

# **Campañas - CRM**



**Confederación  
Don Bosco**

# ÍNDICE

## Contenido

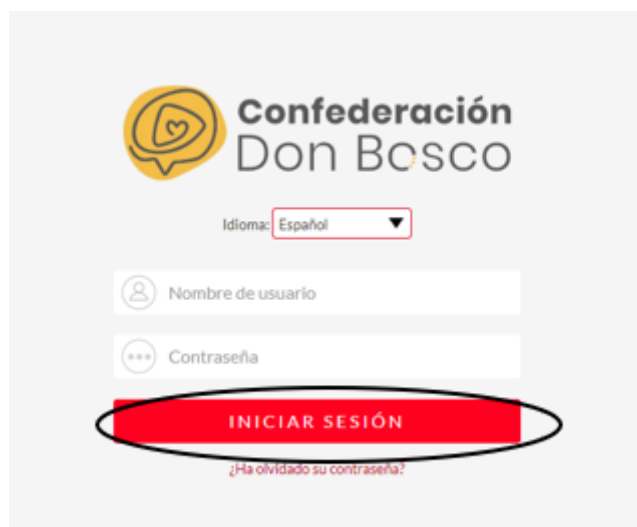
Campañas CRM	2
Inicio de Sesión	2
Configuración de correo saliente	2
Correo electrónico – Plantillas	3
Listas de personas	4
Creación Lista de personas – Test	4
Creación Lista de personas – Por defecto	5
Añadir Personas, Usuarios y Grupos de Seguridad	6
Creación de Campañas	9

# Campañas CRM

## Inicio de Sesión

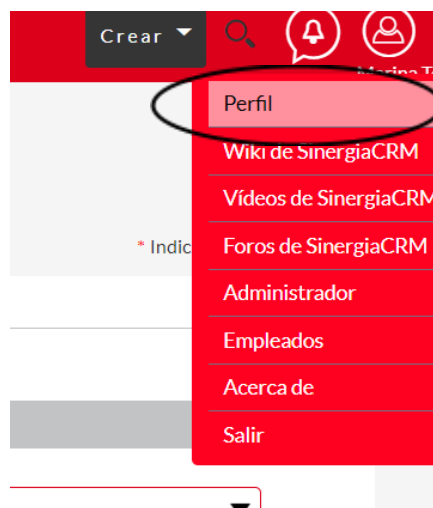
Para empezar, hay que entrar en la url de gestión de la herramienta e iniciar sesión:

<https://confedonbosco.sinergiacrm.org/index.php?action=Login&module=Users>



## Configuración de correo saliente

Para poder utilizar un correo distinto al proporcionado por el sistema, hay que configurarlo a nivel usuario, para ello, hay que entrar en el perfil:



En la parte inferior, se pincha en Configuración – Servidores de Correo Saliente SMTP:

### Configuración de Correo

---

Correo electrónico: \* +

Principal  Responder a

Cliente de correo: ⓘ ▼

Cliente de correo de SuiteCRM

Tipo de editor ▼

TinyMCE Editor

CONFIGURACIÓN

GUARDAR
CANCELAR
RESTABLECER PREFERENCIAS DE USUARIO
RESTABLECER PÁGINA DE INICIO

Configuración
Close

General

Cuentas de Correo

←

### Cuentas de Correo

Configurar Cuentas de Correo para ver correos entrantes de sus cuentas de correo.

Nombre de Cuenta de Correo Dirección del Servidor de Correo Activo Por Defecto Tipo ⓘ Editar Eliminar

No records found.

AÑADIR

### Servidores de Correo Saliente SMTP

Proporcionar información del servidor de correo SMTP a utilizar para el correo saliente en Cuentas de Correo.

Nombre Servidor SMTP Editar Eliminar

system Gmail

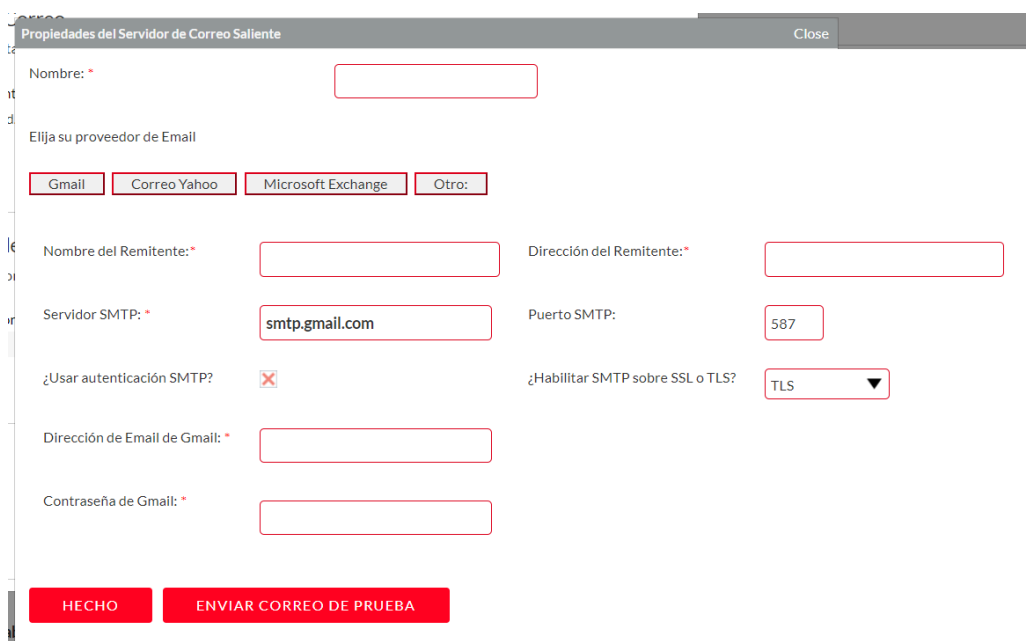
Aviso: Falta el nombre de usuario y la contraseña para la cuenta de correo saliente.

Admin CRM smtp.gmail.com

AÑADIR

Nos dirigirá a una ventana emergente en la que tenemos que indicar los valores relacionados al servidor de correo saliente nuevo. Si se usa una cuenta de dominio *gmail.com* hay que configurarla con los siguientes datos:

- Servidor SMTP: smtp.gmail.com o smtp-relay.gmail.com (se autorellena al seleccionar el proveedor de email).
- Puerto SMTP: 587
- Encriptación: TLS



Propiedades del Servidor de Correo Saliente

Nombre: \*

Elija su proveedor de Email

Gmail Correo Yahoo Microsoft Exchange Otro:

Nombre del Remitente: \* Dirección del Remitente: \*

Servidor SMTP: \* smtp.gmail.com Puerto SMTP: 587

¿Usar autenticación SMTP?  ¿Habilitar SMTP sobre SSL o TLS? TLS ▼

Dirección de Email de Gmail: \*

Contraseña de Gmail: \*

HECHO ENVIAR CORREO DE PRUEBA

- Contraseña: En caso de tener activado el doble factor de autenticación (2FA) hay que generar una nueva contraseña distinta a la contraseña estándar que tiene el correo electrónico indicado en la casilla *Usuario SMTP* (para ello ver *Contraseñas de aplicación* en la documentación de Google: <https://support.google.com/accounts/answer/185833?hl=es> ). De no hacerlo se producirá un error de autenticación en Gmail.

Para conseguir la contraseña, hay que ir a la configuración de la cuenta de Gmail > apartado *Seguridad* > opción *Verificación en 2 pasos*. Si está desactivada, activarla (necesitará un número de móvil).

Una vez activada, aparecerá una nueva opción de menú para crear una contraseña de aplicación.

← Verificación en dos pasos

Usa la aplicación Authenticator para recibir códigos de verificación sin coste económico aunque tu teléfono esté sin conexión. Disponible para Android y iPhone.

**Llave de seguridad**  
 La llave de seguridad es un método de verificación que te permite iniciar sesión de forma segura. Estas llaves pueden estar integradas en tu teléfono, utilizar Bluetooth o conectarse directamente al puerto USB de tu ordenador.

Dispositivos que no necesitan un segundo paso

Puedes saltarte el segundo paso en los dispositivos de tu confianza, como tu ordenador.

**Dispositivos de tu confianza**  
 Retirar la confianza de los dispositivos que se salten la verificación en dos pasos.

[RETIRAR LA CONFIANZA DE TODOS LOS DISPOSITIVOS](#)

Contraseñas de aplicaciones

Las contraseñas de aplicación no son recomendables y, en la mayoría de los casos, son innecesarias. Para proteger tu cuenta, usa Iniciar sesión con Google para conectar aplicaciones a tu cuenta de Google.

**Contraseñas de aplicaciones**  
 1 contraseña

Entrar y crear una nueva contraseña para una nueva aplicación que puede llamarse como se desee (por ejemplo, *sinergiacrm*). Esto generará una contraseña de 16 caracteres que es la que deberá indicarse en el campo Contraseña de Gmail. Con esta desaparecerá el error de autenticación en gmail y generará el correo de prueba.

Propiedades del Servidor: Enviar Correo de Prueba Close

Nombre: \* Dirección para Notificación de Prueba: \*

Elija su proveedor:

Nombre del Remitente: \*  Dirección del Remitente: \*

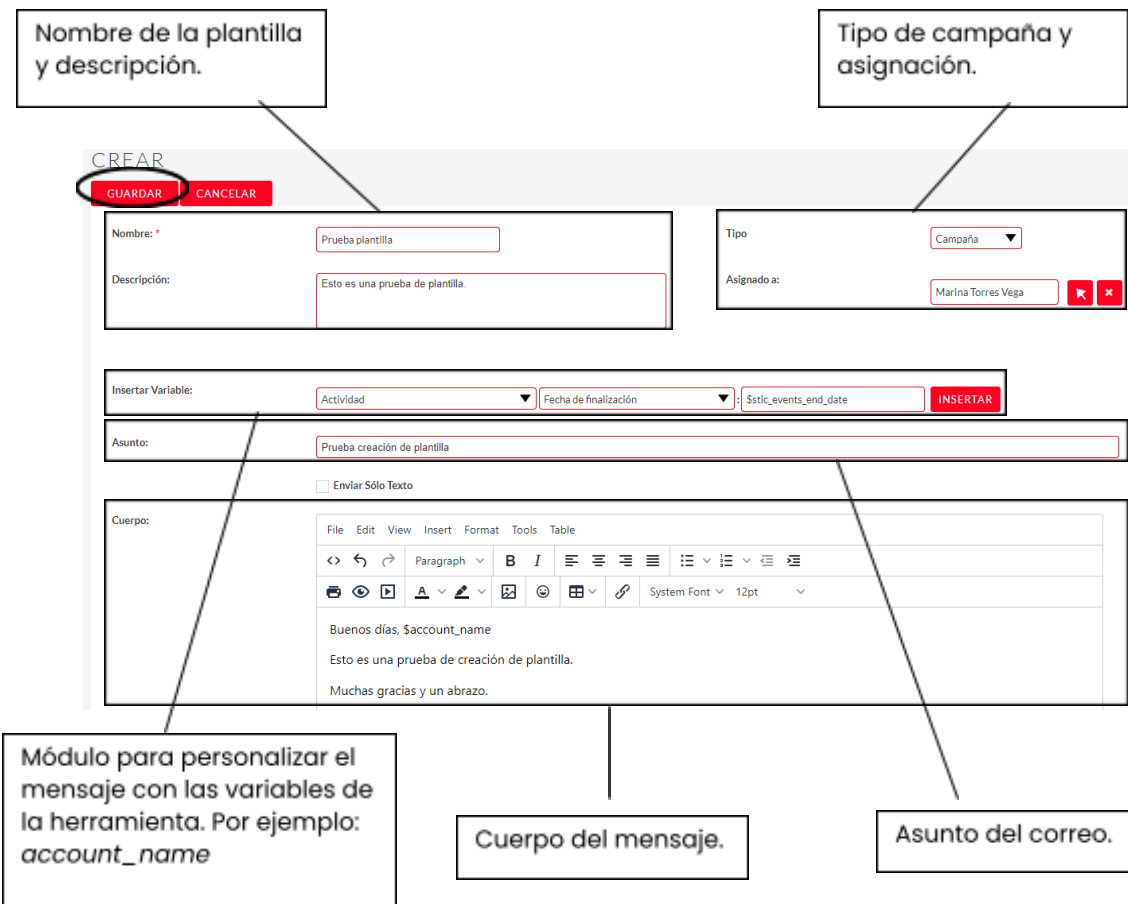
Servidor SMTP: \*  Puerto SMTP:

¿Usar autenticación SMTP?  ¿Habilitar SMTP sobre SSL o TLS?

Para finalizar, se guardará la configuración pinchando en **Hecho**.

## Correo electrónico – Plantillas

A la hora de crear una campaña de correo será útil tener previamente creada una plantilla de correo, para ello, hay que entrar en Correo electrónico – Plantillas y darle a crear. A continuación, se explican los distintos campos que hay:



The screenshot shows a form titled 'CREAR' with the following fields and callouts:

- Nombre de la plantilla y descripción.**: Points to the 'Nombre' (Prueba plantilla) and 'Descripción' (Esto es una prueba de plantilla) fields.
- Tipo de campaña y asignación.**: Points to the 'Tipo' dropdown (Campaña) and the 'Asignado a' field (Marina Torres Vega).
- Insertar Variable.**: Points to the 'Insertar Variable' section, which includes dropdowns for 'Actividad', 'Fecha de finalización', and a text field for '\$stic\_events\_end\_date', along with an 'INSERTAR' button.
- Asunto del correo.**: Points to the 'Asunto' field containing 'Prueba creación de plantilla'.
- Módulo para personalizar el mensaje con las variables de la herramienta. Por ejemplo: account\_name**: Points to the 'Cuerpo' field, which contains a rich text editor with the text: 'Buenos días, \$account\_name', 'Esto es una prueba de creación de plantilla.', and 'Muchas gracias y un abrazo.'.
- Cuerpo del mensaje.**: Points to the main body of the email content in the rich text editor.

El apartado de *Insertar Variable* tiene la funcionalidad de poder incluir en el cuerpo del correo el valor asociado a un campo del módulo que se elija.

Aparecen tres casillas:

- Nombre del módulo de interés
- Nombre del campo que se quiere incluir
- Etiqueta del campo a incluir

Este último se incluye haciendo clic en el botón contiguo *Insertar*.

Cuando se termine la plantilla, hay que pinchar en Guardar.

## Listas de personas

A la hora de crear una campaña de correo será útil tener previamente creado una Lista de personas a la que le vas a mandar posteriormente el envío (por defecto) y por otro lado una Lista de personas test (de prueba) para comprobar que no hay errores.

### Creación Lista de personas - Test

En el módulo Campañas, se escoge la pestaña Lista de personas y Crear Lista de Público Objetivo:



Se tendrá que rellenar todos los campos requeridos y en este caso en Tipo, habrá que poner Prueba y por último, darle a Guardar:

Nombre de la LPO y asignación (quién podrá ver y editar la LPO)

CREAR

GUARDAR CANCELAR

Datos generales

Nombre\*  Asignado a: Marina Torres Vega

Tipo\* 

- Por Defecto
- Lista de Seguimiento
- Lista de Excepción - Por Dirección
- Lista de Excepción - Por Dirección de Email
- Lista de Excepción - Por ID
- Prueba

Descripción:

GUARDAR CANCELAR

Tipo - Prueba

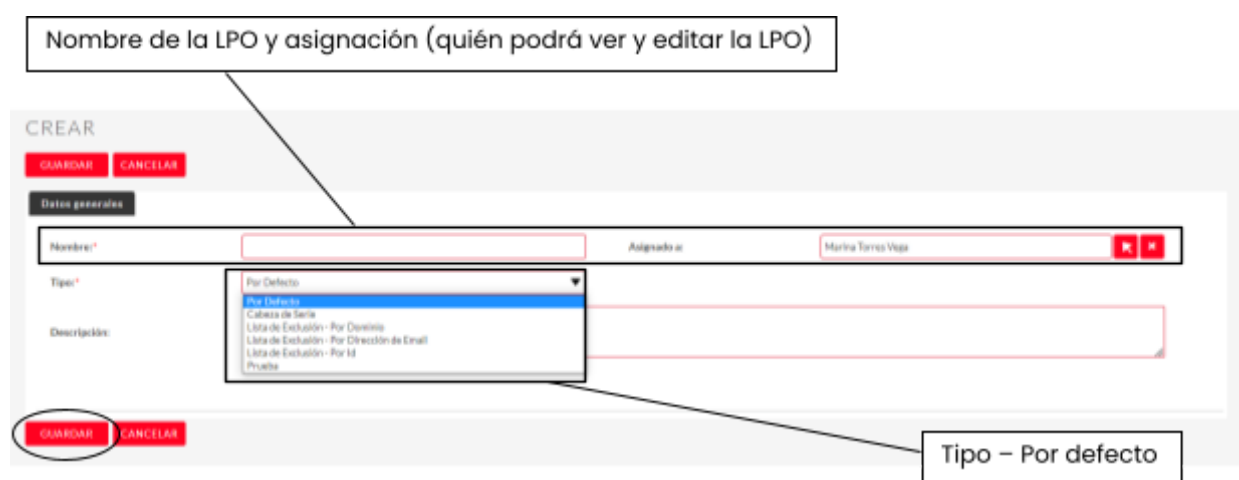
### Creación Lista de personas - Por defecto

En el módulo Campañas, se escoge la pestaña Lista de personas y Crear Lista de Público Objetivo (LPO):





Se tendrá que rellenar todos los campos requeridos y en este caso en Tipo, habrá que poner Por defecto y por último, darle a Guardar:



## Añadir Personas, Usuarios y Grupos de Seguridad

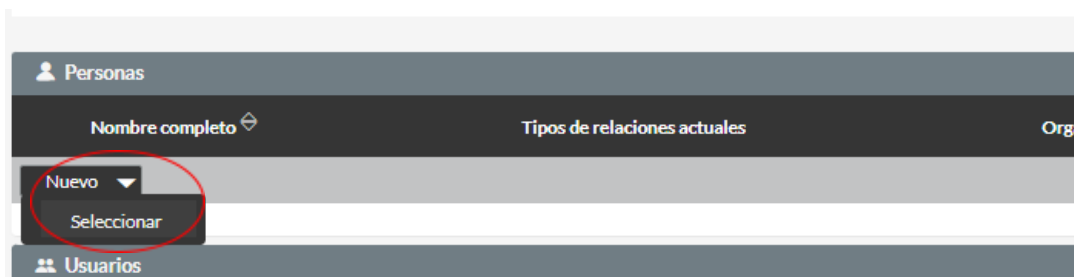
En las LPO se pueden añadir Personas, que hacen referencia a los participantes, Usuarios, que hacen referencia a los administradores de la herramienta y Grupos de seguridad:



Al añadir Personas y Usuarios a tu LPO, estás añadiendo su correo asociado, sin embargo, cuando añades GS estás compartiendo tu LPO con todos los usuarios que tengan esos GS.

## Personas

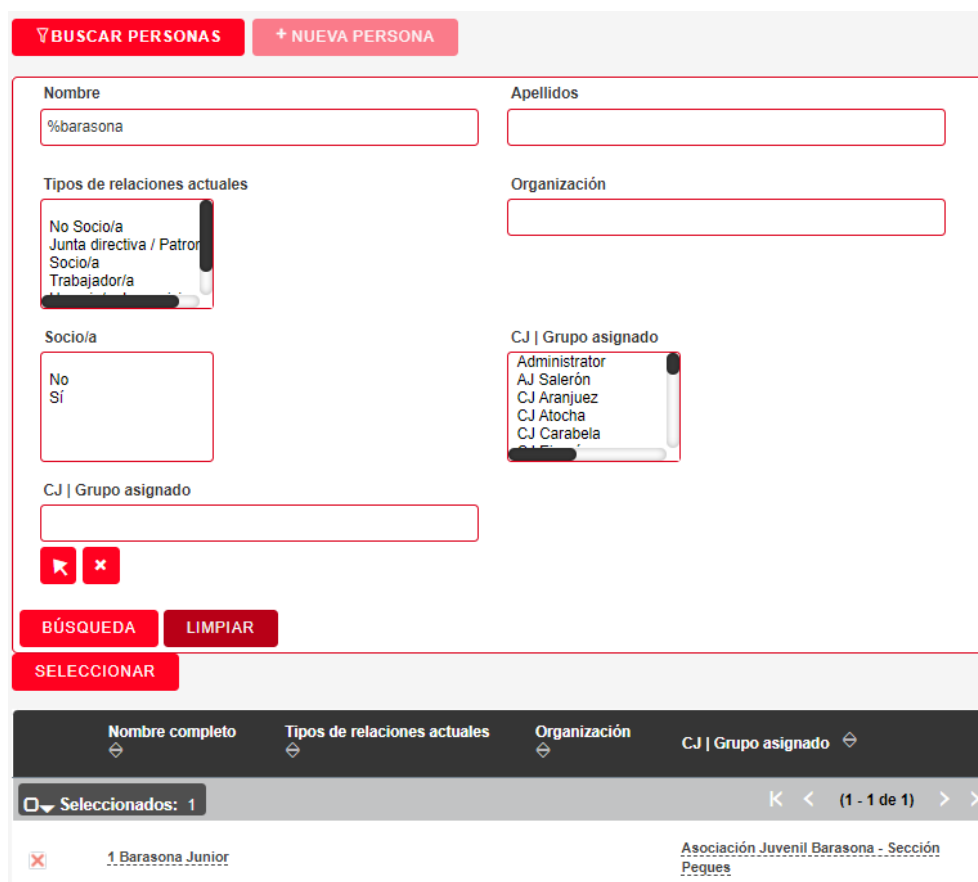
Para poder buscar Personas, habrá que darle a la flecha y a Seleccionar.



Se recomienda hacer un primer filtrado, por ejemplo, utilizando el Nombre.

*Se utiliza % para buscar todo lo que contenga esa palabra en el campo escogido.*

Por último, habrá que escoger el participante y darle a Seleccionar:



Otra manera de añadir Personas es desde el módulo de Personas, filtrar, marcar y darle a “Agregar a Lista de Público Objetivo”:

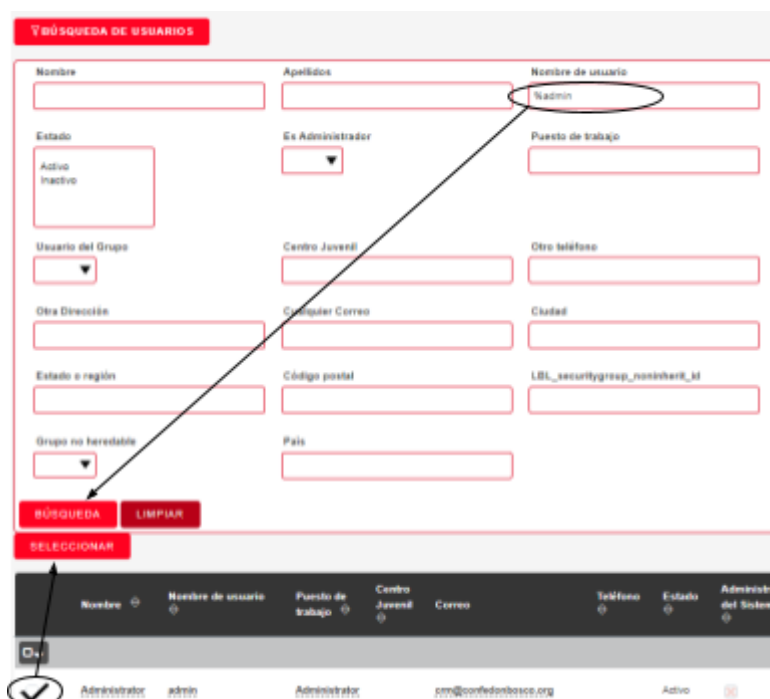


## Usuarios

Para poder buscar Usuarios se recomienda hacer un primer filtrado, por ejemplo, utilizando el Nombre de usuario.

*Se utiliza % para buscar todo lo que contenga esa palabra en el campo escogido.*

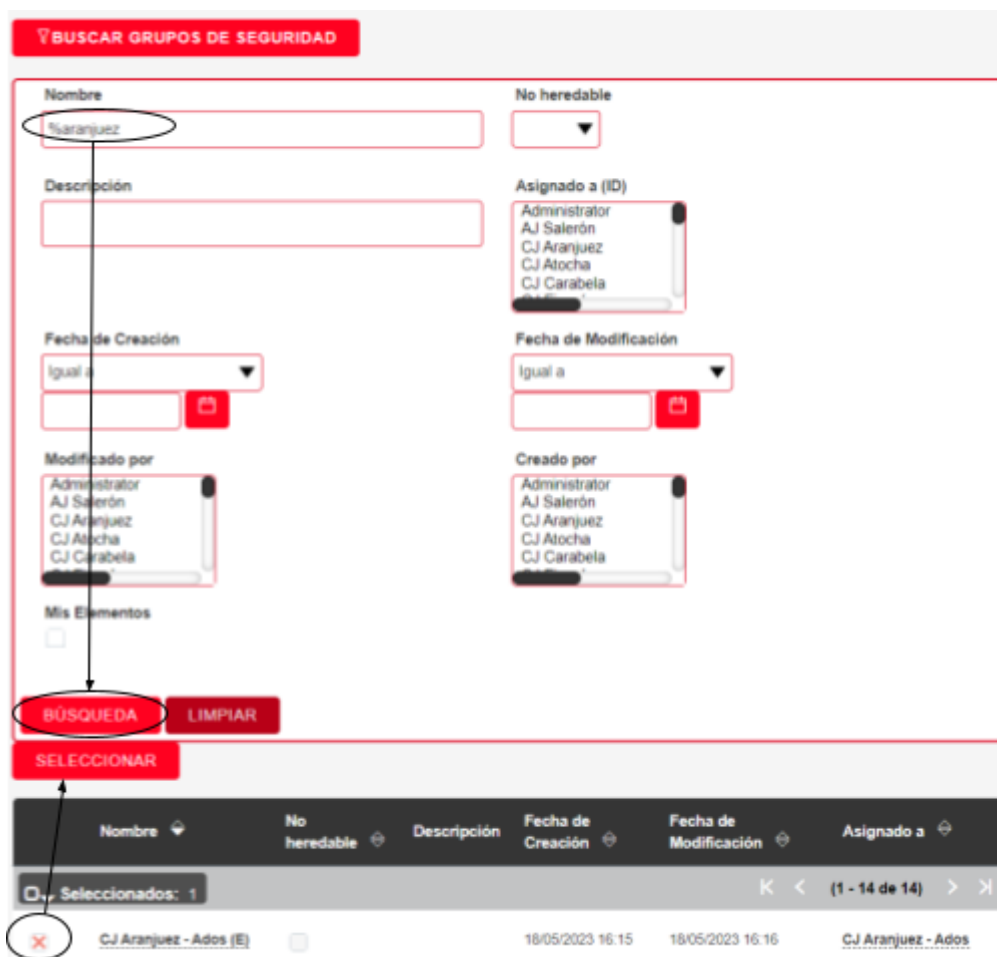
Por último, habrá que escoger el Usuario y darle a Seleccionar:



## Grupo de Seguridad

Para poder buscar Grupos de seguridad se recomienda hacer un primer filtrado, por ejemplo, utilizando el Nombre.

Por último, habrá que escoger el GS y darle a Seleccionar:



**BUSCAR GRUPOS DE SEGURIDAD**

Nombre:

Descripción:

Fecha de Creación: Igual a

Modificado por:

Mis Elementos:

No heredable:

Asignado a (ID):

Fecha de Modificación: Igual a

Creado por:

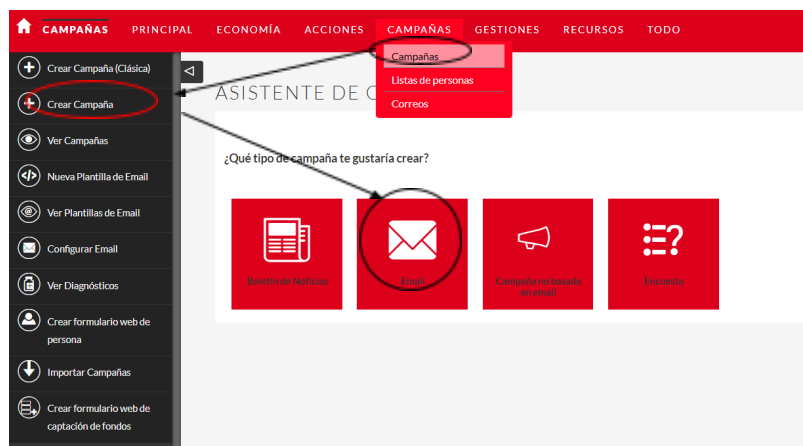
**BÚSQUEDA** **LIMPIAR**

**SELECCIONAR**

Nombre	No heredable	Descripción	Fecha de Creación	Fecha de Modificación	Asignado a
<input type="checkbox"/> CJ Aranjuez - Ados (E)	<input type="checkbox"/>		18/05/2023 16:15	18/05/2023 16:16	CJ Aranjuez - Ados

## Creación de Campañas

Tras haber creado la Plantilla y la LPO, ya se puede realizar, de manera más cómoda, la Campaña, para ello, en el módulo Campañas, elegimos Campañas y a continuación, en Crear Campaña, donde elegiremos el tipo Email:



## Encabezado de la campaña

Es el primer apartado del asistente en la que debemos ir rellenando los campos obligatorios como el nombre y el estado de la campaña.

### Encabezado de la Campaña

Por favor escriba el nombre de la campaña y seleccione el estado

Nombre: *	<input type="text" value="Campaña Prueba"/>	Asignado a:	<input type="text" value="Marina Torres Vega"/>	<input type="button" value="SELECCIONAR"/>
Estado: *	<input type="text" value="Activo"/>			
Fecha de inicio:	<input type="text" value="25/05/2023"/>	Fecha de Fin:	<input type="text" value="26/05/2023"/>	
Descripción:	<input type="text" value="Es una campaña de prueba."/>			

En la parte inferior de esta ventana aparece un subpanel llamado *Presupuesto*, el cual no es obligatorio rellenarlo. Quien tenga interés de incluir esos datos será información económica de la campaña: ingresos y gastos esperados, coste real, etc.

Una vez que se incluya la información relevante le damos a *Siguiente*.

## Listas de público objetivo (Listas de personas)

Se escogerá las LPO creadas previamente, tanto la oficial como la de prueba. Ofrece la posibilidad de generar unas listas en este paso, aunque hay que tener en cuenta que no contendrán registros de personas a las cuales hacer el envío. Posteriormente, si se crea en este paso, se deben añadir las personas a las listas.

## Listas de Público Objetivo

Seleccione sus listas de destino para esta campaña.

Agrega una lista de público objetivo existente:

- Lista de prueba Fede MAIN - test (2)
- comunion - default (44)
- Revision documentos - default (58)

Nombre de Lista de Público Objetivo	Número de objetivo	Tipo de Lista de Público Objetivo	
Administradores de CJ	15	Por Defecto	<a href="#">Quitar</a>
Prueba	1	Prueba	<a href="#">Quitar</a>

Crear nueva lista de público objetivo:

Tipo de Lista de Público Objetivo:

**CREAR**

Lista para envío de prueba

Lista para envío real

Una vez que se hayan seleccionado las listas, le damos a Siguiente.

## Plantillas

Se escogerá la plantilla creada previamente:

Plantilla de correo electrónico:

Por favor, seleccione la opción que prefieras

Seleccionar una plantilla existente

Crear una plantilla nueva

Copiar una plantilla existente

Plantilla de correo electrónico: \*

**GUARDAR**



Desde la plantilla de correo se puede hacer un seguimiento de las interacciones de los destinatarios a ciertas direcciones de internet (URL), cuya explicación se puede encontrar a través de este [enlace](#). Además, se puede editar la plantilla añadiendo más variables relacionadas a algunos campos, así como adjuntar documentos al mensaje. Una vez que tengamos el cuerpo del correo, le damos a Siguiente.

## Marketing

En este subpanel se podrá configurar el envío que se desee realizar en el marco de la campaña. Cabe recordar que en el marco de una campaña es posible mandar diferentes mensajes (por ejemplo: fechas inscripciones campamento, recordatorios, aviso final cierre inscripciones, etc.)

Para crear un *Email de Marketing* hay que indicar su nombre, estado y fecha de inicio, indicar los parámetros relacionados con el remitente, crear o seleccionar la plantilla con el contenido y elegir las listas de personas a las que se va a enviar. Este último punto es relevante en el sentido de que cada mensaje puede ser enviado a diferentes listas de personas y así, aunque se trate de la misma campaña, es posible segmentar el contenido en función de los colectivos destinatarios.

\*La fecha y horas establecidas en el envío actúan como umbral mínimo, es decir, antes de esa fecha y hora no se va a enviar nada. En otras palabras, indicar esta fecha y hora NO garantiza, por sí solo, que el envío se vaya a producir en el momento indicado. Quien se encarga de realizar el envío de forma efectiva es una tarea programada. Enviará todos los correos que estén caducados, es decir, en los que ya haya pasado su día y hora.

Seleccione las cuentas de correo electrónico.

Nombre de Email Marketing: \*

Nombre de la cuenta de gestión de rebotes (bounces): \*

Cuenta de correo electrónico saliente:

Programar hora y fecha: \*   :

(dd/mm/yyyy) (2:3:00)

Nombre del Remitente: \*   
Este será el nombre que verá el destinatario

Dirección del Remitente: \*   
Esta será la dirección remitente que verá el destinatario

Nombre de "Responder A":   
Este será el nombre al que el destinatario responderá

Dirección "Responder a":   
Este será el correo electrónico al que el destinatario responderá

## Enviar correo electrónico y Ver Resumen

Por último, en este apartado es posible realizar un **envío de pruebas** (será necesario haber indicado una lista de personas de tipo TEST/Prueba), **planificar el envío real** (es decir, ponerlo en cola para que se envíe en el momento indicado en el paso anterior) o, simplemente, guardar los datos suministrados en el




apartado anterior (finalizar). En este último caso, siempre es posible volver a la ficha de la campaña en cualquier momento posterior para proceder a realizar envíos de pruebas o el envío definitivo.

Resumen

---

Seleccione registro de email a enviar (Email Marketing)

Prueba Campaña 

---

Lista de chequeo de la Campaña

- ✓ Condiciones y detalles de la campaña
- ✓ Elegir objetivos
- ✓ Elija plantillas
- ✓ Datos del remitente
- ✓ Proceso de Emails de campaña
- ✓ Proceso de Emails rebotados (bounces)

---

## Vista de Estado

Una vez lanzada una campaña es posible realizar un seguimiento de su estado. Para acceder a la misma desde la ventana de Resumen damos clic en *Ver detalles*:

Resumen

---

Seleccione registro de email a enviar (Email Marketing)

Prueba Campaña ▼

---

Lista de chequeo de la Campaña

- ✓ Condiciones y detalles de la campaña
- ✓ Elegir objetivos
- ✓ Elija plantillas
- ✓ Datos del remitente
- ✓ Proceso de Emails de campaña
- ✓ Proceso de Emails rebotados (bounces)

---

También desde la vista de detalle del registro de la campaña:

## CAMPAÑA PRUEBA ☆

VER ESTADO
VER ROI

Datos generales

Presupuesto

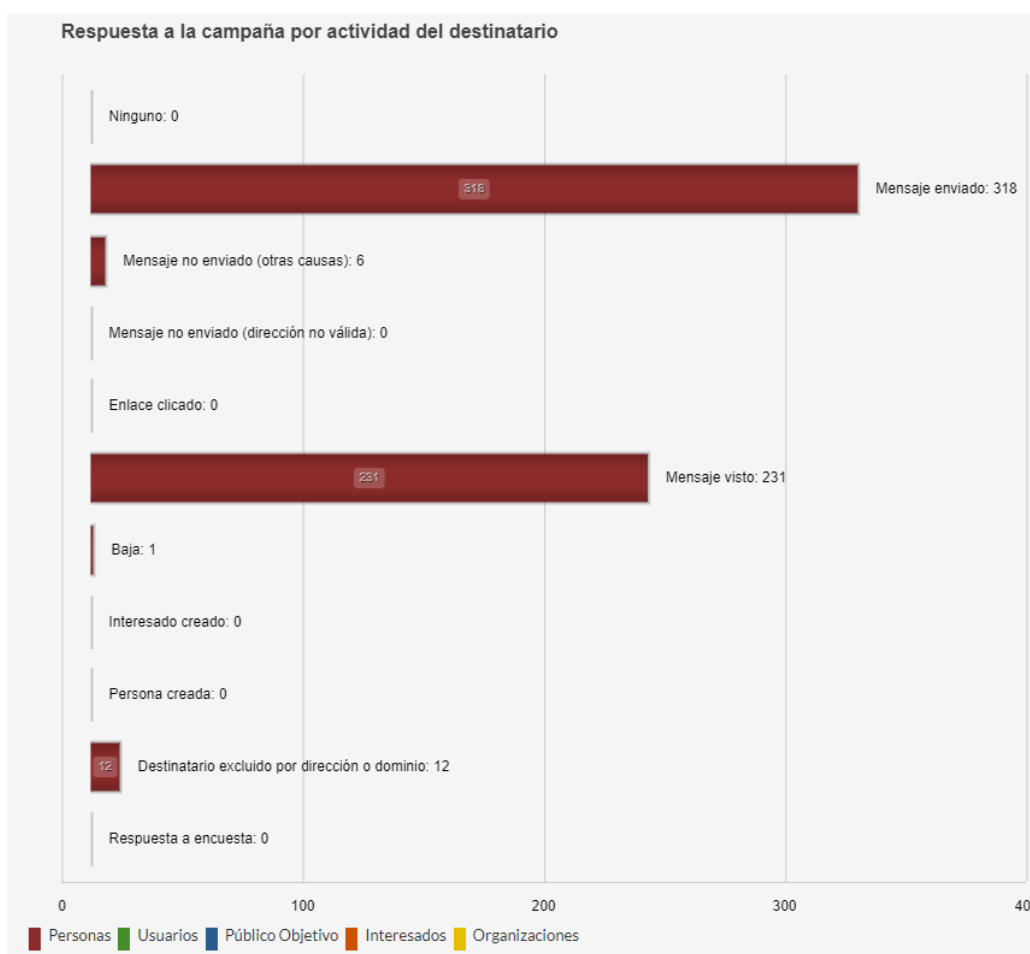
Detalles del registro

Acciones ▾

(10 de 67)

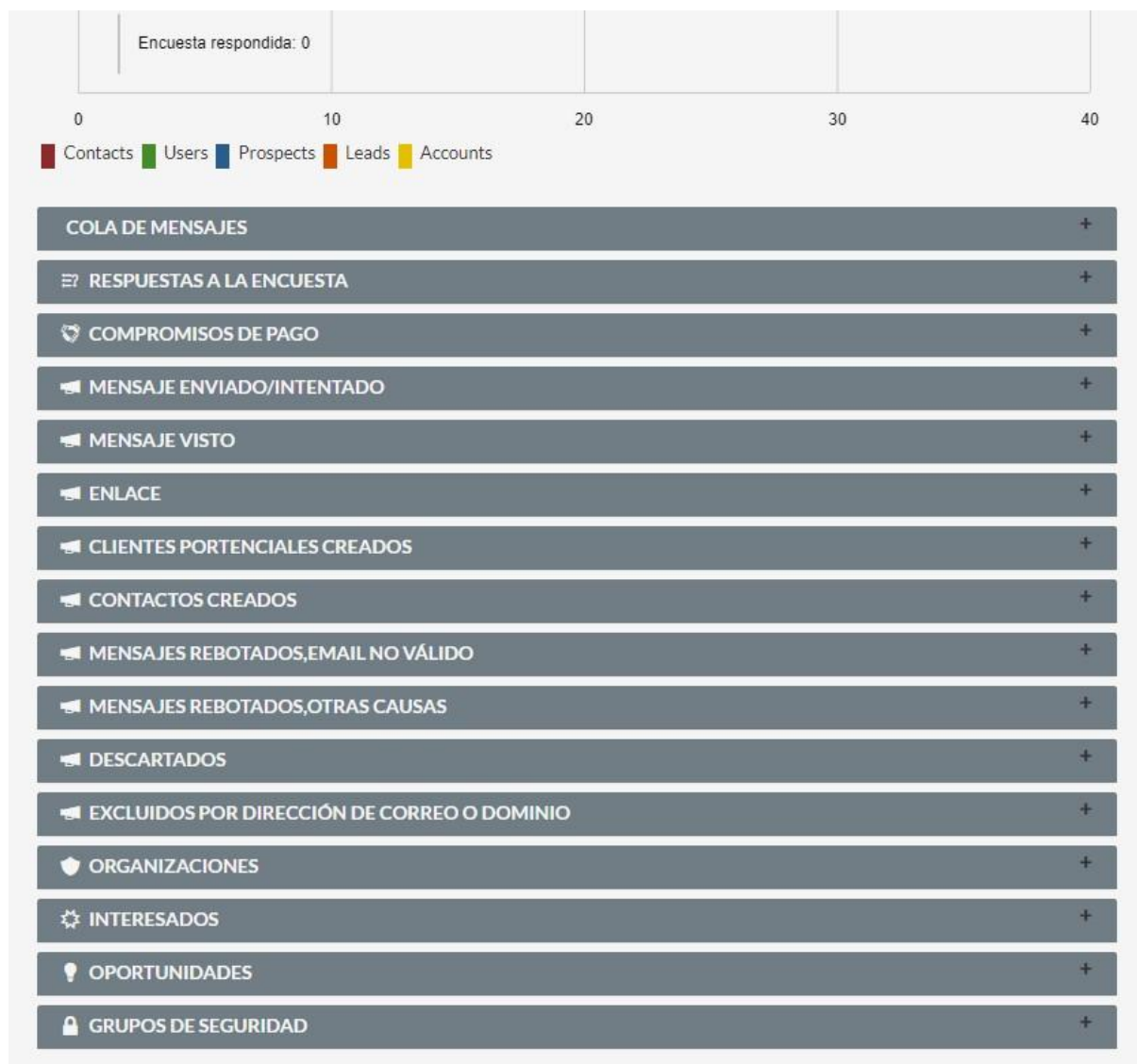
Nombre:	Campaña Prueba	Asignado a:	Marina Torres Vega
Tipo:	Email	Encuesta:	
Fecha de inicio:	25/05/2023	Fecha de Fin:	26/05/2023
		Estado:	Activo
Descripción:	Es una campaña de prueba.		

La nueva ventana presenta en formato gráfico un resumen de los indicadores de la campaña y de sus envíos: mensajes enviados, mensajes vistos, enlaces clicados, mensajes rebotados (en función de las diferentes causas), direcciones omitidas durante el envío, etc.



## Subpaneles

Debajo del gráfico es posible consultar a través de los diferentes subpaneles los registros concretos que sustentan cada indicador. Esto facilita, por ejemplo, la revisión de direcciones de correo electrónico incorrectas y otras operativas que pueden ser de interés.



De estos, los más relevantes tienen el siguiente contenido:

- Cola de mensajes: mensajes de la campaña que están a la espera de ser procesados por parte de la tarea programada de envío de correo.
- Mensaje enviado/intentado: Mensajes de la campaña enviados a los destinatarios. También aparecen aquellos de los que se ha hecho algún intento de envío sin éxito.

- Mensaje visto: mensajes que han sido abiertos por parte de los destinatarios. Este rastro se realiza con una imagen invisible que incluye el correo de manera automática. Cuando el receptor abre el correo, se descarga la imagen y se cuenta el mensaje como visto.
- Enlace: destinatarios que han visitado alguna de las URL de seguimiento.
- Mensajes rebotados, Email no válido: direcciones de correo no válidas o casos en los que el servidor de la dirección de correo receptora del mensaje rechaza el envío. Además, el CRM marca el correo de la persona como *No válido*.