

Pánico al enviar y recibir mensajes

Por **Mario Carvajal**

Propietario del servidor www.nidohosting.com

Si usted experimenta problemas al enviar o recibir mensajes, tenga en cuenta que pueden ser innumerables los casos que explican el error. Antes de entrar en pánico, con generalizaciones como “no me llegan correos”, “el correo no me sirve”, y otras frases de pánico, trate de seguir este procedimiento:

- a) No generalice y asuma cada caso de forma independiente. Por ejemplo, si usted no recibió un correo que le envió su cliente, el Sr. Pérez, pero está recibiendo otros mensajes, no emita frases como “no me están llegando correos”. Trate el caso del error del mensaje del Sr. Pérez de forma independiente.
- b) Revise el siguiente listado de posibles errores y ubique su caso particular.
- c) La solución la encontrará en rojo. Aplíquela.
- d) Si ninguno de estos casos describe la situación, póngase en contacto conmigo, al celular 315-4109020 ó al mail mario@mariocarvajal.com y descríbame con mucho detalle lo ocurrido.

Capítulo I

Quando usted envía mensajes...

Caso 1. Dirección no válida

Este es un típico mensaje que genera un pánico en quien envía. Pero la causa del error puede ser más sencilla de lo que parece. Por ejemplo, nos hemos encontrado casos donde el usuario envió un correo y se equivocó al digitar la dirección. Si usted necesita enviar el mensaje a info@fanalca.com.co y lo envió a info@fanalcal.com.co pues ese mensaje nunca llegará. Sencillamente usted se equivocó al digitar la dirección. En este caso nuestro servidor y nuestro servicio NO TIENE LA CULPA.

Solución: escriba correctamente la dirección e inténtelo nuevamente

Caso 2. Servidor no encontrado

Otro caso típico de pánico, cuando usted rectifica que la dirección está bien escrita, pero se le devuelven mensajes de error, porque no se encuentra el servidor. Esto ocurre porque el servidor de su receptor está caído, no está funcionando, tiene problemas, dejaron vencer el dominio, etc. Mejor dicho, aquí toda la responsabilidad de que no llegue el correo está en manos de su cliente y NO DE NOSOTROS.

Solución: comuníquese con su cliente y dígame que su servidor temporalmente no funciona y que le proporcione una dirección válida adicional

Caso 3. Buzón inexistente

Esto ocurre también con mucha frecuencia, sobre todo en correos gratuitos como Hotmail, o Yahoo. Usted le escribe a su cliente, rectifica que la dirección está bien escrita, el servidor de su cliente está funcionando correctamente, pero se le devuelve el mensaje con error. Esto ocurre porque el buzón al que usted escribe ya no existe. Suele ocurrir con correos gratuitos que dejan de ser usados y por esta razón han sido dados de baja. En tal caso NO ES CULPA DE NUESTRO SERVIDOR QUE NO LLEGUEN SUS MENSAJES

Solución: comuníquese con su cliente y dígame que su buzón no existe y que le proporcione una dirección válida

Caso 4. Buzón lleno

Si su cliente tiene el buzón totalmente lleno, o usted está enviando un mensaje con un adjunto que excede la capacidad de recepción del buzón de su cliente, sencillamente el correo NO LLEGARÁ. Por ejemplo, si el buzón de su cliente tiene una capacidad de 10 megas y tiene 9 megas ocupadas, y usted le envía un mensaje con un adjunto de 2 megas, pues no le llegará el mensaje. Nuevamente, la culpa NO ES DE NUESTRO SERVIDOR.

Solución: comuníquese con su cliente y dígame que su buzón está lleno, que por favor lo desocupe o le aumente la capacidad

Caso 5. Se quedan pegados en Outlook

Puede suceder que usted envía o reenvía un mensaje a través de Outlook y el mensaje se queda "pegado" en el buzón de salida. Este es el caso de un mensaje "corrupto". Y el problema es de Outlook, no de nuestro servidor.

Solución: saque el mensaje del buzón de salida y colóquelo en cualquier otra carpeta. Haga clic en "enviar y recibir" y notará que le funciona bien. Luego haga clic en "Nuevo correo" y copie el contenido del mensaje corrupto y péguelo en su nuevo mensaje. Escriba la dirección de su destinatario y envíe el correo. ¡Notará que sí le funciona!

Caso 6. Error de envío en Outlook

Si el Outlook se encuentra en un proceso de envío y recepción y exactamente en ese momento a) se va la energía eléctrica, b) se resetea el computador, c) se cae la conexión a Internet, el servidor quedará con la sesión abierta. Si la energía llega a los cinco minutos, o el computador se enciende nuevamente o la conexión llega de nuevo y usted se intenta conectar de nuevo, pues el servidor va a rechazar la conexión porque para el servidor la sesión quedó abierta y no puede tener dos usuarios conectados al mismo tiempo intentando bajar correo. Aunque este no es un caso de falla de nuestro servidor, sino de su proveedor de energía, de su computador, o de su proveedor de Internet, usted debe llamarnos.

Solución: llámenos y cuéntenos lo que sucedió. Nosotros con mucho gusto pasaremos a cerrar la conexión, para que usted se pueda comunicar nuevamente. Este problema también se soluciona automáticamente pero cada cierto tiempo, así

que si usted espera, sin necesidad de llamarnos, notará que el problema se soluciona de forma automática.

Caso 7. Error en la configuración de la cuenta de Outlook

Es posible que su cuenta esté mal configurada, o que usted tal vez la tenga configurada solo con el número de la IP y que nuestra IP cambie por cambio de servidor. En tal caso usted debe revisar la configuración de su cuenta, según las instrucciones de nuestro tutorial, que puede encontrar en www.nidohosting.com.

Solución: ingrese a www.nidohosting.com en la sección AYUDA encontrará el tutorial que le guiará paso a paso sobre la configuración correcta del Outlook.

Caso 8. No salen los mensajes desde Outlook

Este es un error bien particular y que puede quebrarle la cabeza a más de un cliente. Porque les funcionaba la semana pasada, pero de un momento a otro dejó de funcionar. Y no caen en cuenta que entre la semana pasada y esta, cambiaron de proveedor. Esto lo hemos detectado con proveedores de Internet, como el caso de SUPER CABLE en Bogotá, que tienen unas reglas para el servicio de correo saliente que difieren del estándar. Ahí el problema es de su proveedor de Internet y no nuestro.

Solución: comuníquese con Super Cable o su proveedor de Internet y pregúntele cómo debe configurar el Outlook (servidor de salida exactamente) para que los correos salientes funcionen.

Caso 9. Error de salida en Outlook

Otro caso interesante es el de salida un mensaje que es detenido generalmente por el antivirus. Puede ser que su mensaje contenga un virus que ha sido detectado por McAfee, Norton o cualquier antivirus que usted tenga detectado. En tal caso, saque el mensaje de la bandeja de salida, déjela vacía e intente ENVIAR Y RECIBIR. Si todo va bien, realice un envío de un mensaje sin adjuntos, vacío, solo texto. Y si este mensaje sale correctamente, tenga cuidado, es posible que su adjunto contenga un virus que el sistema antivirus no le dejará salir. Nuevamente, no es culpa de nuestro servidor, sino de un virus que afecta su computadora.

Solución: no envíe este archivo adjunto y bórralo de su sistema o trate de recuperarlo con un buen antivirus

Caso 10. Error de conexión del Outlook

El Outlook intenta conectarse al servidor pero sale un error. Puede ser desde algo tan simple como que su conexión se acaba de caer.

Solución: verifique mediante Internet Explorer que está navegando correctamente (por ejemplo ingrese a Google). Si usted no ingresa, su conexión está caída y debe comunicarse con su proveedor de Internet.

Caso 11. El servidor está caído

Y aquí llegamos al único caso donde está involucrado nuestro servicio. Si el servidor se encuentra caído y usted intenta enviar y recibir desde Outlook, le saldrá un error. El servidor puede estar reiniciándose por cualquier motivo (claro que esto es cosa muy rara en nuestro servidor, pues llevamos un récord de cuatro meses sin esta situación y ofreciendo un UPTIME del 100%) pero también puede ocurrir que su cuenta haya sido suspendida automáticamente desde el sistema por alguna razón como exceso de ancho de banda mensual (esto ocurre muy a menudo a finales de mes con aquellos sitios que usan mucho ancho de banda) o que su cuenta por no pago haya sido suspendida.

Solución: verifique mediante Internet Explorer que efectivamente su sitio web está caído. Comuníquese inmediatamente con nosotros y seguramente le daremos alguna explicación de la razón y le solucionaremos inmediatamente el problema, si es de nuestra competencia.

Capítulo II

Quando usted recibe mensajes...

Caso 1. Dirección errada

Parece increíble, pero este es uno de los casos más comunes de error. Su cliente le asegura haber enviado un mensaje que usted no ha recibido. Y se trata simplemente de un error de digitación de su cliente. Por ejemplo, si su cuenta es servicio@sudominio.com y su cliente envió a servicio@sudominiio.com, este es un mensaje que nunca le va a llegar a usted. En este caso, nuestro servidor no tiene la culpa. Casos de dislexia en personas hacen cometer errores graves como confundir la letra d con la letra b.

Solución: corrobore la dirección escrita por su cliente y confirme letra por letra que haya escrito correctamente. Si se equivocó, la solución es que corrija la dirección y listo.

Caso 2. Dominio bien escrito, usuario mal digitado

Esta es una variación del problema anterior. Sucede cuando su cliente escribió bien el dominio, pero se equivocó en el usuario. Por ejemplo, si su cuenta es elena@sudominio.com y su cliente escribió helena@sudominio.com, este mensaje no le llegará a usted, pero sí a la cuenta “catch-all” del CPanel, que es un buzón a donde llegan todos los correos perdidos. A través del CPanel usted podrá ingresar a la configuración de esta cuenta, por medio del vínculo “Correo por omisión”.

Solución: ingrese al CPanel y luego vaya al vínculo “Correo por omisión”, verifique qué dirección tiene configurada para recibir el correo perdido; luego, lea los correos recibidos por dicho buzón y ahí con toda certeza encontrará el mensaje errado. De todas formas, escríbale a su cliente para que corrija la dirección desde donde está enviando.

Caso 3. Buzón saturado

Si su buzón tiene 10 megas de capacidad y usted lo tiene totalmente copado, bien sea por no usar adecuadamente Outlook para la descarga y liberación de la cuenta, o por cualquier otro motivo, sencillamente NUNCA le llegará un solo mensaje.

Solución: por medio de Outlook, descargue los mensajes de su servidor. Recuerde que si usted ha enviado un mensaje a través de WebMail, este mensaje permanecerá en la carpeta de “Enviados”, ocupará espacio en su buzón y no podrá ser descargado por Outlook, ya que este programa solo baja los correos que se encuentran en INBOX; por lo tanto, usted debe borrar todos los mensajes enviados y almacenados en su WebMail y debe acostumbrarse a usar Outlook para enviar correos. Cuando desocupe su buzón, dígame a su cliente que le reenvíe el mensaje.

Caso 4. Mensaje pesado

Puede pasar que usted tenga 6 megas ocupadas de 10 megas disponibles. Pero su cliente le está enviando un mensaje con un peso de 7 megas. Al tener disponibilidad de cuatro megas, este mensaje nunca le va a llegar. Aquí, sería bueno considerar que un mensaje de correo no debe pesar más de una mega (¡y eso!); si su cliente va a enviarle adjuntos tan pesados, lo mejor es usar servicios gratuitos como www.4shared.com (recomendado por Nidohosting), para subir los archivos pesados y simplemente enviar en el mensaje un link para la descarga. Eso es manejar adecuadamente el correo. Manejarlo mal, es enviar mensajes tan pesados.

Solución: llame a su cliente y dígame que no envíe mensajes tan pesados y sugiérale usar un servicio gratuito como el de www.4shared.com. Ah, y de todas formas, ¡desocupe su cuenta!

Caso 5. Errores de Outlook de su cliente

Su cliente puede estar experimentando todos los errores que enumeramos en los casos 5 a 10 del capítulo “Cuando usted envía mensajes”. Si su cliente está intentando enviarle a usted un mensaje y le ocurre cualquiera de estos casos el caso 5 (se quedan pegados los mensajes en el Outlook), caso 6 (error de envío en Outlook), caso 7 (error en la configuración de la cuenta del Outlook), caso 8 (no salen los mensajes del Outlook), caso 9 (error de salida en Outlook), caso 10 (error de conexión del Outlook), por favor envíele este documento para que intente arreglar su problema INTERNO y consiga enviarle satisfactoriamente el mensaje.

Solución: llame a su cliente y dígame que no envíe mensajes tan pesados y sugiérale usar un servicio gratuito como el de www.4shared.com. Ah, y de todas formas, ¡desocupe su cuenta!

Caso 6. El servidor está caído

Bien, este viene a ser el único caso donde está involucrado nuestro servicio. Si el servidor se encuentra caído y usted intenta enviar y recibir desde Outlook, le saldrá un error. El servidor puede estar reiniciándose por cualquier motivo (claro que esto es cosa muy rara en nuestro servidor, pues llevamos un récord de cuatro meses sin esta situación y ofreciendo un UPTIME del 100%) pero también puede ocurrir que su cuenta haya sido suspendida automáticamente desde el sistema por alguna razón como exceso de ancho de banda mensual (esto ocurre muy a menudo a finales de mes con aquellos sitios que usan mucho ancho de banda) o que su cuenta por no pago haya sido suspendida.

Solución: verifique mediante Internet Explorer que efectivamente su sitio web está caído. Comuníquese inmediatamente con nosotros y seguramente le daremos alguna explicación de la razón y le solucionaremos inmediatamente el problema, si es de nuestra competencia.