

Manual para a produção de templates de email marketing

Devido ao Código de Autorregulamentação do Email Marketing, www.virtualtarget.com.br/documentacao/codigo-autorregulamentacao-email-marketing, os provedores passaram a submeter os emails a uma lista de regras, com o intuito de barrar ao máximo o spam da rede. Desenvolver um template adequado é de extrema importância para evitar bloqueios por spam, ampliando a taxa de entrega e gerando uma boa reputação para seu domínio, não ficando caracterizado como spammer.

Introdução

Independente do seu conteúdo ser uma newsletter, template de ofertas, cartão de agradecimento, boas vindas, dentre outros, é muito importante que esteja adequado às boas práticas! As regras a seguir irá auxiliá-lo(a) no desenvolvimento de templates adequados, de forma a melhorar o resultado final dos envios efetuados através da Plataforma.

Formato Adequado

- Para que a leitura não seja prejudicada por barras de rolagem horizontais, limites de janelas pop-up ou outros, utilize largura máxima de 600 pixels para os templates de email marketing.
- Ao inserir textos no template, procure sempre determinar fontes de sistema como: Arial, Verdana, Times etc. Desta forma, evitamos erros na renderização e nos alinhamentos do layout. Esses textos, posteriormente, poderão ser reproduzidos em HTML e ajudará a manter um equilíbrio entre a quantidade de imagens. Esse equilíbrio é fundamental para evitar pontuação em testes antispam dos provedores, que avaliam a proporção entre cada tipo de conteúdo evitando possíveis bloqueios ou entrega na caixa de spam / lixo eletrônico.
- Utilize imagens em formato JPEG ou GIF e com 72DPI de resolução. Otimize a qualidade das imagens de forma que todas elas somem, juntas, até 100Kb.
- Para otimizar a entrega das mensagens, desenvolva o código HTML para que tenha até 30 kb.

Topo e rodapé da mensagem

Disponibilize sempre a opção de Preview, recurso que permite a visualização da peça no browser, fora da caixa de email e insira também um link para o mecanismo de opt-out, permitindo que o contato efetue o cancelamento do cadastro.

- A Plataforma já insere o texto com link para preview no topo e texto e link para opt-out no rodapé do template conforme abaixo:

TOPO

Se você não estiver visualizando a mensagem corretamente, acesse esse link.

RODAPÉ

Para garantir que nossos comunicados cheguem em sua caixa de entrada, adicione o email (email remetente) ao seu catálogo de endereços.

A (nome da empresa) respeita a sua privacidade e é contra o spam na rede.
Se você não deseja mais receber nossos e-mails, cancele sua inscrição aqui.

Personalizando Preview e Opt-out

Caso deseje utilizar um texto próprio para o Topo e Rodapé das suas campanhas, basta executar o procedimento abaixo:

Ao inserir o texto de preview, deve-se colocar no link “acesse aqui” a sintaxe @PREVIEW. Nesse caso seria declarado no HTML da seguinte forma:

Personalizando Preview

```
<tr><td bgcolor="#ffffff" align="Center"><font size="1" face="Verdana" color="#1065ac">Caso não esteja visualizando esta mensagem, <a href="@PREVIEW" target="_blank">acesse este link</a>.</font></td></tr>
```

Personalizando Optout

```
<tr><td bgcolor="#ffffff" align="Center"><font size="1" face="Verdana" color="#1065ac">Se você não deseja mais receber nossos emails, <a href="@OPTOUT" target="_blank">cancele sua inscrição aqui</a> ou solicite o cancelamento através do email: xxxxx@xxx.com.br</tr></td>
```

Política de privacidade

No template, insira um link para a Política de Privacidade de seu website. Se você não tem uma, pode utilizar um roteiro disponível no site da DMA – Direct Marketing Association (em inglês): <http://www.thedma.org/privacy/privacypolicygenerator.shtml>



Desenvolvimento do template

Usaremos o template abaixo para exemplificar:



Composição do Template

Grande parte dos templates usados para Email Marketing possuem em seu conteúdo os seguintes elementos:

- 1 – Imagens
- 2 – Texto
- 3 – Links
- 4 - Background

Dicas e curiosidades

Alguns clientes de email têm restrições quando à exibição de cor de fundo nas mensagens. Para inserir cor de fundo no template, utilize tanto o atributo bgcolor do HTML quanto o background-color de CSS.

Como no exemplo:

```
<body bgcolor="#96bc33" style="background-color: rgb(150, 188, 51);">
```

Dica importante

Sempre teste a visualização do template nos navegadores mais utilizados por seus destinatários. Os mais comuns são Firefox e Internet Explorer.

- Evite utilizar imagens do tipo "spacer", com dimensões de 1px na largura e/ou altura. Muitos spammers utilizam esta técnica para checar endereços de email ativos e, por isso, é uma prática considerada como spam.

Se precisar inserir um espaço vazio entre elementos, utilize a quebra de linha simples
 ou uma célula vazia de tabela <td> em que você pode controlar a altura do espaçamento.

Declarando os elementos no HTML

No HTML abaixo, iremos exemplificar como deve ser diagramado o conteúdo, assim como a inserção de imagens, textos e links, com a finalidade de se obter a maior aceitação pelos provedores e evitar erros na renderização do conteúdo nos diversos clientes de email.

Declarando o código HTML

Nunca se esqueça de preencher a tag <title> do documento HTML. Muitas ferramentas antispam verificam o conteúdo desta tag e, caso ela esteja vazia ou preenchida com expressões suspeitas, sua mensagem pode receber pontuação como spam.

```
<html>
<head>
<meta content="text/html; charset=iso-8859-1" http-equiv="Content-Type" />
<title>Newsletter Virid</title>
<script > xxxxxxxxxx </script>
</head>
<body>
```

Para diagrama o conteúdo, utilizar somente tabela simples através das Tags "table", "tr" e "td" conforme exemplo abaixo:

```
<table cellspacing="0" cellpadding="0" border="0" align="center"
width="600">
<tbody>
<tr>
<td bgcolor="#ffffff" align="center"><font size="1" face="Verdana"
color="#1065ac"></font> </td>
</tr></td>
```

Não utilizar as tags e atributos abaixo, os mesmo geram bloqueios por spam e não são renderizados nos clientes de email por maioria.

```
<div>
<table rowspan="x"> (Não utilizar o atributo rowspan)
<table colspan="y"> (Não utilizar o Atributo colspan)
<map>
<form>
<input>
<ol>
<ul>
```

Ao inserir imagens é de extrema importância inserir o atributo style="display:block", conforme exemplo abaixo:

```
<tr>
<td align="left">
</td>
</tr>
```

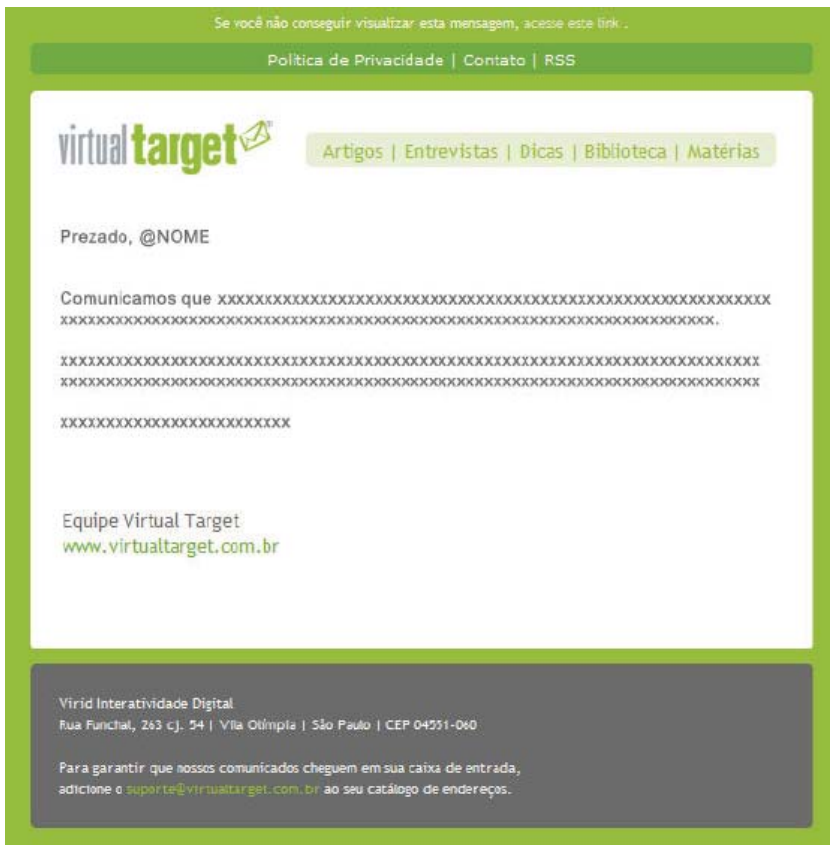


Diagramando e inserindo textos. Para evitar erros na renderização, sempre utilize fontes de sistema como: Arial, Verdana, Times etc.

```
<table cellspacing="0" cellpadding="0" border="0" width="540">
<tbody>
<tr>
<td align="left" width="316"><b><font size="1" face="Arial"
color="#000000">Newsletter Virid</font></b></td>
</tbody>
</table>
<tr>
<td>
<table cellspacing="0" cellpadding="0" border="0">
<tr>
<td align="left"><font size="1" face="Verdana" color="#54585a"><font size="2"><b>Olá;
@NOME,</b></font><br />
Nesta edição de lançamento da newsletter VIRID confira as vantagens do vídeo no email
marketing e também entrevista com Walter Sabini Junior que evidencia a importância do
marketing direto em ano de Copa do Mundo.</font></td></tr>
</table>
</tbody>
</html>
```

LEIA COM MUITA ATENÇÃO! Dicas e curiosidades dos clientes Gmail, Hotmail, Outlook Express, Microsoft Outlook...

- O Hotmail e o Gmail, acrescenta um espaçamento de quase 5 pixels ao redor de todas as imagens. Isso pode prejudicar a correta visualização de templates compostos essencialmente por imagens. Esse problema pode ser corrigido através do atributo `style="display:block"` inserido em todas as tags de imagem do HTML.
- O Gmail transforma em links todos os textos que se assemelham a links: endereços de email e quaisquer textos que terminem em ".com", mesmo que não comecem com "http://www". Os novos links terão a aparência padrão de cor azul e sublinhado. Verifi que se há alguma referência a endereços de email ou web no template e já transforme-os em links com a mesma formatação dos outros links da mensagem.
- Evite criar imagens de fundo para o corpo da mensagem, pois se inseridas através do atributo background de HTML ou background-image de CSS, não serão visualizadas por destinatários que utilizam Gmail, Outlook e Hotmail. Por isso, antes de optar por usar ou não imagens de fundo no template, é bom que o remetente conheça sua base pra saber se pode prejudicar a maioria dos destinatários.
- O Microsoft Outlook 2007 e o Outlook 2010 não suportam imagens em GIF animado. Se utilizar alguma no template, atente para o fato de que estes clientes de email exibirão apenas uma imagem estática do primeiro frame da animação.
- Certifique-se de que, no código, o atributo de largura esteja especificado em todas as imagens. Do contrário, as caixas que delimitam a presença delas ocuparão a largura de uma linha inteira no Microsoft Outlook 2007, na visualização com as imagens bloqueadas. Não esqueça de hospedar as imagens do template em um servidor web e alterar os valores do "src" para seus respectivos caminhos na web. Assim, ao invés de: `` Altere para: ``



Dicas e considerações

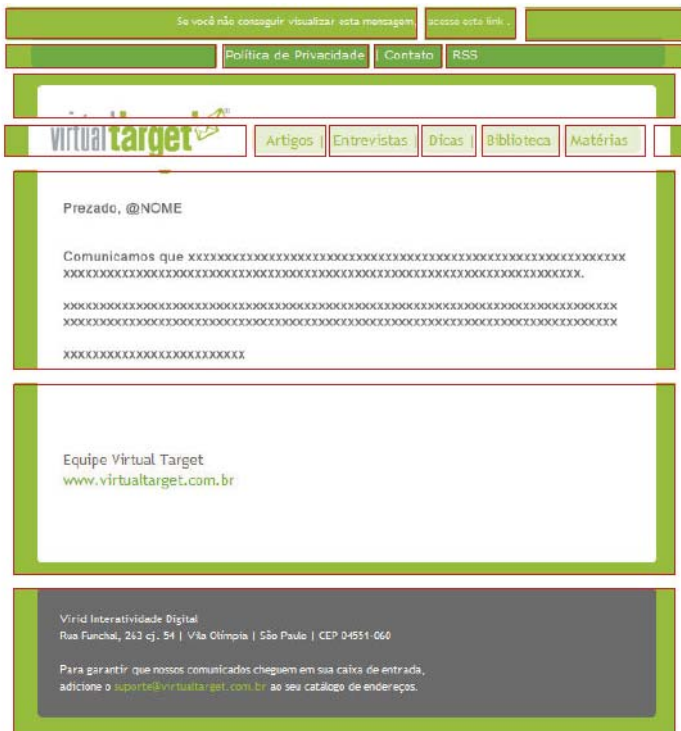
Não é recomendável templates compostos por somente por imagem, esse tipo de prática e formato geram uma alta taxa de bloqueios por spam, influenciando na reputação dos IP's e do domínio. Caso seu conhecimento em HTML seja básico, segue aqui algumas dicas para desenvolver seu template a partir de uma imagem em jpeg, gif, PDS...

ATENÇÃO!

Jamais faça envio de templates compostos por somente uma única imagem. Deve-se dividir a imagem do template em algumas parte através de fatiamento!

Template fatiado

Perceba que a imagem acima foi fatiada em diversas partes. No caso do cabeçalho tivemos uma quantidade maior de pequenos pedaços pela necessidade de botões com links para acesso a outras páginas.



Dicas e considerações

Ao efetuar o fatiamento, procure utilizar linhas retas na horizontal e na vertical. Isso facilita muito na diagramação com tabelas. Independente do seu conteúdo, siga esse procedimento e desenvolva o HTML conforme exemplo abaixo:

ATENÇÃO COM OS NOMES!

Devemos ter muita atenção ao nomear imagens e pastas onde ficarão hospedadas, pois essas palavras pontuam como spam. Exemplo:
 Email_mkt.jpg, space.gif, clique_aqui.jpeg...

 "www.dominio.com/imagens/gratis_1.jpg"

Exemplo de HTML em template contendo somente imagens fatiadas

```
<html>
<head>
<title>Comunicado_Virid</title>
</head>
<body bgcolor="#6db33f">
<table cellspacing="0" cellpadding="0" border="0" align="center">
<tbody>
<tr>
<td>
</td>
<td>
</td>
<td>
</td></tr></tbody></table>
<table cellspacing="0" cellpadding="0" border="0" align="center" >
<tbody>
<tr>
<td><img height="199" border="0" width="35" style="display: block;" name=" Virid_04"
id=" Virid_04" <a href="http://www.virtualtarget.com.br" target= "_blank"> src="http://
imagens2.virtualtarget.com.br/imagem_04.jpg" alt="" />
</td>
<td><img height="214" border="0" width="50" style="display: block;" name=" Virid
_05" id=" Virid_05" <a href="http://www.virtualtarget.com.br/contato.html" target= "_
blank">src="http://imagens2.virtualtarget.com.br/imagem_05.jpg" alt="" />
</td>
<td>
</td>
<td>
</td></tr>
</tbody>
</table>
</body>
</html>
```

Template Simples Fatiado

Neste exemplo, temos um template criado no Photoshop onde foi gerado um arquivo jpeg. No próprio Photoshop podemos fazer o fatiamento da imagem conforme abaixo, e nesse caso, fatiamos em 4 partes.



Veja como fica o HTML neste caso

```
<html>
<head>
<title>Newsletter_Virid</title>
</head>
<body bgcolor="#ffffff">
<table cellpadding="0" cellspacing="0" border="0" align="center" width="600">
<tbody>
<tr><td>
</td></tr>
<tr><td>
</td></tr>
<tr><td>
</td></tr>
<tr><td>
</td></tr></tbody></table></body></html>
```

Perceba que o código é bem limpo e utiliza apenas tabela simples para diagramar as imagens fatiadas. O template possui largura "width" de 600 pixels respeitando as boas práticas. Todas as imagens estão no formato jpg ou gif, possuem os atributos de altura "height", largura "width" e borda "borde", além do Style="display: Block;". Procure deixar seu código o mais limpo possível, removendo "sujeiras" inseridas por softwares Adobe, Microsoft e outros.



Entenda melhor e tire suas dúvidas quanto as restrições dos clientes de email, interpretação dos códigos da análise anti spam e muito mais...

Manuais Virtual Target

<http://www.virtualtarget.com.br/documentacao/manuais-virtual-target/>

Resumo do estudo de clientes de email

http://www.virtualtarget.com.br/wp-content/uploads/conclusao_ok.pdf

Configuração de envios com o uso de RSS

<http://www.virtualtarget.com.br/wp-content/uploads/RSS.pdf>

Tabela de pontos das regras anti spam

http://www.virtualtarget.com.br/wp-content/uploads/tabela_de_pontos_ok.pdf

Propriedades de HTML e CSS que são aceitas pelos clientes de email

De acordo com os testes realizados pela equipe de suporte Virtual Target , foi constatado que alguns atributos não são visualizados corretamente em alguns clientes de email. As principais considerações acerca dos tópicos analisados são:

Suporte a CSS

Dentre as três formas de utilizar CSS em layouts para a web, a inline é a mais aceita pelos clientes de email. CSS em folhas de estilo externas são aceitas apenas por clientes de email desktop, como Thunderbird, Outlook e Windows Mail.

Suporte a HTML

A grande maioria das tags é suportada, com poucas exceções. O Terra Mail (versão clássica) é o único que não suporta as tags strong, em e del. O Outlook 2007 não suporta nenhuma tags de nenhum componente de formulário.

Suporte a formulários

Os webmails BOL, UOL e Hotmail, assim como o desktop Outlook 2007, não suportam formulários. Os primeiros até exibem os campos corretamente, mas não permitem o envio das informações. O Outlook 2007 não exibe nem os campos dos formulários, trocando-os por caracteres como [] e () para impedir o preenchimento e envio das informações.

Suporte a vídeos e animações

Talvez uma grande evolução no suporte a conteúdo multimídia dentro do email tenha sido conseguida com o fato dos webmails BOL e UOL (nova interface) passarem a suportar mensagens com vídeos e animações SWF. O Gmail também deu um pequeno passo nessa direção quando anunciou o suporte a vídeos do Youtube dentro das mensagens.

Os demais clientes de email não oferecem suporte a vídeos e nem animações SWF. O único tipo de animação aceita é a imagem em formato GIF animado. O Outlook 2007, porém, não suporta este tipo de imagem.

HTML gerados por softwares do pacote Microsoft Office e Adobe

Evite utilizar os softwares do Pacote Microsoft Office (Word, Excel, Publish) e Pacote Adobe (DreamWeaver e Photoshop) para gerar o código HTML de seu template. Normalmente, eles utilizam várias tags que "sujam" o código e, no caso do Word, gera códigos em XML que prejudicam a visualização do seu template.

Palavras e expressões barradas em ferramentas anti-spam

Para esclarecer alguns mistérios relacionados ao anti-spam, elaboramos uma lista com algumas palavras e expressões que são filtradas por ele. Se o seu email marketing está sendo direcionado para a caixa de spam ou se o seu click through não está sendo satisfatório, o problema pode diminuir se você melhorar o texto. As palavras abaixo não devem aparecer no corpo da mensagem, no nome de imagem, nome de diretório ou em links:

- Todos os direitos reservados
- Links para arquivos exe, pif, scr e outros
- Sigilo Absoluto
- Dívidas Conjugais
- Grampo?
- Tenha seu site na Internet
- Ganhe dinheiro enviando emails
- Trabalhe em casa
- Para retirar seu email da lista
- Divulgue sua/seu
- Fala sobre não perder tempo
- 24 Horas
- Contém 'de/para sua empresa'
- Contém a palavra 'hospedagem'
- Contém a palavra 'hospedagem' no Subject ¹
- Subject1: xx kg
- Subject1: Vagas Abertas
- Texto 'e confira'
- Agência de Aproximação/Modelos
- Especialmente para você
- Fala para não responder o email
- Fala sobre perder peso
- Fala sobre perder peso no Subject ¹
- Saved from URL
- Pede desculpas pelo incomodo/transtorno
- Consulte-nos
- Detetive ou Espionagem
- Despachamos para todo o Brasil
- Contém ponto de exclamação no From
- Provavelmente e' sobre venda de listas de emails
- Fala sobre 'Telemarketing'
- Fala sobre 'Trabalhar em Casa'
- Fala sobre 'e saiba mais'
- Fala sobre 'Imperdível' Dicas e curiosidades...
- Palavras como Marketing, Formulário, Form, Script, Inscreva-se.
- Fala sobre 'Aproveite nossa promoção'
- XXXXX agora/já'
- Curso on-line' no subject ¹
- Curso no subject ¹
- Curso no body ²
- Inclui 'Mala Direta'



-
- Inclui 'Mala Direta de email'
 - Inclui a palavra 'Grátis'
 - Inclui o texto 'Frete Grátis'
 - Inclui texto para remover email
 - Inclui a frase 'Tempo Limitado'
 - Contém o texto 'Clique aqui'
 - Texto sobre 'Renda Extra'
 - Ganhe Dinheiro no Subject ¹
 - Texto sobre 'Renda Extra' no Subject ¹
 - From com a palavras-chave ³
 - Subject1 com a palavra 'Promoção'
 - Contém a palavra 'você' no Subject ¹
 - Link para sites no cjb.net
 - Link para sites no kit.net
 - Chamando url no kit.net (src=)
 - Link para sites de hospedagem grátis
 - Link para sites no HPG
 - Link para produtos no Mercado Livre
 - Texto sobre não receber mais a mensagem
 - Dizendo que a msg será enviada apenas uma vez
 - Dizendo que a msg não é um spam
 - Interrogação no subject ¹
 - Texto 'A partir de \$xx.xx'
 - Texto 'apenas \$xx.xx'
 - Texto 'apenas \$xx.xx' no Subject ¹
 - Preço no Subject ¹

1 - Assunto do email

2 - Corpo do email

3 - Campo "De:" do email contém as palavras CADASTRO, PROMOÇÃO, OPORTUNIDADE, MELHOR.

Whitelist

- Solicite ao destinatário que adicione seu endereço remetente ao catálogo de endereços. Isso fará com que suas próximas mensagens sejam entregues na caixa de entrada e com as imagens já desbloqueadas.
- Próximo à mensagem de whitelist – e de opt-out -, também é válido inserir um lembrete de como e/ou quando o destinatário efetuou cadastro em seu website para receber email marketing. Por exemplo: "você está recebendo esta mensagem porque se cadastrou no site X, no dia dd/mm//aaaa com o email nome@exemplo.com.br". Esse pequeno texto demonstra transparência em sua política opt-in e pode ser muito útil para evitar que o destinatário clique no botão de reportar spam.

CSS

- Utilize apenas CSS inline, que é suportado pela grande maioria dos clientes de email.
- Além das propriedades de posicionamento, o Outlook 2007 não suporta width ou height de CSS. Prefira atribuir larguras e alturas aos elementos através de seus respectivos atributos HTML.
- Você pode utilizar CSS para remover o efeito de sublinhado dos links. Para isso, basta inserir o seguinte trecho de CSS na tag <a>: de CSS. Prefira atribuir larguras e alturas aos elementos através de seus respectivos atributos HTML.
- Você pode utilizar CSS para remover o efeito de sublinhado dos links. Para isso, basta inserir o seguinte trecho de CSS na tag <a>:



Links

- Para alterar a cor dos links, insira a formatação de fonte dentro da tag <a>, como neste exemplo:
 Virtual Target
- Caso necessário, você pode remover o sublinhado dos links através de CSS. Na tag <a>, insira o trecho style= "text-decoration:none;". Isso irá remover o efeito de sublinhado do link.
- Em todos os links, insira o atributo target = "blank", para assegurar que todos os links de destino serão abertos em novas janelas. Essa ação parece óbvia, mas alguns webmails carregam as páginas de destino na mesma janela - ou até mesmo dentro de sua interface.

Resumo da Estrutura do Template e Dados do Envio

- 1- Respeitar a largura de 600 pixels;
- 2- Procurar manter um equilíbrio entre imagem e texto no HTML;
- 3- Usar fontes de sistema para os texto descritivos e demais que não fazem parte da identidade visual;
- 4- Muita atenção com as palavras utilizadas para nomear as imagens e pastas onde ficaram hospedadas, assim como o texto do conteúdo e assunto "subject" do envio;
- 5- Utilizar somente tabela simples para diagramar o conteúdo;
- 6- Sempre testar em navegadores e clientes de email diferentes, assim como os todos os links;
- 7- Nunca esquecer de inserir os textos e link de preview e optout;
- 8- Sempre usar email de remetente com @seudomínio.com.br. Nunca utilizar email de remetente de domínios grátis como: hotmail, gmail, Yahoo, ig etc

