domotes

GUÍA PARA ALIADOS

SOPHOS EMAIL · CONTINUIDAD DEL CORREO

Cuando el correo se cae:

guía de acción para aliados

Qué hacer durante la caída, cómo cuidar a los usuarios después y cómo convertir la experiencia en una propuesta.

Te ayudamos a crecer · www.domotes.com

domotes

GUÍA PARA ALIADOS

Lo que pasó con Microsoft 365

Desde la tarde del jueves 12 de noviembre de 2026, con reportes en Estados Unidos, Europa y Asia.

SERVICIOS AFECTADOS

Outlook, Teams y más

Errores al iniciar sesión, demoras en la entrega de correo y fallas de calendario, además de funciones de Teams, Copilot y SharePoint.

ALCANCE

130.000 reportes

Cerca de 130.000 reportes de Outlook en Downdetector en el peor momento, y más de 16 horas sin recuperación total.

CAUSA

Sin ciberataque

Microsoft reportó fallas en los servidores que gestionan las conexiones. La causa raíz aún no está confirmada.

Fuente: Microsofters, 13 nov 2026

domotes

GUÍA PARA ALIADOS

Paso 1 · Durante la caída

Si la organización tiene Sophos Email en modo gateway, sus usuarios pueden ver el correo que les llega.

CÓMO INGRESAR

Self Service Portal

Sophos Central Self Service Portal → **Email → Bandeja de entrada de emergencia**.

QUÉ PERMITE

Ver y descargar

- Consultar los mensajes de los últimos 14 días
- Descargar adjuntos
- Buscar por contenido, remitente o asunto

LÍMITE

No permite responder

Avísalo a los usuarios desde el inicio para que sepan qué esperar y usen otro medio si deben contestar algo urgente.

Fuente: Sophos, ayuda de Self Service Portal

domotes

GUÍA PARA ALIADOS

Paso 2 · Cuida a los usuarios después

Tras una caída, los correos que imitan avisos de soporte encuentran a los usuarios con la guardia baja.

RECOMIENDA

Desconfiar de "verifica tu cuenta"

No ingresar contraseñas desde enlaces recibidos por correo y confirmar el estado del servicio solo en los medios oficiales de Microsoft.

SOPHOS EMAIL

Protección que sigue activa

- Bloquea phishing, incluso en códigos QR
- Revisa enlaces al hacer clic
- Detecta suplantación (BEC)
- Analiza adjuntos en sandbox

COMUNICA

Un mensaje claro

Envía a los usuarios un aviso corto: qué pasó, dónde ver su correo mientras tanto y qué mensajes ignorar.

Fuente: Sophos, página de Sophos Email

domotes

GUÍA PARA ALIADOS

Paso 3 · Identifica la oportunidad

Muchas organizaciones que atiendes acaban de vivir lo que cuesta un día sin correo.

A QUIÉN

Usan Microsoft 365 sin plan B

Organizaciones que dependen del correo para cotizar, facturar y aprobar, y no tienen una capa de continuidad.

QUÉ PREGUNTAR

Cuatro preguntas

- ¿Cuántas horas estuvieron sin correo?
- ¿Qué quedó pendiente mientras tanto?
- Si vuelve a fallar, ¿tendrían cómo ver los mensajes?
- ¿Quién revisa los correos sospechosos que llegan?

domotes

GUÍA PARA ALIADOS

Paso 4 · Propón continuidad como servicio

Sophos Email se ofrece como licencia y también como servicio de implementación.

01

Configura

Correo en modo gateway a través de Sophos Email.

02

Activa

La bandeja de entrada de emergencia en Sophos Central Admin.

03

Prueba

Que los usuarios ingresen al Self Service Portal antes de necesitarlo.

04

Orienta

Explica qué permite y qué no, para que nadie se sorprenda el día de la caída.

domotes

GUÍA PARA ALIADOS

Hoy todos entienden por qué el correo necesita un plan B.

Habla con tu ejecutivo de Domotes para licencias, preventa y certificación en Sophos Email.

Te ayudamos a crecer. *www.domotes.com*