

EMMA

Catálogo de características para equipos comerciales y técnicos

EMMA es la plataforma de VRWEB para gestionar contactos, preparar comunicaciones, ejecutar campañas y analizar sus resultados.

Contenido

Catálogo de características para equipos comerciales y técnicos	1
Contenido	1
01. Contactos, bases de datos y segmentación	7
01.01 Categorías de contactos	7
01.02 Etiquetas y segmentación	7
01.03 Alta y edición de contactos	7
01.04 Activación y desactivación	7
01.05 Listado y acciones colectivas	7
01.06 Importación de bases	7
01.07 Actualización masiva	8
01.08 Control de calidad de datos	8
01.09 Simulación de importaciones	8
01.10 Importación en segundo plano	8
01.11 Importación multiempresa	8
01.12 Copia y movimiento de contactos	9
01.13 Exportación de contactos	9
01.14 Bases de prueba	9
02. Creación, diseño y personalización de campañas	9
02.01 Configuración general	9
02.02 Asistente de campañas adaptativas	9
02.03 Identidad visual en el asistente	10
02.04 Texto de vista previa	10
02.05 Editor visual HTML	10

02.06 Diseños externos	10
02.07 Galería de imágenes	10
02.08 Enlaces a videos de YouTube	11
02.09 Campos dinámicos	11
02.10 Valores fijados al envío	11
02.11 Bloques condicionales	11
02.12 Versión en texto	11
03. Inteligencia artificial para contenidos	12
03.01 Creación de campañas con IA	12
03.02 Conversión de imagen a HTML	12
03.03 Edición asistida	12
03.04 Redacción y reformulación	12
03.05 Optimización del HTML	12
03.06 Generación de imágenes	13
04. Envíos, programación y automatización	13
04.01 Envío a la categoría completa	13
04.02 Envío a contactos nuevos en la campaña	13
04.03 Envío a una selección	13
04.04 Correos de prueba	13
04.05 Programación por fecha y hora	14
04.06 Envíos automáticos	14
04.07 Control de frecuencia	14
04.08 Reenvíos automáticos o insistencias	14
04.09 Envío de una campaña posterior	14
04.10 Formato del reenvío	14
04.11 Control de insistencias	15
04.12 Envío por grupos y pausas	15
04.13 Etiquetado al enviar	15
04.14 Control del despacho	15
04.15 Reenvío manual	15
05. Eventos, medición de enlaces y SMS	16
05.01 Eventos personalizados	16
05.02 Destino externo o mensaje propio	16
05.03 Conversión de enlaces en eventos	16

05.04 Vista del correo en navegador	16
05.05 Evento de desuscripción	16
05.06 Campañas SMS	16
05.07 Contenido y seguimiento SMS	17
06. Analítica y reportes de campañas	17
06.01 Indicadores generales	17
06.02 Resultado por destinatario	17
06.03 Historial de campaña	17
06.04 Actividad transversal de un contacto	18
06.05 Ranking por evento	18
06.06 Ranking conjunto	18
06.07 Longevidad de interacción	18
06.08 Actividad reciente	18
06.09 Gráficos de rendimiento y eventos	18
06.10 Análisis de rebotes	18
06.11 Dispositivos y tiempos de lectura	19
06.12 Efectividad de eventos	19
06.13 Historial de despachos	19
06.14 Comparación de campañas	19
06.15 Distribución de reportes	19
07. Seguimiento comercial y telemarketing	20
07.01 Registro de actividades	20
07.02 Tipos de seguimiento	20
07.03 Calendario y pendientes	20
07.04 Historial en la ficha	20
07.05 Alta y envío durante telemarketing	20
08. Integración con encuestas y formularios LISA	21
08.01 Encuestas existentes	21
08.02 Creación de encuestas desde EMMA	21
08.03 Preguntas y obligatoriedad	21
08.04 Creación de encuestas con IA	21
08.05 Lógica y apariencia	21
08.06 Autocompletado desde EMMA	22
08.07 Eventos de respuesta y salida	22

08.08 Vista previa y edición	22
08.09 Actualización de contactos desde respuestas	22
08.10 Registro de origen de actualización	22
09. Webservices, webhooks y conexión técnica	23
09.01 Acciones externas desde eventos	23
09.02 Métodos y endpoints	23
09.03 Descubrimiento SOAP mediante WSDL	23
09.04 Parámetros fijos y dinámicos	23
09.05 Opciones de petición	23
09.06 Validación de la integración	24
09.07 Despachos vía WebService	24
09.08 Reportes de devueltos por FTP	24
10. Conector Zapier: acciones y búsquedas	24
10.01 Crear o actualizar contacto	24
10.02 Crear contacto y enviar campaña	24
10.03 Crear campaña	24
10.04 Enviar a la base completa	25
10.05 Enviar a un contacto	25
10.06 Buscar en lista negra	25
10.07 Buscar historial de contacto	25
10.08 Buscar eventos de contacto	25
10.09 Buscar campaña específica	26
10.10 Buscar campañas por fechas	26
10.11 Buscar contactos de categoría	26
10.12 Contar contactos por etiqueta	26
11. Aplicación EMMA para Salesforce	26
11.01 Creación de campañas	26
11.02 Administración de campañas	27
11.03 Envío de campañas	27
11.04 Gestión y sincronización de contactos	27
11.05 Consulta de estadísticas	27
12. Usuarios, seguridad y gestión de datos	27
12.01 Administración de usuarios	27
12.02 Permisos funcionales y por categoría	28

12.03 Validación previa de campañas	28
12.04 Autenticación de dos factores	28
12.05 Credenciales de usuario	28
12.06 Agenda de remitentes y dominios	28
12.07 Estado SPF, DKIM y DMARC	28
12.08 Lista negra y exclusiones persistentes	29
12.09 Eliminación de un contacto y su historial	29
12.10 Sustitución de datos identificatorios	29
12.11 Registros de actividad	29
12.12 Novedades de la plataforma	29
13. Pruebas, administración y control operativo	30
13.01 Revisión de campaña y antispam	30
13.02 Pruebas en clientes de correo	30
13.03 Pruebas con datos ficticios o reales	30
13.04 Duplicación de campañas	30
13.05 Activar, desactivar y archivar	31
13.06 Borrado de resultados y campañas	31
13.07 Asociación con Google Analytics	31
13.08 Consumo y envíos mensuales	31
14. Servicios, modalidades y evolución	31
14.01 Plataforma propia	31
14.02 Soporte humano en Chile	32
14.03 Capacitación	32
14.04 Servicios complementarios	32
14.05 Modalidad mensual o esporádica	32
14.06 Capacidad de envío	32
Referencias y notas de alcance	33
Fuentes y fecha	33
Manual de producto	33
Sitio oficial	33
Integraciones comerciales	33
Interpretación de métricas	33
Campos y conservación del contenido	34
Ejemplos de conexión con Zapier	34

01. Contactos, bases de datos y segmentación

01.01 Categorías de contactos

Organización de distintas audiencias y bases comerciales.

Creación, cambio de nombre, vaciado y eliminación de categorías; asociación de una categoría destinataria a cada campaña.

01.02 Etiquetas y segmentación

Selección de grupos por perfil, interés o etapa comercial.

Creación, edición y eliminación de etiquetas; asignación a contactos y filtrado dentro de una categoría.

01.03 Alta y edición de contactos

Mantenimiento de información comercial actualizada.

Ingreso manual y edición de fichas, con hasta 30 campos adicionales a los datos estándar.

01.04 Activación y desactivación

Control de quién participa en los envíos.

Los contactos desactivados quedan fuera del envío de campañas sin necesidad de eliminarlos.

01.05 Listado y acciones colectivas

Operación eficiente sobre grandes grupos de contactos.

Cantidad de registros por página configurable y selección de varios contactos para acciones conjuntas.

01.06 Importación de bases

Incorporación masiva de contactos existentes.

Carga desde archivo de texto delimitado por tabulaciones y asignación de columnas a campos; admite preparación desde Excel.

01.07 Actualización masiva

Sincronización de datos sin rehacer la base.

Modo de actualización de contactos existentes, con selección de campos a actualizar y correspondencia de columnas.

01.08 Control de calidad de datos

Menos errores y duplicaciones en las bases.

Opciones para excluir emails inválidos, emails repetidos y fichas duplicadas, corregir errores comunes e importar solo emails no existentes en la categoría.

01.09 Simulación de importaciones

Validación de una carga antes de aplicarla.

Modo de simulación sin guardar datos y resumen de resultados, errores y correcciones de la importación.

01.10 Importación en segundo plano

Continuidad de trabajo durante cargas extensas.

Procesamiento en segundo plano, aviso de finalización por email y consola con estado, avance, fechas y detalles.

01.11 Importación multiempresa

Administración central de varias empresas de una organización.

Disponible para el administrador de la organización; selección de empresas, procesamiento en segundo plano y hasta cuatro importaciones simultáneas según el manual.

01.12 Copia y movimiento de contactos

Reorganización de audiencias sin recapturar información.

Copia/asociación o movimiento entre categorías, con opción de asignar etiquetas en destino.

01.13 Exportación de contactos

Disponibilidad de datos para revisión y trabajo externo.

Exportación a XLSX con selección de información incluida.

01.14 Bases de prueba

Revisión de campañas usando datos representativos.

Creación de contactos de prueba a partir de categorías y etiquetado para su identificación y filtrado.

02. Creación, diseño y personalización de campañas

02.01 Configuración general

Identificación y organización de cada comunicación.

Nombre, comentarios internos, asunto, remitente, dirección de respuesta, email responsable, categoría y estado activo.

02.02 Asistente de campañas adaptativas

Creación guiada de piezas comerciales.

Cinco tipos documentados: producto, newsletter, invitación, comunicados y simple; selección de estructura y elementos.

02.03 Identidad visual en el asistente

Consistencia del diseño de las comunicaciones.

Trece combinaciones de colores predefinidas y edición de imágenes, textos, títulos, botones, enlaces y pie de página.

02.04 Texto de vista previa

Complemento del asunto del correo.

Configuración del texto previo o preheader desde el asistente de campañas.

02.05 Editor visual HTML

Autonomía para construir y modificar correos.

Edición WYSIWYG, plantillas predefinidas y trabajo sobre el contenido HTML.

02.06 Diseños externos

Uso de piezas preparadas por diseñadores o agencias.

Carga de HTML y campañas comprimidas en ZIP; los paquetes deben respetar las condiciones de importación indicadas por EMMA.

02.07 Galería de imágenes

Reutilización de recursos gráficos del equipo.

Carga por arrastrar y soltar archivos o carpetas; galería de la cuenta y colecciones de botones, iconos y emojis.

02.08 Enlaces a videos de YouTube

Incorporación de contenido audiovisual en campañas.

Generación de miniaturas enlazadas, con tamaños y formatos de imagen seleccionables e icono de reproducción opcional.

02.09 Campos dinámicos

Mensajes personalizados con información del destinatario.

Sintaxis [campo] para incorporar valores de la ficha; las vistas y acciones que resuelven estos campos pueden reflejar actualizaciones posteriores.

02.10 Valores fijados al envío

Conservación de información comunicada en una fecha determinada.

Sintaxis [*campo*] para mantener el valor existente al enviar, aunque el dato cambie posteriormente en la ficha.

02.11 Bloques condicionales

Contenido diferente para perfiles distintos dentro de una campaña.

Condiciones «igual a» o «diferente de» sobre campos del contacto; contenido alternativo opcional, sin escribir código.

02.12 Versión en texto

Alternativa para lectores que no muestran HTML.

Cuerpo de texto independiente y posibilidad de incorporar el enlace de visualización en navegador.

03. Inteligencia artificial para contenidos

03.01 Creación de campañas con IA

Apoyo para pasar de una idea a una pieza de comunicación.

Generación del cuerpo HTML a partir de instrucciones sobre objetivo, contenido, estructura y estilo.

03.02 Conversión de imagen a HTML

Aprovechamiento de una referencia visual de diseño.

Carga de una imagen para generar HTML editable; opción de usar imágenes similares o espacios reservados para reemplazarlas.

03.03 Edición asistida

Ajustes de contenido dentro de la plataforma.

Modificación de secciones seleccionadas mediante instrucciones, incluyendo cambios de tono, tablas y botones.

03.04 Redacción y reformulación

Producción más ágil de textos comerciales.

Generación, resumen, ampliación y mejora de textos desde el editor, con elección de estilo y reemplazo del contenido.

03.05 Optimización del HTML

Apoyo a la presentación del correo en distintos lectores.

Función «Fix IA» para aplicar optimizaciones al contenido y estructura; el resultado se puede revisar con las pruebas de visualización.

03.06 Generación de imágenes

Creación de recursos gráficos para cada campaña.

Imágenes a partir de descripciones escritas, seleccionables e incorporables desde la galería/editor.

04. Envíos, programación y automatización

04.01 Envío a la categoría completa

Distribución masiva a una audiencia definida.

Despacho a los contactos habilitados de la categoría destinataria, sujeto a las exclusiones aplicables.

04.02 Envío a contactos nuevos en la campaña

Cobertura de incorporaciones posteriores a la base.

Opción de enviar solo a contactos a los que todavía no se ha enviado esa campaña.

04.03 Envío a una selección

Comunicaciones dirigidas a destinatarios concretos.

Despacho a contactos marcados o pertenecientes a una etiqueta determinada.

04.04 Correos de prueba

Revisión previa a una distribución real.

Envío a una dirección de prueba indicada por el usuario.

04.05 Programación por fecha y hora

Coordinación con el calendario comercial.

Agendamiento del despacho, consulta de envíos programados y cancelación antes de su ejecución.

04.06 Envíos automáticos

Comunicaciones recurrentes según la configuración de campaña.

Opción «Enviar en forma automática»; el manual menciona cumpleaños como ejemplo de uso.

04.07 Control de frecuencia

Reducción de comunicaciones repetitivas.

Exclusión por contacto o email según la cantidad de campañas recibidas dentro de un intervalo de fechas.

04.08 Reenvíos automáticos o insistencias

Continuidad de una campaña según la respuesta registrada.

Condiciones por ausencia de lectura registrada, rebote, interacción o falta de interacción con un evento; espera configurable en horas.

04.09 Envío de una campaña posterior

Secuencias de comunicación ligadas a una interacción.

La insistencia puede enviar otra campaña activa; por ejemplo, una confirmación después de aceptar una invitación.

04.10 Formato del reenvío

Adaptación de la comunicación posterior.

Posibilidad de reenviar con contenido visual normal o solo texto.

04.11 Control de insistencias

Visibilidad sobre comunicaciones pendientes.

Listado de insistencias por realizar y cancelación de envíos pendientes.

04.12 Envío por grupos y pausas

Distribución gradual del volumen de campañas.

Tamaño de grupo, pausa inicial y minutos de espera entre grupos configurables.

04.13 Etiquetado al enviar

Registro operativo de las audiencias contactadas.

Asignación o retiro de etiquetas como parte del envío.

04.14 Control del despacho

Capacidad de intervenir durante la ejecución.

Visualización de estado, pausa y reanudación; detención para abortar el envío. El manual indica que un envío pausado no se detiene directamente.

04.15 Reenvío manual

Recuperación de audiencias sin lectura registrada.

Selección o etiquetado desde los resultados para volver a enviar la campaña al grupo definido.

05. Eventos, medición de enlaces y SMS

05.01 Eventos personalizados

Medición de acciones de interés comercial.

Definición de eventos con nombre, descripción y destino; asignación a enlaces, imágenes u otros elementos de campaña.

05.02 Destino externo o mensaje propio

Flexibilidad en la experiencia posterior al clic.

Un evento puede abrir una URL externa o mostrar un mensaje HTML definido en EMMA.

05.03 Conversión de enlaces en eventos

Simplificación de la preparación del seguimiento.

Función para convertir enlaces reconocidos por la herramienta en eventos medibles.

05.04 Vista del correo en navegador

Acceso alternativo al contenido de la comunicación.

Evento base configurable con el cuerpo HTML de la campaña.

05.05 Evento de desuscripción

Gestión de la preferencia de no recibir más correos.

La opción «No más e-mails» del evento debe activarse para incorporar automáticamente el email a la lista negra.

05.06 Campañas SMS

Disponibilidad de un canal adicional para mensajes breves.

Uso del cuerpo de texto y de la opción «Enviar SMS en vez de Mail»; los números deben estar en el campo Teléfono.

05.07 Contenido y seguimiento SMS

Preparación de mensajes y enlaces asociados.

El manual instruye un máximo de 160 caracteres, incluidos espacios, saltos y enlaces, e incorporación del evento de vista en navegador para el seguimiento. El clic en un enlace no equivale por sí solo a confirmar entrega del SMS.

06. Analítica y reportes de campañas

06.01 Indicadores generales

Visión resumida del resultado de una campaña.

Indicadores de entrega, lecturas registradas, lecturas sin devueltos y contactos devueltos.

06.02 Resultado por destinatario

Identificación del comportamiento de cada contacto.

Reporte detallado de los contactos a los que se envió la campaña, incluso si pertenecen a distintas categorías.

06.03 Historial de campaña

Seguimiento cronológico de la interacción.

Eventos por contacto ordenados por actividad reciente.

06.04 Actividad transversal de un contacto

Contexto para preparar un seguimiento comercial.

Consulta y exportación de campañas recibidas, fechas, lecturas, desuscripciones y rebotes asociados al email.

06.05 Ranking por evento

Identificación de contactos con mayor interacción registrada.

Ordenamiento por cantidad de clics en un evento específico.

06.06 Ranking conjunto

Visión global de interacción con la campaña.

Clasificación que reúne la actividad de los distintos eventos del correo.

06.07 Longevidad de interacción

Detección de contenidos que mantienen interés en el tiempo.

Listado de contactos que continúan interactuando con una campaña después de su envío.

06.08 Actividad reciente

Monitoreo de la respuesta durante una campaña.

Promedios de eventos por hora en las últimas 48 horas y por minuto en las últimas dos horas.

06.09 Gráficos de rendimiento y eventos

Lectura visual de los resultados.

Distribución entre lecturas, interacciones, rebotes y contactos sin lectura registrada; participación por evento.

06.10 Análisis de rebotes

Apoyo a la depuración y revisión de entregas.

Desglose de motivos de devolución y distribución de envíos y devueltos por dominio de destino.

06.11 Dispositivos y tiempos de lectura

Información para revisar diseño y oportunidad de envío.

Distribución de dispositivos y sistemas operativos, y tiempos hasta la primera lectura registrada.

06.12 Efectividad de eventos

Comparación de la respuesta a enlaces y acciones.

Tabla de efectividad, consulta de contactos que interactuaron y exportación a XLS.

06.13 Historial de despachos

Control del alcance acumulado de una campaña.

Registro de cada envío, emails despachados y contactos distintos; filtros por periodo y actualización de resultados.

06.14 Comparación de campañas

Evaluación conjunta de distintas comunicaciones.

Comparativos gráficos y tabulares de múltiples campañas, con exportación de resultados.

06.15 Distribución de reportes

Información disponible para responsables y equipos.

Envío manual por email a uno o varios destinatarios, o envío automático del reporte completo o del despacho actual, según configuración.

07. Seguimiento comercial y telemarketing

07.01 Registro de actividades

Organización del contacto posterior a una campaña.

Seguimientos asociados a la ficha, con fecha, hora, tipo, detalle y estado realizado o pendiente.

07.02 Tipos de seguimiento

Clasificación de la gestión del equipo.

Llamados, reuniones, cotizaciones, cierres y otras actividades según las opciones del sistema.

07.03 Calendario y pendientes

Visibilidad sobre acciones comerciales por realizar.

Revisión mensual, calendario y filtros por usuario, tipo de seguimiento y estado.

07.04 Historial en la ficha

Contexto disponible al trabajar con un contacto.

Acceso a los seguimientos desde la edición del contacto y mediante el indicador de calendario en la categoría.

07.05 Alta y envío durante telemarketing

Continuidad inmediata después de una conversación.

Captura de datos y opción «Guardar y enviar campaña» para despachar una pieza al contacto ingresado; no implica telefonía integrada.

08. Integración con encuestas y formularios LISA

08.01 Encuestas existentes

Distribución de cuestionarios desde una campaña.

Vinculación de la cuenta LISA, selección de cuestionario y generación de eventos en EMMA.

08.02 Creación de encuestas desde EMMA

Preparación de campañas que recogen información.

Asistente para crear el cuestionario en LISA, elegir categorías de cuestionarios y preguntas, y reutilizar configuraciones previas.

08.03 Preguntas y obligatoriedad

Adaptación del formulario a la información requerida.

Selección de tipos de pregunta disponibles y configuración de respuestas obligatorias.

08.04 Creación de encuestas con IA

Agilidad para elaborar un cuestionario inicial.

Generación desde una descripción o interpretación de un archivo Word, PDF o imagen; el contenido puede revisarse y editarse.

08.05 Lógica y apariencia

Encuestas adaptadas al recorrido y marca de la empresa.

Condiciones para mostrar preguntas o cerrar la encuesta; logo, alineación y tema visual.

08.06 Autocompletado desde EMMA

Menor repetición de datos para el destinatario.

Asignación de campos del contacto a respuestas, mediante variables POST/GET o el mecanismo de autocompletado documentado.

08.07 Eventos de respuesta y salida

Registro de la participación en la campaña.

Selección o generación automática del evento al responder y del evento de salida; opción de bloquear el acceso si ya se contestó.

08.08 Vista previa y edición

Revisión del cuestionario integrado.

Edición desde el asistente si fue creado allí, no fue modificado en el editor LISA y aún no tiene respuestas; editar regenera variables y tiene restricciones de configuración.

08.09 Actualización de contactos desde respuestas

Enriquecimiento de la base comercial.

Mapeo de preguntas LISA a campos EMMA para actualizar al contacto que responde o crear otro en una categoría determinada.

08.10 Registro de origen de actualización

Trazabilidad del enriquecimiento de fichas.

Opción de guardar en campo30 la fecha de creación o actualización y el ID del contacto de origen.

09. Webservices, webhooks y conexión técnica

09.01 Acciones externas desde eventos

Conexión entre una interacción y un proceso del negocio.

Un evento de EMMA puede consumir un webhook, API REST o servicio SOAP; por ejemplo, registrar una asistencia o activar otra comunicación.

09.02 Métodos y endpoints

Integración con servicios de terceros.

Selección de GET, POST o PUT y URL del endpoint; detección de HTTP o HTTPS según la dirección configurada.

09.03 Descubrimiento SOAP mediante WSDL

Menor trabajo de configuración de servicios SOAP.

Lectura de WSDL para identificar endpoint real, namespace, operaciones y parámetros obligatorios; parámetros opcionales según servicio.

09.04 Parámetros fijos y dinámicos

Envío de contexto útil para el sistema receptor.

Valores manuales o campos [campo], sustituidos con los datos del contacto o contexto del evento al procesarlo.

09.05 Opciones de petición

Adaptación a requisitos técnicos del receptor.

Headers adicionales y codificación UTF-8 o ISO-8859-1; timeout máximo de 30 segundos y hasta 10 reintentos según el manual.

09.06 Validación de la integración

Verificación antes de activar una conexión.

Es obligatoria una prueba exitosa de conexión y ejecución antes de guardar definitivamente la configuración.

09.07 Despachos vía Webservice

Envíos iniciados desde otros sistemas.

Integración de despacho y registro de envíos automáticos; reporte histórico con consumo por minuto, hora y día. El manual no detalla el contrato de la API entrante.

09.08 Reportes de devueltos por FTP

Disponibilidad de resultados para procesos externos.

Configuración de campaña, periodo y servidor FTP; procesamiento a las 00:00 con el último rebote de cada contacto del día anterior.

10. Conector Zapier: acciones y búsquedas

Alcance actual proporcionado por VRWEB para este documento. Los flujos parten de disparadores disponibles en otras aplicaciones de Zapier.

10.01 Crear o actualizar contacto

Mantenimiento de bases a partir de otros sistemas.

Acción que crea o actualiza un contacto en una categoría de EMMA.

10.02 Crear contacto y enviar campaña

Correo de entrada automático para nuevos leads.

Acción que crea el contacto en una categoría y le envía una campaña.

10.03 Crear campaña

Preparación de comunicaciones desde un flujo externo.

Acción de creación de una campaña en EMMA.

10.04 Enviar a la base completa

Despacho masivo activado desde otra aplicación.

Acción de envío de una campaña a la base completa correspondiente.

10.05 Enviar a un contacto

Comunicación individual ligada a un evento externo.

Acción de envío de una campaña a un contacto específico.

10.06 Buscar en lista negra

Consulta de exclusiones dentro de un flujo.

Búsqueda de un contacto en la lista negra de EMMA.

10.07 Buscar historial de contacto

Acceso al contexto de una comunicación concreta.

Consulta del historial de un contacto en una campaña específica.

10.08 Buscar eventos de contacto

Uso de interacciones registradas en procesos externos.

Consulta de eventos de un contacto en una campaña específica.

10.09 Buscar campaña específica

Recuperación de datos para automatizaciones.

Consulta de información de una campaña determinada.

10.10 Buscar campañas por fechas

Consulta de campañas dentro de un periodo.

Búsqueda de información de campañas mediante un rango de fechas.

10.11 Buscar contactos de categoría

Acceso a una audiencia desde un flujo.

Consulta de contactos contenidos en una categoría de EMMA.

10.12 Contar contactos por etiqueta

Disponibilidad del tamaño de un segmento.

Consulta de la cantidad de contactos con un tag específico dentro de una categoría.

11. Aplicación EMMA para Salesforce

Alcance actual proporcionado por VRWEB. Requiere instalar la app de EMMA en Salesforce.

11.01 Creación de campañas

Trabajo de campañas desde el entorno comercial habitual.

Creación en EMMA desde la aplicación instalada en Salesforce.

11.02 Administración de campañas

Operación centralizada para usuarios del CRM.

Gestión de campañas EMMA desde Salesforce.

11.03 Envío de campañas

Ejecución de comunicaciones desde el CRM.

Despacho de campañas EMMA sin salir de Salesforce.

11.04 Gestión y sincronización de contactos

Coherencia entre el CRM y la audiencia de campañas.

Administración de contactos y sincronización de contactos de Salesforce con una categoría de EMMA; el alcance proporcionado no establece sincronización bidireccional.

11.05 Consulta de estadísticas

Visibilidad del desempeño en el entorno comercial.

Acceso a estadísticas de campañas EMMA desde Salesforce.

12. Usuarios, seguridad y gestión de datos

12.01 Administración de usuarios

Distribución de responsabilidades en el equipo.

Creación, edición y revisión de usuarios, con permisos diferenciados.

12.02 Permisos funcionales y por categoría

Acceso según las tareas de cada persona.

Control para administrar usuarios, categorías, etiquetas y seguimientos, entrar a categorías o trabajar solo con telemarketing.

12.03 Validación previa de campañas

Revisión por una persona autorizada antes del envío.

Marca «Requiere validación», perfil validador y vista de campañas pendientes de aprobación.

12.04 Autenticación de dos factores

Protección adicional del acceso a cuentas.

Activación de un segundo factor de verificación además de la contraseña.

12.05 Credenciales de usuario

Mantenimiento de los datos de acceso.

Cambio del email asociado a la cuenta y de la contraseña.

12.06 Agenda de remitentes y dominios

Consistencia de los remitentes utilizados por la empresa.

Remitentes vinculados a los dominios configurados para la empresa, seleccionables desde una agenda.

12.07 Estado SPF, DKIM y DMARC

Visibilidad de la configuración del dominio de envío.

Consulta del estado de estos mecanismos en la administración de dominios y durante la preparación del despacho.

12.08 Lista negra y exclusiones persistentes

Respeto de bajas y control de contactos no elegibles.

Consulta, búsqueda y administración de emails excluidos; la lista se verifica aunque el contacto se importe nuevamente. La reincorporación exige la autorización descrita en el manual.

12.09 Eliminación de un contacto y su historial

Gestión de solicitudes de eliminación de información.

Opción de eliminar las fichas y registros asociados al email localizado desde la actividad del contacto.

12.10 Sustitución de datos identificatorios

Conservación del historial con menor identificación personal.

Reemplazo de nombre y email, o de todos los datos de la ficha, manteniendo el historial; registro de la acción en logs y comentarios cuando corresponde.

12.11 Registros de actividad

Trazabilidad de la operación de usuarios.

Logs con accesos, IP, fechas y acciones como creación o eliminación de campañas y categorías, o actualización de contactos.

12.12 Novedades de la plataforma

Información sobre evolución funcional.

Sección para consultar nuevas funciones e implementaciones de EMMA.

13. Pruebas, administración y control operativo

13.01 Revisión de campaña y antispam

Detección de problemas antes del despacho.

Prueba con puntuación estimada, listado de hallazgos y detalle de aspectos a mejorar; no constituye garantía de llegada a bandeja de entrada.

13.02 Pruebas en clientes de correo

Revisión de apariencia en distintos dispositivos.

Pruebas de visualización para entornos móviles y de escritorio; hasta seis clientes por consulta según el manual, con vistas vertical/horizontal cuando están disponibles.

13.03 Pruebas con datos ficticios o reales

Validación de la personalización del contenido.

Elección entre datos de prueba y un contacto real localizado mediante filtros.

13.04 Duplicación de campañas

Reutilización de diseños y configuraciones.

Copia de una campaña con su información y especificaciones a una nueva campaña.

13.05 Activar, desactivar y archivar

Organización del catálogo de campañas.

Control de disponibilidad, archivado y reposición; el manual indica conservación de datos de reportes al archivar.

13.06 Borrado de resultados y campañas

Administración del ciclo de vida de la información.

Eliminación de resultados de monitoreo o eliminación completa de campaña y registros asociados; son acciones destructivas.

13.07 Asociación con Google Analytics

Vinculación del seguimiento con analítica web.

Opción «Incorporar Google Analytics» en la configuración avanzada cuando el contenido esté asociado a ese servicio.

13.08 Consumo y envíos mensuales

Control del volumen de uso del servicio.

Totales por mes y periodo, máximo mensual contratado, tablas y gráficos; desglose de envíos con adjuntos y su tamaño cuando existen.

14. Servicios, modalidades y evolución

Sitio oficial de EMMA y alcance de servicios de VRWEB; condiciones según propuesta comercial.

14.01 Plataforma propia

Adaptación a procesos específicos.

Desarrollo de VRWEB, con evaluación de ajustes funcionales e integraciones a medida con CRM, ERP y otros sistemas.

14.02 Soporte humano en Chile

Resolución directa de dudas operativas.

Atención telefónica y acompañamiento en revisión de campañas, configuración, segmentación y normalización de bases.

14.03 Capacitación

Autonomía de usuarios nuevos y existentes.

Capacitaciones periódicas; el sitio informa sesiones mensuales por Google Meet.

14.04 Servicios complementarios

Apoyo a la ejecución de campañas.

Diseño, landing pages y conexión con soluciones de VRWEB, incluida LISA; el sitio también menciona integración con su mesa de ayuda, sin detallar operaciones.

14.05 Modalidad mensual o esporádica

Adecuación a campañas continuas o puntuales.

Opciones de contratación con alcance y volúmenes definidos en la propuesta. El sitio informa contactos y campañas ilimitados en modalidad mensual; los mensajes están sujetos al volumen contratado.

14.06 Capacidad de envío

Operación de campañas de volumen.

El sitio publica hasta 10.000 mensajes por minuto. Es una capacidad anunciada, no un compromiso de rendimiento para toda campaña.

Referencias y notas de alcance

Fuentes y fecha

Versión del documento: 6 de octubre de 2026. Inventario de las características documentadas en las fuentes indicadas; no reemplaza las especificaciones de integración ni una propuesta de servicios.

Manual de producto

EMMA - Manual paso a paso v4.5 (003).docx, proporcionado por VRWEB. Las referencias al manual se indican al comienzo de cada sección.

Sitio oficial

<https://www.vrweb.cl/productos/emma-email-marketing/>

Integraciones comerciales

Listado de acciones y búsquedas actuales de Zapier y descripción de la app EMMA para Salesforce proporcionados por VRWEB en esta conversación.

Interpretación de métricas

Las aperturas y clics se describen como interacciones registradas. No se presentan como ventas confirmadas ni como una lectura humana verificada. La entrega reportada tampoco se utiliza aquí como garantía de ubicación en la bandeja principal.

Campos y conservación del contenido

El manual distingue campos dinámicos [campo] de valores fijados al despacho [*campo*]. La conservación del valor comunicado se describe según esa configuración, sin extenderla a una garantía general de inmutabilidad de toda la información.

Ejemplos de conexión con Zapier

Facebook → EMMA: alta del lead y envío de bienvenida. HubSpot → EMMA: creación o actualización del contacto en una categoría. Estos flujos parten de disparadores compatibles de las aplicaciones de origen.

Dependencias técnicas

Las conexiones se implementan según credenciales, permisos, datos y capacidades de los sistemas participantes. El catálogo no presupone disparadores salientes de EMMA en Zapier ni sincronización bidireccional con Salesforce, porque no están definidos en el alcance entregado.