

MasterBase®

Estados de los envíos
únicos



Estados de los envíos únicos de MasterBase®

¿Qué son los estados de los envíos únicos en MasterBase®?

Es la entrega por parte de MasterBase® del detalle de la situación en que se encuentran los envíos únicos enviados a través del servicio.

Los estados de un envío pueden ser: enviado, rebote, error y en proceso. Pero dentro de estas cuatro grandes categorías, hay diversas situaciones que es recomendable conocer. Al final del presente documento se encuentra el listado de cada una de ellas, con sus respectivos códigos identificadores y descripciones.

Antes, es preciso explicar a grandes rasgos, los cuatro estados posibles:

ENVIADO

Los mensajes enviados han sido entregados al servidor de destino respectivo. Eventualmente, un mensaje enviado pudiera de todos modos cambiar su estado, como veremos más adelante.

REBOTE

¿Qué es un rebote?

Un rebote es un envío que no llega a la bandeja de entrada a la que estaba dirigido, debido a que el mensaje ha sido devuelto por el destinatario en forma manual o por el servidor de correos en forma automática y, en muchos casos, sin que el destinatario lo sepa.

Rebotes de esta naturaleza generan un impacto negativo en su reputación como remitente y, obviamente, tienen también un efecto perjudicial sobre su tasa de ejecución.

¿Cuándo se produce un rebote?

Las causas de los rebotes son diversas, por lo que no existe una fórmula infalible para evitarlos, pero sí es posible presumir que cuando un envío rebota en una dirección, el próximo que sea enviado a la misma casilla y desde el mismo remitente, muy probablemente rebotará también.

El que una dirección de correo esté correcta, ¿garantiza que no habrá rebotes?

No. Entre las muy diversas causas de un rebote está el caso de casillas perfectamente válidas, activas y bien ingresadas a la base, pero en servidores de correos que presentan problemas transitorios, lo que igualmente hará rebotar el envío.

¿Si una dirección de correos rebota los envíos, debe eliminarse de la base?

Se debe tener en cuenta que una dirección puede provocar un rebote, y posteriormente recibir un envío sin problemas. Ésa es precisamente la razón por la que el sistema reintenta enviar los mensajes rebotados.

Por tanto, en toda eliminación de una dirección de correos de la base, la premisa es analizar previamente varios envíos a esa casilla para determinar si la causa de los rebotes es ocasional o permanente, o si depende o no del remitente corregir la situación que los provoca. Por ello es fundamental conocer los diversos tipos de rebotes.

Un rebote puede ser considerado duro o blando, motivo por el cual se hace necesario explicar estos conceptos:

Rebotes duros

Por rebote duro se entiende todo aquél que no logra llegar a la casilla de destino. En algunos casos se produce cuando los mensajes se envían a una dirección de correo no válida, ya sea porque el nombre de dominio no existe o la propia dirección no se reconoce como válida, por ejemplo, por haber sido eliminada por el usuario o la empresa prestadora del servicio de correos (muy habitual en el caso de cuentas de correos de empresas que invalidan casillas tras el cese de funciones de su titular).

Otro caso de rebotes duros que es muy frecuente es el que se da como resultado de una dirección ingresada incorrectamente, por ejemplo, una casilla info@mailclientname.cam, en lugar de info@mailclientname.com.

Rebotes blandos

Por rebote blando se entiende aquéllos que, si bien llegan al servidor de correos destinatario, no alcanzan la bandeja de entrada. Un rebote blando se produce cuando existe un problema temporal con el servidor de correo o con la casilla en particular, lo que provoca que el envío rebote; y que para cuyo caso MasterBase® reintentará su envío de forma automática.

Mediante la revisión de los rebotes, es posible determinar en qué casos está en manos del remitente -el usuario de MasterBase®- evitar nuevos rebotes corrigiendo los errores de tipeo de direcciones de correo o verificando por otra vía con el destinatario la dirección correcta o una cuenta alternativa. En los casos en que se establezca que la situación escapa de sus manos, se debe proceder a eliminar de la base las casillas que generan rebotes (como en el caso del rebote por spam, listas de denegación y similares), ello con el objeto de mejorar sus tasas de entregabilidad y respuesta y, de paso, su reputación como remitente.

ERROR

Este estado indica que el mensaje no ha alcanzado la bandeja de entrada del destinatario debido a una falla en alguna de las etapas que componen el proceso de envío y recepción de los mensajes.

En qué etapa en particular se produjo el error se refleja en los diversos códigos asignados a este grupo de envíos fallidos.

Estos casos, si así lo desea, deben ser escalados a través de Customer Service.

EN PROCESO

Se refiere a los envíos que están "en camino" a su destino. Como es lógico, todo envío pasa por este estado que es, por definición,

transitorio. Si este estado se prolongara excesivamente pasa a convertirse en un error.

El siguiente es el detalle de códigos de cada tipo de estados posibles en MasterBase®:

Código	Descripción	Estado
111	Dominio no existe	Rebote
112	Dominio sin MX	Rebote
113	El DNS del dominio no responde	Rebote
114	Dominio en lista negra	Rebote
115	Problema al guardar EML modificado	Rebote
131	Casilla no existe o rechazada	Rebote
132	Casilla con problemas	Rebote
133	Rebote post envío	Rebote
134	Casilla inválida	Rebote
151	Marca previa como spam	Rebote
152	Bloqueo por términos legales (Indecopi o similares)	Rebote
153	Unsubscribe vía MasterBase	Rebote
154	Casilla en lista negra	Rebote
161	Desuscripción - MasterUnsubscribe	Rebote
162	Desuscripción - FeedbackLoop	Rebote
163	Desuscripción - List-Unsubscribe	Rebote
164	Desuscripción - Manual	Rebote
181	Denegación - Indecopi	Rebote
182	Denegación - Sernac	Rebote
201	Rebote blando sin descripción	Rebote
202	Casilla llena o con problema temporal	Rebote - Reintento
250	Mensaje enviado	Enviado

Código	Descripción	Estado
301	Error en proceso MI	Error
310	Error en proceso MP	Error
311	Error en proceso EML original	Error - Reintento
312	Error en proceso de dominio	Error - Reintento
313	Error en proceso de casilla	Error - Reintento
314	Error en proceso DKIM	Error - Reintento
315	Error de proceso EML modificado	Error - Reintento
316	Error en proceso de envío	Error- Reintento
321	No se pudo obtener el EML modificado	Error - Reintento
500	Servidor de destino no recibió el correo	Error
MP	Pendiente de envío	En proceso
New	Pendiente de envío	En proceso
0	Pendiente de envío	En proceso
SM	Entregado a SM	En proceso
Retry Fail	Estados reintentados no exitosos	Error