DICCIONARIO DE EMAIL MARKETING

Alvaro Campuzano Campos

Las 200 definiciones sobre la herramienta que revoluciona el marketing en Internet

Auspiciado por

PermissionMKT
EFFECTIVE ONE2ONE COMMUNICATION
consupermiso.com
cash for e-mail

Click&Tips
Comunidades profesionales
Newsletters interactivas para las comunidades profesionales

EdicionesUrbanas, una división de Grupo Urbano New Media Corp.
Primera Edición: Abril de 2001

Presentación

A nadie puede escaparle la importancia que el email está teniendo en la vida cotidiana. Los adolescentes ya no se intercambian números de teléfono.... sino sus direcciones de email.

Los portales ofrecen cuentas de email gratuitas y los ISP ya incluyen varias casillas con su cuenta de conexión a la red. Ya no solo el padre, tiene su cuenta, sino que madre, hijos, primitos, y hasta las mascotas están conociendo el símbolo arroba.

Como resultado de esta cruzada pro email la mayoría de la población económicamente activa va a tener su casilla de correo y va a estar lista para recibir - entre otras cosas- anuncios publicitarios.

Los marketers se deleitan ante tanta audiencia calificada pero aun son pocos los que saben utilizar esta herramienta. De ahí nuestra iniciativa de dedicar una sección completa a un tema tan estratégico a través del Portal del Email Marketing y la realización de este ebook.

Este Diccionario de Email Marketing va un poco mas allá de presentar simples definiciones. En esta primera edición hemos ampliado algunos temas muy concretos que explicamos a través de ejemplos.

Alvaro Campuzano Campos, autor de este trabajo encomendado por TiendasUrbanas.com, realizó durante dos meses un concienzudo trabajo de investigación, consultando a colegas, buscando palabras, expresiones Inglesas e inclusive programas de email y logró reunir las aproximadamente 200 definiciones que integran esta obra.

Nuestros auspiciantes, Consupermiso.com y Click&Tips, vinculados al email marketing y los anunciantes como DigitalValley.com, LatinTarget.com, Usa Services, etc. han hecho posible que usted la reciba gratis.

Asimismo, la decisión de Ediciones Urbanas de permitir que cualquier sitio pueda distribuir este ebook también contribuye a dotarlo de un alcance verdaderamente universal.

A todos los profesionales de Internet nos conviene sentar bases mínimas sobre los temas de mayor importancia y la difusión de este Diccionario de Email Marketing sin duda establecerá los puntos de partida de muchas iniciativas y de una actividad mucho mas profesionalizada.

Prepárese. El email marketing se viene con todo.

Roberto Neuberger
Presidente & CEO
Grupo Urbano New Media Corp.
http://www.tiendasurbanas.com

Copyright 2001 by Grupo Urbano New Media Corp.

ACAP: *Application Configuration Access Protocol*. El ACAP es un protocolo de correo electrónico desarrollado para complementar al *IMAP4*.

Acuse de recibo: Ver Email de confirmación.

Address Harvester: Ver Recolector de emails.

Administrador de correo electrónico: (*postmaster*) Persona encargada de solucionar todos los problemas que surjan en el manejo del correo electrónico, así como de resolver los problemas con los equipos de correo electrónico y dar respuesta a las inquietudes y solicitudes de los clientes.

AIDA: Atención, Interés, Deseo y Acción. Estos son los 4 pasos que han de seguir los redactores de mensajes publicitarios, y por supuesto los redactores de emails, para elaborar un mensaje que genere una respuesta favorable en el lector (venta, suscripción a un servicio, etc.). El objetivo es saber redactar un email comercial, a partir de despertar la atención del lector, motivar su interés por un producto o servicio, estimular el deseo y provocar una acción determinada.

Aplicación: Se puede definir como toda acción que realiza un usuario, de forma directa, a través de un determinado programa. El correo electrónico es un ejemplo de aplicación.

Archivo adjunto (*attachment*): Archivo que se inserta o anexa al email.

Archivo de firma: Fichero en el cual cada usuario puede guardar la firma que inserta al final de cada email.

Arroba: Representada por el signo @, es una de las partes imprescindibles en toda dirección de correo electrónico; es la encargada de separar el nombre de usuario de los nombre de dominio del servidor de correo electrónico.

ASCII: *American Standard Code for Information Interchange*. Es un código de 7 bits, utilizado para codificar caracteres mediante la utilización de caracteres numéricos.

Asunto (*subject*): Campo que forma parte de la cabeza o título del correo electrónico, en el cual se señala el motivo del email.

Auto-respondedor (a*utoresponder*): Software utilizado para automatizar determinadas acciones que se producen en una comunicación entre un cliente o prospecto y la empresa, a través del email. Especie de contestador automático.

Copyright 2001 by Grupo Urbano New Media Corp.

B

Base 64: También conocido como 64 base; es un sistema de codificación utilizado para convertir archivos binarios a un formato seguro, con la finalidad de ser transportado con seguridad, a través del correo electrónico.

Base de datos: Herramienta muy útil para la actividad de marketing que consiste en almacenar información de los clientes o prospectos, con el fin de segmentar el universo de visitantes y ofrecer un mejor producto o servicio.

BCC: *Blind Carbón Copy*. Campo que se utiliza para enviar un email a distintas personas, sin conocimiento de los receptores titulares del email.

Body: Ver Cuerpo del mensaje.

Boletín electrónico: Ver Newsletter.

Bozo filter: Ver Filtro.

Boletín informativo: Ver Newsletter.

Bounce: Ver Rebote del email.

Bozo list: Nombre con el que se conoce a aquella lista formada por direcciones de correo electrónico que un usuario previamente ha bloqueado, con el fin de no recibir en el buzón de entrada mensajes procedentes de determinadas direcciones. Dichas direcciones se bloquean mediante el uso de filtros.

Browser: Ver Navegador.

Bulk mail: Ver Correo no solicitado.

Buzón de correo electrónico: Lugar virtual donde se almacenan todos los emails enviados a una dirección de correo electrónico.

La herramienta más eficaz para hacer llegar sus mensajes publicitarios directamente a su target.

PermissionMKT
EFFECTIVE ONE2ONE COMMUNICATION
Comercializa
consupermiso.com
cash for e-mail

Copyright 2001 by Grupo Urbano New Media Corp.

C

Cabecera (*header*): Parte de un email que precede al cuerpo del mensaje y que indica al receptor del email quien le envía dicho email (su nombre y dirección de correo electrónico), la fecha, la hora de envío así como el camino seguido por el mismo.

CC: *Carbon Copy*. Campo que se utiliza cuando se envía un email a distintas personas para que los receptores sepan a quien más se ha enviado el email.

Cita: Ver Quote.

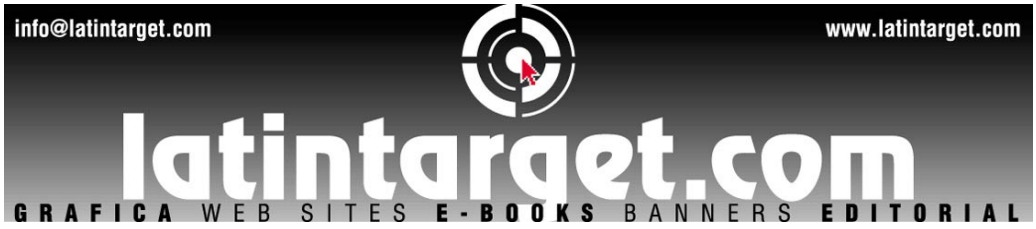
Click: Acción mediante la cual el hipervínculo situado justamente debajo del cursor queda activado; para ello se ha de presionar sobre el hipervínculo con el botón situado a la izquierda del ratón.

Click through: Término que significa pulsar o hacer click en un determinado enlace situado en el cuerpo del mensaje del correo electrónico.

Cliente de correo: Ver Programa Cliente de Correo Electrónico

Comunidad virtual: Término que se utiliza para describir a aquel grupo de internautas que motivados por un interés común participan activamente en foros, listas de distribución y cualquier medio que permita una comunicación entre ellos. La comunidad virtual forma parte de las tres C's tan importante y básicas para el éxito de un negocio en Internet : Contenido, Comunidad y Comercio electrónico. Por ejemplo, una de las mayores comunidades virtuales en el mundo hispano es la de **http://www.ictnet.es**

Contraseña: Se podría definir como el conjunto de caracteres (números y letras) necesarios para tener acceso a una determinada cuenta de correo electrónico. Así por ejemplo, antes de acceder a una cuenta de correo electrónico, el sitio web que ofrece tal servicio pide el nombre de usuario y la contraseña, la cual al escribirla se codifica, apareciendo en pantalla el carácter * con el fin de que no sea legible por otras personas.



Copyright 2001 by Grupo Urbano New Media Corp.

Contribución: Ver Post.

Correo de voz (*voice mail*): Como su nombre lo indica, es un email en formato audio.

Correo electrónico: Ver Email.

Correo electrónico multimedia: Ver Rich-mail email.

Correo entrante: Son aquellos emails que se reciben de otras personas. También es el nombre dado en algunos programas de correo electrónico (Outlook Express) a la carpeta donde se almacenan los emails recibidos.

Correo no solicitado: Email de carácter comercial, informativo o personal, enviado a una o varias personas sin su consentimiento. El correo no solicitado es el enemigo número uno del email marketing, y un impedimento a la hora de un correcto desarrollo del comercio electrónico.

Práctica que va en contra de las normas de educación establecidas para un correcto uso y comportamiento en Internet.

Correo saliente: Son aquellos emails que se envían a otras personas. También es el nombre dado en algunos programas de correo electrónico (Outlook Express) a la carpeta donde se almacenan los emails por enviar.

CPM: Coste Por Mil Impresiones. Llevado al campo de email marketing y dentro de él, al campo de las newsletter, sería lo que cuesta que un anuncio en una newsletter se emita mil veces.

Crosspost: Consiste en enviar un único post a una gran cantidad de grupos de noticias,

Copyright 2001 by Grupo Urbano New Media Corp.

comunidades virtuales, etc.

CTR: *Click Trought Rate***.** Porcentaje de personas que han hecho click en un determinado enlace o hipervínculo situado a lo largo del cuerpo del email.

Cuenta: Término utilizado para llamar a la dirección de correo electrónico desde el punto de vista de la conexión.

Cuerpo del mensaje: Parte del email en el cual se estructura el mensaje que se desea enviar.

D

Darse de baja (*unsubscribe*): Como su nombre lo indica, es la acción de borrarse de una lista de correo.

De (*from*): Parte de la cabecera de un mensaje de correo electrónico en la cual aparece la identidad del remitente.

Descargar (*download*): Acción de transferir un archivo desde el servidor hasta el ordenador. Por ejemplo, cuando se recibe un archivo adjunto, para poder verlo primero se ha de descargar o ejecutar.

Digest: Resumen de las noticias, eventos o artículos publicados al cabo del día, semana o mes en un determinado sitio, y el cual es enviado vía email a los miembros de su lista de correo.

Dirección de correo electrónico: Ver Email.

Doc: Extensión añadida al nombre de un determinado archivo y que define su naturaleza, es decir señala que en este caso es un documento.

Doble confirmación de participar (*double opt-in*): Medida utilizada para confirmar el alta de una persona una lista de correo.

Consiste en enviar un email a aquella persona que se haya dado de alta en una lista de correo, indicándole que ha realizado tal acción y que para confirmar definitivamente su suscripción ha de enviar un email a una determinada dirección, o simplemente responder el mensaje. A simple vista puede parecer una medida absurda, pero se utiliza para evitar que personas con malas intenciones den de alta a otras personas, sin su conocimiento ni consentimiento.

Copyright 2001 by Grupo Urbano New Media Corp.

Doble opción de no participar (*double opt-out*): Medida utilizada para confirmar la baja de un determinado miembro de una lista de correo.

Drop box: Cuenta de correo electrónico creada por los spammer, con el único fin de reenviar los emails que llegan a esa dirección a otra cuenta de correo electrónico.

E

ECP*:* *Excesive Cross-posting*. Consiste en enviar el mismo post a una multitud de newsgroups, comunidades virtuales, etc

E-mail (*electronic mail*): Aplicación que permite enviar y recibir mensajes electrónicos por Internet y que consta de tres partes: nombre de usuario, arroba (representada por el signo @) y los nombres de dominio del servidor de correo.

E-mail anónimo: Es aquel email recibido o enviado en cuya cabecera no aparece la identidad del remitente.

E-mail de confirmación*:* Email enviado para confirmar que el email que ha enviado a una determinada dirección de correo electrónico ha llegado. En el mundo anglosajón al acuse de recibo o email de confirmación se le conoce como *acknowledgement* y se representa por la abreviatura *ack*.

EMOTICONES	
:-)	Felicidad, sorpresa, sonrisa.
:-D	Me muero de risa. ¡Ja, ja!
:'-)	Muy feliz.
:-(	Triste.
:'-(	Muy triste.
:-O	Asombrado.
;-)	Sarcástico, guiñando un ojo.
:-Q	Fumador.
8-x	Besucón.
8-)	Con gafas.
B-)	Con gafas de Sol.
:-d	Sacando la lengua.
:- {	Con bigote.
:-{}	Con los labios pintados.
:-@	Gritando.
P-)	Guiñando un ojo
:'(	Llorando.
>:-[	Enojado
|-O	Bostezando.
:-D	Riéndose a carcajadas
:-I	Indiferente.
:-&	Con la lengua atada.
O:-)	Soy un santo.
:-$	Hablando de dinero.
d:-)	Con una gorra
:-/	Escéptico. No me lo creo.
:-0	No gritar.
@=	A favor de la guerra nuclear.
@--->---	Una flor.

E-mail marketing: Son las acciones y estrategias de mercadotecnia a través de la red, que se llevan a cabo utilizando el correo electrónico.

E-mailing: Enviar correos electrónicos con fines comerciales.

E- mailing corporativo: Cuando en un email comercial se incluyen ofertas de empresas diferentes.

Emoticones: Conjunto de caracteres con significado que, situados en el cuerpo del email, pretenden transmitir algún tipo de emoción.

Copyright 2001 by Grupo Urbano New Media Corp.

Encriptar: Codificar un mensaje con el fin de que éste no pueda ser leído por cualquier persona. Es una forma de dar seguridad a los comunicados.

Enlace: Ver Hipervínculo.

EMP: *Excesive Multi-posting*. Consiste en enviar el mismo artículo o post una y otra vez a multitud de grupos de noticias, comunidades virtuales.

E-zine: Contracción de Electronic Magazine. Un e-zine es una revista publicada en Internet.

Filtro: Mecanismo por el cual se pueden bloquear u organizar determinados emails que intentan entrar en un buzón de entrada.

Firma: Conjunto de líneas situadas al final del email o post por el remitente del email o post, y que dan información acerca de dicha persona. Por ejemplo:

Álvaro Campuzano
Editor Asociado
El Portal del E-Mail Marketing
Tiendasurbanas.com
http://www.tiendasurbanas.com

La firma constituye el método de promoción más básico, pero a su vez más efectivo.

Firma electrónica: Sistema utilizado para verificar que un usuario es quien dice ser y de esta forma evitar posibles fraudes.

Flame: Mensajes con carácter dañino o fraudulento que son enviados de forma indiscriminada.

Followup: Término utilizado en USENET para llamar a aquel post generado en respuesta a otro post.

Copyright 2001 by Grupo Urbano New Media Corp.

Fordward: Ver Reenvío.

Foro: Se podría definir como una especie de tablón de anuncios en donde se ponen mensajes con noticias o petición de informaciones, y donde también aparecen las respuestas.

Para responder a las peticiones de información no es necesario entrar en programa de email alguno, ya que la misma página web donde se encuentra el foro tiene un formulario de respuesta, en el cual sólo basta con responder a la solicitud de información e incluir la dirección de correo electrónico.

Free Mail: Ver Web-based free email.

From: Ver De.

G

GIF: *Graphics Interchange Format*. Extensión añadida al nombre de un determinado archivo que define su naturaleza; en este caso se trata de un archivo de imagen.

Grupo de noticias (*newsgroups*): Conjunto de listas de correo, en torno a las cuales los internautas debaten sobre multitud de temas (cine, música, deporte, etc..) las cuales están mantenidas por USENET.

H

HayWyre: Herramienta de javascript utilizada por los spammer con el fin de que sea más difícil realizar un seguimiento de sus mensajes y encontrar su fuente.

Header: Ver Cabecera.

Hipertexto: Se puede definir como cualquier texto susceptible de ser clickeado con

la finalidad de que el usuario sea traslado de un sitio a otro sitio; bien dentro de la misma página, dentro del mismo sitio o entre dos sitios web distintos. En una página web el hipertexto se distingue del resto del texto porque está subrayado y por defecto tiene un color azul.

Por ejemplo, el siguiente texto en un hipertexto: **http://www.americaenred.com**, si se pone la flecha del ratón encima de dicho texto y se hace click con el botón izquierdo, éste lo llevará desde este e-book hasta la página principal de la revista Americaenred.

Hipervínculo: Seria aquel hipertexto situado en cualquier parte del cuerpo del mensaje.

Hoax: Término anglosajón utilizado para llamar a todo rumor falso que se difunde por Internet.

HTML: *Hypertext Markup Language*. Es el lenguaje en el cual están escritas las páginas web.

I

IMAP: *Internet Message Access Protocol*. Es un protocolo de correo electrónico parecido al POP, pero que ofrece aplicaciones adicionales.

IMAP4: Es la última versión de *IMAP*.

IMSP: *Interactive Mail Support Protocol*. Es el nombre con el que se conocía al actual *ACAP.*

Inbox: Ver Buzón de entrada.

J

JPEG: *Joint Photographic Experts Group*. Extensión añadida al nombre de un determinado archivo y que define su naturaleza; en este caso es un archivo gráfico comprimido. Se diferencia del GIF en el hecho de que los archivos en formato JPEG admiten muchos más colores.

Junk e-mail: Ver Correo no solicitado.

Copyright 2001 by Grupo Urbano New Media Corp.

K

Killer app: Expresión para definir un programa o aplicación increíblemente brillante. El email es definido como *killer app*.

Kill file: Ver Bozo filter.

L

Link: Ver Hipervínculo.

Lista de correo: Serie de direcciones de correo electrónico a las cuales se les envía emails, principalmente de carácter comercial. La recopilación de las direcciones de correo electrónico pueden realizarse con el conocimiento y consentimiento de los titulares de dichas direcciones (*opt-in*) y sin dicho conocimiento y consentimiento (*opt-out*). También se llama lista de correo a las lista de distribución.

Lista de distribución: Conjunto de personas que reunidas en torno a un tema en común intercambian sus opiniones vía correo electrónico.

Las listas de distribución pueden ser moderadas o no moderadas, así como abiertas o cerradas. Por ejemplo, Tiendasurbanas tiene una lista de distribución moderada abierta cuya dirección es: **http://www.tiendasurbanas.com/institucional/infolista.htm**

La diferencia entre una lista de distribución y un foro radica en el hecho de que la participación en una lista distribución se hace vía correo electrónico; es decir, la participación se hace a través del programa de correo electrónico (Hotmail, Excite, etc..) mientras que la participación en un foro se hace desde la misma página web, por medio de un formulario de respuesta que el propio sitio ofrece.

Click&Tips
Las mejores ideas para desarrollar negocios en Internet.

GuerrillaTips
Marketing de guerrilla para la promoción de sitios web.

INBOXTips
Todo lo que necesitas saber para implementar campañas de email marketing exitosas

$alesTips
Tecnicas, estratégias y trucos para aumentar las ventas en tu tienda virtual.

WebTips
Técnicas y trucos para lograr sitios que funcionen y te ayuden a ganar dinero.

www.ClickandTips.com
Las mejores newsletters interactivas de la web hispana

SUSCRÍBETE GRATIS !
by Americaenred.com

Copyright 2001 by Grupo Urbano New Media Corp.

Llamada a la acción: Parte imprescindible en todo correo electrónico que ha de estimular al receptor a actuar.

M

Mailbomb: Palabra que se utiliza para describir aquel acto en el cual se envía un email increíblemente largo, o muchos emails a una determinada dirección de correo electrónico con el fin de dificultar e incluso hacer imposible el acceso por parte del usuario a dicha cuenta.

Mailbot: Ver Auto-respondedor

Mailbox: Ver Buzón de correo electrónico.

Mail exploder: Función que permite que un usuario envíe un email a una determinada dirección de correo electrónico, y que desde allí el email se distribuya a todos los miembros de la lista de correo de la empresa. Suele utilizarse en las comunidades virtuales, así como en los foros de discusión.

Mail gateway: Ver Pasarela de correo electrónico.

Mail host: Servidor configurado para trabajar con el protocolo POP3 o IMAP4; encargado de recibir los correos electrónicos que llegan procedentes del mail rely y almacenarlos hasta que el usuario acceda a ellos y los ejecuta.

Mailing list: Ver Lista de correo.

Mail reflector: Ver Reflector de correo electrónico.

Mail rely: Servidor configurado para trabajar con el protocolo SMTP (Protocolo Simple de Transferencia de Correo) que es el encargado de enviar y

Copyright 2001 by Grupo Urbano New Media Corp.

recibir correos electrónicos.

Mail server: Ver Servidor de correo electrónico.

Mainsleaze: Término utilizado para llamar a aquellas empresas que se han vuelto famosas porque optan por realizar spam.

Marketing viral: Término que se utiliza como herramienta de marketing online con el fin de que sean los propios recipientes del email los que difundan el artículo o post que han recibido, reenviándolo a otras personas (familiares, amigos, etc..)

Mensaje: Ver Post.

Mensaje de bienvenida: Email que se envía a cada persona cuando ésta se acaba de dar de alta en una lista de correos.

MIME: *Multipurpose Internet Mail Extensions*. Es un soporte para mensajes electrónicos que ofrece la posibilidad de transferir archivos de carácter no textual, tales como audio, gráficos o video.

Moderador: Persona que dirige y modera una lista de correo o comunidad virtual. Su función es la de mantener y evitar que emails dañinos o faltos de contenido sean distribuidos a los miembros de dicha comunidad, así como en algunos casos de establecer temas de debate.

MP3: Extensión añadida al nombre de un determinado archivo y que nos define su naturaleza; en este caso se trata de un archivo en formato audio muy comprimido.

Multicast: Se puede definir como el envío de un email a una grupo de personas previamente escogidas.

MUA: *Mail User Agent*. Es el programa que permite que los usuarios puedan leer y componer mensajes de correo electrónico.

Murk: Se llama así a todo correo no solicitado que incluye una mención al final del mensaje, citando la ley S.1618 (de EEUU), según la cual el mensaje que acaba de recibir no es spam puesto que cumple los requisitos recogidos en dicha ley. Da

Click&Tips
Las mejores ideas para desarrollar negocios en Internet.

GuerrillaTips
Marketing de guerrilla para la promoción de sitios web.

INBOXTips
Todo lo que necesitas saber para implementar campañas de email marketing exitosas

$alesTips
Tecnicas, estratégias y trucos para aumentar las ventas en tu tienda virtual.

WebTips
Técnicas y trucos para lograr sitios que funcionen y te ayuden a ganar dinero.

www.ClickandTips.com
Las mejores newsletters interactivas de la web hispana

SUSCRÍBETE GRATIS !
by Americaenred.com

Copyright 2001 by Grupo Urbano New Media Corp.

información de contacto al inicio del mensaje y no esconde dicha información. Hay que destacar que esta ley nunca fue aprobada y por lo tanto es todo un truco para engañar al receptor sin provocar quejas.

N

Navegador: Es un programa específicamente diseñado para ver y navegar a través de Internet. Por ejemplo, Internet Explorer o Netscape Navigator.

Netiquette: Conjunto de normas de buen comportamiento no escritas y de carácter no obligatorio utilizadas en las comunicaciones entre los usuarios.

Newsgroup: Ver Grupo de noticias.

Newsletter: Publicación periódica sobre algún determinado tema que se distribuye a los miembros de una lista de correo en forma digital, vía correo electrónico. Su formato puede ser texto o HTML. Por ejemplo, la newsletter distribuida por Tiendasurbanas es en formato HTML.

Nota de prensa: Aquel email informativo con interés comercial, enviado a los medios de comunicación, en el cual se informa sobre algún cambio importante en una empresa o sobre la prestación de un nuevo producto o servicio.

O

Offline: Término utilizado para describir cuando una persona no está conectada a Internet. Asi, llevado al campo del email marketing,son muchas las personas que bajan los correos electrónicos para leerlos offline.

Online: Término utilizado para describir cuando una persona está conectada a Internet.

Opción de no participar (*opt-out*): Término que se utiliza para indicar la estrategia seguida por las empresas a la hora de elaborar su lista de correo; así una estrategia opt-out será aquella en la cual los miembros de su lista de correo no sean perfectamente conscientes de que lo son, y es posible que ni siquiera hayan dado su consentimiento para ello.

Opción de participar (*opt-in*): Término que se utiliza para indicar la estrategia seguida por las empresas a la hora de elaborar su lista de correo; así una estrategia

Copyright 2001 by Grupo Urbano New Media Corp.

opt-in será aquella en la cual todos los miembros de su lista de correo sean perfectamente conscientes de que lo son y hayan dado su consentimiento para ello.

P

Para (*to*): Campo que forma parte de la cabecera del mensaje del correo electrónico y en el cual hay que poner la dirección de correo electrónico de la persona a la cual pensemos enviar el email.

Pasarela de correo electrónico: Máquina que conecta entre sí a varios sistemas de correo electrónico, con el fin de que los correos electrónicos puedan ser compartidos.

Password: Ver Contraseña.

PDF: *Portable Document Format*. Es un formato para documentos electrónicos que permite que además del texto, estos documentos electrónicos puedan incluir gráficos y dibujos.

PGP: *Pretty Good Privacy*. Es un programa que mediante técnicas de criptografía impide que los mensajes de correo electrónico puedan ser leídos por terceras personas.

Peso: Expresión figurada que se utiliza para indicar lo grande o pequeño que puede ser un email y, por lo tanto, el tiempo de descarga del mismo.

De tal forma que un email con mucho peso tardará más en descargar que uno con poco peso.

POP: *Postal Office Protocol*. Es simplemente un protocolo que permite la lectura del correo electrónico, no confundir con

Copyright 2001 by Grupo Urbano New Media Corp.

PoP (Punto de presencia) que es otra cosa.

POP3: Versión actual del POP.

Post: Mensaje enviado a una comunidad virtual, newsgroup o lista de correo o foro de discusión.

Posting: Acción de enviar un email a una comunidad virtual, newsgroup, lista de correo o foro de discusión.

Postmaster: Ver Administrador de correo electrónico.

Programa cliente de correo: Programa utilizado para acceder al mail host y descargar los correos electrónicos almacenados. Estos programas pueden ser Eudora, Outlook, etc..

Prospecto (*prospect*): Es el estadio previo a cliente, es decir, aquella persona que visita un sitio, pero que aún no ha comprado sus productos o servicios.

Protocolo: Conjunto de reglas y especificaciones que los servidores han de seguir para poder intercambiar información.

Público objetivo (*target*): Se llama público objetivo al conjunto de personas que son sensibles a un producto o servicio y, por lo tanto, van a ser objeto de determinadas acciones de marketing.

Pull: Estrategia mediante la cual es el público objetivo el que decide qué tipo de mensajes publicitarios quiere recibir.

Evidentemente en el email marketing casi todas las estrategias son pull (casi todas ya que el spam no es una estrategia pull).

Push: Estrategia mediante la cual el público objetivo no decide el tipo de mensajes publicitarios que quiere recibir o ver.

Q

Quote: Cuando se recibe un determinado email, se responde y en su respuesta se incluye alguna parte del email que se recibió; a esa parte se la llama quote.

Copyright 2001 by Grupo Urbano New Media Corp.

R

Ratio de apertura: Indica el porcentaje de personas que han abierto el email; cabe destacar que este ratio sólo puede ser calculado en el caso de emails en formato HTML y no en formato texto.

Ratio de bajas: Indica el porcentaje de personas que se han dado de baja de una lista de correo.

Ratio de conversión: Indica el porcentaje de personas que han realizado una acción positiva (compra, darse de alta en una lista de correo; es decir, adquirir cualquiera de los servicios de un sitio).

RBL: *Realtime Black List*. Es una base de datos con dominios y direcciones IP que realizan spam. Esta lista es consultada por muchos proveedores de acceso a Internet (ISP), con el fin de bloquear los envíos procedentes de dichos dominios y direcciones IP. El estar incluidos en esta lista es una vergüenza para muchas empresas, pudiendo llevar al cierre del negocio.

Rebote: Término utilizado para definir la devolución de un email debido a algún error a la hora de introducir los datos del destinatario, error del servidor, etc..

Receptor: Toda aquella persona que recibe un email.

Recipiente (recipient): Persona que recibe el correo electrónico.

Recolector de emails: Término dado a aquellos programas de software que recorren la red en busca de direcciones de correo electrónico, las cuales son utilizadas para realizar spam, o bien para vender dichas direcciones a los spammers.

Reenvío (*fordward*): Acción que consiste en enviar un mensaje de correo electrónico a la persona o personas deseadas.

Reflector de correo electrónico: Programa que distribuye automáticamente todos los emails llegados a una determinada dirección, a una serie de usuarios. Por

Sólo para especialistas en marketing que buscan especialistas en eficacia

PermissionMKT
EFFECTIVE ONE2ONE COMMUNICATION

Comercializa

consupermiso.com
cash for e-mail

ejemplo, este programa se utiliza en las listas de distribución.

RFC 822: Formato estándar utilizado para las cabeceras de los correos electrónicos.

Rich-media email: Correo electrónico en formato audio y video.

Rogue: Proveedor de acceso a Internet (ISP) que permite a sus clientes realizar spam.

S

Servidor de correo electrónico: Sistema encargado de la administración de tráfico de los correos electrónicos.

Signature file: Ver Archivo de firma.

Smileys: Ver Emoticon.

S/MIME: *Secure/Multipurpose Internet Mail Extensions*. Soporte que permite encriptar o codificar mensajes de correo electrónico, y que estos sean intercambiados entre diferentes plataformas de correo electrónico.

SMS: *Short Message System*. Es el sistema que permite que los teléfonos móviles se intercambien mensajes en formato texto.

SMTP: *Simple Mail Transfer Protocol*. Es un protocolo que se utiliza para transferir el correo electrónico entre los ordenadores.

Snail mail: Es el nombre con el que en Estados Unidos se conoce al correo offline, enviado a través del servicio postal. Snail quiere decir caracol y se utiliza para describir la lentitud del correo offline en comparación con el email o correo online.

Spam: Ver Correo no solicitado. El término de spam proviene de un gag cómico de los Monty Python en el que unas personas en un restaurante eran incapaces de mantener una conversación, ya que en la mesa de al lado había un grupo de Vikingos que no dejaban de cantar la canción del spam. Aunque también dicen que proviene del nombre dado a cierto bote de carne en conservas.

Spamhandling: Término utilizado para llamar a aquellos spammer que envían spam

Copyright 2001 by Grupo Urbano New Media Corp.

solicitando algún tipo de donación.

Spam horizontal: Consiste en enviar muchos emails a multitud de newsgroups, comunidades virtuales, etc. Cabe destacar la importante labor que ejercen los moderadores para evitar que estos mensajes lleguen a su destino.

Spammer: Es toda aquella persona que envía emails no solicitados.

Spamming: Es la acción de enviar emails no solicitados.

Spam rely: Acción de utilizar el servidor de correos salientes de terceros sin que estos lo sepan. Los sistemas permiten inhibir las acciones de spam rely, requiriendo algún mecanismo de autentificación, pero webmasters inexpertos pueden no aplicarlos y usuarios inescrupulosos que lo detecten pueden sacar provecho de esta situación, dado que las denuncias recaerán sobre el responsable del SMTP y no sobre quien le dé conectividad al spammer.

Spam vertical: Consiste en enviar muchos emails a un único newsgroup, comunidad virtual. Cabe destacar la importante labor que ejercen los moderadores para evitar que estos mensajes lleguen a su destino.

Spamvertise: Argot utilizado para describir toda acción de promover un servicio, producto o website, acudiendo a la práctica del spam.

SSL: *Secure Socket Layer*. Es un sistema de encriptación o codificación de la información que viaja por Internet.

Subir: Acción de transferir un archivo desde un ordenador hasta otro ordenador.

Subject: Ver Asunto.

Estamos creando el mayor supermercado de productos y servicios para empresas puntocom del mercado hispano-parlante.

Si eres proveedor de productos o servicios y quieres acceder a este mercado, únete al Centro de Negocios TiendasUrbanas

Visita:
http://tiendasurbanas.net
y descarga gratis nuestra brochure.

Copyright 2001 by Grupo Urbano New Media Corp.

Suscribirse: Apuntarse de forma voluntaria a una determinada lista de correo para recibir de forma periódica información (newsletters, email comerciales, etc..)

Sysop: Contracción de *System Operator* o operador del sistema y que entre sus múltiple funciones puede estar la de moderador.

T

Tamaño: Ver Peso.

Target: Ver Público objetivo.

Test: Término muy utilizado y de gran valor en email marketing; consiste en probar distintos mensajes, asuntos, formatos, etc.. con el fin de determinar cual es el más efectivo.

Threads: Expresión utilizada en los newsgroups que sirve para definir aquellos mensajes que hacen referencia a un mismo tema o asunto, así los threads estarían formados por el mensaje original y todos los mensajes enviados posteriormente, con el fin de responder a dicho mensaje original.

To: Ver Para.

TXT: Extensión añadida al nombre de un determinado archivo y que define su naturaleza; en este caso es un archivo de texto.

U

UBE: *Unsolicited Bulk Email*. Término utilizado para llamar al correo no solicitado; UBE hace referencia a aquel correo no solicitado carente de fines comerciales.

Copyright 2001 by Grupo Urbano New Media Corp.

UCE: *Unsolicited Comercial Email*. Ver correo no solicitado. Se diferencia del UBE en que el UCE es enviado por grupos o empresas con fines comerciales.

Unsubscribe: Ver Darse de baja.

Unzip: Término utilizado para describir la acción de descomprimir uno o varios ficheros, que llevado al campo del email marketing, son aquellos ficheros que se reciben en forma de archivo adjunto, el cual para ser descomprimido ha debido ser previamente comprimido con el fin de que tarde menos en llegar a su destino.

Upload: Ver Subir.

Usenet: Comunidad formada por miles y miles de listas de correo.

Uuencode: *Unix to Unix Encoding*. Método utilizado para convertir archivos en código binario a código ASCII con el fin de que puedan ser transmitidos por Internet a través del correo electrónico.

V

Virus: Programa informático maligno que, una vez introducido en el sistema operativo de un ordenador, se multiplica infectando distintas partes del mismo. Muchos virus son transmitidos vía correo electrónico como archivo adjunto, de tal forma que una vez que el archivo ha sido descargado ya tiene vía libre para actuar en el ordenador.

Voice Mail: Ver Correo de voz.

W

Web-based email: Cuentas de correo electrónico ofrecida por las empresas a sus trabajadores. El funcionamiento es igual que en el web-based free email, con la diferencia de que en este caso para tener una cuenta de correo electrónico hay que pertenecer a la plantilla de una determinada empresa.

Web-based free email: Estrategia seguida por muchos sitios web que consiste en ofrecer cuentas de correo electrónico de forma gratuita, aunque para acceder a ellas será necesario entrar en el sitio web.

Esta estrategia se utiliza como elemento de fidelización. Por ejemplo, Yahoo,

Copyright 2001 by Grupo Urbano New Media Corp.

ediciones urbanas,
con la "e" de
e-books

UNA PODEROSA
HERRAMIENTA
PUBLICITARIA

http://www.edicionesurbanas.com

Hotmail, Excite, etc... ofrecen este tipo de servicio. A estas cuentas de correo electrónico se las conoce como free mail.

Web Browser: Ver Navegador.

WYSIWYG: *What You See is What You Get*. Se utiliza para indicar que lo que se ve en pantalla, llevado al campo de email marketing, el mensaje de correo electrónico se ve tal y como se vería de forma impresa.

Z

Zip: Término utilizado para describir la acción de comprimir uno o varios archivos con el fin de que ocupen menos, así en caso de que se quiera enviar el archivo o archivos por email, éste tarde menos en llegar. Dicho archivo o archivos serán enviados como archivo adjunto y para acceder a ellos habrán de ser descomprimidos (unzip) en destino.

Click&Tips
Las mejores ideas para desarrollar negocios en Internet.

GuerrillaTips
Marketing de guerrilla para la promoción de sitios web.

INBOXTips
Todo lo que necesitas saber para implementar campañas de email marketing exitosas

$alesTips
Tecnicas, estratégias y trucos para aumentar las ventas en tu tienda virtual.

WebTips
Técnicas y trucos para lograr sitios que funcionen y te ayuden a ganar dinero.

www.ClickandTips.com
Las mejores newsletters interactivas de la web hispana

SUSCRÍBETE GRATIS !
by Americaenred.com

Copyright 2001 by Grupo Urbano New Media Corp.

Sobre el Autor:

Alvaro Campuzano Campos - acc@tiendasurbanas.com

Editor asociado de TiendasUrbanas, Alvaro es el responsable de la producción de contenido del Portal del E-mail Marketing y autor del primer glosario en español sobre la materia.

Diplomado en Ciencias Empresariales por la Universidad de Cantabria y con un posgrado en Marketing de la UNED, también está a cargo de la sección de Permission Marketing de Master-net y sus artículos sobre la utilización del e-mail como herramienta de marketing son publicados en varios sitios dedicados al mercadeo online.

Activo participante en las listas de discusión más reconocidas del ámbito web hispanohablante, algunas de sus más recientes intervenciones han sido destacadas por los editores y provocado la profundización del análisis de las técnicas involucradas y el estado del mercado profesional.

Auspiciantes: Consupermiso.com, Permission Marketing - **ClickandTips.com** Newsletters Para las comunidades profesionales (Estas empresas posibilitan que usted reciba gratuitamente esta obra).

Titulo de la Obra: "Diccionario de Email Marketing"

Edición: Lic. Patricia Segura

Diseño: Latintarget http://www.latintarget.com - info@latintarget.com

Primera Edición: Abril de 2001

Información:

Grupo Urbano New Media Corp.
AT: Ediciones Urbanas
7961 Normandy Blvd Suite 86,
Jacksonville, Florida 32221-6640, U.S.

E-Mail: info@edicionesurbanas.com

Copyright 2001 by Grupo Urbano New Media Corp. División: Ediciones Urbanas Todos los derechos reservados

Se autoriza la libre distribución de este ebook exclusivamente en su formato original (pdf) y sin alterar su contenido.

Todos las marcas y nombres de productos mencionados en este e-book son marcas registradas, de sus respectivos titulares.

http://www.edicionesurbanas.com

Otros Títulos publicados:

Y muchos más en EdicionesUrbanas, la web de los Ebooks

http://www.edicionesurbanas.com

Copyright 2001 by Grupo Urbano New Media Corp.