



MANUAL DE SENDGRID

2023/02/17



TABLA DE CONTENIDO

1	Propósito	2
2	Alcance	2
3	Definiciones generales	2
3.1	Listas de supresión (Suppressions List)	2
3.2	Estadísticas (Global Stats).....	2
3.3	Actividad (Activity Feed).....	3
4	Procedimientos	3
4.1	Iniciar Sesión	3
4.2	Listas de Supresión.....	4
4.3	Estadísticas	7
4.4	Activity Feed (Actividad de eventos)	8
4.5	Reportes	11
5	Revisiones y aprobaciones	12

1 PROPÓSITO

Este documento presenta un manual para los clientes de VSDC S.A.S que tengan acceso a la cuenta sub usuario de SendGrid en sus correspondientes empresas. El manual explicará las funciones más básicas y necesarias para la exportación de reportes en la plataforma SendGrid y cómo interpretarlos.

2 ALCANCE

Este documento cubre los siguientes elementos comunes a procesos básicos del servicio de correos SendGrid:

- Inicio de sesión.
- Listas de supresión.
- Estadísticas Globales.
- Actividad.
- Interpretación de informes

3 DEFINICIONES GENERALES

3.1 Listas de supresión (Suppressions List)

Conjunto de listas de direcciones de correos electrónicos. Dichas listas son:

- Bounces (Rebotados).
- Spam Report (Reporte Spam).
- Blocks (Bloqueados).
- Invalid (Inválidos).

Correos electrónicos son agregados a estas listas a medida que cumplan con las condiciones. Por ejemplo, si un correo es enviado a una dirección inválida o incorrecta, dicha dirección se guardará en la lista Invalid, para que, en el futuro, si llega una solicitud de correo a esa misma dirección el SendGrid la ignore y la procese con un estado de **no entregado**. Dichas listas pueden ser borradas en su totalidad o de a una dirección en una. También es posible descargarla como reporte.

3.2 Estadísticas (Global Stats)

Permite seguimiento a los correos electrónicos y visualizar en una gráfica parametrizada, cómo los clientes interactúan con sus correos: si el correo llegó a destino, si

el correo fue abierto. También nos muestra el número de correos no entregados en el día, semana o mes.

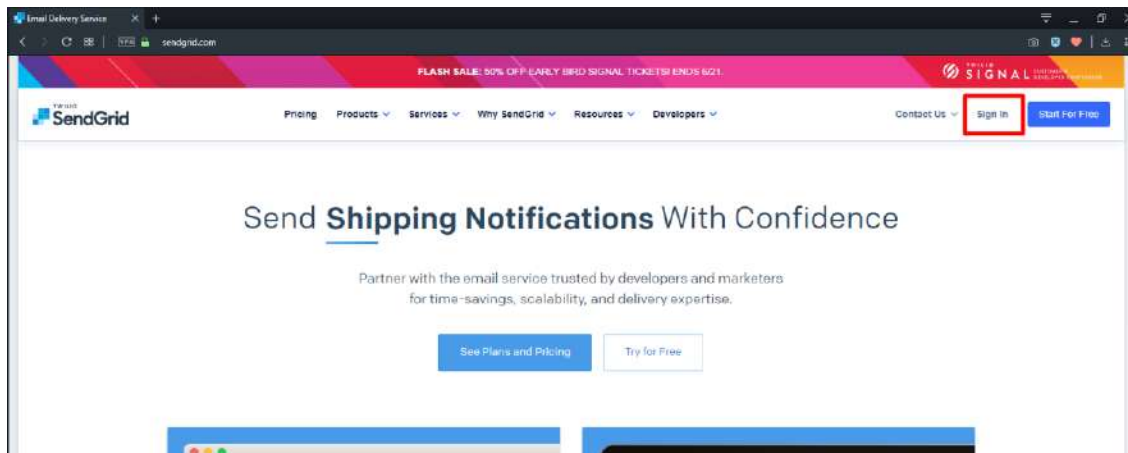
3.3 Actividad (Activity Feed)

Permite ver de manera instantánea los eventos de actividad recientes relacionados con un correo electrónico. Hace visible el flujo de entrega de cada mensaje (trazabilidad), lo que acelera la resolución de problemas. Se tiene un historial de los últimos 30 días y se pueden descargar como informes, además de poder filtrar según la necesidad presentada.

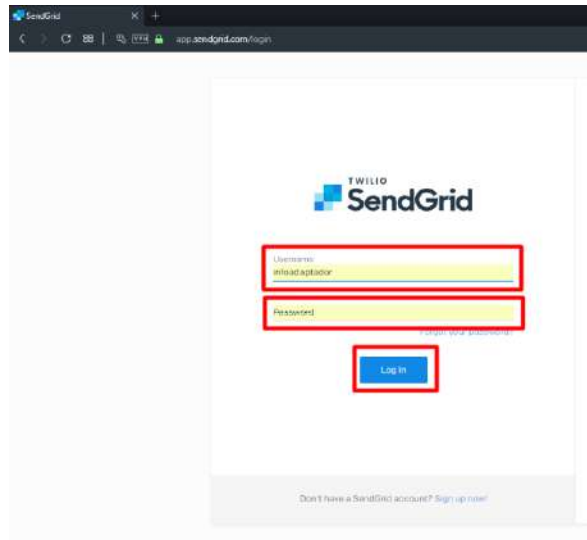
4 PROCEDIMIENTOS

4.1 Iniciar Sesión

Para iniciar sesión debemos ir a la página web oficial de SendGrid, la cual es <https://sendgrid.com/> y damos clic en **Sign In**.

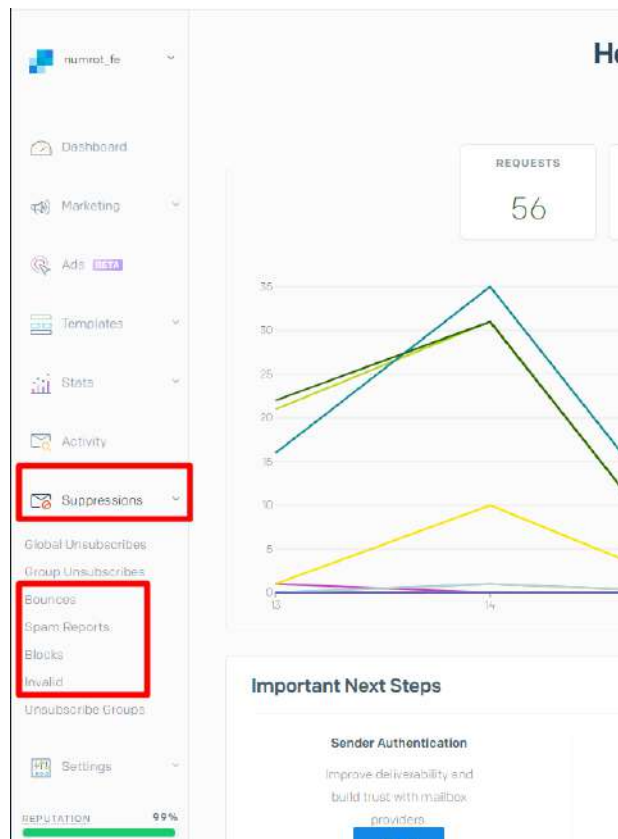


Luego, ingresamos los datos de nombre de **usuario** y **contraseña** para acceder a nuestra cuenta. Estos datos fueron provistos por el mismo cliente al crear la cuenta.



4.2 Listas de Supresión

Podemos ver las listas de supresión en el panel de la izquierda. Al darle click podemos extenderlo y de ahí podremos elegir la lista que nos interesa.

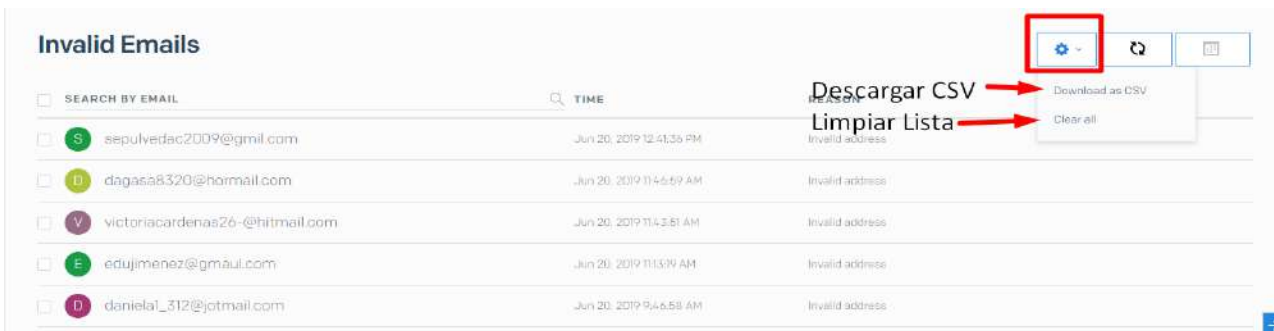


Las listas de supresión son bastante útiles para saber de una manera fácil y rápida cuáles son las direcciones de correo que SendGrid no está mandando los documentos. Cuando SendGrid

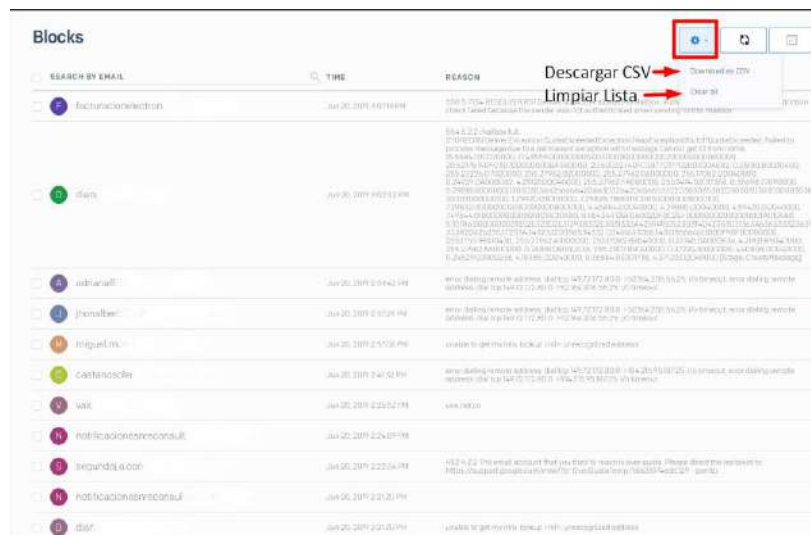
recibe una solicitud para enviar un correo, primero evalúa que la dirección de correo sea válida, en otras palabras, que está bien escrita. Si no lo está, entonces SendGrid no mandará el correo e ingresará dicha dirección en la lista Invalid para que, en el futuro, si recibe solicitudes de envío hacia esa dirección, se marque como estado **No Entregado** inmediatamente.

Por otro lado, si el correo se envía, pero el servidor de correo del cliente lo bloquea o lo rebota, entonces estas direcciones aparecerán en una de estas listas.

Por lo anterior es recomendable revisar periódicamente dichas listas, ya que cada entrega información valiosa. La lista **Invalid** nos dará la lista de toda dirección sintácticamente incorrecta, esta será útil para descargar y mandar al departamento pertinente para que puedan comunicarse con dicho cliente y corregir o pedir una dirección de correo válida.



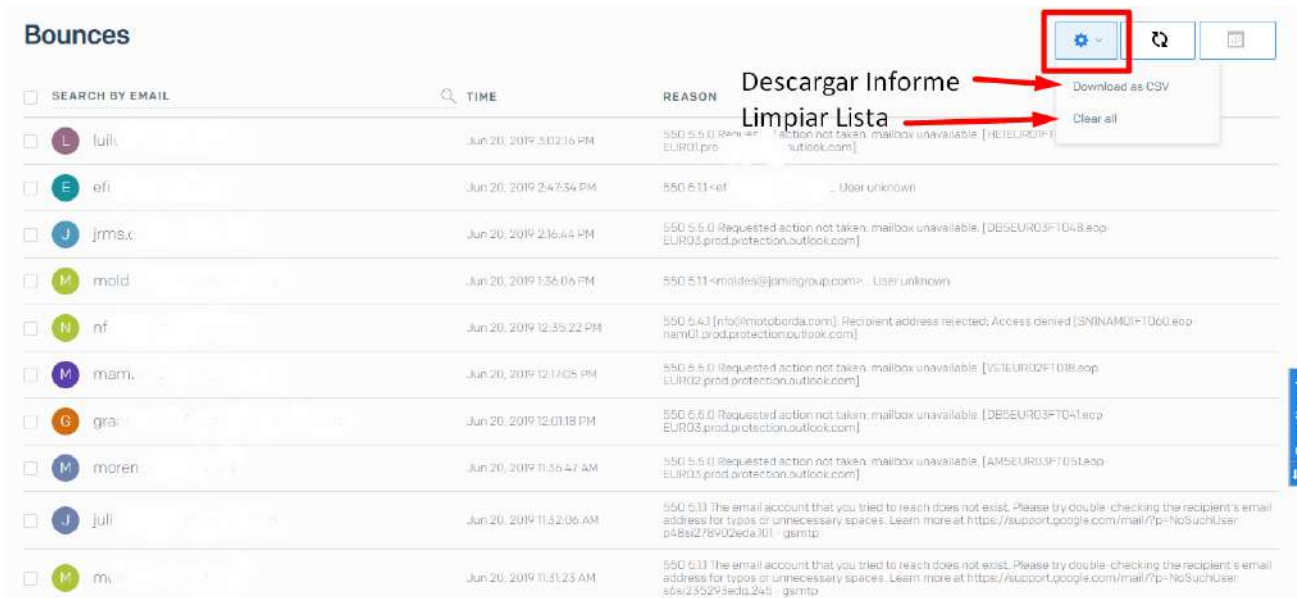
En **Blocks**, se guarda la lista de direcciones de correo que el servidor bloqueó el mensaje. Esto puede ocurrir cuando la dirección IP desde la cual se envía el correo está en la lista negra, bloqueada por un ISP o, si el contenido del mensaje fue marcado por algún filtro en el servidor de correos del cliente. **Importante**, SendGrid seguirá intentando enviar correos a las direcciones de esta lista cuando llegue la solicitud.



En **Spam Reports** están las direcciones que se marcan como spam y el proveedor de correos lo informa a SendGrid. En otras palabras, los documentos no están llegando a la bandeja de entrada sino a la carpeta de spam o incluso filtrados por el servidor.

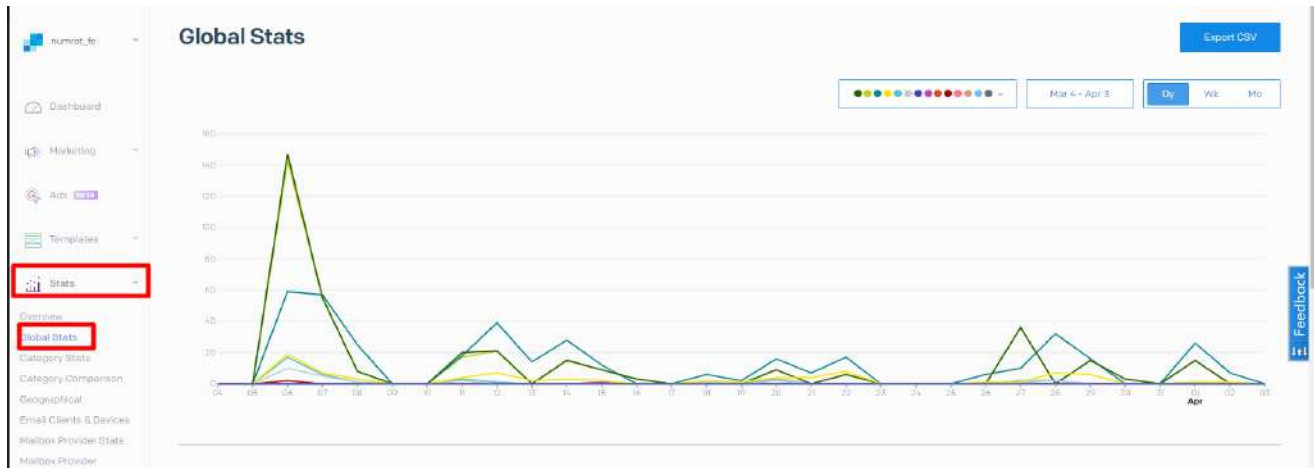


En **Bounce** se tienen las direcciones de correo que marcan el mensaje como rechazado por el servidor de correos del recipiente. La causa más común es por una dirección de correo mal escrita, o porque la dirección de correo del recipiente no existe. Las direcciones de esta lista están supresas, es decir, SendGrid no tratará de enviar correos a estas direcciones cuando reciba una solicitud, por lo que es importante monitorearla y cuando se actualice con el cliente, se eliminen.



4.3 Estadísticas

Las estadísticas son una parte importante ya que nos permiten hacer un seguimiento de los últimos 30 días de los correos enviados de manera gráfica. Podemos acceder desde **Stats**, **Global Stats**.



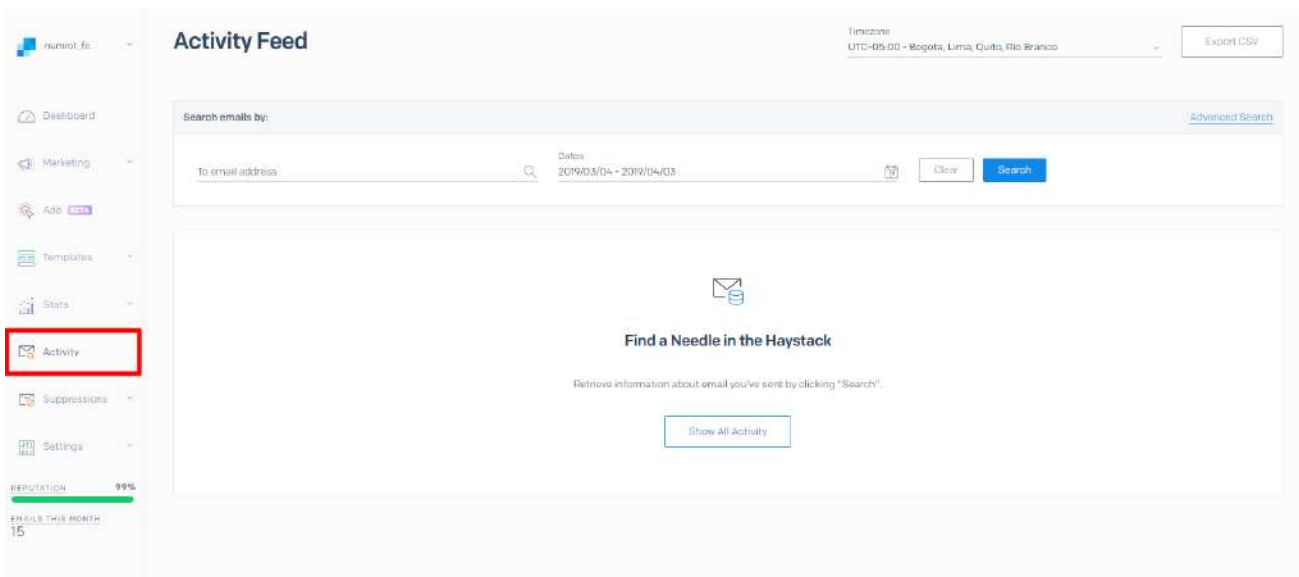
Se puede parametrizar la gráfica para mostrar todos o solo unos datos de los correos, como la cantidad de correos enviados, cantidad recibidos, bloqueados, inválidos, entre otros.



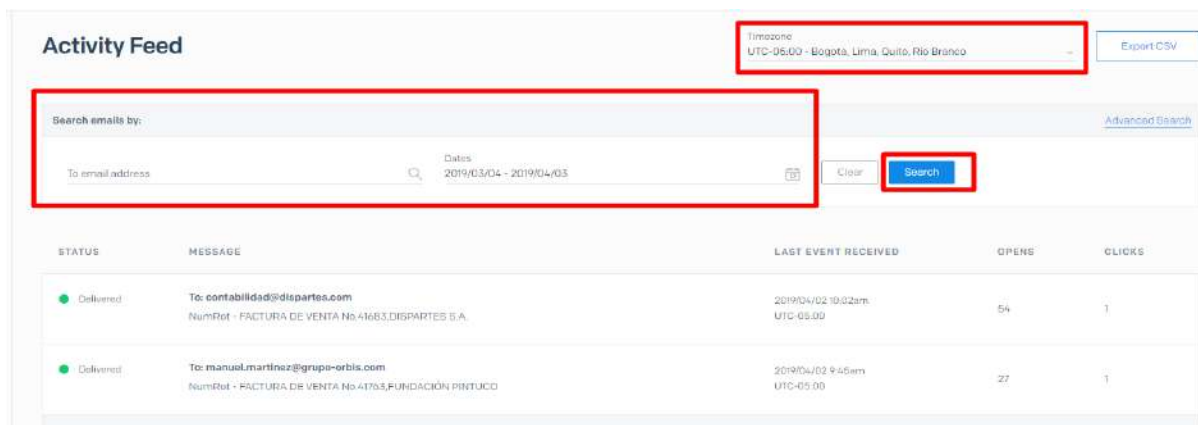
En la tabla de abajo aparecerán los mismos datos de la gráfica esta vez en números. Podemos parametrizar para que se muestren como porcentajes, lo que facilitará la comprensión y la habilidad para la toma de decisiones.

4.4 Activity Feed (Actividad de eventos)

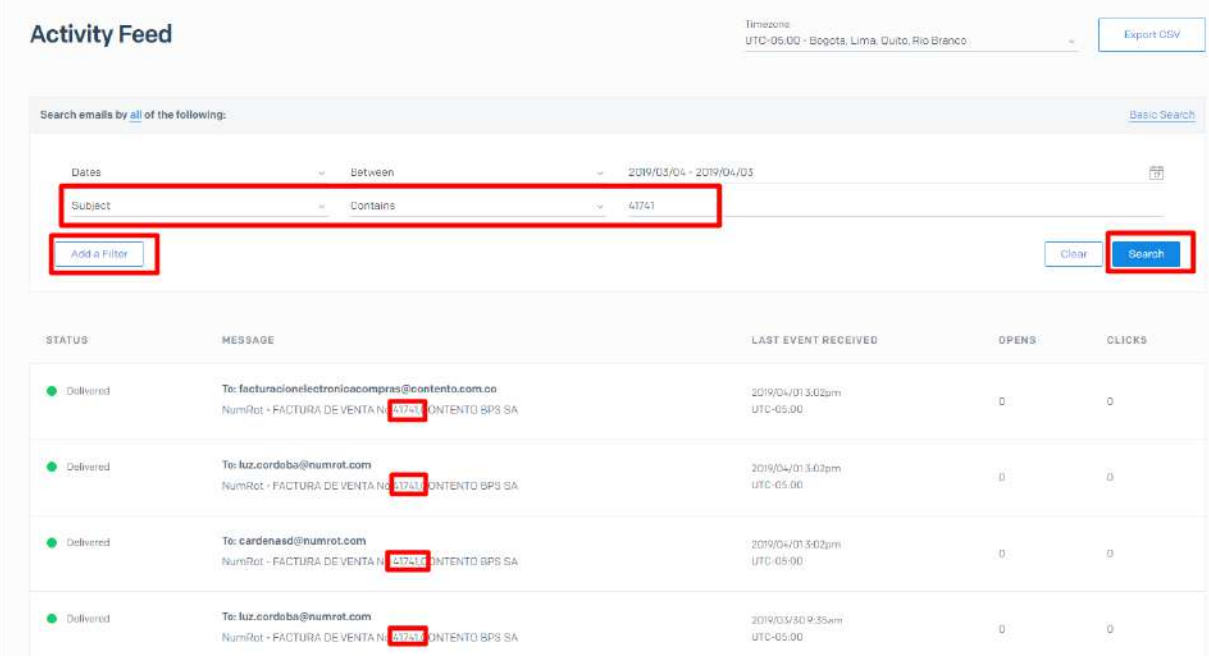
Si las estadísticas anteriores son perfectas para apreciar de una forma general como van nuestros correos, la actividad de eventos nos da herramientas mucho más precisas para segmentar, segregar grupo de correos o tener la trazabilidad de un correo en específico. Para acceder debemos darle clic a la opción **Activity Feed**.



Al darle a **Search** se nos mostrará un listado de todos los correos de los últimos 30 días. Se pueden filtrar por fechas o por direcciones de correo en específico.



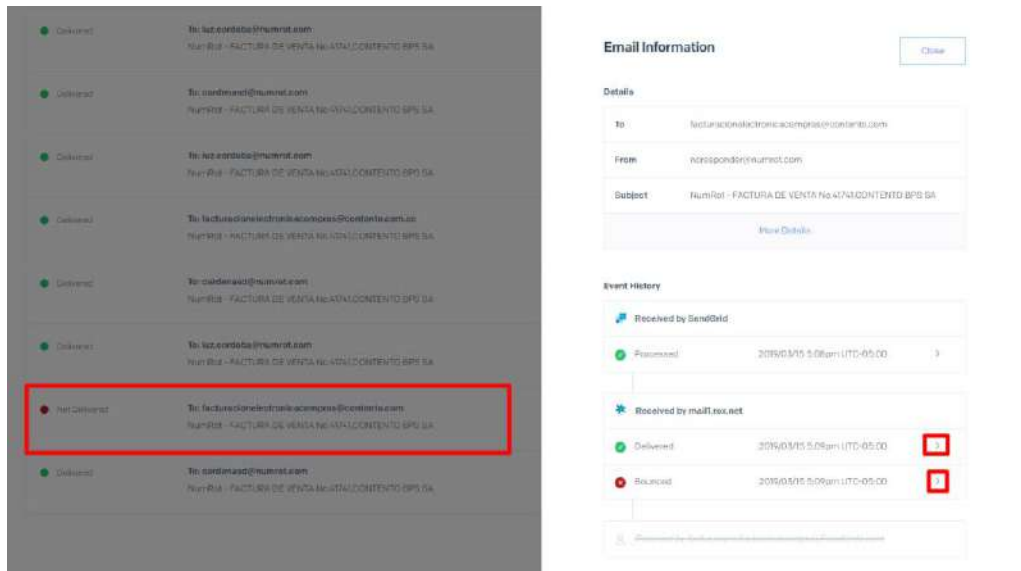
En caso de querer buscar un número de factura en específico le damos clic a **Advance Search** e ingresamos los filtros según el ejemplo de la siguiente imagen. Cabe anotar que esta opción solo es válida para aquellas empresas que estén configuradas en el adaptador, para tener el número de factura en el asunto del correo. De no ser así se tendrá que buscar por la dirección del recipiente de la factura y por la fecha aproximada.



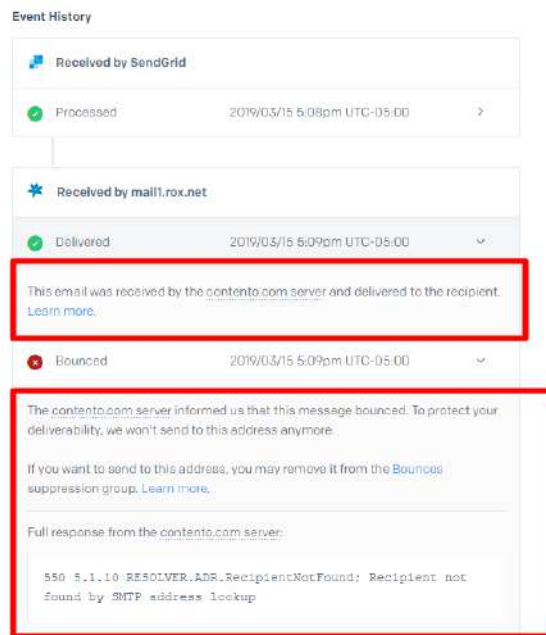
The screenshot shows the 'Activity Feed' search interface. At the top right, there is a 'Timezone' dropdown set to 'UTC-05:00 - Bogotá, Lima, Quito, Rio Branco' and an 'Export CSV' button. Below this is a search bar with the text 'Search emails by all of the following:' and a 'Basic Search' link. The search filters are: 'Dates' set to 'Between' with the range '2019/03/04 - 2019/04/03'; 'Subject' set to 'Contains' with the value '41741'. There is an 'Add a Filter' button on the left and 'Clear' and 'Search' buttons on the right. Below the search filters is a table with the following columns: STATUS, MESSAGE, LAST EVENT RECEIVED, OPENS, and CLICKS. The table contains four rows of search results, all with a status of 'Delivered'.

STATUS	MESSAGE	LAST EVENT RECEIVED	OPENS	CLICKS
Delivered	To: facturacionelectronicacompras@contento.com.co NumRot - FACTURA DE VENTA N: 41741 - ONTENTO BPS SA	2019/04/01 3:02pm UTC-05:00	0	0
Delivered	To: luz.cordoba@numrot.com NumRot - FACTURA DE VENTA N: 41741 - ONTENTO BPS SA	2019/04/01 3:02pm UTC-05:00	0	0
Delivered	To: cardenasd@numrot.com NumRot - FACTURA DE VENTA N: 41741 - ONTENTO BPS SA	2019/04/01 3:02pm UTC-05:00	0	0
Delivered	To: luz.cordoba@numrot.com NumRot - FACTURA DE VENTA N: 41741 - ONTENTO BPS SA	2019/03/30 9:35am UTC-05:00	0	0

Se pueden agregar tantos filtros como sean necesarios según las necesidades. Por ejemplo, se puede buscar por los correos no entregados, por recipiente, número de factura, fecha, entre otros. Si se desea saber la trazabilidad de un correo en específico mostrado en la búsqueda se le puede dar clic en el mismo, SendGrid nos mostrará una pestaña con las fechas y estados del correo.



Para información detallada sobre los motivos de no envío o rebote de un correo, se puede dar clic a las flechas ubicadas al lado de la fecha. Allí nos muestra el motivo de la no entrega y la respuesta del servidor.



4.5 Reportes

Ya sea en las listas, en las estadísticas o en la Actividad, vemos que existe un botón **Export CSV**, al darle clic, SendGrid enviará un correo electrónico a la dirección de la cuenta del usuario. En él se encontrará un link que permitirá descargar un archivo .CSV.

En el siguiente ejemplo se muestra un reporte de la función Actividad. En este reporte se muestran todos los eventos asociados a los correos enviados en un tiempo determinado. Se **recomienda** que cada mes se genere un reporte de Actividad con fecha de todo el mes ya que SendGrid solo guarda 30 días de historial.

	A	B	C	D	E	F	G
	processed	message_id	event	api_key_id	credential_id	subject	from
1	2018-10-22 14:58:38.000	so0iNwbITN6_A0rKncZgHw.filter0159p3mdw1-428-5BCDE59E-14.0	processed			actura Electronica No. FR-29947	facturacio...
2	2018-10-22 14:58:39.000	so0iNwbITN6_A0rKncZgHw.filter0159p3mdw1-428-5BCDE59E-14.0	delivered				natalycruzlopez
3	2018-10-22 14:58:59.000	7HApjkd-QdZaT9lsgZjKA.filter0094p3las1-8781-5BCDE582-12.0	processed			actura Electronica No. FR-29948	facturacio...
4	2018-10-22 14:59:01.000	7HApjkd-QdZaT9lsgZjKA.filter0094p3las1-8781-5BCDE582-12.0	delivered				natalycruzlopez
5	2018-10-22 15:01:04.000	5WjxspjW0makjdfame8M8w.filter0062p3mdw1-927-5BCDE630-48.0	processed			- Nota Electronica No. FEDV-BO-0000015	emision...
6	2018-10-22 15:01:07.000	5WjxspjW0makjdfame8M8w.filter0062p3mdw1-927-5BCDE630-48.0	delivered				suramquimicos
7	2018-10-22 15:05:06.000	MRC68d4Qvauu041EYM-3Q.filter0090p3mdw1-11427-5BCDE722-36	processed			Notificaciones NRWeb - Registro Usuario Aprobado.	emisionfactur...
8	2018-10-22 15:05:14.000	MRC68d4Qvauu041EYM-3Q.filter0090p3mdw1-11427-5BCDE722-36	delivered				notificacionesn...
9	2018-10-22 15:06:24.000	MRC68d4Qvauu041EYM-3Q.filter0090p3mdw1-11427-5BCDE722-36	open				ram72system@
10	2018-10-22 15:09:03.000	q6iY4tM-Q8K1oJpU3lqKQ.filter0113p3las1-11923-5BCB52E3-32.0	open				info@moldatec
11	2018-10-22 15:09:03.000	q6iY4tM-Q8K1oJpU3lqKQ.filter0113p3las1-11923-5BCB52E3-32.0	open				info@moldatec
12	2018-10-22 15:09:03.000	q6iY4tM-Q8K1oJpU3lqKQ.filter0113p3las1-11923-5BCB52E3-32.0	open				info@moldatec
13	2018-10-22 15:15:31.000	q6iY4tM-Q8K1oJpU3lqKQ.filter0113p3las1-11923-5BCB52E3-32.0	open				info@moldatec
14	2018-10-22 15:15:34.000	q6iY4tM-Q8K1oJpU3lqKQ.filter0113p3las1-11923-5BCB52E3-32.0	open				info@moldatec
15	2018-10-22 15:16:19.000	HakD0fms9WVw0BcClo.Rxw.filter0042p3las1-28194-5BFFC0B0-37.0	open				facturacion.elect
16	2018-10-22 15:17:16.000	Wuj_G3-H0IKTSRqk03bv6Q.filter0085p3las1-13929-5BC614AC-36.0	open				alejandromartin
17	2018-10-22 15:17:17.000	Wuj_G3-H0IKTSRqk03bv6Q.filter0085p3las1-13929-5BC614AC-36.0	open				quimpacifico@i
18	2018-10-22 15:20:06.000	zazf47VR805a-TzQhYg.filter0066p3las1-12999-5BCDEA66-2B.0	processed			Factura Electronica No. CAE-0000018	emisionfactur...
19	2018-10-22 15:20:14.000	zazf47VR805a-TzQhYg.filter0066p3las1-12999-5BCDEA66-2B.0	delivered				quimpacifico@i
20	2018-10-22 15:21:17.000	HK_jlSjgSKCMdZpneTKw.filter0131p3las1-15032-5BCDEAED-C.0	processed			Factura Electronica No. CAE-0000020	emisionfactur...
21	2018-10-22 15:21:19.000	HK_jlSjgSKCMdZpneTKw.filter0131p3las1-15032-5BCDEAED-C.0	delivered				lauracorrea@so
22	2018-10-22 15:25:41.000	8CC3qZSVRaWqZ-NESTLmg.filter0030p3mdw1-7257-5BCDEB5-24.0	processed			-Factura Electronica No. CAE-0000017	emisionfactur...
23	2018-10-22 15:25:44.000	8CC3qZSVRaWqZ-NESTLmg.filter0030p3mdw1-7257-5BCDEB5-24.0	delivered				emisionfactur...
24	2018-10-22 15:28:43.000	HK_jlSjgSKCMdZpneTKw.filter0131p3las1-15032-5BCDEAED-C.0	open				lauracorrea@so
25	2018-10-22 15:28:46.000	HK_jlSjgSKCMdZpneTKw.filter0131p3las1-15032-5BCDEAED-C.0	open				lauracorrea@so
26	2018-10-22 15:28:48.000	HK_jlSjgSKCMdZpneTKw.filter0131p3las1-15032-5BCDEAED-C.0	open				lauracorrea@so
27	2018-10-22 15:28:50.000	HK_jlSjgSKCMdZpneTKw.filter0131p3las1-15032-5BCDEAED-C.0	open				lauracorrea@so
28	2018-10-22 15:28:51.000	HK_jlSjgSKCMdZpneTKw.filter0131p3las1-15032-5BCDEAED-C.0	open				lauracorrea@so
29	2018-10-22 15:28:52.000	HK_jlSjgSKCMdZpneTKw.filter0131p3las1-15032-5BCDEAED-C.0	open				lauracorrea@so
30	2018-10-22 15:29:37.000	HK_jlSjgSKCMdZpneTKw.filter0131p3las1-15032-5BCDEAED-C.0	open				lauracorrea@so
31	2018-10-22 15:29:42.000	HK_jlSjgSKCMdZpneTKw.filter0131p3las1-15032-5BCDEAED-C.0	open				lauracorrea@so

En el caso de los informes de Actividad, es recomendable buscar por número de documento (esta aparece en el asunto del correo, de no ser así generarnos PQR para configurar dicho parámetro). Por el asunto solo se encontrará el primer evento que es el de procesamiento, si se quiere encontrar los otros eventos asociados a dicho correo, es recomendable buscar por el ID del correo

5 REVISIONES Y APROBACIONES

Versión	Fecha	Autor	Revisado por	Aprobado por	Descripción modificación
1.0	2019.04.03	Santiago Medina			Creación documento
1.1	2019.04.04	Santiago Medina			Se completa el documento con más información.
1.2	2019.06.20	Santiago Medina			-Se colocan sólo los puntos pertinentes para el usuario. -Se agrega el apartado inicio de sesión. -Se colocan consideraciones y se describen algunos casos especiales. -Se explican los informes, la forma de interpretarlos y de buscar información en ellos.
1.3	2019.06.20	Cristian Carmona			Ajustes en redacción, fuentes utilizadas e imagen
1.3.2.	2019.06.25	Santiago Medina, Dayro Cardenas.			Corrección de formato y estilos.
1.3.3	2023.02.17	Santiago Medina			Se quitan teléfonos del footer.