

Gestión y resolución de problemas con el correo electrónico corporativo.

1. Introducción

Desde hace unas semanas hemos iniciado un proceso de migración global que afecta a todos los clientes con hosting corporativo en Comunicandoqueesgerundio.

El motivo de la migración es pasar de una infraestructura de servidores dedicados, donde nos encontrábamos a una nueva en Cloud.

El Cloud representa grandes beneficios, pero el más destacable es su alta tolerancia a fallos: Por encima del 99,99% Además, los cloud nos permiten ampliar los recursos de las máquinas cuando así lo requiere.

Pese a que se trata de un gran cambio ninguno de los servicios se verá afectado con la excepción del correo electrónico.

El email es un servicio complicado de gestionar. Para que los correos se entreguen en la bandeja de entrada del receptor del mensaje han de estar debidamente autenticados y para ello, la mayoría de servidores, incluyendo los nuestros usan certificados SSL que firman digitalmente el correo cuando es enviado, de tal modo que no sea tratado como SPAM.

Precisamente es el certificado SSL el que, debido al cambio entre máquinas, debe volver a generarse y por tanto, si usas un programa de gestión como Outlook o Thunderbird o tienes el correo conectado a una cuenta de Google puede que te de algún problema.

En esta guía vamos a ver paso a paso cómo solucionar los problemas derivados del uso del correo electrónico y los vamos a dividir en 4 apartados principales:

- Acceso al panel CWP
- Webmail
- Problemas con el correo en Outlook o Thunderbird
- Configuración de una cuenta en Gmail

Puede saltar a cualquiera de estos pasos, no hace falta que leas toda la guía si tu problema es solo uno de estos puntos.

2. Acceso a CWP: Cambiar contraseña del correo

Si anteriormente habías accedido a cPanel, tu panel de gestión, ahora puedes acceder a Centos Web Panel (CWP) el nuevo panel de control de tu dominio.

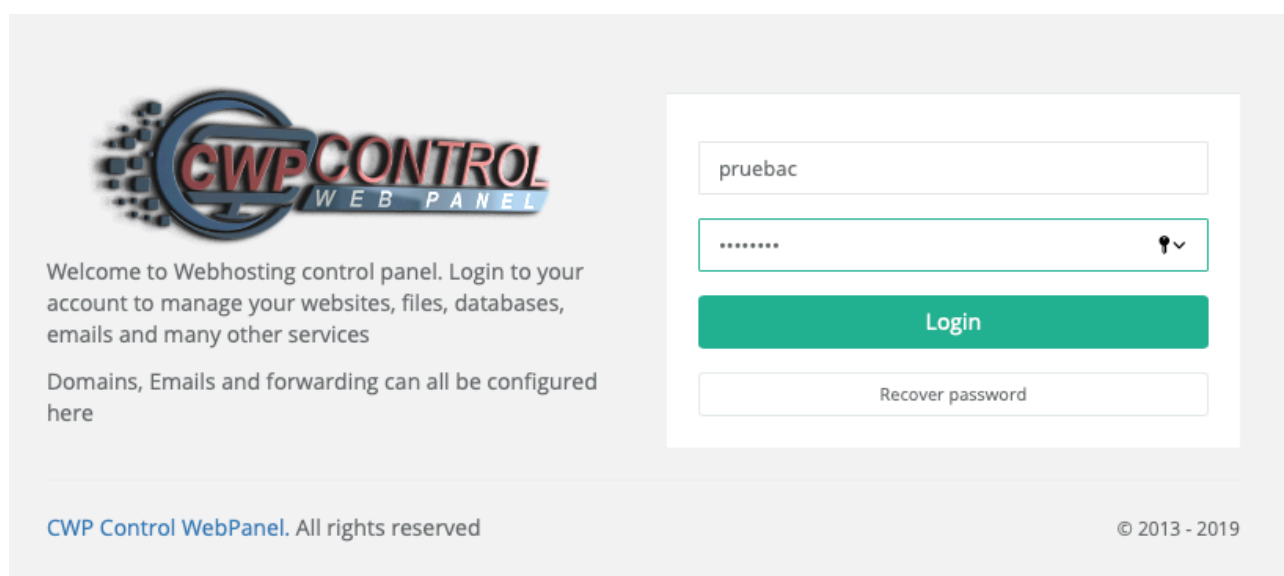
Te facilitaremos las credenciales por correo electrónico

Solo desde CWP se puede cambiar la contraseña de las cuentas de correo electrónico, no se puede realizar desde otro lugar

No se puede ver la contraseña de una cuenta de correo, pero puedes cambiarla siempre que lo necesites.

Estos son los pasos para gestionar una cuenta de correo electrónico en CWP

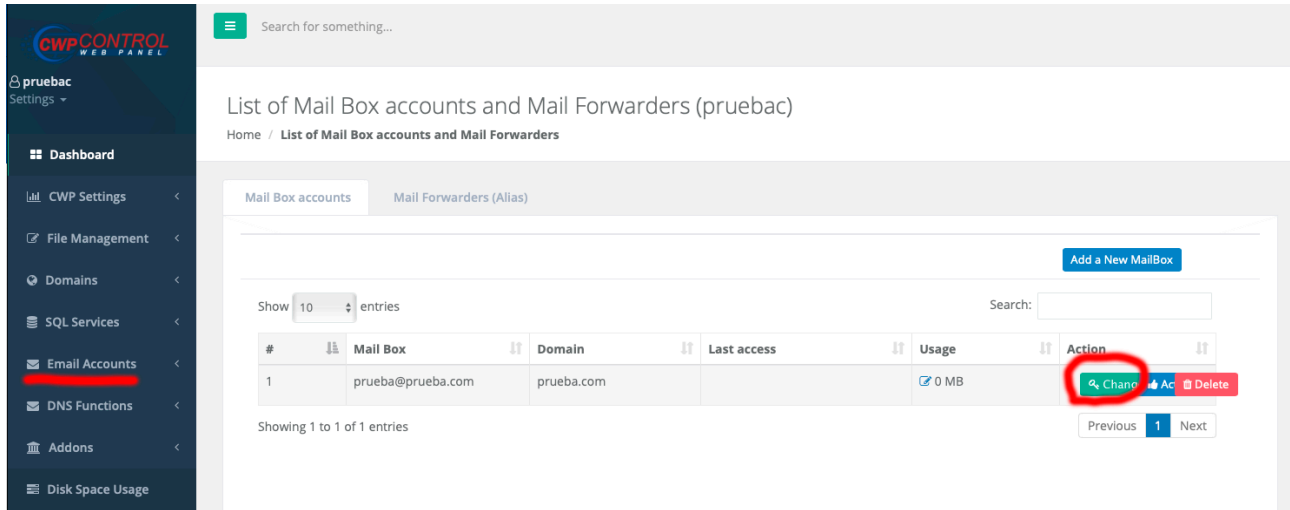
2.1 Accede a la URL de tu panel de gestión y loguéate con tu usuario y contraseña



The screenshot shows the login interface for CWP Control WebPanel. On the left, there is a logo for 'CWP CONTROL WEB PANEL' and a welcome message: 'Welcome to Webhosting control panel. Login to your account to manage your websites, files, databases, emails and many other services'. Below this, it states 'Domains, Emails and forwarding can all be configured here'. On the right, there is a login form with a text input field containing 'pruebac', a password input field with a masked password '.....' and a visibility toggle icon, a green 'Login' button, and a 'Recover password' link. The footer contains 'CWP Control WebPanel. All rights reserved' and '© 2013 - 2019'.

2.2 Ahora verás la página principal de tu panel de control

Dirígete al menú Email Accounts > Email Accounts situado a la derecha y verás todas tus cuentas de email. No te preocupes, las cuentas contienen toda la información de tus correos, contactos, etc.



Search for something...

List of Mail Box accounts and Mail Forwarders (pruebac)

Home / List of Mail Box accounts and Mail Forwarders

Mail Box accounts | Mail Forwarders (Alias)

Add a New MailBox

Show 10 entries Search:

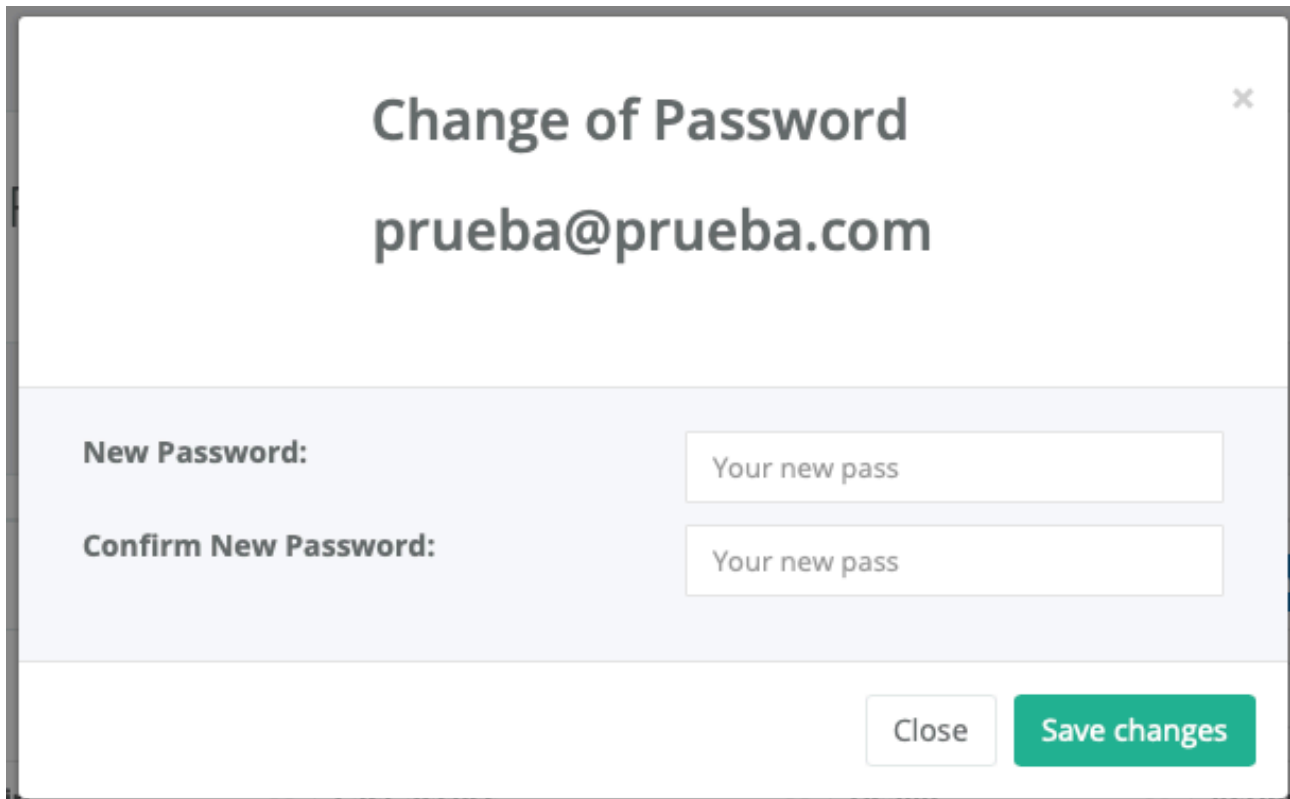
#	Mail Box	Domain	Last access	Usage	Action
1	prueba@prueba.com	prueba.com		0 MB	Change Ac Delete

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous 1 Next

2.3 Para cambiar la contraseña de una cuenta de correo, solo tienes que hacer clic en el botón verde e introducir la nueva contraseña. Deberás confirmarla dos veces. Luego haz clic en el botón verde "Save Changes". Con esto ya habrás cambiado la contraseña de esa cuenta de correo.

Recuerda que deberás repetir el proceso en todas las cuentas que quieras cambiar la contraseña.



Change of Password

prueba@prueba.com

New Password:

Confirm New Password:

Close Save changes

3. Webmail

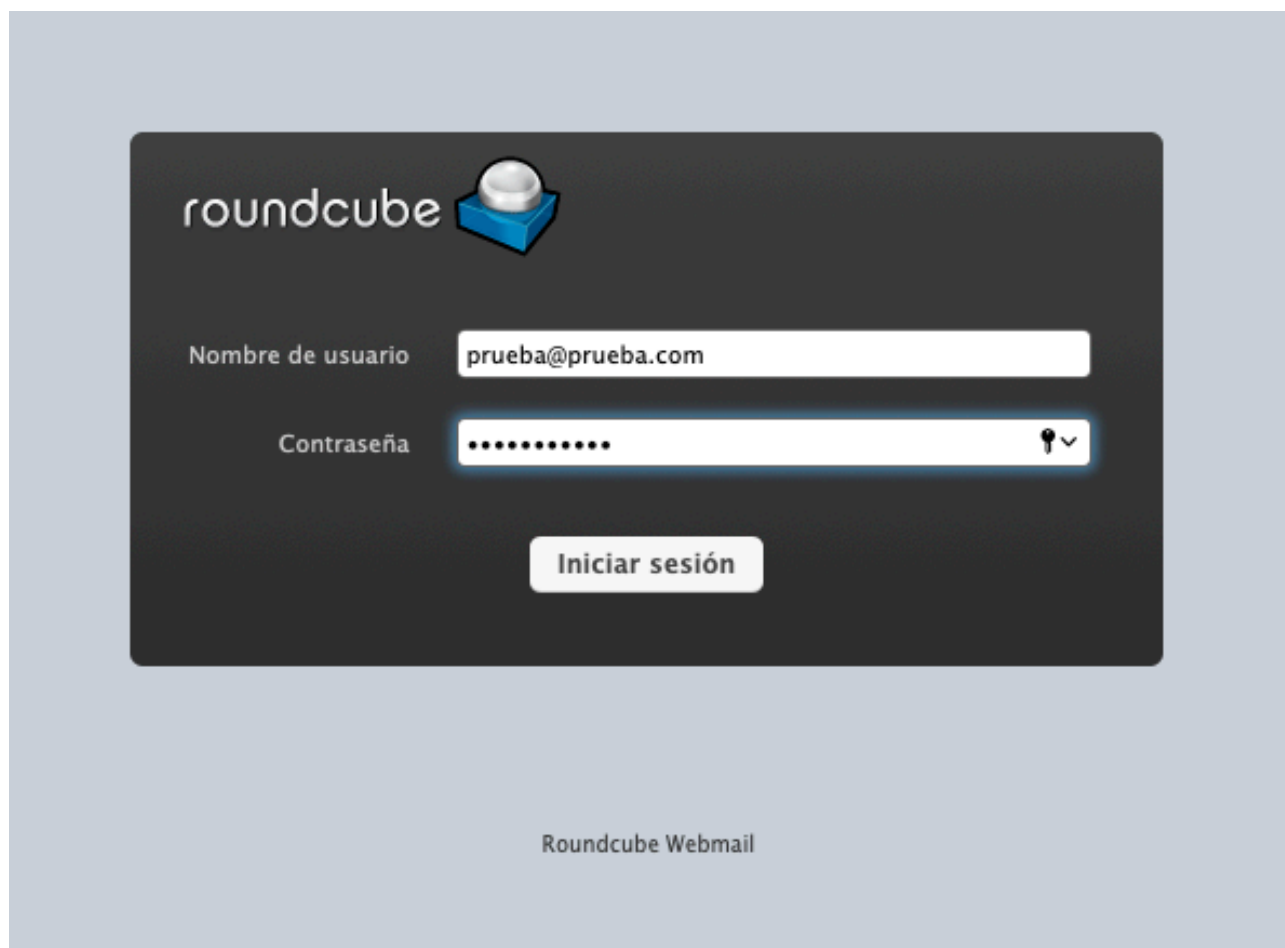
El webmail es un servicio de correo web. Probablemente lo conozcas por el nombre de "Roundcube" que no es más que el nombre del programa que más se usa para el webmail.

Acceder a webmail es muy sencillo, **es un servicio que siempre está disponible** (aunque no te funcione el correo en el ordenador) y te servirá perfectamente.

3.1 Para acceder a webmail usa la dirección: <https://tudominio.com/webmail>

Por favor, ten en cuenta que "tudominio.com" es un mero ejemplo, deberás cambiar este nombre por el de tu verdadero dominio.

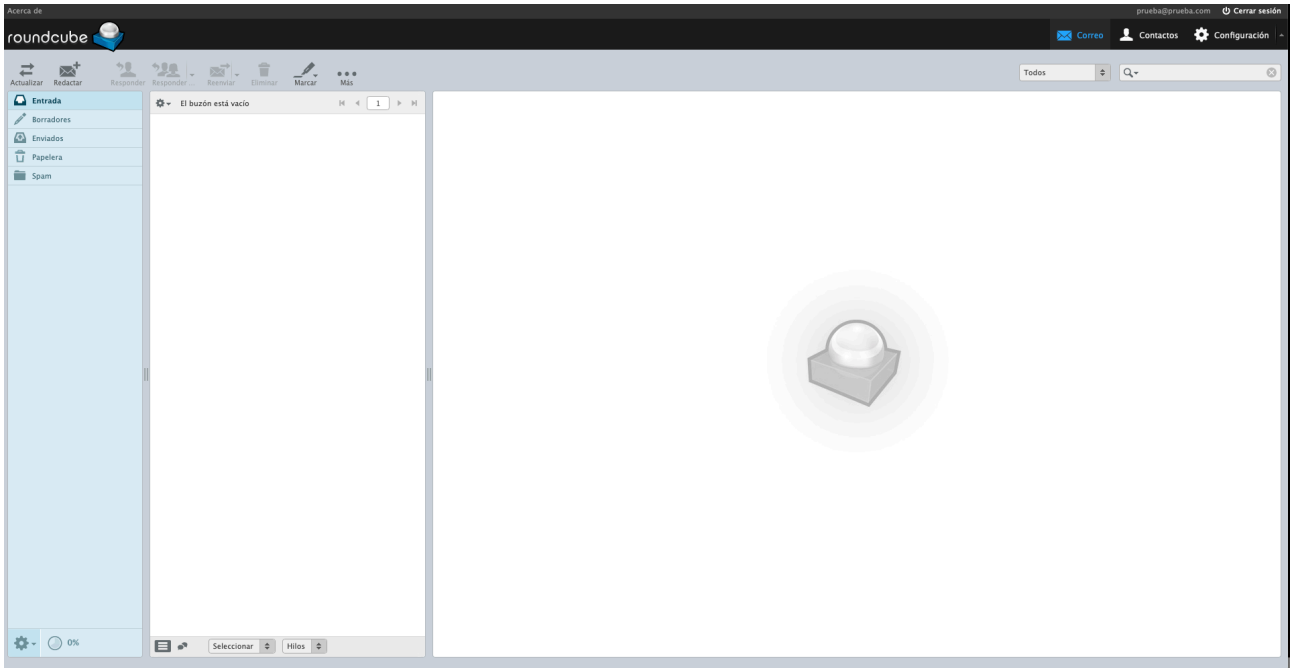
Cuando aceptes la alerta, verás la pantalla de login del correo, que es como esta:



Aquí tendrás que introducir tu **dirección de correo electrónico completa** y la **contraseña** que elegiste antes.

Cuando lo tengas listo haz clic en "Iniciar Sesión"

Ahora ya puedes ver todo tu correo electrónico, enviar, recibir, etc.



4. Problemas con el correo en Outlook o Thunderbird

Si usas Outlook, Thunderbird o Mail Mac como gestor de correo electrónico y tienes problemas con el envío o la recepción de los mensajes, por favor sigue esta guía de solución de problemas frecuentes.

NO RECIBO CORREO NI PUEDO ENVIAR

Comprueba que tu contraseña de correo es correcta. Si no la recuerdas, cámbiala siguiendo el procedimiento que se describe en el punto 2. Si puedes acceder a webmail, tu configuración es correcta.

HE CAMBIADO LA CONTRASEÑA PERO MI GESTOR DE CORREO NO ENVÍA NI RECIBE

Si ya has cambiado de contraseña y tienes problemas para enviar o recibir correo la solución es muy sencilla: Solo tienes que eliminar la cuenta de tu gestor de correo y volver a instalarla.

TENGO QUE REINSTALAR MI CUENTA DE CORREO ¿CUÁLES SON LOS DATOS DE CONFIGURACIÓN?

Es muy sencillo, a continuación te indicamos los datos de configuración de tu cuenta de correo:

DATOS DE CONFIGURACIÓN ESTANDAR PARA CUENTAS DE CORREO

Nombre de usuario: tu dirección de correo electrónico completa

Contraseña: La que tenías en tu correo o la nueva que has cambiado.

Servidor de correo entrante (IMAP): mail.tudominio.com

Puerto IMAP: 993

Seguridad: SSL/TSL

Requerir autenticación: Sí

Servidor de correo saliente (SMTP): mail.tudominio.com

Puerto SMTP: 465

Seguridad: SSL/TSL

Requerir autenticación: Sí

¡RECUERDA QUE DEBES SUSTITUIR "TUDOMINIO.COM" POR EL NOMBRE REAL DE TU DOMINIO!

MUY IMPORTANTE: Cuando conectes la cuenta, tu gestor de correo te mostrará una advertencia relacionada con el certificado de seguridad SSL. Debes aceptarla para que tu correo funcione, de lo contrario NO funcionará.

Debido a que cada gestor de correo es diferente y varía en función de la versión y sistema operativo que uses, no podemos ofrecerte una guía paso a paso de configuración de cuentas, pero si ya tenías las cuentas configuradas, el proceso para agregarlas de nuevo es exactamente igual.

TENGO PROBLEMAS PARA ENVIAR O RECIBIR CORREO DESDE MI MÓVIL

La solución es la misma que en el punto anterior. Solo tienes que borrar la cuenta de correo y volver a instalarla exactamente como hiciste cuando la diste de alta.

5. Conectar una cuenta de correo a Gmail

Si usas tu correo de Gmail particular para recibir los correos electrónicos de tu dominio y has notado interrupciones en el servicio, lo único que tienes que hacer es volver a conectar de nuevo el correo usando los datos que tienes en el punto anterior.

Al hacer esto, Gmail validará de nuevo el certificado SSL y tu correo comenzará a sincronizarse.