a nombre de **Atención al cliente** Editar

**Tracking abiertos**  
✓ Has elegido seguir los correos leídos. Editar

**Tracking urls**  
✓ Has elegido seguir los clicks en cada correo. Editar

**Contenido del email**  
✓ Ha añadido un html para enviar como contenido de esta campaña. Editar

## 8. Informes de campañas

Una vez que ha realizado un envío puedes consultar sus estadísticas en “Informes” (en la barra superior del menú) donde tenemos un reporte de información de aperturas, clics, errores (soft bounce y hard bounces), estadísticas por países y también URL con sus clics.

 **Resumen de la campaña**  
 Visión general de la campaña enviada

Información de envío	
Datos de la campaña	
Nombre del remitente	Prueba
E-mail del remitente	acens@hostalia.com
Asunto	Asunto de prueba
Listas receptoras	<a href="#">prueba</a>



### Información general

Acción	Cantidad
Enviados	2
Errores al enviar	0
Veces totales abiertos	3
Última vez abierto	20 de diciembre de 2012 10:23:57
Clics únicos	1
Clic totales	1

### Procedencia de las aperturas

País	Cantidad
Spain	1

El informe también está disponible en PDF.

## Preguntas y respuestas frecuentes

### **P: ¿Qué son los Hardbounces y los Softbounces?**

R: Un Harbounce es un receptor de una lista, por ejemplo [juan@emailfalso.com](mailto:juan@emailfalso.com), que no existe. Al enviar un email a esta persona se nos notificará de 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, que su servidor esté temporalmente ocupado, etc. En estos casos acens prueba a realizar varios envíos a distintas horas de forma automática.

### **P: ¿Qué es una lista?**

R: Es el conjunto de emails a los que se enviará una campaña

### **P: ¿Qué es una campaña?**

R: 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.

### **P: ¿Qué es programar un envío?**

R: Con nuestra herramienta puedes enviar una campaña en el momento que desees, de forma inmediata o elegir una fecha determinada para su envío.

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

R: La cantidad de veces que alguien ha hecho clic a alguno de los enlaces de la campaña que has enviado (si es que existían).

### **P: ¿Qué es autenticar un dominio y por qué tengo que hacerlo?**

R: Es la forma de demostrar que eres propietario o tienes autorización para enviar emails como remitente de un dominio determinado, por ejemplo [carlos@miempresa.com](mailto:carlos@miempresa.com).

### **P: ¿Que es DKIM y SPF y por qué es tan importante configurarlos?**

R: Son sistemas de autenticación de envío. Algunos ISP's como Hotmail, Yahoo, etc. comprueban que el lugar desde donde se envía un email y el remitente coincidan. Es decir, si utilizas Tu boletín para enviar un correo cuyo remitente es [carlos@tuempresa.com](mailto:carlos@tuempresa.com) algunos ISP's comprobarán que el remitente y el lugar desde donde procede el email, en este caso nuestros servidores, 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 de que existe autorización para el envío.

### **P: He configurado todo correctamente y llevo al SPAM de mis clientes**

R: Esto se puede deber a varios motivos:

Existen una serie de normas que un boletín debe cumplir para no ser considerado SPAM (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 email deben contruirse con tablas, aparcando etiquetas <div> o <span> para casos muy determinados. Es importante que todos los elementos <table>, <div>, <span>. estén correctamente cerrados con sus respectivos </table>, </div>, </span>.

### Etiquetas "alt" en imágenes:

Todas las imágenes deben incluir su respectiva etiqueta alt="contenido\_de\_la\_imagen". Además es muy útil en los gestores de email que no muestran las imágenes hasta que el receptor lo indica, ya que puedes incluir un texto que se verá desde el principio y que posteriormente será sustituido por la imagen. Pero cuidado, ya que incluir un texto que incluya palabras determinadas, y que más adelante listamos, pueden hacer que tu boletín vaya directamente a SPAM.

### Imágenes demasiado grandes o pesadas:

Procura que las imágenes de tus boletines no sobrepasen los 100kb, para ello, es recomendable utilizar formatos como .jpg o .png, estos últimos en el caso de imágenes que requieran transparencia.

Aunque tu imagen sea poco pesada, procura que no tenga una dimensiones muy grandes. Imágenes de grandes proporciones hacen ganar puntos negativos en tus envíos. Como referencia no sobrepases los 600px x 400px, siendo este ya un límite peligroso. En el caso de requerir que tu imagen cuente con estas dimensiones, divídelas en varios "bloques", que compongan las distintas partes de un puzzle formado por tablas.

### Relación imagen / texto:

Incluir una proporción espacial de imágenes mayor que de texto también es un elemento negativo. Procura que la cantidad espacial de texto siempre supere a la cantidad espacial de imágenes.

En este caso no se tiene en cuenta el color de fondo de una tabla o uno de sus componentes, por lo que evita utilizar imágenes si son para rellenar de un color una parte de la tabla.

## 2.- Causas semánticas

### Palabras prohibidas:

Hay una serie de palabras que debes EVITAR en tus envíos, ya que utilizarlas (tanto en el cuerpo del email, como en el asunto, o dentro de los "alt" de las imágenes, son la principal causa de SPAM en mayor o menor medida según la palabra. Como nota, añadir que muchos gestores de email pueden "leer" literalmente el texto de una imagen, es decir, no por sustituir una imagen por un texto que contenía una de estas palabras prohibidas vas a evitar los filtros de SPAM.

Estas son algunas de las palabras en Español que nunca debes utilizar, o que en algunos casos al menos, debes evitar:

Gratis	Lista de palabras en inglés:	Sex
Gratuito		Valium
Ingreso adicional	Credit	Credit
Ahorre hasta	Guarantee	Medication
100% satisfecho	Medication	Nude
Asombroso	Million	Prescript
Ganar dinero	Money	Software
Gane dinero	Mortgage	Win
Aumente las ventas	Obligation	Billion
Aumente sus ventas	Offers	Diet
Aumente su tráfico	Pharmacy	Prices
Sexo	Phent	Spam
Mejor precio	Prescript	Won
Sin trucos	Prices	Cash
Promoción especial	Remove	Free
Dirección de cobro	Software	Erect
Sin coste	Thousands	Money
Sin costes	Vlium	Offers
Compre	Vioxx	Weight
Viagra	Vpill	Congratulations
Sin riesgo	Xpill	Mortgage
Trabaje desde casa	Adult	Opport
Asombroso	Nacked	
	Pharmacy	

### 3.- Que su cliente le haya marcado previamente como SPAM

**P: ¿Es legal que envíe boletines a mis clientes?**

R: Sí, siempre que ellos te hayan dado su aprobación para que le envíes tus boletines. Otro de los requisitos es que el boletín incluya datos del remitente (tu empresa y dirección) y un link en el que poder darse de baja si así lo desean. Tu boletín le guiará en este proceso tanto si construye un email con nuestro editor como si lo importa de una fuente HTML.

**P: ¿Cómo puedo subir mi lista de clientes?**

R: Puedes subirlos de varias formas:

- 1.- Importando un archivo CSV
- 2.- Manualmente suscriptor por suscriptor

**P: ¿Qué es un archivo CSV?**

R: Es un archivo de texto muy utilizado a la hora de manejar bases de datos. Excel permite exportar en este formato, por lo que si tienes tu lista en un .XLS podrás exportarla fácilmente para importarla en Tu boletín.