

# Dar de baja bounced addresses

 Created with  
ADOBE TECHNOLOGY



# Introducción:

En este tutorial aprenderás a identificar y a dar de baja de tu lista de contactos este tipo de direcciones erróneas que devuelven correos.

## 1. Introducción a los correos devueltos:

Cuando envías una campaña de newsletters el contenido del mensaje es enviado a todos los contactos de la lista que elegiste para que recibiera la campaña. Normalmente estos mensajes se envían correctamente pero en ocasiones se dan casos, por ejemplo, de usuarios que han cancelado esa cuenta de correo; de usuarios con la bandeja de entrada llena...; acciones que provocan que el email sea devuelto. Cuando una campaña no puede ser entregada un email de error vuelve al sistema informándote de que no ha podido entregarse. Ese mensaje es a los que nos referimos como “bounced emails” o correos devueltos.

Cuando el sistema recibe un mensaje informando de que el original ha sido devuelto por los siguientes errores, el sistema añade las direcciones a la lista negra:

- “Mail box unavailable” (Bandeja de entrada no disponible).
- “User does not exist” (el usuario no existe).

El sistema dejará de enviar correos a estas direcciones durante 45 días a menos que el usuario verifique su dirección realizando un “double-opt in” (una doble confirmación).

Una doble confirmación hace referencia al proceso por el cual un usuario confirma por sí mismo el correo tras registrarse en un formulario de newsletters o de campañas de email marketing. En la mayoría de los casos esta doble confirmación se produce haciendo clic en un vínculo que se envía en el mensaje de confirmación de suscripción. (Esto confirma que puede acceder a esa cuenta y que de verdad estaba interesado en recibir nuestras comunicaciones)

La doble confirmación es muy recomendable ya que eliminan la posibilidad de que el usuario determine tus correos como spam o de que haya usado la dirección de una tercera persona, sin su permiso, para registrarse.

## 2. Usar los informes de campaña para dar de baja las direcciones que devuelven correos:

Puedes usar el apartado de informes de campañas para ver la lista de las direcciones que devuelven correos. Estas direcciones se almacenan en la denominada “Lista Negra”. A través de la interfaz del sistema puedes dar de baja estas direcciones para quitarlas de tus listas de contactos. Para ello, sigue los siguientes pasos:

- Elige “Reports”> “Email Campaigns”>”Campaigns”
- Elige tu campaña en el menú desplegable
- Pulsa en el vínculo “Email addresses that bounced”.

The screenshot shows the 'Email Campaigns' interface. On the left is a navigation menu with 'Reports' expanded to show 'E-Mail Campaigns'. The main content area is titled 'Email Campaigns Campaigns' and has tabs for 'Overview', 'Campaigns', 'Subscriber Geographic Location', and 'Subscribers vs Unsubscribers'. A dropdown menu under 'Choose a Campaign' is open, showing a selected campaign. Below this is 'Campaign Info' with details like 'Type: One-off campaign', 'Delivery Date: 25-Jul-2011 05:30 PM', and 'Completed Date: 25-Jul-2011 05:32 PM'. The 'Stats' section shows: Total Recipients: 34, Customer Opens: 0, Customer Actions: 0, Bounces: 6, Invalid Addresses: 1, and Unsubscribers: 0. An 'Overall Summary' pie chart shows 'Unopened' (blue), 'Opened' (light blue), and 'Bounced' (dark blue) categories. At the bottom, there are links for 'Customers who opened newsletter', 'Customers who unsubscribed', and 'Email addresses that bounced', with a red arrow pointing to the last one.

El sistema te mostrará la lista de direcciones incorrectas. Usa el menú desplegable “Acción” en la parte superior de la lista para dar de baja la dirección de email.

- **Pista:** Si no das de bajas las direcciones que devuelven correos el sistema lo bloqueará durante 45 días automáticamente, y no le enviará mensajes hasta que el usuario haga una doble confirmación de la dirección. (Proceso llamado Double opt-in).

