

Bienvenido a nuestro portal de comunicaciones masivas en el que podrá gestionar sus comunicaciones a través de diferentes canales:

- SMS
- Email
- IVR – Llamadas pregrabadas
- Notificaciones PUSH



Por favor tenga en cuenta lo siguiente:

- El saldo disponible está expresado en pesos colombianos y no incluye el valor del IVA.
- Si decide crear nuevos usuarios para su cuenta, debe informarnos cuando lo haga para habilitar el tráfico.
- El horario permitido para el envío de SMS en Colombia es de 8 am a 9 pm. Si usted necesita enviar las 24 horas (solo para notificaciones transaccionales, no para promociones), por favor solicite este servicio a su gerente de cuenta.
- Puede consultar manuales en <http://www.voipserver.com.co/>
- En 1 SMS podrá enviar hasta 160 caracteres (incluyendo espacios) para que el cobro sea de 1 mensaje por contacto. Si se pasa de esta cantidad el cobro será de más de 1 mensaje por contacto, pero si su mensaje contiene tildes o algunos caracteres especiales al lenguaje Unicode, el máximo de caracteres baja de la siguiente manera

Cantidad de SMS	Máximo de caracteres GSM	Máximo de caracteres Unicode
1 SMS Standar	160	70
2 SMS Concatenados	306	134
3 SMS Concatenados	459	201
4 SMS Concatenados	612	268

## Para el servicio de EMAIL

1. **SUBDOMINIOS:** Se recomienda usar un subdominio para los correos remitentes. Por ejemplo: si su dominio corporativo es midominio.com se sugiere usar alguno como: mailing.midominio.com, promom.midominio.com, cartera.midominio.com, correos.midominio.com, etc. Esto con el fin de proteger la reputación de su dominio principal.

2. **CALENTAMIENTO DEL DOMINIO:**

El calentamiento es el proceso de añadir metódicamente el volumen de la campaña día tras día para establecer una reputación de envío positiva con los proveedores de servicios de Internet (ISP).

Los IPS supervisan el tráfico constantemente. Si usted aumenta su tráfico, todos los proveedores lo verán como un spammer y no se permitirá ningún tráfico de su IP o dominio y usted terminará en una lista negra. Imagine que el calentamiento es presentarte a los ISP y a los proveedores para convencerlos de que no es un spammer. GRADUALMENTE 😊

Póngalo simple: Si no hace un calentamiento adecuado, su tráfico de correo electrónico eventualmente comenzará a fallar y arruinará la reputación de la IP (no hay vuelta atrás).

### **2.1. CALENTAMIENTO AUTOMÁTICO**

El calentamiento automatizado de IP/Dominio es la forma más fácil de realizar un calentamiento adecuado y establecer las tasas de entrega más altas. Con él, haremos el calentamiento estrangulando su tráfico automáticamente y no se necesita trabajo manual. Usted lanzará su campaña como de costumbre y enviaremos correos día a día hasta que el calentamiento esté hecho.

### **2.2. CÓMO?**

Para cada nuevo dominio que se cree, el cliente tendrá que establecer un máximo de tráfico diario, con el que se activará el calentamiento automático... Después de esto estaremos liberando emails día a día en un horario preestablecido e incrementando el tráfico en un 100% cada 24h + 5 min. Cada usuario del portal tendrá el calentamiento habilitado por defecto y no será necesaria ninguna intervención adicional.

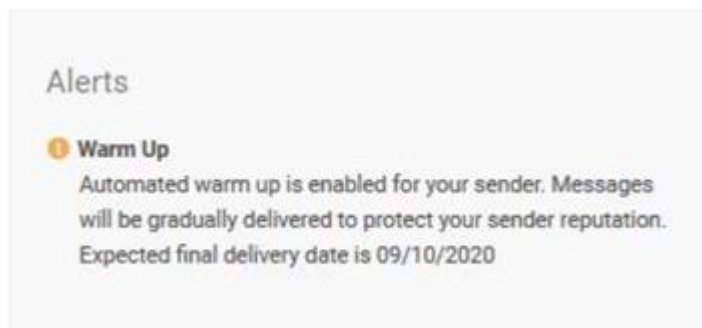
### **2.3. Caso de uso:**

Para este ejemplo, el máximo tráfico diario será de 10k correos diarios.

- 2.3.1. Una vez configurado y los correos electrónicos listos para ser enviados, en el panel de correo electrónico al lado del remitente se marcará en qué etapa se encuentra el calentamiento para el dominio, junto con cuántos correos electrónicos pueden ser enviados.



### 2.3.2. Comunicando el calentamiento - Tablero de la campaña



- Como el nuevo dominio está siendo usado, el primer día de su rango de tráfico permitido será de 200 correos electrónicos. Los restantes serán programados para ser enviados en los próximos días de acuerdo con los límites diarios.
- El segundo lote de 400 correos electrónicos está programado para ser enviado en 24 horas y 5 minutos. Se añaden 5 minutos para asegurar que no haya problemas de cruce entre los días.
- El tercer lote es, como se envió anteriormente en otro +100% del día anterior (800 correos electrónicos), se envía 24 horas y 5 minutos más tarde, y así sucesivamente.
- El portal repite este procedimiento hasta que se envían todos los correos electrónicos. Una vez que se alcanza el máximo de tráfico diario para un dominio, el dominio remitente se clasifica como "calentado" y no habrá más límites para el envío.

### 2.4. POR QUÉ?

Aunque parece restrictivo, ayudará a establecer mejores tasas de entrega, evitar el bloqueo y la inversión de trabajo manual en el procedimiento de calentamiento

### 2.5. NOTAS IMPORTANTES

- Durante el calentamiento automático, sólo se puede realizar una campaña en paralelo.

- Cuando se alcanza el máximo tráfico diario, se pueden realizar varias campañas en paralelo (utilizando el emisor calentado).

- Si su volumen máximo diario aumenta más del 100% de lo especificado en un principio, el remitente volverá a realizar el calentamiento hasta que se alcance el nuevo límite máximo diario.

3. **PIE DE PÁGINA.** Debido a las leyes anti-spam y a las condiciones de uso del portal, a partir de 15/11/2020 será obligatorio que todos los correos electrónicos enviados a través de la plataforma de Comunicaciones Masivas contengan contenido de pie de página, incluyendo:
- Nombre de la empresa remitente.
  - Dirección física del remitente.
  - El enlace para cancelar la suscripción generado a través de nuestra plataforma.

si su comunicación por correo electrónico no contiene un pie de página, estaremos obligados a insertar uno automáticamente.

4. **LIMPIEZA DE BASE DE DATOS** Una parte esencial del envío de correos electrónicos dirigidos es asegurarse de tener una lista limpia de suscriptores comprometidos. El envío de correos electrónicos a direcciones de correo electrónico no válidas incurre en costos innecesarios y afecta el éxito general de los mensajes de correo electrónico. Con una mala reputación del remitente, sus mensajes terminan en la carpeta de correo no deseado o se bloquean incluso antes de llegar al buzón por parte de los proveedores de servicios de correo electrónico (ESP). Es por esta razón que se hace necesaria la limpieza de sus bases de datos antes de empezar a enviar correos electrónicos. Nuestra plataforma presta este servicio.