

Versão 3  
15 de janeiro de 2013

## *IBM LIVEmail - Guia do Usuário*

**IBM**

**Observação**

Antes de usar estas informações e o produto ao qual ela oferece suporte, leia as informações em “Avisos” na página 53.

O IBM Digital Marketing and Analytics é a nova geração de produtos do IBM Coremetrics. Consulte esta tabela para obter detalhes sobre as denominações do novo produto.

<b>Nome do produto anterior</b>	<b>Nome do produto novo</b>
IBM Coremetrics AdTarget	IBM AdTarget
IBM Coremetrics Benchmark	IBM Digital Analytics Benchmark
IBM Coremetrics Enterprise Analytics	IBM Digital Analytics Multisite
IBM Coremetrics Explore	IBM Digital Analytics Explore
IBM Coremetrics Import	IBM Digital Analytics Import
IBM Coremetrics Export	IBM Digital Analytics Export
IBM Coremetrics Intelligent Offer	IBM Digital Recommendations
IBM Coremetrics Lifecycle	IBM Digital Analytics Lifecycle
IBM Coremetrics LIVEmail	IBM LIVEmail
IBM Coremetrics Monitor	IBM Digital Analytics Monitor
IBM Coremetrics Search Marketing	IBM Search Marketing
IBM Coremetrics Social Analytics	IBM Digital Analytics for Social Media
IBM Coremetrics Tag Manager	IBM Digital Data Exchange
IBM Coremetrics Web Analytics	IBM Digital Analytics

A documentação distribuída com os produtos IBM Digital Analytics é confidencial e proprietária para IBM e como tal está sujeita às provisões de quaisquer acordos de confidencialidade executados entre as partes. Independentemente das provisões específicas desse acordo de confidencialidade, as partes concordam, portanto, em tratar a documentação citada como informação confidencial da IBM e concordam também em não distribuir essa documentação para terceiros ou copiar essa documentação, exceto conforme permissão expressa contida no contrato de licença firmado entre as partes em relação a esses produtos.

Materiais Licenciados - Propriedade da IBM

© Copyright IBM Corporation 2004, 2013.

---

# Índice

## Capítulo 1. Apresentando o LIVEmail . . . 1

Descrição da Solução . . . . .	1
Principais Recursos . . . . .	1
Requisitos do Sistema . . . . .	2
Suporte de Idioma/Localização do LIVEmail . . . . .	2
Requisitos de Uso do Aplicativo . . . . .	2
Fornecimento do Aplicativo . . . . .	2
Administração do Usuário . . . . .	3
Acesso ao Aplicativo . . . . .	3

## Capítulo 2. Usando o LIVEmail . . . . . 5

Visão Geral do Aplicativo . . . . .	5
Menu Relatar . . . . .	6
Relatório de Desempenho . . . . .	6
Relatório de Zoom de Campanha . . . . .	6
Relatório de Desempenho de Tempo de Vida . . . . .	7
Menu Integrar . . . . .	8
Parceiros . . . . .	8
Melhores Práticas . . . . .	10
Formatos Customizados . . . . .	18
Menu Gerenciar . . . . .	28
Segmentos . . . . .	28
Gerenciamento de Alimentação . . . . .	28
Gerenciamento de FTP . . . . .	29
Parceiros Certificados do ConnectLIVEmail . . . . .	32

Experian CheetahMail . . . . .	33
ExactTarget . . . . .	33
Responsys . . . . .	34
Silverpop . . . . .	34
StrongMail . . . . .	35
e-Dialog . . . . .	36
eCircle . . . . .	36
Parceiros Futuros . . . . .	36

## Capítulo 3. Redestinando o aplicativo IBM Digital Analytics . . . . . 39

## Capítulo 4. Perguntas Frequentes do LIVEmail . . . . . 45

## Apêndice A. Informações Adicionais de Contato . . . . . 49

## Apêndice B. Suporte . . . . . 51

## Avisos . . . . . 53

Marcas Registradas . . . . .	55
Considerações sobre a Política de Privacidade . . . . .	55



---

# Capítulo 1. Apresentando o LIVEmail

---

## Descrição da Solução

O IBM® LIVEmail é um aplicativo de marketing de e-mails de precisão que facilita a criação e execução de campanhas de e-mail destinadas para melhorar taxas de conversão abertas, click-through, assim como os níveis de comprometimento e satisfação gerais do cliente para seu canal de e-mail. O LIVEmail o ajudará a fornecer sistemas de mensagens e ofertas relevantes, com base nos dados comportamentais de análise detalhada da Web para fornecer exatamente a comunicação correta por e-mail no tempo certo para seus visitantes e clientes do Web site. Além disso, o LIVEmail integra-se com os provedores de serviço de e-mail certificados do IBM Digital Analytics Connect para melhorar a distribuição e eficiência da campanha de e-mail. A versão mais recente do LIVEmail fornece programas de boas práticas de e-mail (navegadores do site de destino, abandonadores, conversores ou visitantes inativos), segmentação avançada e filtragem, programações do acionador de e-mail configurável, relatório nativo para rastrear o desempenho da campanha e importação de dados de terceiros, todos em um aplicativo.

---

## Principais Recursos

### Programas de Melhores Práticas de E-mail

O LIVEmail oferece novas definições do programa de boas práticas para fazer com que suas iniciativas de e-mail executem rapidamente. Os navegadores do site, abandoners, conversores ou clientes inativos podem ser facilmente destinados para o sistema de mensagens relevantes para aumentar a conversão, o engajamento e a demanda.

### Segmentação Avançada

O escopo dos recursos de segmentação do LIVEmail foi significativamente aprimorado para fornecer mais opções para definir segmentos de remarketing de e-mail customizados. Além disso, os filtros do atributo de atividade podem ser aplicados aos segmentos de e-mail criados no LIVEmail para destinação mais precisa.

### Relatório Nativo

Além de rastrear o desempenho do canal de e-mails com a análise de atribuição do líder no segmento de mercado do IBM Digital Analytics no IBM Digital Analytics, os agentes de marketing por e-mail podem obter insight rapidamente sobre a eficácia da campanha de e-mail diretamente no LIVEmail em sua nova interface de relatórios flexíveis.

### Importações do Provedor de Serviço de E-mail

Importe e visualize as métricas de êxito da caixa de entrada capturadas por seu parceiro (por exemplo, e-mails abertos e taxas de cliques e bounce-backs) alinhadas com os KPIs da campanha no site relatados pelo IBM Digital Analytics (por exemplo, taxa de conversão, vendas e eventos concluídos) para avaliar o êxito geral da campanha; uma verdadeira visualização de 360 graus de suas iniciativas de marketing por e-mail.

### Formatos de Exportação Flexíveis

Crie exportações de dados baseadas no perfil do visitante ou exportações

de registro de atividade do visitante com base nas necessidades da sua organização ou dos provedores de serviço de e-mail com os quais você trabalha.

### **Integração Aprimorada**

Participe da ampla comunidade de provedores de serviços de e-mail certificados do Connect para usar sua configuração de campanha avançada e as ferramentas de entrega, ao mesmo tempo em que melhora rapidamente a relevância do e-mail.

---

## **Requisitos do Sistema**

Todos os usuários deverão manter:

- Flash v10 ou v11-- <http://get.adobe.com/flashplayer/>
- Navegador: Internet Explorer v7 até v9, Firefox v2 até v14.
- RAM: 1G+

---

## **Suporte de Idioma/Localização do LIVEmail**

O LIVEmail suporta os seguintes idiomas, códigos de idiomas e verticais:

	US/ Inglês	UK/ Inglês	FR/ Francês	DE/ Alemão	ES/ Espanhol	JP/ Japonês
Varejo	Disponível	Disponível	Disponível	Disponível	Disponível	Disponível
Conteúdo	Disponível	Disponível	Disponível	Disponível	Disponível	Disponível
Finanças	Disponível	Disponível	Disponível	Disponível	Disponível	Disponível
Viagem	Disponível	Disponível	Disponível	Disponível	Disponível	Disponível
Conteúdo/ Comércio	Disponível	Disponível	Disponível	Disponível	Disponível	Disponível

Configure o idioma que deseja usar para o LIVEmail selecionando um dos idiomas suportado no menu suspenso fornecido na página de LIVEmail boas-vindas .

---

## **Requisitos de Uso do Aplicativo**

O LIVEmail está disponível para todos os clientes do IBM Digital Analytics que desejam licenciar o aplicativo. Os clientes do LIVEmail não precisam trabalhar com um dos parceiros atuais do provedor de serviços de e-mail certificado do Connect para usar o aplicativo. As exportações de atividade de visitante de destino podem ser entregues a qualquer destino válido especificado. Você sempre deve se comunicar com algum recipiente de terceiros sobre a natureza da alimentação de dados do LIVEmail que deseja exportar para que a alimentação de dados opere corretamente em seu sistema.

---

## **Fornecimento do Aplicativo**

Quando sua organização executa um contrato de licenciamento do LIVEmail com o IBM Digital Analytics, o LIVEmail é ativado pelos Serviços de Fornecimento do IBM Digital Analytics para os IDs do Cliente que estão incluídos em seu contrato de licença.

Por padrão, o aplicativo LIVEmail está ativado somente para aquelas contas de usuário que são membros de seu Grupo de usuários do administrador. Se as contas

de usuários de outros grupos exigirem acesso ao LIVEmail, você poderá ativar o aplicativo para grupos de usuários subsequentes.

---

## Administração do Usuário

Para ativar o LIVEmail para grupos de usuários adicionais, um Administrador de sua organização precisará efetuar login no Digital Analytics para os ClientIDs aplicáveis e executar as seguintes etapas:

1. Navegue para **Admin.** na barra de menus.
2. Clique em **Gerenciar Grupos** no painel de navegação esquerdo.
3. Clique no nome do Grupo de Usuários que deseja editar ou crie um novo Grupo de Usuários.

---

## Acesso ao Aplicativo

Os usuários podem acessar o LIVEmail destas duas maneiras a seguir.

1. Use o Digital Analytics:
  - a. Efetue login no Digital Analytics e selecione a opção LIVEmail no menu de navegação global.
2. Usar Autenticação Direta:
  - a. Insira <http://LIVEmail.coremetrics.com> em um navegador da Web suportado. Será apresentada uma tela de login do LIVEmail. Insira seu ID do Cliente, Nome de Usuário e Senha para fazer a autenticação diretamente no aplicativo



---

## Capítulo 2. Usando o LIVEmail

---

### Visão Geral do Aplicativo

Além do IBM Search Marketing, IBM Digital Recommendations e IBM AdTarget, o IBM LIVEmail é parte da Plataforma de Otimização Contínua do IBM Digital Analytics. O LIVEmail facilita a otimização das campanhas de e-mail executadas pelos parceiros do provedor de serviços de e-mail da liderança do segmento de mercado, assim como em sistemas de preenchimento de e-mails domésticos. O LIVEmail fornece os segmentos do cliente de destino e suas atividades correspondentes do site para ajudar a definir as conversas mais relevantes e oferece para ser incluído em seu sistema de mensagens de e-mail. A interface com o usuário do LIVEmail é dividida em três menus primários ou áreas de funcionalidade.

#### Relatórios

- Quais campanhas de e-mail estão com bom desempenho e quais não estão atingindo meus objetivos?
- Como posso visualizar métricas de eficácia do programa fornecidas pelo provedor de serviços de e-mail diretamente alinhadas com as métricas de desempenho do site rastreadas pelo IBM Digital Analytics?

No menu Relatório do LIVEmail, os relatórios de campanha permitem que os agentes de marketing de e-mail rastreiem o desempenho dos programas de e-mail que você ativou e esteja rastreando com os parâmetros do Centro de Gerenciamento de Marketing do IBM Digital Analytics. Os relatórios de desempenho do LIVEmail fornecem as métricas de nível de resumo (da caixa de entrada e do site) para seus programas e direciona você para áreas que você talvez deseje analisar melhor com as soluções da atribuição de marketing líder no segmento de mercado do IBM Digital Analytics. O desempenho da atribuição de cliques pode ser analisado em detalhes com o relatório dos Programas de Marketing do Digital Analytics e os relatórios ad hoc relacionados com suas campanhas de marketing por e-mail, que podem ser criados no Explore.

#### Integrar

- Como é possível configurar as exportações certificadas com o meu provedor de serviços de e-mail?
- Meu provedor de serviços de e-mail atual não está certificado para Connect para LIVEmail e não tem recursos de armazenamento de dados robustos. Ainda assim, como é possível executar regras de negócios e lógica para alguns dos meus programas fundamentais como Abandono de Carrinho de Compras sem que meu parceiro precise armazenar quantias significativas de dados de atividade de visitantes em seus sistemas?
- Como é possível especificar diretamente os segmentos de clientes com base na atividade do visitante do meu site para fins de re-targeting ou nova aquisição usando o canal de e-mail?
- Eu desejo manter um controle completo sobre os dados das atividades do site da minha organização e sobre com quais terceiros eu desejo compartilhar dados.

No menu Integrar do LIVEmail, você controla com quais organizações deseja compartilhar dados de visitantes do site e os tipos específicos de

dados que deseja compartilhar para propósitos de marketing por e-mail. É possível enviar alimentações de dados do LIVEmail certificado padrão para parceiros do Connect, criar alimentações do programa de boas práticas para parceiros não certificados ou para sistemas domésticos ou definir uma exportação de dados completamente customizada. A interface intuitiva de arrastar e soltar do menu facilita a execução da alimentação de dados com parceiros. Selecione o parceiro com o qual deseja trabalhar e os tipos de dados que deseja que essas organizações usem para criar e cumprir as campanhas de e-mail que elas executarão em seu nome. Na página Integrar, você mantém um controle completo do nível dos dados que a sua organização compartilha com terceiros. É possível escolher enviar um superconjunto de registros de visitantes granulares ou uma pequena lista de endereços de e-mail nos quais campanhas predefinidas devem ser executadas.

### Gerenciar

- Quais segmentos possuem os meus Gerentes de E-mail Marketing criados?
- Qual é o status de minhas exportações do LIVEmail?
- Como eu gerencio os destinos de importação e exportação das minhas organizações de dados?
- Como posso aprender mais sobre a funcionalidade e o suporte de boas práticas oferecido pelo LIVEmail?

No menu de Gerenciamento do LIVEmail, é possível revisar o estado atual das exportações de dados, revisar todos os segmentos definidos no LIVEmail para usar nos esforços de marketing por e-mail, configurar novos destinos para exportações e aprender mais sobre o LIVEmail visualizando tutoriais de vídeo de tópicos sobre vários recursos do aplicativo.

---

## Menu Relatar

Embora a atribuição de marketing detalhada e a análise de exploração de dados ainda seja oferecida no Digital Analytics e Explore, o LIVEmail oferece relatórios nativos para seus Gerentes de Marketing por E-mail para uma visualização rápida do desempenho das várias campanhas. O LIVEmail fornece três relatórios padrão.

### Relatório de Desempenho

O Relatório de Desempenho de Campanha do LIVEmail fornece uma visualização de como suas campanhas de e-mails estão executando em uma base diária. O Relatório de Desempenho é um relatório de lista simples em que o Fornecedor de Marketing, a Categoria, o Posicionamento e o Item (códigos MMC para os seus links de campanha de e-mail) foram pré-configurados como colunas-chave de exibição. Muitas métricas chave, do provedor de serviços de e-mail e das tags do site do IBM Digital Analytics, estão incluídas para análise (por exemplo, E-mails Entregues, Taxa de Rejeição, Cliques, Vendas, Ordens, Visitantes ou Taxa de Conversão).

### Relatório de Zoom de Campanha

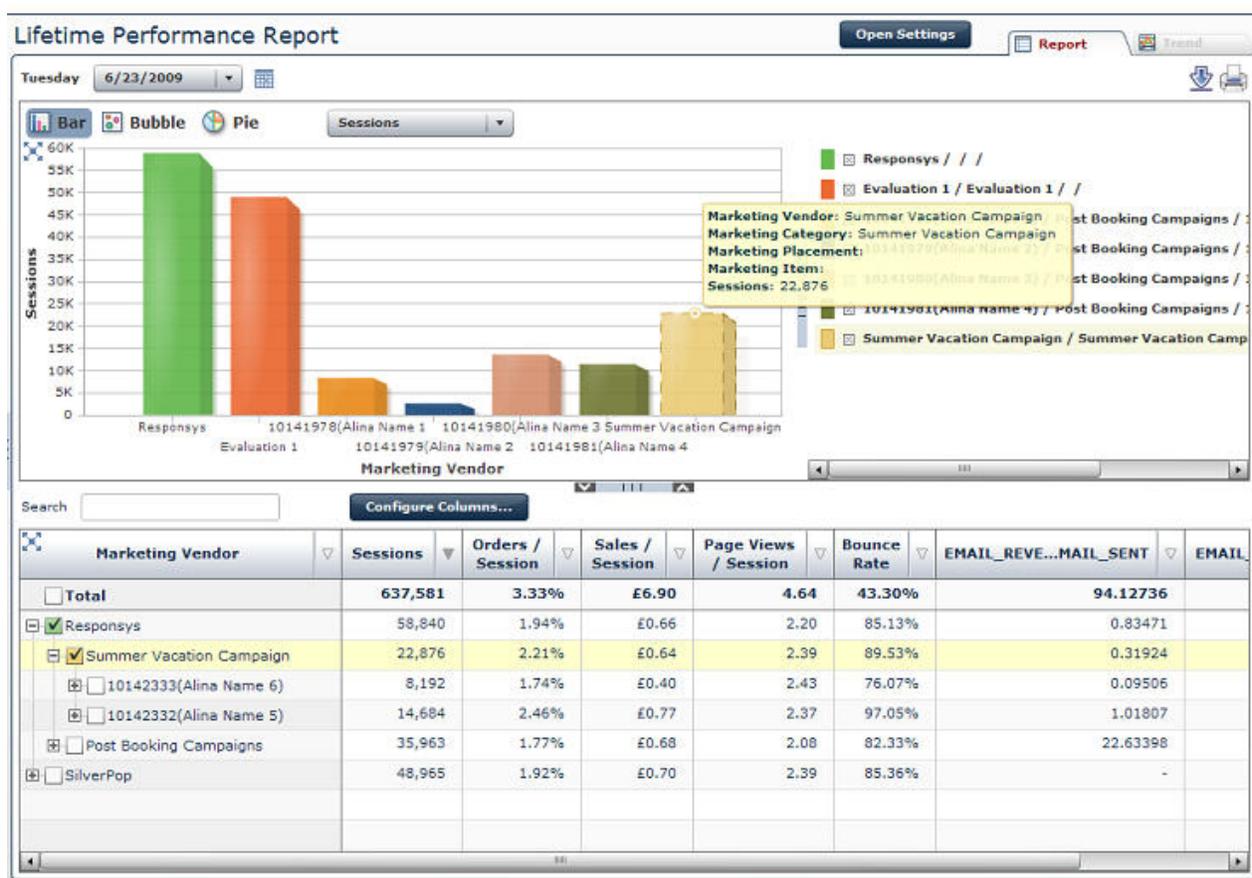
O Relatório de Zoom da Campanha do LIVEmail fornece uma visualização dos efeitos de sua campanha sobre os Produtos, Eventos de Conversão e uma visualização das geografias do visitante. O Relatório de Zoom de Campanha é um relatório de lista simples no qual três relatórios de zoom relacional foram aplicados. O primeiro zoom relacional foca nas vendas de produto que estão associados a um código de campanha especificado. O segundo zoom relacional

oferece detalhes sobre os eventos que estão associados a um código de campanha especificado. O terceiro zoom oferece análises de cidade, país e estado para suas campanhas de e-mail.

## Relatório de Desempenho de Tempo de Vida

O relatório LIVEmail Desempenho de Tempo de Vida fornece uma visualização completa da eficácia da campanha do dia em que uma instância da campanha é ativada até a hora em que você estiver interessado em analisá-la. O relatório de Desempenho de Tempo de Vida fornece dados em uma base diária de granularidade e qualquer dia durante o qual uma campanha esteve ativa pode ser selecionado para análise. O relatório é organizado de forma hierárquica pelos códigos VCPI (Vendedor MMC, Categoria, Posicionamento e Item) que foram designados para uma campanha.

Todos os recursos padrão do relatório para seleção dos intervalos de datas, visualização de um gráfico de tendência, anotação em um relatório, etc., foram fornecidos para todos os três tipos de relatórios do LIVEmail. Além disso, se você importou valores de métrica para uma campanha a partir de um parceiro, eles serão fornecidos para serem usados no Relatório de Desempenho.



**Nota:** Atribuição de clique detalhada e análise de desempenho geral de campanha são oferecidas nos serviços padrão do Digital Analytics. O relatório Programas de Marketing pode ser usado para uma análise detalhada de atribuição de clique para obter um maior entendimento da contribuição geral do canal de e-mail e um profundo entendimento do desempenho relativo das campanhas de e-mail. A exploração de dados customizados e a criação do relatório são oferecidas no

Explore para os clientes licenciados para essa solução. As métricas do provedor de serviços de e-mail importadas estão disponíveis somente nos relatórios oferecidos no LIVEmail.

---

## Menu Integrar

O menu Integrar do LIVEmail é seu console para definição das alimentações de dados da campanha de e-mail que deseja programar e enviar para os parceiros do provedor de serviços de e-mail certificados do Connect ou para qualquer outro terminal FTP válido. O menu Integrar do LIVEmail oferece três tipos de exportação de dados primários: Alimentações do Parceiro, Alimentações de Boas Práticas e Alimentações de Formato Customizado. As diferentes opções de exportação são fornecidas no painel esquerdo do menu Integrar. Clique em uma seção do cabeçalho para que sejam mostrados os diferentes tipos de exportação que podem ser configurados.

## Parceiros

Todas as organizações do provedor de serviços de e-mail atuais que atingiram a certificação do Connect aparecem como opções selecionáveis na seção Parceiros do LIVEmail. Para tornarem-se parceiros certificados para o LIVEmail, as organizações do provedor de serviços de e-mail devem ter uma solução repetível para integração com o IBM Digital Analytics aceitando e internalizando as alimentações de dados do LIVEmail em seus aplicativos. No mínimo, isso requer que o parceiro aceite pelo menos um dos formatos de alimentação suportados do LIVEmail. A página de configuração de Parceiros exibirá, por padrão, somente o tipo de exportação do LIVEmail (campos de dados incluídos e o formato de arquivo aceito) no qual o parceiro foi certificado. A seguir estão as etapas básicas para configurar uma alimentação do LIVEmail do Parceiro.

1. Selecione o parceiro certificado do Connect de sua organização.

A interface com o usuário de arraste e soltura intuitiva do LIVEmail facilita a ativação do parceiro. Selecione e arraste seu parceiro do quadro esquerdo para o quadro direito da página.

2. Especifique os detalhes da sua Integração de Parceiro.

Quando você tiver selecionado o provedor de serviços de e-mail para sua organização, a tela do LIVEmail atualizará e “bloqueará” a exportação de dados predefinida do LIVEmail para esse parceiro. O esquema de arquivo padrão (incluindo os campos de atividade) para o seu parceiro serão exibidos no quadro Campos Selecionados. As únicas informações que você precisa fornecer são um nome para seu arquivo de exportação, o destino para o qual a alimentação do LIVEmail deve ser enviada e uma lista de endereços de e-mail para quaisquer indivíduos que devam ser notificados do êxito ou falha no processamento e entrega da alimentação do LIVEmail.

**Nota:** Sempre comunique a seu parceiro provedor de serviços de e-mail sobre as configurações do Nome de Exportação e destino FTP, pois eles podem ter requisitos que você deve seguir ao configurar a exportação do LIVEmail.

As exportações de parceiros são bloqueadas, por padrão, e os campos de dados selecionados para a exportação ficam esmaecidos ou desativados no lado direito da interface com o usuário de configuração. O LIVEmail bloqueia os formatos do arquivo de exportação do parceiro explicitamente para garantir que você crie uma alimentação que siga os dados que o parceiro espera receber na integração certificada com o IBM Digital Analytics. Como o LIVEmail permite que você crie alimentações de exportação de dados com uma ampla gama de informações de atividades do visitante e em formatos diferentes de arquivos, o aplicativo garante que você crie uma alimentação que possa ser internalizada imediatamente pelo seu parceiro selecionado.

O LIVEmail permite que você desbloqueie e edite configurações de exportação do parceiro certificado. É possível realizar essa tarefa clicando no ícone de

bloqueio (🔒). Em seguida, aparecerá um diálogo de aviso solicitando que você consulte seu parceiro antes de alterar qualquer aspecto do formato de exportação do LIVEmail certificado. A maioria dos parceiros provedores de serviços de e-mail certificados do Connect aceitará os arquivos de exportação do LIVEmail que desviem do padrão, mas eles se reservam o direito de cobrar taxas de customização adicionais nessas circunstâncias. Portanto, comunique-se com seu parceiro sempre que desejar enviar a ele uma alimentação do LIVEmail de dados das atividades do visitante diferente dos que eles estão esperando receber nas exportações certificadas do LIVEmail.

Se você desbloquear a configuração de exportação do parceiro, será permitido, subsequentemente, que você inclua ou remova campos de atividades do visitante de sua especificação do LIVEmail. Além disso, será possível remover ou incluir quaisquer arquivos auxiliares que acompanham a sua exportação do parceiro, por padrão. É possível incluir ou remover os campos de dados da sua especificação de arquivo ao arrastá-los do quadro Campos Disponíveis e soltá-los no quadro Campos Selecionados e vice-versa, ou é possível clicar duas vezes em um campo em um dos dois quadros para incluí-lo ou removê-lo. Todos os campos de atividade de visitante disponíveis são agrupados por categorias para que sejam localizados e incluídos com facilidade. É possível incluir até 15 campos de atividades do visitante separadas em uma exportação do LIVEmail.

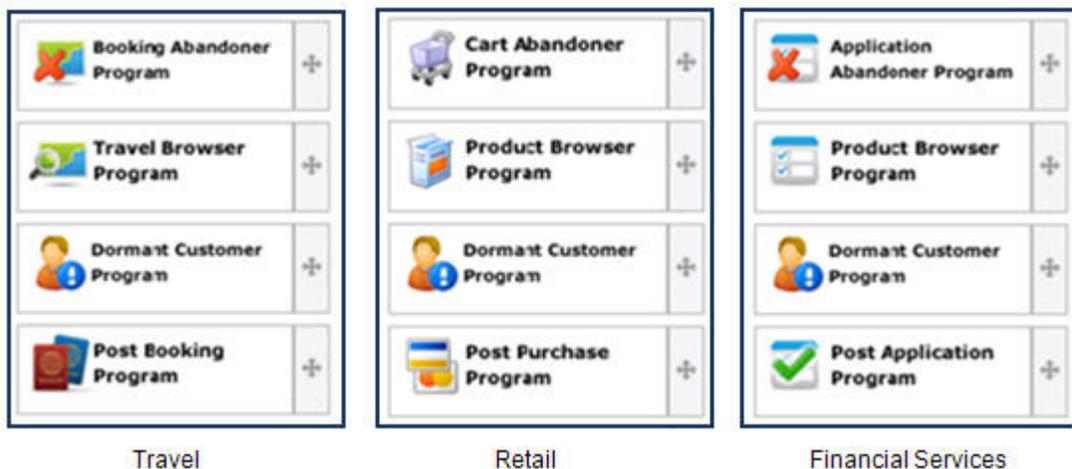
### 3. Ative a exportação doLIVEmail

Quando concluir a configuração da exportação do LIVEmail, clique em **Enviar** para programar a alimentação de dados para processamento diário iniciando no dia seguinte. A alimentação recém-criada do LIVEmail será listada na parte inferior do menu Integrar e será possível passar o mouse sobre a alimentação para constatar seu status atual. Além disso, é possível navegar para a página **Gerenciar > Gerenciamento da Alimentação** para verificar o status de todas as exportações de dados atualmente configuradas do LIVEmail.

## Melhores Práticas

O Coremetrics trabalha com muitas organizações de provedores de serviços de e-mail, mas nem todos eles concluíram a certificação para o LIVEmail. A conclusão do processo de certificação do Connect para o LIVEmail não é um pré-requisito para usufruir das exportações de dados do LIVEmail. O LIVEmail pode enviar atividades granulares do visitante e segmentos destinados para a organização de qualquer parceiro ou para o sistema de preenchimento de e-mails domésticos para melhor fomentar as campanhas de e-mail. Mas trabalhar com um parceiro certificado do Connect para o LIVEmail garante a forma mais rápida de começar a utilizar as atividades de visitante do site para implementar mais programas de e-mail destinados que contenham o conteúdo e as ofertas mais relevantes. Se atualmente você estiver usando um provedor de serviços de e-mail que não seja certificado para Connect para LIVEmail, comunique ao representante de conta do IBM Digital Analytics ou ao suporte do IBM Digital Analytics que você deseja que essa organização seja certificada.

Se não estiver trabalhando com um dos parceiros certificados do Connect para LIVEmail ou se o seu parceiro ou a ferramenta doméstica não tiver recursos robustos para armazenar dados da atividade no site do visitante em períodos de tempo extensos, agora o LIVEmail oferece quatro alimentações de remarketing de Boas Práticas em que é possível executar a lógica da campanha diretamente no IBM Digital Analytics. As exportações do programa de Melhores Práticas incluem a lógica de segmentação de sessão cruzada pré-definida, que corresponde a algumas das campanhas de e-mail mais comuns baseadas em comportamento. Embora a lógica do segmento seja predefinida, o LIVEmail ainda permite que você especifique alguns aspectos fundamentais de cada tipo de programa de Boas Práticas, incluindo a capacidade de aplicar a filtragem de contexto para melhor definir a saída da exportação. Os programas de Melhores Práticas foram definidos pelas seguintes verticais de segmento de mercado.



**Nota:** Os clientes implementados na vertical Comércio de Conteúdo receberão os programas de Melhores Práticas de Varejo. Os programas de Melhores Práticas não estão disponíveis para os clientes da vertical do segmento de mercado de Conteúdo, nesse momento.

### Programa Navegação de Viagem e de Produto

Os programas de e-mail baseados em Navegação são implementados por fornecedores que desejam padronizar mensagens e ofertas para um destinatário, com base nas afinidades da pessoa com o produto e o conteúdo, constatadas pela observação de seu comportamento de navegação durante as últimas visitas ao site. As campanhas de navegação podem tomar muitas formas, mas o objetivo fundamental é fazer com que as pessoas que navegam no site retornem ao seu site para concluir um evento de conversão, fornecendo um conteúdo claro e relevante que tenha repercussão para cada pessoa.

Primeiramente, arraste e solte o ícone do programa do navegador da seção de Boas Práticas para o menu Integrar do LIVEmail. Sua interface com o usuário é atualizada e exibe uma tela de configuração que consiste em três etapas para definir a exportação do Programa de Melhores Práticas do Navegador.

1. Na guia Janela de Campanha, é solicitado que você especifique um atraso do evento acionador para a atividade de navegação e uma janela de evento de supressão para a atividade de conversão correspondente (por exemplo, a atividade de compra ou de colocar no carrinho de compras para a vertical de varejo). As alimentações do programa de melhores práticas Navegador ocorrem diariamente para que você tenha os destinos mais atualizados para o seu programa de e-mail. Por exemplo, supõe-se que você configure as janelas de atraso para o evento acionador e para o evento de supressão para cinco dias.



Nessa configuração, quando a alimentação de exportação é compilada a cada manhã, o LIVEmail procura todos os visitantes do site que pesquisaram uma página de detalhes do produto cinco dias antes, mas que também não retornaram desde então para concluir o evento de conversão (por exemplo, não colocaram no carrinho e nem pediram nenhum produto). Se o cookie do visitante mapear para um perfil de registro que inclui um endereço de e-mail, o visitante será incluído na exportação deste dia.

As janelas de atraso do acionador e de evento de supressão podem ser configuradas para até 30 dias atrás. O intervalo de tempo selecionado para cada uma dessas opções depende da natureza da campanha baseada em navegador que você está planejando entregar. Por exemplo, as janelas de acionador mais longo são preferíveis para pontos de contato iniciais com um cliente para evitar a saturação das comunicações por e-mail e para ajudar a suavizar o estigma de "Big Brother", que ocasionalmente pode estar associado aos esforços de marketing comportamental da Web.

2. O LIVEmail oferece uma capacidade opcional de filtrar a lista de destino de exportação com base no tipo de navegação que é aplicável a sua organização. Por exemplo, os clientes de varejo podem desejar destinar navegadores de categorias de produto específicas. Para aplicar um filtro, selecione um dos Tipos de Critérios suportados no menu suspenso e clique em **Incluir Critérios**. Isso resulta na exibição de um editor de lógica no qual é possível inserir vários critérios de correspondência de sequência que definirão a lógica do filtro que você deseja aplicar. A aplicação de um filtro na sua alimentação de melhores práticas é opcional e a etapa final pode ser ignorada.

**Nota:** O LIVEmail filtra o trabalho da mesma maneira que aplica filtros de relatórios no Explore. A lógica do filtro especificada é usada para incluir os visitantes que se ajustam aos critérios especificados em vez de excluí-los.

3. Clique em **Nome e Outros Detalhes** para especificar outras informações requeridas para descrever a exportação do programa de boas práticas do LIVEmail. O LIVEmail a seguir exporta as informações que devem ser fornecidas.

**Nome da Alimentação (obrigatório)**

Fornece um nome fácil de usuário para a exportação do LIVEmail.

**Descrição (opcional)**

Forneça uma breve descrição da exportação do LIVEmail.

**Lista de Notificação de E-mail (obrigatório)**

Forneça o(s) endereço(s) de email que corresponde(m) às pessoas que devem receber notificações do sistema sobre o status do processamento diário da exportação do LIVEmail.

**Destino FTP (obrigatório)**

Especifique o servidor de arquivos para o qual o IBM Digital Analytics entregará a alimentação do LIVEmail. O menu suspenso de Destino FTP exibe os destinos que foram criados anteriormente pelos usuários na sua organização. Se a exportação do LIVEmail tiver de ser enviada para um local que ainda não esteja especificado, clique em **Criar** para inserir as informações de FTP que são requeridas pelo IBM Digital Analytics para transmitir a exportação do LIVEmail com sucesso.

**Frequência (obrigatório)**

As alimentações do Programa de Melhores Práticas são exportações recorrentes diariamente. Entretanto, é fornecida a opção de executar uma exportação de teste uma vez com base na atividade do visitante de ontem se você desejar revisar a alimentação do LIVEmail antes de programá-lo para o processamento diário.

**Delimitador entre campos (obrigatório)**

Uma vírgula é o delimitador de arquivo recomendado, mas é possível configurar seu arquivo de exportação para usar os caracteres tabulação ou barra vertical (|).

**Extensão do Arquivo (obrigatório)**

CSV é a extensão padrão usada para exportações do LIVEmail sem restrição para o delimitador entre campos especificado. Entretanto, é possível alterar a extensão da exportação do LIVEmail para TXT em vez de CSV.

**Nota:** A extensão do arquivo aplicada à exportação do LIVEmail não é ditada pela seleção do delimitador entre campos especificado. Por exemplo, você pode escolher usar caracteres de vírgula como seu delimitador, mas fazer com que sua exportação use uma extensão do arquivo .TXT. Se estiver revisando os arquivos de exportação do LIVEmail no Microsoft Excel, observe que as suposições de formatação do Excel estão ligadas ao tipo de arquivo conforme indicado pela extensão (por exemplo, é suposto que .CSV use vírgulas como delimitador de campo).

**Campos de Saída (obrigatório)**

Por padrão, o LIVEmail envia uma exportação que inclui somente endereços de e-mail para os visitantes do site que atendem aos critérios do programa de boas práticas especificados. Entretanto, é possível incluir metadados que correspondem à atividade de navegação (por exemplo, ID do produto, categoria do produto, data ou horário de início da sessão) além do endereço de e-mail.

**Incluir Cabeçalho (opcional)**

Se desejar que a exportação do LIVEmail inclua um registro que contenha nomes para cada campo da exportação, selecione **Incluir Cabeçalho**.

Quando tiver fornecido todas as informações de configuração requeridas para o programa de boas práticas de Navegação, clique em **Enviar** para ativar o processamento diário da alimentação do LIVEmail. A primeira instância da exportação será enviada no dia seguinte à ativação. Quando tiver enviado o programa de boas práticas de Navegação, você verá a alimentação recém-criada do LIVEmail acoplada ao menu Integrar com o rodapé do IBM Digital Analytics. É possível editar sua alimentação a qualquer momento clicando duas vezes sobre ela.

### **Registro / Carrinho de Compras / Programa Abandoner do Aplicativo**

Uma das campanhas de e-mail mais fundamentais é a que identifica os visitantes que falham ao preencher algum formulário de atividade de conversão no site, como preencher uma requisição para cartão de crédito, uma solicitação de produto ou fazer uma reserva em um hotel. Os programas de abandono podem render uma quantia significativa de lucro incremental e melhorar a experiência de cliente, se forem executados corretamente. O programa de boas práticas de Abandonadores foi projetado para ajudá-lo a definir as exportações diárias do LIVEmail, que consistem nos visitantes do site que abandonaram o processo de conversão fundamental em seu site, com conteúdo de e-mail de destino e ofertas para encaminhá-los de volta ao site para concluírem o processo de conversão.

1. Arraste e solte o ícone do programa de Abandono da seção de Boas Práticas para o quadro Integrar do LIVEmail. Sua interface com o usuário atualiza e exibe uma tela de configuração que consiste em três etapas para ajudar a definir a exportação do LIVEmail.
2. Na guia Janela de Campanha, é solicitado que você especifique uma janela de atraso para evento acionador para a atividade de abandono e uma janela de evento de supressão para a atividade de conversão correspondente (por exemplo, um evento de compras para o abandono de carrinho de compras na vertical de varejo). As alimentações do programa de abandono de melhores práticas ocorrem diariamente para que você tenha os destinos mais atualizados para o seu programa de e-mail. Por exemplo, supõe-se que você configure ambas as janelas de atraso para evento acionador e evento de supressão para 2 dias.



Nessa configuração, quando a alimentação da exportação é compilada a cada manhã, o LIVEmail procura todos os visitantes do site que abandonaram dois dias antes e também não retornaram para concluir o evento de conversão desde então. Se o cookie do visitante mapear para um perfil de registro que inclui um endereço de e-mail, esse visitante será incluído na exportação deste dia. As janelas de atraso do acionador e de evento de supressão podem ser configuradas para até 30 dias atrás. O intervalo de tempo selecionado para cada uma dessas opções depende da natureza da comunicação do abandono que você está planejando entregar. Por exemplo, se você está planejando fornecer uma mensagem de lembrete sobre uma conversão incompleta sem nenhum incentivo, as melhores práticas de segmento de mercado sugerem o uso de um período de tempo mais curto, de 1 a 2 dias. Os atrasos mais longos de até uma semana devem ser usados quando você está oferecendo um incentivo para que o visitante retorne ao site para concluir a atividade de conversão, pois não é ideal oferecer incentivos de conversão aos visitantes do site com alta probabilidade de retorno por conta própria para converter.

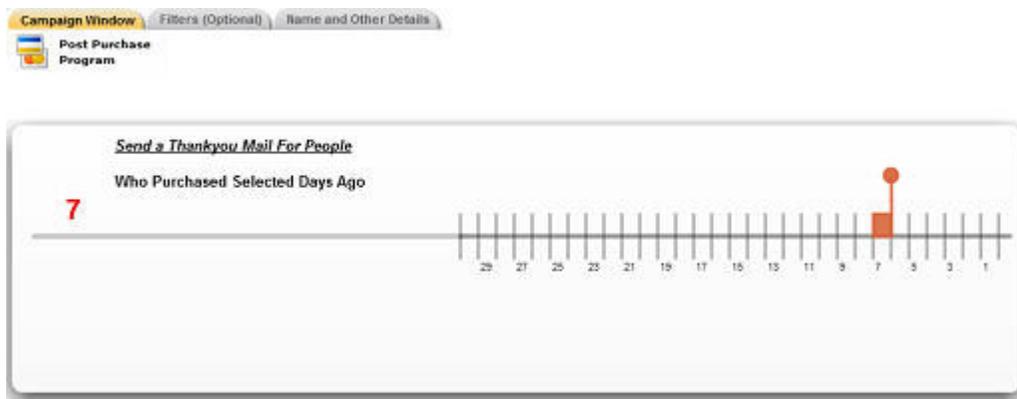
3. O LIVEmail oferece uma capacidade opcional de filtrar a lista de destinos de exportação com base no tipo de abandono de conversão aplicável à sua organização. Por exemplo, os clientes de varejo podem desejar selecionar apenas os abandoners do site que falharam na compra de um conjunto de produtos específicos, de categorias de produtos ou mesmo de atributo do produto. Para aplicar um filtro, selecione um dos Tipos de Critérios suportados no menu suspenso e clique em **Incluir Critérios**. Isso resulta na exibição de um editor de lógica no qual é possível inserir vários critérios de correspondência de sequência que definirão a lógica do filtro que você deseja aplicar.
4. Clique em **Nome e Outros Detalhes** para especificar outras informações requeridas para descrever a exportação do programa de boas práticas do LIVEmail. As informações necessárias são as mesmas que as mencionadas anteriormente na seção do programa de melhores práticas Navegador.

Quando tiver fornecido todas as informações de configuração requeridas para o programa de boas práticas de Abandono, clique em **Enviar** para ativar o processamento diário da alimentação do LIVEmail. A primeira instância da exportação será enviada no dia seguinte à ativação. Quando tiver enviado o programa de boas práticas de Abandono, você irá visualizar a alimentação recém-criada do LIVEmail acoplada ao quadro Integrar com o rodapé do IBM Digital Analytics. É possível editar sua alimentação a qualquer momento clicando duas vezes sobre ela.

## Pós-Registro / Aplicativo / Programa de Compras

Embora a maioria dos sites possuam programas de e-mail automatizados configurados para agradecer aos clientes pelas compras recentes, os programas de conclusão de pós-conversão estão começando a adquirir casos de uso adicionais. Por exemplo, a explosão de conteúdo gerado pelo usuário, como classificações e revisões para ajudar a fomentar a conversão do visitante, tem estimulado as comunicações de e-mail de melhores práticas que se harmonizam a partir das atividades de conclusão de conversão. As comunicações aos clientes para solicitar revisões de produto são essenciais para quaisquer estratégias de marketing verbais ou sociais do site. Entretanto, diferentes sites podem precisar de critérios muito diferentes com relação à sincronização da entrega dessas solicitações. Obviamente, você deseja fornecer aos seus clientes um tempo adequado para o recebimento de um pedido e a experiência com o produto antes de solicitar uma revisão ou fornecer recomendações de venda de produtos complementares ou de venda cruzada. Os programas de melhores práticas de pós-conversão ajudarão a otimizar o sucesso desses tipos de esforços de e-mail marketing.

1. Arraste e solte o ícone do programa de boas práticas pós-conversão para o quadro Integrar do LIVEmail. Sua interface com o usuário será atualizada e exibirá a tela de configuração que consiste em três etapas para ajudar a definir a exportação do LIVEmail.
2. Na guia Janela de Campanha, é solicitado que você especifique um atraso de evento acionador para a atividade de pós-conversão. Dependendo das necessidades comerciais da sua organização, é possível especificar o acionador de evento para até 30 dias atrás. Novamente, se você estiver usando esse programa de melhores práticas para comunicações de e-mail de agradecimento e/ou para venda cruzada de produtos adicionais, são recomendados atrasos do acionador mais curtos. Se você estiver usando o programa de pós-venda para solicitar uma revisão, um atraso do acionador mais longo é vantajoso para garantir que os clientes tenham o tempo adequado para usar e experimentar o item comprado, para que eles forneçam um conteúdo gerado pelos clientes que seja ponderado e útil.



Nesta configuração da captura de tela acima, quando a alimentação da exportação é compilada a cada manhã, o LIVEmail irá procurar todos os visitantes do site que converteram sete dias atrás. Se o cookie do visitante mapear para um perfil de registro que inclui um endereço de e-mail, esse visitante será incluído na exportação deste dia. Como mencionado anteriormente, a janela de atraso do acionador pode ser configurada para até 30 dias atrás.

3. O LIVEmail oferece uma capacidade opcional de filtrar a lista de destino de exportação com base no tipo de atividade de conversão aplicável a suas

iniciativas atuais. Por exemplo, talvez você somente tenha implementado as classificações de produtos e revisões em categorias selecionadas no seu site. A opção de filtro permitirá que você extraia somente os clientes que compraram itens das categorias especificadas para uma campanha de e-mail para "escrever uma revisão".

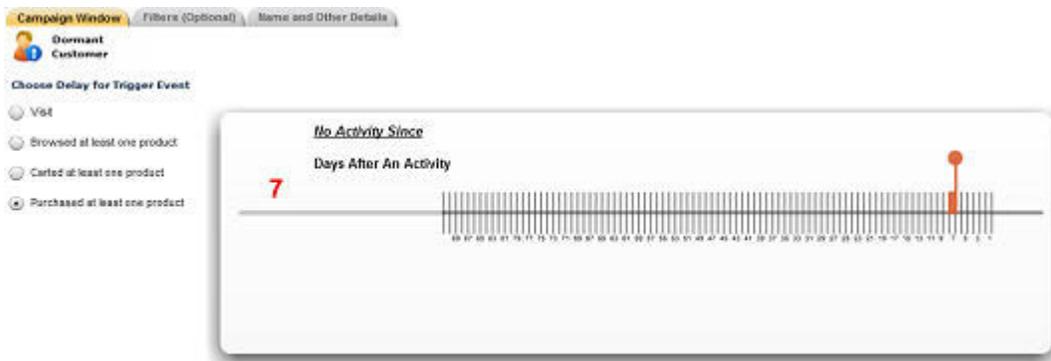
4. Clique em **Nome e Outros Detalhes** para especificar outras informações requeridas que ajudem a descrever a exportação do programa de boas práticas do LIVEmail. As informações necessárias são as mesmas que foram mencionadas anteriormente na seção do programa de melhores práticas Navegador.

Quando tiver fornecido todas as informações de configuração requeridas para seu programa de boas práticas pós-conversão, clique em **Enviar** para ativar o processamento diário da alimentação do LIVEmail. A primeira instância da exportação será enviada no dia seguinte à ativação. Quando tiver enviado o programa de boas práticas pós-conversão, você irá visualizar a alimentação recém-criada do LIVEmail acoplada ao quadro Integrar com o rodapé do IBM Digital Analytics. É possível editar sua alimentação a qualquer momento clicando duas vezes sobre ela.

### **Programa Cliente Inativo**

As campanhas de e-mail são maneiras com custo reduzido de engajar novamente os visitantes do site que não o visitaram por algum tempo e trazê-los de volta ao seu Web site. O programa de boas práticas do Cliente Inativo do LIVEmail fornece um mecanismo para ficar em comunicação especificamente com os clientes e visitantes registrados que você não viu no site recentemente. O tipo de evento acionador no qual talvez deseje basear a inatividade pode variar e, por essa razão, o LIVEmail oferece diversos mecanismos para que você defina um cliente inativo.

1. Arraste e solte o ícone do Programa de Boas Práticas de Cliente Inativo para o quadro Integrar do LIVEmail. A interface com o usuário atualiza e exibe uma tela de configuração que consiste em três etapas para definir a exportação do LIVEmail.
2. Na guia Janela de Campanha é solicitada a escolha do tipo de cliente inativo que deseja destinar. É possível destinar pessoas que não tenham visitado o site, que não tenham procurado por produtos no seu site, que não tenham visitado a loja ou que não tenham comprado no seu site em um número especificado de dias decorridos. Simplesmente selecione a definição de evento para a inatividade que deseja usar clicando na opção correspondente do botão de opções. Em seguida, especifique para qual período de tempo decorrido você deseja definir um cliente inativo. Para esse programa de melhores práticas, é possível destinar clientes que se engajaram em uma atividade específica do site até 90 dias atrás e que desde então, não tiveram uma sessão no site. O atraso ideal do acionador poderá variar dependendo do seu site e da natureza da comunicação de e-mail que você deseja entregar para tentar atrair o cliente de volta ao site.



3. O LIVEmail oferece a capacidade opcional de filtrar a lista de destino de exportação com base na definição da inatividade que você aplicou.

**Nota:** Se você selecionou **Visita** como sua definição de inatividade, a guia Filtro será desativada, porque ela não é aplicável a esse tipo de evento acionador.

4. Clique em **Nome e Outros Detalhes** para especificar outras informações requeridas que ajudem a descrever a exportação do programa de boas práticas do LIVEmail. As informações necessárias são as mesmas que as mencionadas anteriormente na seção do programa de melhores práticas Navegador.

Quando tiver fornecido todas as informações de configuração requeridas para o programa de boas práticas do Cliente Inativo, clique em **Enviar** para ativar o processamento diário da alimentação do LIVEmail. A primeira instância da exportação será enviada no dia seguinte à ativação. Após ter enviado o programa de Boas Práticas do Cliente Inativo, você irá visualizar a alimentação recém-criada do LIVEmail acoplada ao quadro Integrar com o rodapé do IBM Digital Analytics. É possível editar sua alimentação a qualquer momento clicando duas vezes sobre ela.

## Formatos Customizados

Além de oferecer alimentações do parceiro do Provedor de Serviços de E-mail predefinido e certificado e alimentações do Programa de Boas Práticas, o LIVEmail permite que você defina um formato de exportação completamente customizado para qualquer exportação de dados de atividades do visitante usada para incrementar uma campanha de remarketing. O LIVEmail suporta dois tipos de formatos customizados:

- Alimentação de Registro de Atividade
- Alimentação de Registro de Cliente

### Alimentação de Registro de Atividade

A Alimentação de Registro de Atividade do LIVEmail fornece uma exportação que é processada diariamente e que pode ser configurada para incluir uma ou mais das seguintes atividades do site de visitantes suportado.

- Produto Procurado
- Produto Comprado
- Produto Abandonado
- Produto no Carrinho de Compras
- Procuras no Site
- Visualização da Página

- Evento de Conversão Iniciado
- Evento de Conversão Concluído

As Alimentações de Registro de Atividade doLIVEmail são arranjadas de forma que cada linha da exportação corresponda a uma combinação exclusiva visitante-atividade. Por exemplo, se um visitante tiver pesquisado cinco páginas em um site e a Alimentação de Registro de Atividade do LIVEmail tiver sido configurada para incluir a atividade de Visualização de Página, haveria cinco linhas incluídas no arquivo de exportação que correspondiam a cada página visualizada pelo visitante. Além das atividades no site, outras informações relacionadas estarão incluídas.

#### **Chave de exportação**

É possível selecionar uma entre quatro colunas-chaves suportadas para sua Alimentação de Registro de Atividade. Sua exportação pode usar ID de E-mail, ID de Cookie, ID de Cookie | ID de Sessão ou ID de Registro como a coluna-chave a ser incluída no seu arquivo de exportação.

#### **Tipo de atividade**

Um identificador numérico para o tipo de atividade que é incluído em todas as linhas da exportação.

0	Produto Procurado
1	Produto Comprado
2	Produto Abandonado
3	Produto no Carrinho de Compras
4	Procuras no Site
5	Visualizações de Página
6	Evento de Conversão Iniciado
7	Evento de Conversão Concluído

#### **ID da Categoria**

O identificador da categoria à qual uma atividade específica pertence. Por exemplo, um registro de Visualização de Página fornece o ID da categoria à qual pertence a página individual que foi visualizada.

#### **ID do Produto**

O identificador do item individual relacionado à atividade controlada. O ID do Produto pode ser o termo de procura inserido no site, o evento de conversão iniciado e assim por diante.

#### **Tempo de atividade**

O horário de início da sessão do visitante em que a atividade ocorreu.

#### **Quantia de atividade**

Se houver produto ou evento de conversão relacionado, a quantia de atividade incluirá o preço de um produto no carrinho de compras, comprado, os pontos do evento e assim por diante.

Para criar uma Alimentação de Registro da Atividade, arraste e solte o ícone de Alimentação de Registro da Atividade para o menu Integrar do LIVEmail. A interface com o usuário atualiza e exibe uma tela de configuração que consiste em três etapas para definir a exportação do LIVEmail.

Activities Segment (Optional) Name and Other Details

**Activity Record Feed**

**Select Key for Export** ?

E-mailId  CookieId  CookieId/SessionId  RegistrationId

**Select Activities for Export** ?

Product Browsed

Product Purchased

Product Abandoned

Product Carted

Onsite Searches

Page View

Conversion Event Initiated

Conversion Event Completed

**Include Ancillary Files**

Include Product Name Mapping

Include Category Definition File

Submit Cancel

Na guia Atividades, selecione a chave que deseja usar para a exportação e os tipos de atividade específicos que deseja incluir. Clique nas caixas de seleção das atividades correspondentes que deseja incluir na exportação do LIVEmail. É possível incluir quantas atividades desejar na sua exportação.

Configure uma Alimentação de Registro de Atividade para somente um subconjunto de visitantes do site para uma campanha de e-mail de destino que está planejando executar. Embora a aplicação de uma definição de segmento de visitante na sua alimentação seja opcional, a funcionalidade oferecida é extremamente potente. Para criar um novo segmento para usar com o LIVEmail, navegue para a guia Segmento e clique em **Novo**.

Activities **Segment (Optional)** Name and Other Details

Segment Category: **New Category**

Segment Name:

Criteria Type: **CONTENT** **Element Category(s) Viewed** **Add Criteria**

NOT

**Apply ->** **Cancel**

**Save Segment** **Cancel**

**Submit** **Cancel**

**Nota:** LIVEmailOs segmentos são de sessão única por natureza. Todos os critérios definidos do segmento devem ser atendidos pelo visitante em uma sessão única do site para que ele seja incluído. Atender a todos os critérios para inclusão em um segmento não garante que um visitante individual não tenha concluído um evento durante o período de análise dos dados que os qualificam para supressão antes do tempo do envio do e-mail.

1. Selecione uma categoria existente ou crie uma nova categoria para a qual deseja que seu novo segmento seja designado.
2. Forneça um nome para o segmento.
3. Selecione seus critérios e coloque-os em camadas para definir o segmento. No exemplo a seguir, criamos um segmento de procuras pagas altamente engajadas do Google em que os critérios do segmento consistem em sessões de visitante nas quais o programa de marketing é "Google", há pelo menos 5 páginas visualizadas e uma duração de pelo menos 500 segundos.

Activities **Segment (Optional)** Name and Other Details

**New Category** **New Segments**

Segment Name: **Engaged Google Paid Searchers**

Criteria Type: **MARKETING** **Marketing Program** **Add Criteria**

NOT

**Apply ->** **Cancel**

(Product Views GREATER THAN OR EQUAL 5)

AND

(Session Length GRE...HAN OR EQUAL 500)

AND

(Marketing Program IS Google)

Ao criar o segmento do LIVEmail, é possível escolher um critério (por exemplo, A página contém esportes) ou é possível estabelecer camadas de diversos critérios juntos (por exemplo, o Fornecedor de Marketing contém "Google" [ou] "Yahoo" [e] o Nome do Produto contém "Nike" [ou] "Reebok.").

## Editando ou Excluindo um Segmento Existente

Para editar um segmento existente, selecione o segmento de interesse na lista Segmentos Disponíveis e clique em **Editar**.



Para excluir um segmento existente, clique em **Excluir**.

**Nota:** Se você tentar editar ou excluir um segmento existente que esteja aplicado atualmente a uma exportação do LIVEmail, você receberá um aviso, porque a alteração da definição impactará a saída dessas alimentações.

Clique na guia Nome e Outros Detalhes para especificar outras informações requeridas para descrever a exportação do programa de boas práticas do LIVEmail. Forneça as seguintes informações de exportação do LIVEmail.

### 1. Nome da Alimentação (obrigatório)

Um nome fácil de usuário para a exportação do LIVEmail.

### 2. Descrição (opcional)

Uma breve descrição da exportação do LIVEmail.

### 3. Lista de Notificação de E-mail (obrigatório)

Endereços de e-mail para os indivíduos que devem receber notificações sobre o status do processamento diário da exportação do LIVEmail.

### 4. Destino FTP (obrigatório)

O servidor de arquivos para o qual o IBM Digital Analytics fornecerá a alimentação do LIVEmail. O menu suspenso de Destino FTP exibe todos os destinos criados anteriormente pelos usuários na sua organização. Se a exportação do LIVEmail tiver de ser enviada para um local que ainda não esteja especificado, clique em **Criar** para inserir as informações de FTP que são requeridas pelo IBM Digital Analytics para transmitir a exportação do LIVEmail.

### 5. Frequência (obrigatório)

As Alimentações de Registros de Atividade são exportações diárias recorrentes. Entretanto, é possível executar uma exportação teste uma vez

com base na atividade do site para um único dia de sua escolha se desejar revisar a alimentação do LIVEmail antes de programá-lo para o processamento diário.

#### 6. Delimitador entre campos (obrigatório)

Uma vírgula é o delimitador de arquivo recomendado, mas é possível configurar seu arquivo de exportação para usar os caracteres tabulação ou barra vertical (|).

#### 7. Extensão do Arquivo (obrigatório)

CSV é a extensão padrão usada para as exportações do LIVEmail sem restrição de delimitadores entre os campos especificados. Entretanto, é possível alterar a extensão da exportação do LIVEmail para TXT em vez de CSV.

**Nota:** A extensão do arquivo aplicada à exportação do LIVEmail não é ditada pelo delimitador entre campos selecionado. Por exemplo, é possível escolher usar uma vírgula como delimitador, mas faça com que sua exportação use a extensão do arquivo .TXT. Se estiver revisando os arquivos de exportação do LIVEmail export no Microsoft Excel, observe que as suposições de formatação do Excel estão ligadas ao tipo de arquivo identificado pela extensão (por exemplo, supõe-se que os arquivos .CSV usem vírgulas como delimitadores de campo).

#### 8. Incluir Cabeçalho (opcional)

Se desejar que a exportação do LIVEmail inclua um registro que contenha nomes para cada campo da exportação, assinale a caixa de seleção **Incluir Cabeçalho**.

The screenshot shows a configuration window titled "Name and Other Details" with the following fields and options:

- Feed Name: [Text Input]
- Description: [Text Input]
- E-mail Notification List: [Text Input]
- FTP Target: [Dropdown Menu] (DEFAULT\_EXPORT) [Create]
- Frequency:  Daily Recurring  One Time Test Export
- Activity Date: [Calendar Picker] (12/04/2010)
- Inter-field Delimiter: [Dropdown Menu] (COMMA)
- Intra-field Delimiter: [Dropdown Menu] (PIPE)
- File Extension: [Dropdown Menu] (CSV)
- Include Header:

Buttons: [Submit] [Cancel]

Quando tiver fornecido todas as informações de configuração requeridas, clique em **Enviar** para ativar o processamento diário da alimentação do LIVEmail. A primeira instância da exportação será enviada no dia seguinte à ativação. Quando for enviado, você irá visualizar o documento de alimentação recém-criado do LIVEmail.

## Alimentação de Registro de Cliente

A Alimentação de Registro do Cliente do LIVEmail fornece uma exportação que pode ser processada diariamente ou semanalmente e pode ser configurada para incluir qualquer número de atividades do site de visitantes, atributos do cliente e atributos da sessão.

As Alimentações de Registro do Cliente do LIVEmail são arranjadas para que cada linha da exportação forneça todos os dados configurados para um visitante exclusivo para o quadro de horários de exportação. Em vez de fornecer uma linha exclusiva para cada atividade realizada por um visitante, diversas atividades do mesmo tipo são concatenadas em um único campo para a linha que pertence a esse visitante exclusivo. Diversos valores de atividade são separados dentro de um único campo por um caractere delimitador entre campos.

Para criar uma Alimentação de Registro do Cliente, arraste e solte o ícone de Alimentação de Registro do Cliente para o quadro Integrar do LIVEmail. A interface com o usuário atualiza e exibe uma tela de configuração que consiste em três etapas para definir a exportação do LIVEmail.

Na guia Campos, selecione a chave que deseja usar para a exportação e os campos de dados específicos que deseja incluir. Existe a opção de usar uma das quatro colunas-chave suportadas para a Alimentação de Registro de Cliente. Sua exportação pode usar ID de E-mail, ID de Cookie, ID de Cookie | ID de Sessão ou ID de Registro como a coluna-chave do arquivo.

Selecione os campos de dados para cada visitante do site que você deseja incluir no seu arquivo de exportação. Todos os campos de dados disponíveis são agrupados pelas seguintes categorias. Nem todas as categorias estão disponíveis para todas as implementações da vertical do segmento de mercado do IBM Digital Analytics:

- Conteúdo (por exemplo, os campos relacionados Página, Evento, Estado Real ou Promoção do Site)
- Merchandise e Produtos (por exemplo, os campos relacionados, Visualização do Produto, Loja ou Pedido)
- Registro (por exemplo, gênero ou campos de entrada relacionados às informações de registro)
- Linha Superior (por exemplo, métricas resumidas, como pontos totais do evento ou itens pedidos)
- Propriedades Técnicas (por exemplo, informação do sistema do visitante, como tipo de navegador, idioma ou velocidade da conexão)
- Região (por exemplo, informações de local de eventos sem registro)
- Marketing (por exemplo, programa de marketing, URL de destino ou URL de indicação)

Para incluir um campo na sua exportação, arraste-o da lista Campos Disponíveis para a lista Campos Selecionados.

Para remover um campo selecionado anteriormente, arraste o campo da lista Campos Selecionados de volta para a lista Campos Disponíveis. Ou é possível selecionar e remover campos clicando duas vezes em qualquer uma das listas. É possível incluir até 15 campos de dados diferentes em uma única Alimentação de Registro de Cliente.

Além do arquivo de Alimentação de Registro do Cliente de base do LIVEmail, é possível escolher anexar dois arquivos auxiliares adicionais assinalando as caixas de seleção correspondentes na parte inferior da página Campos. Os campos Mapeamento do Nome do Produto e Definição de Categoria podem ajudar a garantir que você possua as informações apropriadas sobre categoria, se você estiver exportando somente os campos de nível de ID do produto ou da página na sua exportação.

É possível aplicar a lógica de segmentação no seu arquivo de exportação. Embora a aplicação de critérios do segmento seja opcional, a funcionalidade fornecida pelo LIVEmail é extremamente poderosa. Para criar um novo segmento para usar com o LIVEmail, navegue para a guia Segmento e clique em **Novo**. Se tiver criado segmentos anteriormente no LIVEmail, será possível navegar entre seus segmentos existentes selecionando várias categorias do segmento a partir do menu suspenso Categoria. Todos os segmentos incluídos na categoria selecionada aparecem no quadro Segmentos Disponíveis e podem ser arrastados e soltos no quadro Segmentos Selecionados para seleção.

Também é possível editar ou excluir um segmento existente a partir dessa guia selecionando esse segmento no quadro Segmentos Disponíveis e clicando no botão correspondente. Você será avisado se tentar excluir ou modificar um segmento existente que seja aplicado a uma das exportações atuais do LIVEmail das

organizações.

The screenshot shows a web interface for configuring segments. At the top, there are three tabs: 'Fields', 'Segment (Optional)', and 'Name and Other Details'. The 'Segment (Optional)' tab is active. Below the tabs, there is a 'Category' dropdown menu set to 'World'. The main area is divided into two columns: 'Available Segments' on the left and 'Selected Segments' on the right. The 'Available Segments' list contains four items: 'All Visitors to the World site', 'World Abandoners', 'World Converters', and 'World Element Click'. The 'Selected Segments' list is currently empty. At the bottom of the interface, there are several buttons: 'New', 'Edit', and 'Delete' are located below the 'Available Segments' list; 'Submit' and 'Cancel' are located at the bottom right of the main content area.

Clique em **Nome e Outros Detalhes** para especificar outras informações requeridas para descrever a exportação do programa de boas práticas do LIVEmail. Forneça as seguintes informações de exportação do LIVEmail.

**Nome da Alimentação (obrigatório)**

Um nome fácil de usuário para a exportação do LIVEmail.

**Descrição (opcional)**

Uma breve descrição da exportação do LIVEmail.

**Lista de Notificação de E-mail (obrigatório)**

Endereços de e-mail que correspondam a indivíduos que devam receber notificações sobre o status do processamento diário da exportação do LIVEmail.

**Destino FTP (obrigatório)**

O servidor de arquivos para o qual o IBM Digital Analytics fornecerá a alimentação do LIVEmail. O menu suspenso de Destino FTP exibe todos os destinos criados anteriormente pelos usuários na sua organização. Se a exportação do LIVEmail tiver de ser enviada para um local que ainda não esteja especificado, clique em **Criar** para inserir as informações de FTP que são requeridas pelo IBM Digital Analytics para transmitir a exportação do LIVEmail.

**Frequência (obrigatório)**

As Alimentações de Registro de Cliente podem ser programadas para serem executadas diariamente ou semanalmente. Além disso, é possível executar uma exportação de teste uma vez com base em uma atividade do site de um único dia se desejar revisar uma alimentação do LIVEmail antes de programá-la.

**Delimitador entre campos (obrigatório)**

Uma vírgula é o delimitador entre campos recomendado, mas é possível configurar seu arquivo de exportação para usar os caracteres tabulação ou barra vertical (|).

### Delimitador entre campos (obrigatório)

Um caractere barra vertical (|) é o delimitador entre campos recomendado quando uma vírgula é usada como o delimitador entre campos. Entretanto, é possível configurar seu arquivo de exportação para usar outro caractere. Não é possível usar o mesmo caractere para os dois delimitadores entre campos e intra-field.

### Extensão do Arquivo (obrigatório)

CSV é a extensão padrão usada para as exportações do LIVEmail sem restrição de delimitadores entre os campos especificados. Entretanto, é possível alterar a extensão da exportação do LIVEmail para TXT em vez de CSV.

**Nota:** A extensão do arquivo aplicada à exportação do LIVEmail não é ditada pelo delimitador entre campos que você especificou. Por exemplo, você pode escolher usar o caractere vírgula como seu delimitador, mas faça com que sua exportação use a extensão do arquivo .TXT. Se estiver revisando os arquivos de exportação do LIVEmail export no Microsoft Excel, observe que as suposições de formatação do Excel estão ligadas ao tipo de arquivo identificado pela extensão (por exemplo, supõe-se que os arquivos .CSV usem vírgulas como delimitadores de campo).

### Incluir Cabeçalho (opcional)

Se desejar que a exportação do LIVEmail inclua um registro que contenha nomes para cada campo da exportação, assinale a caixa de seleção **Incluir Cabeçalho**.

The screenshot shows the 'Name and Other Details' configuration page for a LIVEmail feed. The page has three tabs: 'Fields', 'Segment (Optional)', and 'Name and Other Details' (which is active). The form includes the following fields and options:

- Feed Name:** A text input field.
- Description:** A text input field.
- E-mail Notification List:** A text input field with a help icon.
- FTP Target:** A dropdown menu set to 'DEFAULT\_EXPORT' and a 'Create' button with a help icon.
- Frequency:** Radio buttons for 'Daily Recurring' (selected), 'Weekly Recurring', and 'One Time Test Export'.
- Start Date:** A date picker set to '12/04/2010'.
- End Date:** A date picker set to '12/04/2010'.
- Inter-field Delimiter:** A dropdown menu set to 'COMMA'.
- Intra-field Delimiter:** A dropdown menu set to 'PIPE'.
- File Extension:** A dropdown menu set to 'CSV'.
- Include Header:** An unchecked checkbox.

At the bottom right of the form are 'Submit' and 'Cancel' buttons.

Quando tiver fornecido todas as informações de configuração requeridas, clique em **Enviar** para ativar o processamento diário da alimentação do LIVEmail. A primeira instância da exportação será enviada no dia seguinte à ativação. Após ser enviada, você irá visualizar o documento de alimentação recém-criado do LIVEmail no quadro Integrar com o rodapé do IBM Digital Analytics. É possível editar sua alimentação a qualquer momento clicando duas vezes sobre ela.

## Menu Gerenciar

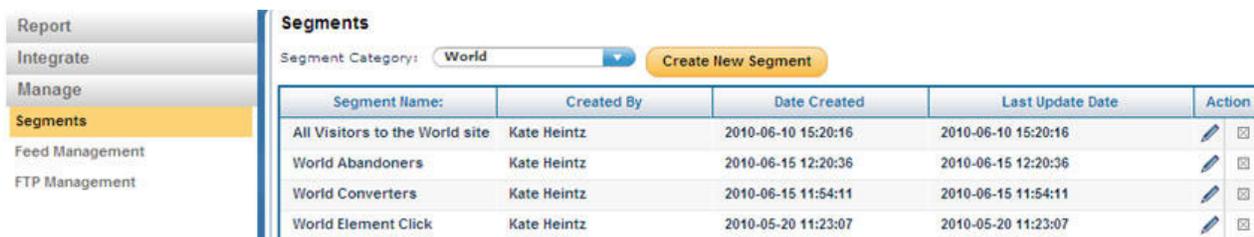
O menu Gerenciar o LIVEmail fornece funcionalidade para monitorar suas exportações de dados, gerenciar os segmentos doLIVEmail e todas as anotações que você criou no relatório nativo do LIVEmail.

Para acessar vídeos de tutorial que forneçam aprendizado passo a passo para os tipos de exportação de dados que o IBM Digital Analytics oferece no LIVEmail, consulte o Web site de suporte do IBM Digital Analytics:

<https://support.coremetrics.com>

## Segmentos

Além de gerenciar segmentos durante o processo de criação de exportações customizadas do LIVEmail, também é possível gerenciar (criar, editar ou excluir) segmentos da telaLIVEmail **Gerenciar > Segmentos**.



Segment Name:	Created By	Date Created	Last Update Date	Action
All Visitors to the World site	Kate Heintz	2010-06-10 15:20:16	2010-06-10 15:20:16	[Edit] [Delete]
World Abandoners	Kate Heintz	2010-06-15 12:20:36	2010-06-15 12:20:36	[Edit] [Delete]
World Converters	Kate Heintz	2010-06-15 11:54:11	2010-06-15 11:54:11	[Edit] [Delete]
World Element Click	Kate Heintz	2010-05-20 11:23:07	2010-05-20 11:23:07	[Edit] [Delete]

Para localizar o segmento que você deseja gerenciar, selecione a categoria do segmento. Em seguida, selecione a ação que deseja (editar, copiar ou excluir). Ou é possível criar um novo segmento clicando em **Criar Novo Segmento**. Esse segmento não será aplicado a nenhuma exportação existente do LIVEmail a menos que você selecione essa exportação ao configurar uma nova alimentação ou editar uma existente. Clique nos cabeçalhos da coluna para classificar a tabela Segmento.

## Gerenciamento de Alimentação

A Página Gerenciamento de Alimentação fornece uma tabela que exibe informações relacionadas a todas as exportações de dados atuais do LIVEmail. A partir da página Gerenciamento de Alimentação é possível identificar o estado de qualquer exportação, verificar o último status de execução ou editar qualquer exportação. A tabela Gerenciamento de Alimentação fornece as seguintes informações para cada exportação do LIVEmail que você criou.

### Nome da Alimentação

O nome fornecido pelo usuário final que criou a exportação do LIVEmail.

### Tipo de Alimentação

O tipo de alimentação do LIVEmail (por exemplo, Boas Práticas, Parceiro ou Customizado).

### Nome do Destino FTP

O destino FTP para o qual a exportação do LIVEmail está programada para ser entregue.

### EmailId

Os endereços de e-mail especificados pelo criador da exportação do LIVEmail para receber notificações relacionadas à exportação selecionada do LIVEmail.

### Última Data de Execução

A data da última vez que a exportação do LIVEmail foi processada. Se uma exportação do LIVEmail não tiver sido ativada, a Última Data de Execução será exibida como **Ainda Não Iniciada**.

### Status da Última Execução

Exibe se a última execução da exportação do LIVEmail foi bem sucedida ou não. Se uma exportação do LIVEmail não tiver sido ativada, o Status da Última Execução será exibido como **Ainda Não Iniciado**.

### Barra de Status

Exibe se a exportação do LIVEmail está ativa (processando regularmente) ou se foi interrompida.

**Ação** Várias operações são suportadas para cada exportação do LIVEmail com base em seu estado atual. Toda exportação do LIVEmail pode ser editada clicando no ícone de lápis (✎) ou excluída clicando no ícone de exclusão (☒). É possível interromper uma exportação ativa do LIVEmail do processamento regular clicando no ícone parar (●) e é possível iniciar uma exportação interrompida do LIVEmail clicando no ícone iniciar (▶).

Clique nos cabeçalhos da coluna para classificar a tabela por qualquer campo.

Feed Name	Feed Type	FTP Target Name	EmailId	Last Run Date	Last Run Status	Status	Action
All Visitors to th	CUSTO...ESSION	Rightwave	kheintz@us.ibm.c	Dec 5, 2010	Successful	Active	● ✎ ☒
World Abandon	CUSTO...ESSION	Rightwave	kheintz@us.ibm.c	Dec 5, 2010	Successful	Active	● ✎ ☒
World Converte	CUSTO...ESSION	Rightwave	kheintz@us.ibm.c	Dec 5, 2010	Successful	Active	● ✎ ☒
10.17-10.23.2010:	CUSTO...ESSION	Rightwave	kheintz@us.ibm.c	Oct 26, 2010	Successful	Active	● ✎ ☒
10.17-10.23.2010:	CUSTO...ESSION	Rightwave	kheintz@us.ibm.c	Oct 26, 2010	Successful	Active	● ✎ ☒
10.17-10.23.2010:	CUSTO...ESSION	Rightwave	kheintz@us.ibm.c	Oct 26, 2010	Successful	Active	● ✎ ☒
regression_eb_	CUSTOM...TIVIT	DEFAULT_EXPOR	ykamezaki@us.ibr	Dec 6, 2010	Successful	Active	● ✎ ☒
Holiday 2010 Vis	CUSTO...ESSION	Rightwave	kheintz@us.ibm.c	Dec 5, 2010	Successful	Active	● ✎ ☒

## Gerenciamento de FTP

A página Gerenciamento de FTP permite que você especifique os destinos de FTP para os quais deseja que as exportações do LIVEmail sejam entregues. É possível criar Destinos FTP de Exportação e Destinos FTP de Importação a partir desta página. O Destino FTP de Importação é usado se desejar incluir métricas de seu Provedor de Serviços de E-mail em seus relatórios do LIVEmail. Os Destinos FTP da Exportação especificam os locais para os quais deseja que as exportações do LIVEmail sejam enviadas.

A tabela Gerenciamento de FTP fornece as seguintes informações para cada destino FTP criado.

### Nome do destino FTP

O nome fornecido pelo usuário final que criou o destino FTP.

### Importação/Exportação (tipo de destino)

O tipo de destino FTP criado.

**Diretório**

O diretório FTP especificado para o destino. Se não foi especificado um diretório quando o destino FTP foi especificado, será exibido **padrão**.

**Emailid**

Os endereços de e-mail especificados pelo criador do Destino FTP para receber notificações relacionadas às exportações enviadas ao Destino FTP selecionado.

**Ação** Várias operações são suportadas para cada Destino FTP. Todos os Destinos FTP podem ser editados, clicando no ícone de lápis () ou excluídos, clicando no ícone de exclusão (). Clique nos cabeçalhos da coluna para classificar a tabela por qualquer campo.

Após ter criado e salvo um Destino FTP, ele aparecerá como um dos destinos disponíveis para seleção quando você criar a alimentação do LIVEmail. Ao criar um Destino FTP, forneça as seguintes informações de configuração válidas para o Destino FTP.

**Nome do Destino FTP (obrigatório)**

O nome fácil e simples para o destino. Esse nome é exibido como disponível para seleção quando você cria uma exportação do LIVEmail.

**Endereço do Servidor FTP (obrigatório)**

O endereço IP ou da URL do servidor FTP.

**Nome do Diretório (opcional)**

O diretório no destino FTP ao qual deseja que o IBM Digital Analytics seja conectado e grave os arquivos de exportação. Se esse campo for deixado em branco, o diretório padrão do destino FTP será usado.

**Porta de FTP (obrigatório)**

O número da porta do destino FTP.

**Usuário (obrigatório)**

O nome da conta do usuário que será usado para autenticação no servidor FTP.

**Senha (obrigatório)**

A senha que corresponde à conta do usuário que será usada para a autenticação no servidor FTP.

**E-mail (opcional)**

Uma lista de endereços de e-mail para quaisquer usuários que desejem ser notificados sobre quaisquer exportações do LIVEmail que sejam enviadas para o destino FTP especificado.

**Tipo de FTP (obrigatório)**

O tipo de FTP que é selecionado por padrão, mas também é possível usar SFTP.

Após inserir todas os dados de configuração obrigatórios para um servidor FTP, clique em **Testar FTP** na parte inferior da página. A execução dessa operação assegura que todas as informações fornecidas sejam precisas e permitirão que o IBM Digital Analytics grave suas exportações do LIVEmail, com êxito, no destino. Quando satisfeito, clique em **Enviar** para salvar o destino FTP e publicá-lo para uso por qualquer das exportações do LIVEmail.

FTP Target Name	Import/Export	Directory	EmailId	Action
DEFAULT_EXPORT	EXPORT		lmsupport@coremetrics.com	
DEFAULT_IMPORT	IMPORT		jbowser@coremetrics.com,sgunt	
Luciano_GA_test2	IMPORT	sanjay	jbowser@coremetrics.com,sgunt	
Rightwave	EXPORT		kheintz@us.ibm.com	
sanjayFTP_sfoftp1	EXPORT	sanjay	ssubramanian@coremetrics.com	
sanjay_sfoftp1.devqa.coreme	EXPORT		ssubramanian@coremetrics.com	

A especificação de um Destino FTP de Importação é semelhante à criação de um destino de Exportação, mas inclui uma funcionalidade adicional que pertence à configuração de importações de métricas da Caixa de Entrada de E-mails que é possível enviar opcionalmente para o IBM Digital Analytics para ser incluído nos relatórios do LIVEmail. Primeiro, para criar um Destino de FTP de Importação, siga as mesmas instruções e forneça informações de destino válidas para todos os campos obrigatórios. Segundo, se você planeja importar as métricas de campanha do seu Provedor de Serviço de E-mail, como E-mails enviados, abertos, rejeitados e assim por diante, é possível configurar seu arquivo de importação na página Criação do Destino FTP de Importação. Arraste as métricas que deseja importar do sistema do Provedor de Serviço de E-mail a partir da lista de métricas suportadas, fornecidas na tabela da esquerda, na tabela da direita. Os três primeiros campos de todas as importações do LIVEmail são bloqueados e devem ser fornecidos para assegurar que os dados de terceiros sejam mesclados adequadamente com os dados coletados de desempenho da campanha pelo IBM Digital Analytics. A seguir estão os três primeiros campos de qualquer arquivo de importação do LIVEmail.

#### **DateId (aaaamdd)**

A data da atividade à qual as métricas importadas pertencem.

#### **ID da Instância da Campanha**

A campanha de e-mail à qual suas métricas de caixa de entrada do ESP se aplicam.

#### **Nome da Instância da Campanha**

Um nome fácil e simples para a instância da campanha.

As seguintes métricas de caixa de entrada do ESP padrão são suportadas para importação.

- E-mail Enviado
- E-mail Entregue
- E-mail Aberto
- Cliques de E-mail
- Rejeições Leves de E-mail
- Rejeições Pesadas de E-mail
- Total de Rejeições de E-mail
- E-mail com Inscrição Cancelada
- E-mail Encaminhado
- E-mail Inscrito
- E-mail Suprimido
- Reclamações de E-mail
- Bloqueios de E-mail
- Restrição de E-mail

- Outras Respostas de E-mail
- Mudança de Endereço de E-mail
- Métrica de Caixa de Entrada de E-mail 1... 15 - até 15 outras métricas variadas de caixa de entrada que o seu ESP pode fornecer.

**Nota:** É possível selecionar quantas métricas suportadas desejar para importação, mas elas devem ser configuradas na ordem exata das colunas que serão fornecidas no seu arquivo de importação de métricas do ESP. As Métricas da Caixa de Entrada de E-mail 1-15 devem conter valores numéricos. Se você estiver passando valores de sequência nos campos customizados, sua importação falhará.

The screenshot shows the 'FTP Management' interface. Under the heading 'IMPORT FTP Target Creation', there are several input fields: 'FTP Target Name', 'FTP Server', 'Directory name', 'FTP Port' (with the value '21'), 'User', 'Password', and 'Email'. Below these fields are two radio buttons for 'FTP' (selected) and 'SFTP'. Under the heading 'Select ESP Inbox Metrics in Order', there are two columns of metrics. The left column contains: 'E-mail Sent', 'E-mail Delivered', 'E-mail Opened', 'E-mail clicks', 'E-mail Soft Bounces', 'E-mail Hard Bounces', 'E-mail Total Bounces', and 'E-mail Unsubscribed'. The right column contains: 'DateId (YYYYMMDD)', 'Campaign Instance Id', and 'Campaign Instance Name'. At the bottom right of the form are three buttons: 'Submit', 'Test FTP', and 'Cancel'.

## Parceiros Certificados do ConnectLIVEmail

O LIVEmail oferece atualmente seis Provedores de Serviços de E-mail líderes do segmento de mercado como parceiros certificados do Connect.

Todos os parceiros certificados do Connect para o LIVEmail são requeridos para concluir os testes de certificação na plataforma do LIVEmail antes de sua inclusão na interface com o usuário do aplicativo.

**Nota:** A ativação da organização de dados no LIVEmail está sujeita à aprovação ou aceitação pelos parceiros que você selecionou e você precisará estabelecer um relacionamento contratual com cada parceiro com o qual deseje trabalhar. Certifique-se de ter os contratos implementados com seus parceiros para as campanhas fomentadas pelo LIVEmail que deseje executar e de que seus parceiros estejam esperando sua solicitação de ativação da organização de dados.

A seguir, estão algumas informações básicas sobre cada organização e também seus endereços de Web site para que você possa saber mais sobre as soluções e serviços de cada empresa.

## **Experian CheetahMail**

### **Coremetrics & CheetahMail Entregam Campanhas Avançadas de E-mail de Destino Comportamental**

O resultado da parceria CheetahMail e IBM Digital Analytics é uma solução de marketing para campanhas de e-mail destinadas comportamentais avançadas. Combinando dados de comportamento da Web dos dados do cliente do LIVEmail e do CheetahMail, o cliente é capaz de enviar um sistema de mensagens destinado e relevante para os clientes, como lembretes, promoções, vendas de produtos complementares e vendas cruzadas.

O relacionamento entre o CheetahMail e o IBM Digital Analytics resultou em uma parceria aperfeiçoada em que os clientes podem utilizar seus dados de analítica da Web rapidamente e efetivamente nos esforços de marketing por e-mail, ganhando com a experiência comprovada do CheetahMail, levando ao êxito com o sistema de mensagens destinadas comportamentais.

Iniciação Rápida: Nossa parceria tem resultado em protocolos e infraestrutura aperfeiçoados para iniciá-lo rapidamente nas suas campanhas de e-mail de destino comportamental.

Para obter informações adicionais sobre os produtos e serviços da CheetahMail, visite o Web site da empresa: <http://www.cheetahmail.com>

## **ExactTarget**

### **ExactTarget e LIVEmail Unem Forças para Fornecer Remarketing de Loop Fechado:**

A integração do ExactTarget/LIVEmail 2.0 permite que os agentes de marketing forneçam, ininterruptamente, mensagens altamente destinadas, one-to-one, a partir de uma plataforma completamente integrada. A solução combinada cria um ambiente de ciclo fechado no qual os fornecedores podem entender o comportamento on-line de seus clientes, identificar segmentos de destino com base em vários critérios, direcionar mensagens de destino e otimizar campanhas futuras. O resultado final? Os fornecedores são liberados das obrigações de mineração e gerenciamento de dados para manter o foco onde seu conhecimento é melhor aproveitado: na otimização de campanhas por meio de criação e refinamento de conteúdo.

### **Direcionando Mensagens de Destino Relevantes:**

O poder do IBM Digital Analytics é sua capacidade de capturar dados robustos comportamentais do cliente e do visitante on-line, armazenando-os nos Perfis do Lifetime Individual Visitor Experience (LIVE). O ponto forte da ExactTarget é agregar os dados de toda a organização e aproveitá-los para direcionar as mensagens de e-mail de destino.

A seguir, estão alguns dos vários casos de uso que podem ser gerenciados usando as soluções combinadas:

- Segmentar os compradores frequentes para enviar regularmente os detalhes sobre adições do produto.

- Enviar e-mail aos abandoners do produto com negócios de destino para atraí-los de volta.
- Entregar promoções de destino com base nas preferências demonstradas de categoria de produto e no comportamento prévio de navegação do cliente.
- Enviar ofertas de venda de produtos complementares dentro de duas semanas a partir de uma compra inicial.
- Incluir pesquisas simples de opinião para obter uma experiência de compra ideal e combinar os dados nos Perfis LIVE para campanhas futuras.

Para obter informações adicionais sobre os produtos e serviços da ExactTarget, visite o Web site da empresa: <http://www.exacttarget.com>

## Responsys

### **Aumentar a Relevância do Marketing por E-mail e do ROI com LIVEmail e Responsys Interact**

O LIVEmail é uma solução de loop fechado para destino comportamental por e-mail. Exportando os Perfis do IBM Digital Analytics LIVE para o Responsys Interact®, os agentes de marketing por e-mail podem atingir clientes com base em seu comportamento no Web site para entregar a mensagem certa, para o cliente certo, na hora certa.

Os programas de e-mail marketing bem-sucedidos dependem de uma comunicação relevante com os clientes e os possíveis clientes. Com o Responsys e o IBM Digital Analytics, a relevância é uma meta atingível para agentes de marketing por e-mail —que possa ser medida quantificavelmente.

- Destine e padronize suas mensagens de e-mail com base no comportamento do visitante do Web site, suas preferências e interesses.
- Entregue seus e-mail nos momentos ideais, quando os clientes e os possíveis clientes estão mais receptivos.
- Meça o impacto das suas iniciativas de e-mail marketing além do click-through, em todo o processo de conversão ou venda.

A integração entre a plataforma do Digital Analytics e a plataforma de marketing de e-mail do Responsys Interact® permite um fluxo automatizado, de duas vias, dos dados do cliente otimizados detalhando o Web site e a atividade de e-mail. Essa integração fornece o seguinte.

- Um melhor entendimento sobre as variáveis que causam impacto na eficácia da conversão e da campanha.
- A capacidade de realizar segmentações e targeting comportamental mais sofisticados.
- Um conjunto mais abrangente de dados personalizados que podem ser usados para enviar mensagens altamente individualizadas em momentos precisos por todo o ciclo de vida do cliente.

Para obter informações adicionais sobre os produtos e serviços Responsys, visite o Web site da empresa: <http://www.responsys.com>

## Silverpop

### **Aumentar a Receita Aumentando a Conversão de E-mail com o LIVEmail e Silverpop**

Já está estabelecido que um marketing verdadeiramente one-to-one rende aumentos mensuráveis e substanciais nas taxas e lucros de conversão de campanha de marketing. O Silverpop e o IBM Digital Analytics juntaram forças para tornar o marketing one-to-one uma realidade.

O LIVEmail é uma solução de loop fechado para destino comportamental através de e-mail. A Silverpop fornece uma solução de e-mail marketing de permissão, completa e com custo reduzido. A estreita integração entre as duas soluções permite que você atinja os clientes com um sistema de mensagens exclusivamente individualizado ao automatizar atividades, como campanhas de abandono de carrinho de compras e de evento de compras.

Juntos, o LIVEmail e o Silverpop fornecem insights em profundidade através de cliques para conversão. A Silverpop fornece métricas de impressões, taxas de rejeição, taxas de abertura e de click-throughs. O IBM Digital Analytics fornece visibilidade sobre como os visitantes se comportam em seu Web site, dando-lhe as métricas como se foi recente, a frequência, comportamento de navegação e valor de tempo de vida. Com essa visualização abrangente, é possível medir com facilidade a eficácia das campanhas e aumentar continuamente a relevância das mensagens que você envia para atingir resultados melhores.

### **Individualize Mensagens com Facilidade**

O rastreamento no nível do recipiente está no centro da integração do Silverpop e do LIVEmail. A Silverpop ativa a identificação de todas as URLs nas mensagens de e-mail com um conjunto de parâmetros único e simples. Qualquer link que direciona um destinatário ao seu site, pode identificar imediatamente a origem da campanha e o destinatário. A perfeita integração permite que você sinalize links nas mensagens de e-mail e, quando um destinatário responder e tomar qualquer tipo de ação no site, ligar essa ação à campanha de e-mail.

Para obter informações adicionais sobre os produtos e serviços da Silverpop, visite o Web site da empresa: <http://www.silverpop.com>

## **StrongMail**

### **O Coremetrics e a StrongMail Oferecem Campanhas de E-mail Marketing de Ciclo Fechado e Centralizadas no Cliente**

O StrongMail e o IBM Digital Analytics uniram forças para oferecer uma solução de tecnologia de junção altamente efetiva que usufrua de dados de analítica da Web para projetar e implementar campanhas estratégicas de marketing de e-mail. Juntos, o StrongMail Message Studio<sup>®</sup> e o LIVEmail permitem que você meça, interprete e segmente milhões de e-mails rápida e eficientemente e implemente campanhas estratégicas de remarketing para especificar segmentos precisos, destinados e gerenciáveis. O resultado final: aumento do ROI de marketing e melhor experiência de cliente.

### **Targeting Comportamental por E-mail**

O LIVEmail é uma solução de loop fechado para destino comportamental por e-mail. A StrongMail é uma provedora líder de soluções de e-mail de marketing e transacionais. A abordagem exclusiva da StrongMail permite a centralização de todos os e-mails promocionais e acionados por evento em uma única plataforma completa construída desde o início para atender às necessidades exclusivas dos fornecedores de e-mail marketing. A forte integração entre o IBM Digital Analytics

e o StrongMail permite que você adquira profundos insights do cliente que resultem em conteúdo e promoções da campanha de marketing de e-mail mais relevantes e, finalmente, em lucros de compras mais altos.

### **Força e Flexibilidade**

O StrongMail e o IBM Digital Analytics fornecem aos agentes de marketing por e-mail as ferramentas e a flexibilidade necessárias para construir relacionamentos fortes com clientes e possíveis clientes. Esta solução de tecnologia integrada inteligente oferece inúmeros recursos:

- Segmentos de clientes pré-configurados altamente efetivos.
- Tecnologia fácil de usar, altamente automatizada.
- Acesso em tempo real ao conteúdo e a promoções das campanhas de e-mail marketing.
- Recursos de remarketing desenvolvidos com os dados de desempenho e comportamento no Web site inscrito.

Para obter informações adicionais sobre os produtos e serviços da StrongMail, visite o Web site da empresa: <http://www.strongmail.com>

### **e-Dialog**

A e-Dialog é o provedor comprovado de e-mail marketing e tecnologias de bancos de dados, produtos, estratégias e serviços avançados para os fornecedores de serviços de e-mail baseados em permissão. Se os clientes estão procurando um relacionamento de serviço completo, de autoimplementação ou colaborativo, a empresa possui as soluções que atendem a essas necessidades.

Para obter informações adicionais sobre os produtos e serviços da e-Dialog, visite o Web site da empresa: <http://www.e-dialog.com>

### **eCircle**

A eCircle é uma das empresas líderes de marketing digital direto da Europa, que fornece uma solução de e-mail marketing completa, que inclui a transmissão de campanhas por e-mail, sms, mms e fax, um banco de dados abrangente de marketing de permissão para campanhas de e-mail, "lead generation" e pesquisas de mercado on-line. A eCircle é uma das maiores emissoras globais de e-mail transmitindo mais de 2,5 bilhões de e-mails por trimestre e, além disso, é uma das maiores provedoras de endereços de e-mail da Europa com acesso a mais de 36 milhões de endereços de e-mail que autorizam o recebimento de e-mails. A empresa ganhou recentemente o prêmio Best Use of Email no Revolution Innovation Awards de 2009 ao lado do cliente Argos. Com a sede corporativa em Munique, a empresa possui escritórios adicionais em Londres, Paris e Milão e seus clientes incluem a BP, a BT Business, a MTV e a Samsung.

Para obter informações adicionais sobre os produtos e serviços da eCircle, visite o Web site da empresa: <http://www.ecircle.com>

### **Parceiros Futuros**

O Coremetrics incluirá mais organizações de Provedores de Serviços de email na lista de parceiros certificados do Connect para o LIVEmail em um futuro próximo. Se você trabalhar atualmente com uma organização diferente daquelas listadas

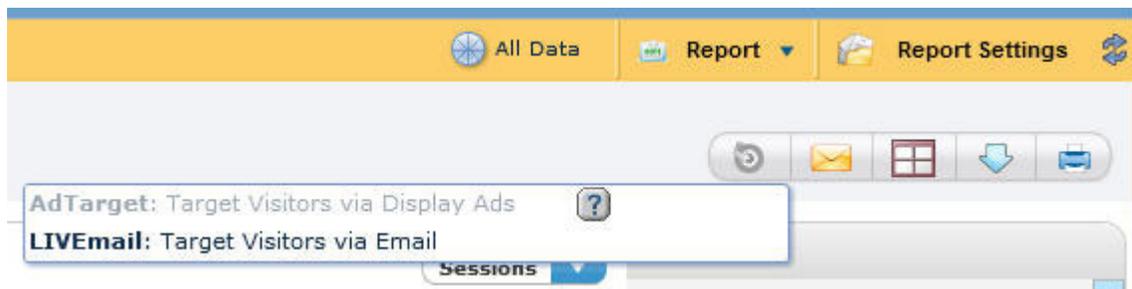
acima e gostaria de ver essa firma integrar-se ao LIVEmail, fale com seu representante de conta do IBM Digital Analytics ou entre em contato com o Suporte do IBM Digital Analytics.



---

## Capítulo 3. Redestinando o aplicativo IBM Digital Analytics

A integração de aplicativos no conjunto de otimização de marketing do IBM Digital Analytics permite que você defina rapidamente os segmentos do LIVEmail diretamente a partir dos relatórios fornecidos no Explore ou Search Marketing. Se a sua organização licenciou o Explore ou oSearch Marketing, além do LIVEmail, você notará um ícone **Visitantes de Destino** localizado próximo às operações do outro aplicativo.



Enquanto você estiver no contexto de sua análise de algum relatório no Explore ou noSearch Marketing, será possível selecionar uma ou mais linhas do relatório clicando nas caixas de seleção na lateral esquerda da linha para redestinar a população de visitantes que está associada com essas linhas. Após ter selecionado as linhas do relatório, clique em **Visitantes do Destino** e selecione **LIVEmail: Visitantes do Destino por E-mail**. Escolhendo redestinar uma população de visitantes, você está definindo efetivamente um segmento de visitantes do LIVEmail. Um diálogo solicitará que você resuma seus critérios do segmento de destino com base nas linhas do relatório selecionado. Dependendo do contexto dos dados, será solicitado que você esclareça seu segmento de retargeting desejado usando as seguintes caixas de seleção.

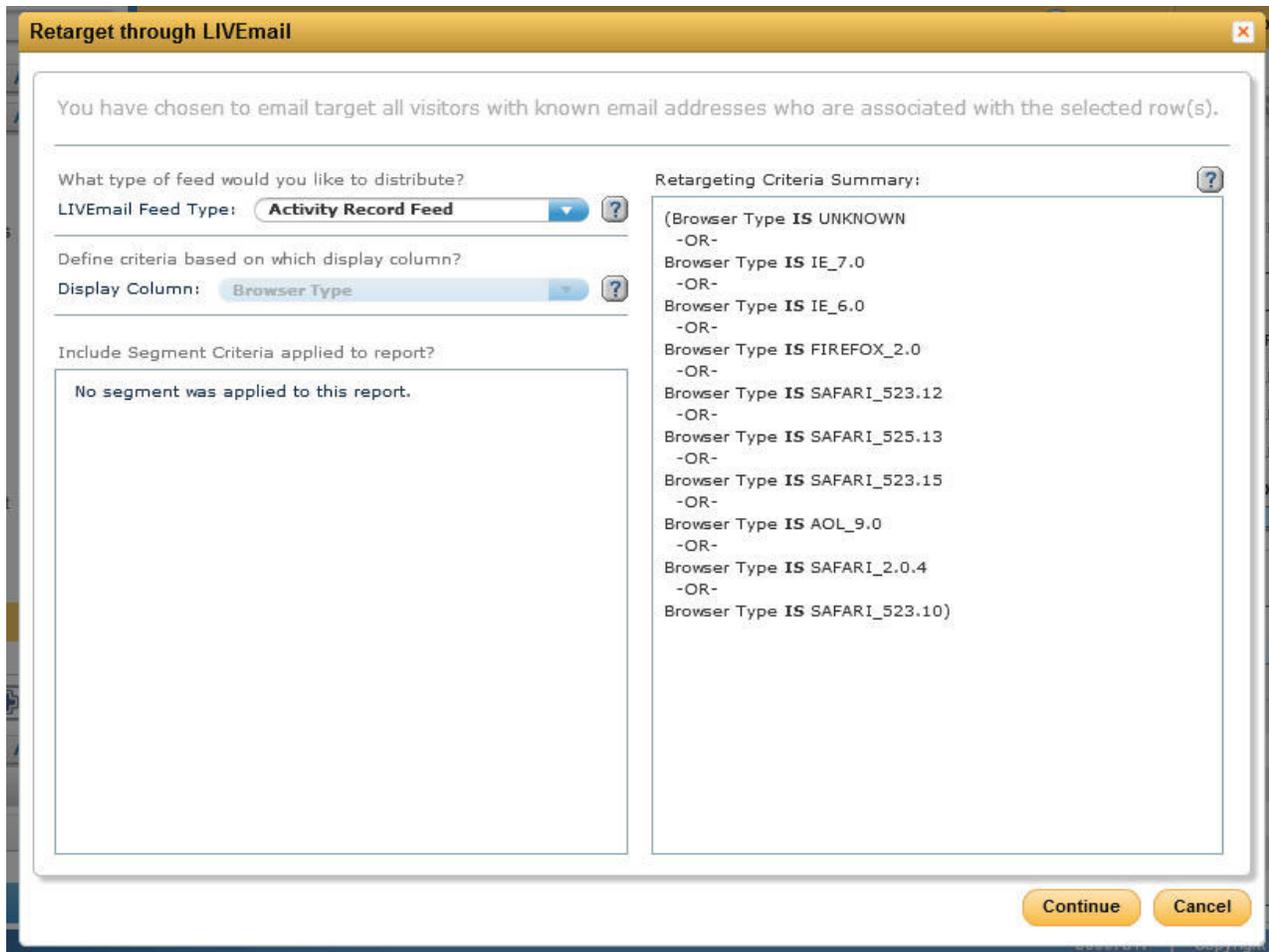
### Coluna de Exibição

Se seu relatório possuir mais de uma coluna de exibição, identifique em qual coluna deseja basear seus critérios de segmento. Ao fazer sua seleção, a atualização do Resumo dos Critérios de Retargeting será exibida.

**Ação** Se seu relatório for baseado em uma coluna de produto ou evento, será solicitado que você esclareça sua ação selecionada. Por exemplo, se for baseado em uma coluna de produto poderão haver opções como, Produtos Abandonados, Colocados no Carrinho de Compras, Comprados ou Visualizados. Se for baseado em evento, poderão haver opções como, Eventos Iniciados ou Concluídos.

### Incluir Segmento

Se o seu relatório IBM Digital Analytics Explore possui o mesmo segmento de sessão aplicado a ele, você também tem a opção de incluir esses critérios em sua definição de segmento de redefinição de alvo. Para fazer isso, clique na caixa de seleção.



## Quando transferido para o LIVEmail

Após clicar em **Continuar**, sua definição do segmento é passada para o LIVEmail e você é levado para a tela de definição do segmento que resume seus critérios e solicita o nome do novo segmento. Nesta tela, também há a opção de editar os critérios ou incluir critérios adicionais. Se você quiser salvar o segmento e aplicá-lo posteriormente, clique em **Salvar Segmento**. Se você estiver pronto para incluir em seu feed ou organização, clique em **Salvar e Incluir no Feed** no LIVEmail. A etapa final no LIVEmail é selecionar a configuração do Parceiro do Provedor de Serviços de E-mail no qual deseja incluir esse novo segmento de público.

## Opções de Segmentação

O Explore suporta uma ampla gama de opções de segmentação e de campos de dados. Somente essas opções de segmentação que o Explore e o LIVEmail têm em comum estão disponíveis para você. Se os critérios selecionados não forem aplicáveis aos critérios do segmento suportado do LIVEmail, você será avisado disso. Todas as definições do segmento que são passadas para o LIVEmail devem estar na “mesma sessão” por natureza. A tabela a seguir identifica se uma definição de critérios específica pode ser passada ou não para o LIVEmail. **Sim** indica que ela pode ser passada; **Não** indica que ela não pode ser passada neste momento. Um valor de nome indica que ela é passada com um nome sutilmente diferente e o **Esclarecimento de Tipo de Ação** indica que será solicitado que o

usuário sugira como esse campo deve ser usado (por exemplo, produtos comprados versus abandonados versus procurados versus colocados no carrinho).

Explore Campos	LIVEmailcampos
<b>Registro</b>	
ID de Registro	Sim
Endereço de E-mail	Sim
Solicitante de Registro	Sim
Comprador	Não
Visitante Novo/Repetido	Sim
Gênero	Sim
Idade	Sim
Nível de Educação	Sim
Nível de Rendimentos	Sim
Atributos do Registro	Sim
País Registrado	Sim
Estado Registrado	Sim
Cidade Registrada	Sim
CEP Registrado	Sim
<b>Linha Superior</b>	
Vendas	Sim
Solicitações	Sim
Visualizações de Produto	Sim
Itens Colocados no Carrinho de Compras	Sim
Itens Solicitados	Sim
Itens Abandonados	Sim
Visualizações de Página	Sim
Procuras No Site	Sim
Eventos	Sim
Pontos de Evento	Sim
Visualizações de Elementos	Sim
Comprimento da Sessão	Sim
<b>Marketing</b>	
Canal de Marketing	Sim
Programa de Marketing	Sim
Fornecedor de Marketing	Sim
Categoria de Marketing	Sim
Posicionamento de Marketing	Sim
Item de Marketing	Sim
Atributos de Marketing	Sim
Mecanismo de Procura Natural	Sim
Termo de Procura Natural	Sim
Site de Referência	Sim

<b>Explore Campos</b>	<b>LIVEmailcampos</b>
URL de Indicação	Sim
URL de Destino	Sim
<b>Merchandise/produtos</b>	
ID da Ordem	Sim
Atributos de Visualização do Produto	Sim
Atributos de Loja	Sim
Atributos de Pedido	Sim
Categoria(s) de Produto(s) Visualizado(s) - Integral	Sim
Categoria(s) de Produto(s) Visualizado(s) - Parte Superior	Sim
Categoria(s) de Produto(s) Visualizado(s) - Parte Inferior	Sim
Nome(s) de Produto(s) Visualizados(s)	Sim
ID(s) de Produto(s) Visualizado(s)	Sim
Categoria(s) de Produto(s) Colocado(s) no Carrinho de Compras - Integral	Sim
Categoria(s) de Produto(s) Colocado(s) no Carrinho de Compras - Parte Superior	Sim
Categoria(s) de Produto(s) Colocado(s) no Carrinho de Compras - Parte Inferior	Sim
Nome(s) de Produto(s) Colocado(s) no Carrinho de Compras	Sim
ID(s) de Produto(s) Colocado(s) no Carrinho de Compras	Sim
Categoria(s) de Produto(s) Abandonado(s) - Integral	Sim
Categoria(s) de Produto(s) Abandonado(s) - Parte Superior	Sim
Categoria(s) de Produto(s) Abandonado(s) - Parte Inferior	Sim
Nome(s) de Produto(s) Abandonado(s)	Sim
ID(s) de Produto(s) Abandonado(s)	Sim
Categoria(s) de Produto(s) Comprado(s) - Integral	Sim
Categoria(s) de Produto(s) Comprado(s) - Parte Superior	Sim
Categoria(s) de Produto(s) Comprado(s) - Parte Inferior	Sim
Nome(s) de Produto(s) Comprado(s)	Sim
ID(s) de Produto(s) Comprado(s)	Sim
Categoria de Produto - Integral	[Esclarecimento de Tipo de Ação]
Categoria de Produto - Parte Superior	[Esclarecimento de Tipo de Ação]
Categoria de Produto - Parte Inferior	[Esclarecimento de Tipo de Ação]
ID do Produto	[Esclarecimento de Tipo de Ação]

<b>Explore Campos</b>	<b>LIVEmailcampos</b>
Nome do Produto	[Esclarecimento de Tipo de Ação]
<b>Conteúdo</b>	
Categoria de Conteúdo - Integral	Categoria(s) de Conteúdo Procurado - Integral
Categoria de Conteúdo - Parte Inferior	Categoria(s) de Conteúdo Navegado - Parte Inferior
Categoria de Conteúdo - Parte Superior	Categoria(s) de Conteúdo Navegado - Parte Superior
Categoria(s) de Conteúdo Procurado - Integral	Sim
Categoria(s) de Conteúdo Navegado - Parte Inferior	Sim
Categoria(s) de Conteúdo Navegado - Parte Superior	Sim
Categoria do Elemento	Categoria(s) de Elemento(s) Visualizado(s)
Nome do Elemento	Elemento(s) Visualizado(s)
Categoria(s) de Elemento(s) Visualizado(s)	Categoria(s) de Elemento(s) Visualizado(s)
Elemento(s) Visualizado(s)	Elemento(s) Visualizado(s)
Evento(s) Iniciado(s)	Sim
Evento(s) Concluído(s)	Sim
Categoria de Evento	[Esclarecimento de Tipo de Ação]
Categoria(s) de Evento(s) Iniciado(s)	Sim
Categoria(s) de Evento(s) Concluído(s)	Sim
Nome do Evento	[Esclarecimento de Tipo de Ação]
Termo de Procura No Site	Termos de Procura No Site
Termos de Procura No Site	Termos de Procura No Site
Página	Página(s) Navegada(s)
Página(s) Navegada(s)	Página(s) Navegada(s)
URL de Referência da Página	Não
URL da Página	URL(s) Navegada(s)
URL(s) Navegada(s)	URL(s) Navegada(s)
Imóvel - Integral	Imóvel - Integral
Imóvel - Link	Não
Imóvel - Página	Não
Imóvel - Área da Página	Não
Imóvel - Versão	Não
Promoção do Site - Integral	Sim
Promoção do Site - Link	Não
Promoção do Site - Página	Não
Promoção do Site - Promoção	Não
Promoção do Site - Tipo de Promoção	Não
Página(s) de Entrada	Sim

<b>Explore Campos</b>	<b>LIVEmailcampos</b>
Atributos da Página	Sim
Atributos de Eventos	Sim
Atributos de Elemento	Sim
<b>Região</b>	
País	Sim
Estado	Sim
Cidade	Sim
DMA	Sim
Domínio de Segundo Nível	Sim
<b>Propriedades Técnicas</b>	
Tipo de Navegador	Sim
Profundidade de Cor	Sim
Velocidade da Conexão	Sim
Tipo de Conexão	Sim
Versão de JavaScript	Sim
Idioma	Sim
Dispositivo Remoto	Sim
Rede Remota	Sim
Sistema Operacional	Sim
Resolução de Tela	Sim
Time Zone	Sim

---

## Capítulo 4. Perguntas Frequentes do LIVEmail

**Q: Eu tenho que usar um dos parceiros certificados do Connect para o LIVEmail que estão listados na página Parceiros? E se meu parceiro atual não for exibido na interface com o usuário do LIVEmail?**

**A:** Usar um parceiro certificado do Connect para LIVEmail assegura que uma exportação padrão do LIVEmail possa ser facilmente recebida e processada por seu parceiro. A certificação envolve testar um parceiro para assegurar que possa receber, com êxito, as atividades do visitante do LIVEmail, os atributos do visitante e os atributos da sessão em um de nossos formatos de exportação de arquivos padrão. Como o LIVEmail produz exportações de dados que consistem em comportamentos granulares do visitante, qualquer ESP ou sistema de terceiros será capaz de receber e usar os dados do LIVEmail que você enviar. Entretanto, os ESPs não certificados poderão cobrar pelo armazenamento de dados adicionais ou taxas de customização. Sempre fale com o seu parceiro sobre o tipo de dados que eles desejam receber para conduzir campanhas de e-mail destinadas em seu nome e ter certeza de comunicar o formato do arquivo do LIVEmail que você enviará para eles.

Se o seu parceiro não for certificado pelo Connect, entre em contato com o Suporte do IBM Digital Analytics para que nossa equipe de Desenvolvimento de Negócios possa entrar em contato com a ESP sobre o programa de certificação do Connect para o LIVEmail.

**Q: Quais ESPs são parceiros certificados do Connect atualmente?**

**A:** Os parceiros certificados atuais do Connect para LIVEmail podem ser localizados na seguinte URL: <http://www.coremetrics.com/partners/LIVEmail.php> Mais parceiros estão no processo de certificação atualmente e quando tiverem sido aprovados, serão incluídos no aplicativo do LIVEmail.

**Q: Que tipo de suporte técnico/de boas práticas para o LIVEmail eu recebo como parte de meu contrato de serviço?**

**A:** Um Especialista em Aplicativos dedicado entrará em contato com um membro de sua organização dentro de 48 horas após o aplicativo do LIVEmail ter sido fornecido para um ou mais IDs do Cliente do IBM Digital Analytics. Os Especialistas em Aplicativos são altamente treinados em todos os aspectos do processo de ativação e exige-se que tenham um conhecimento profundo das considerações técnicas, estratégicas e de boas práticas que envolvem os aplicativos de marketing de precisão do IBM Digital Analytics.

Você receberá assistência de boas práticas (inclusive material de referência) para solidificar os requisitos de negócios para seus programas de e-mail orientados para o LIVEmail, uma auditoria de tags do site destinado, uma sessão de treinamento do usuário de negócios sobre a configuração das exportações do LIVEmail e assistência técnica durante a fase de configuração da integração do ESP.

**Q: Quantas exportações do LIVEmail eu posso configurar?**

**A:** Por padrão, um usuário pode ter até 10 exportações recorrentes do LIVEmail ativas em um dado momento. Se precisar de acesso a alimentações adicionais, entre em contato com a equipe de conta do IBM Digital Analytics.

**P: Eu uso uma ferramenta de banco de dados/e-mail interna ou gerenciada internamente. O IBM Digital Analytics tem alguma documentação técnica para ajudar minha equipe de marketing de BD/TI a estabelecer o escopo de um processo para internalizar alimentações de dados do LIVEmail?**

**R:** Com certeza. É possível localizar especificações técnicas detalhadas para o aplicativo do LIVEmail no Site de Suporte pesquisando "LIVEmail Especificação de Dados".

**Q: Eu tenho a capacidade de aplicar segmentação/lógica de negócios adicionais no aplicativo do LIVEmail que normalmente residam no meu ESP (por exemplo, limitação de frequência, verificações de status de adesão, lógica de diversos eventos)?**

**A:** Não. Atualmente o LIVEmail não suporta segmentação ou lógica de negócios ligada às informações do centro de preferência, limitação de frequência/diversos eventos ou status adesão ou não. Discuta esses requisitos de negócios de valor agregado com o seu parceiro ESP.

**Q: Posso usar meu Produto, Página e outros Atributos no LIVEmail para propósitos de segmentação?**

**R:** Sim. Todos os dados do atributo que sua organização está enviando usando tags ou arquivos de importação de dados podem ser usados para criar segmentos do visitante de destino no LIVEmail. Lembre-se de que você deve criar um alias para seus dados de atributo antes de sua exibição na interface com o usuário doLIVEmail.

**Q: Posso importar quaisquer dados de meu Provedor de Serviços de E-mail usando as Métricas da Caixa de Entrada de E-mails customizadas suportadas pelo LIVEmail?**

**R:** Não. Todos os campos de dados importados não padrão (como, as Métricas de Caixa de Entrada de E-mail 1 -15) devem incluir valores de dados numéricos. Se você tentar importar dados de sequência nesses campos, a tarefa de importação falhará.

**Q: Quando o IBM Digital Analytics divide quando um dia termina e o próximo começa (para o período de tempo de análise de dados)?**

**R:** As sessões são quebradas à meia-noite, portanto, se um usuário colocou um produto no carrinho de compras às 23h50 em 28 de setembro e, em seguida, comprou-o à 00h03 em 29 de setembro, ele ficou listado como abandonado na alimentação de 28 de setembro.

**Q: Que fuso horário o IBM Digital Analytics referencia ao identificar o "tempo de ação/atividade"?**

**R:** Todos os registros de data e hora de aquisição de dados e atividade baseiam-se no FUSO HORÁRIO DO CLIENTE, conforme as configurações de sua conta. O fuso horário do visitante do site nunca é levado em consideração.

**P: O que o parâmetro "cm\_em" faz?**

**R:** A biblioteca padrão `cmdatatagutils.js` integrada nas páginas do site de um cliente possui um manipulador que gerará automaticamente uma identificação de Registro quando um link de entrada contiver o argumento `cm_em=`. O valor passado após o sinal de igual (=) será analisado em ambos os parâmetros de **ID do Cliente** e **Endereço de E-mail** da identificação. Esta função NÃO é requerida para uma integração do LIVEmail. A função foi construída para tratar situações em que um cliente novo do IBM Digital Analytics não tenha um número substancial de endereços de e-mail em sua tabela de Registro. Essa é uma maneira rápida de aumentar a quantidade de associações de endereço de cookies para e-mail no banco de dados.

**Pergunta: Como um cliente implementa o parâmetro de URL "cm\_em"?**

R: O `cm_em=` pode ser anexado como um parâmetro de sequência de consulta de URL normal nos links de e-mail de entrada. O valor após o sinal de igual deve ser o endereço de e-mail do destinatário de e-mail. Será necessário que o cliente trabalhe com o ESP ou com a equipe de suporte da ferramenta de e-mail para entender qual variável ou símbolo de mesclagem de correio é usado pelo seu software para integrar os endereços de e-mail do destinatário nos links. Por exemplo: `cm_em=%email_address%`. O `cm_em` deve estar em letras minúsculas e a codificação de URL não é permitida. O cliente deve SEMPRE testar a função antes de enviar um e-mail para sua lista completa de e-mails. Eles devem usar o utilitário TagBar do IBM Digital Analytics para assegurar que um link de entrada com este parâmetro anexado crie uma tag de Registro em que os campos de **ID do Cliente** e de **Endereço de E-mail** sejam preenchidos com o valor no argumento `cm_em`.



## Apêndice A. Informações Adicionais de Contato

Se precisar de assistência adicional, entre em contato com a IBM usando um dos métodos a seguir:

- Suporte ao cliente: [cm\\_support@us.ibm.com](mailto:cm_support@us.ibm.com)
- Feedback do produto: [cm\\_feedback@us.ibm.com](mailto:cm_feedback@us.ibm.com)

**Nota:** O feedback do produto consiste em recomendações para melhoria do produto; não use o endereço de feedback para obter assistência adicional.

EUA	
<p>IBM Av. Pasteur, 138-146 Botafogo Foster City, CA 94402 Ligação gratuita: 1.866.493.2673 Email: <a href="mailto:cm_support@us.ibm.com">cm_support@us.ibm.com</a></p>	<p>IBM Suporte a Clientes <a href="mailto:cm_support@us.ibm.com">cm_support@us.ibm.com</a> Centro de Suporte <a href="https://support.coremetrics.com">https://support.coremetrics.com</a></p>
<p>IBM Austin 11501 Burnet Road Building 905, Floor 2 Austin, TX 78758-3400 Ligação gratuita: 1.866.493.2673</p>	<p>IBM Dallas 750 W John Carpenter Freeway Irving, TX 75039 Ligação gratuita: 1.866.493.2673</p>
Europa	
<p>IBM Europe Ltd. Lotus Park The Causeway Staines Middlesex TW18 3AG R.U. Tel: 0808 234 4736 Email: <a href="mailto:cm_europe@us.ibm.com">cm_europe@us.ibm.com</a></p>	<p>IBM GmbH Beim Strohause 17 D-20097 Hamburg Alemanha Tel: 0800 664 8899 Email: <a href="mailto:cm_deutschland@us.ibm.com">cm_deutschland@us.ibm.com</a></p>
<p>IBM França 17 Avenue de l'Europe 92275 Bois Colombes Cedex França Tel: 0800 91 4912 Email: <a href="mailto:cm_france@us.ibm.com">cm_france@us.ibm.com</a></p>	
Ásia e Pacífico	
<p>IBM Hong Kong Limited Silvercord Tower 2 Sala 907 30, Canton Road Tsim Sha Tsui Kowloon Hong Kong SAR, China Tel: +852 8201 0823 Fax: +852 8201 0832 Email: <a href="mailto:cm_asiapac@us.ibm.com">cm_asiapac@us.ibm.com</a></p>	<p>IBM Austrália e Nova Zelândia 60 Southgate Ave Southgate VIC 3006 Austrália (Aus) 1800 69 CORE (NZ) 0800 69 CORE Email: <a href="mailto:cm_asiapac@us.ibm.com">cm_asiapac@us.ibm.com</a></p>

## **A IBM Agradece seus Comentários**

Você pode enviar seus comentários para o seguinte endereço.

IBM Brasil - Centro de Traduções  
Rodovia SP 101 km 09  
CEP 13185-900  
EUA

Você pode enviar seus comentários eletronicamente usando um dos seguintes métodos:

**Ligação Gratuita**

1+866-493-2673

**Centro de Suporte:**

<https://support.coremetrics.com>

**Email de Internet:**

[cm\\_support@us.ibm.com](mailto:cm_support@us.ibm.com)

**World Wide Web:**

[www.ibm.com/marketing-solutions/](http://www.ibm.com/marketing-solutions/)

Se desejar receber uma resposta, inclua seu nome, endereço, número de telefone ou número de FAX. Certifique-se de incluir as informações a seguir nos comentários ou notas:

- Título deste documento
- Número de página ou tópico relacionado ao comentário

Quando o Cliente envia informações à IBM, concede direitos não exclusivos à IBM para usá-las ou distribuí-las da maneira que achar conveniente, sem que isso implique em qualquer obrigação para com o Cliente.

---

## Apêndice B. Suporte

### Centro de Suporte

O site de Suporte do IBM Digital Analytics pode ser localizado em <https://support.coremetrics.com> ou ao clicar no link de Suporte na barra de menus do aplicativo.

O Site de Centro de Suporte contém o seguinte:

- **Uma base de conhecimento investigável** para responder perguntas e fornecer acesso instantâneo a documentos essenciais, como guias de implementação, glossários de métricas, guias do usuário, notas sobre o release, etc.
- **Ferramentas educacionais**, como treinamentos baseados na Web e webinars arquivados.
- **Informações de marketing**, incluindo casos de referência, white papers e próximos eventos, como Client Summit.
- **Notificações** do Suporte.
- **Rastreamento de emissão** da criação de um chamado até sua resolução, o que fornece um insight completo do status de suas consultas.
- **Feedback**, para que seja possível oferecer sugestões para melhorar o site de suporte. (Envie feedback sobre os aplicativos da IBM Digital Analytics para [cm\\_feedback@us.ibm.com](mailto:cm_feedback@us.ibm.com)).
- **Bate-papo**, para que seja possível chegar a um de seus representantes de Boas Práticas diretamente.



---

## Avisos

Estas informações foram desenvolvidas para produtos e serviços oferecidos nos Estados Unidos.

É possível que a IBM não ofereça os produtos, serviços ou recursos discutidos nesta publicação em outros países. Consulte um representante IBM local para obter informações sobre produtos e serviços disponíveis atualmente em sua área. Qualquer referência a produtos, programas ou serviços IBM não significa que apenas produtos, programas ou serviços IBM possam ser utilizados. Qualquer produto, programa ou serviço funcionalmente equivalente, que não infrinja nenhum direito de propriedade intelectual da IBM poderá ser utilizado em substituição a este produto, programa ou serviço. Entretanto, a avaliação e verificação da operação de qualquer produto, programa ou serviço não IBM são de responsabilidade do Cliente.

A IBM pode ter patentes ou solicitações de patentes pendentes relativas a assuntos tratados nesta publicação. O fornecimento desta publicação não lhe garante direito algum sobre tais patentes. Pedidos de licença devem ser enviados, por escrito, para:

Gerência de Relações Comerciais e Industriais da IBM Brasil  
Av. Pasteur, 138-146  
Botafogo  
Rio de Janeiro, RJ  
CEP 22290-240

Para pedidos de licença relacionados a informações de DBCS (Conjunto de Caracteres de Byte Duplo), entre em contato com o Departamento de Propriedade Intelectual da IBM em seu país ou envie pedidos de licença, por escrito, para:

Intellectual Property Licensing  
Legal and Intellectual Property Law  
IBM Japan Ltd.  
1623-14, Shimotsuruma, Yamato-shi  
Kanagawa 242-8502 Japan

O parágrafo a seguir não se aplica a nenhum país em que tais disposições não estejam de acordo com a legislação local: A INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION FORNECE ESTA PUBLICAÇÃO "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRA", SEM GARANTIA DE NENHUM TIPO, SEJA EXPRESSA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO, MAS A ELAS NÃO SE LIMITANDO, AS GARANTIAS IMPLÍCITAS DE NÃO INFRAÇÃO, COMERCIALIZAÇÃO OU ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO PROPÓSITO. Alguns países não permitem a exclusão de garantias expressas ou implícitas em certas transações; portanto, essa disposição pode não se aplicar ao Cliente.

Essas informações podem conter imprecisões técnicas ou erros tipográficos. São feitas alterações periódicas nas informações aqui contidas; tais alterações serão incorporadas em futuras edições desta publicação. A IBM pode, a qualquer momento, aperfeiçoar e/ou alterar os produtos e/ou programas descritos nesta publicação, sem aviso prévio.

Referências nestas informações a Web sites não IBM são fornecidas apenas por conveniência e não representam de forma alguma um endosso a esses Web sites. Os materiais desses Web sites não fazem parte dos materiais desse produto IBM e a utilização desses Web sites é de inteira responsabilidade do Cliente.

A IBM pode utilizar ou distribuir as informações fornecidas da forma que julgar apropriada sem incorrer em qualquer obrigação para com o Cliente.

Licenciados deste programa que desejam obter informações sobre este assunto com objetivo de permitir: (i) a troca de informações entre programas criados independentemente e outros programas (incluindo este) e (ii) a utilização mútua das informações trocadas, devem entrar em contato com:

Gerência de Relações Comerciais e Industriais da IBM Brasil  
Av. Pasteur, 138-146  
Botafogo  
Rio de Janeiro, RJ  
CEP 22290-240

Tais informações podem estar disponíveis, sujeitas a termos e condições apropriadas, incluindo em alguns casos o pagamento de uma taxa.

O programa licenciado descrito nesta publicação e todo o material licenciado disponível são fornecidos pela IBM sob os termos do Contrato com o Cliente IBM, do Contrato Internacional de Licença do Programa IBM ou de qualquer outro contrato equivalente.

Todos os dados de desempenho aqui contidos foram determinados em um ambiente controlado. Portanto, os resultados obtidos em outros ambientes operacionais podem variar significativamente. Algumas medidas podem ter sido tomadas em sistemas em nível de desenvolvimento e não há garantia de que estas medidas serão iguais em sistemas geralmente disponíveis. Além disso, algumas medidas podem ter sido estimadas por extrapolação. Os resultados reais podem variar. Os usuários deste documento devem verificar os dados aplicáveis para seu ambiente específico.

As informações relativas a produtos não IBM foram obtidas junto aos fornecedores dos respectivos produtos, de seus anúncios publicados ou de outras fontes disponíveis publicamente. A IBM não testou estes produtos e não pode confirmar a precisão de seu desempenho, compatibilidade nem qualquer outra reivindicação relacionada a produtos não IBM. Dúvidas sobre os recursos de produtos não IBM devem ser encaminhadas diretamente a seus fornecedores.

Todas as declarações relacionadas aos objetivos e intenções futuras da IBM estão sujeitas a alterações ou cancelamento sem aviso prévio e representam apenas metas e objetivos.

Estas informações contêm exemplos de dados e relatórios utilizados nas operações diárias de negócios. Para ilustrá-los da forma mais completa possível, os exemplos incluem nomes de indivíduos, empresas, marcas e produtos. Todos esses nomes são fictícios e qualquer semelhança com nomes e endereços utilizados por uma empresa real é mera coincidência.

---

## Marcas Registradas

IBM, o logotipo IBM e [ibm.com](http://www.ibm.com) são marcas ou marcas registradas da International Business Machines Corp., registradas em vários países no mundo todo. Outros nomes de produtos e serviços podem ser marcas registradas da IBM ou de outras empresas. Uma lista atual de marcas registradas da IBM está disponível na Web em "Copyright and trademark information" em [www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml).

---

## Considerações sobre a Política de Privacidade

Os produtos de software IBM, incluindo software como serviço de soluções, ("Ofertas de Software") poderão usar cookies ou outras tecnologias para coletar informações sobre o uso do produto, para ajudar a melhorar a experiência do usuário final, para customizar interações com o usuário final ou para outros propósitos. Um cookie é um dado individual que um website pode enviar ao seu navegador, que poderá, então, ser armazenado no computador com uma identificação que identificará o seu computador. Em muitos casos, nenhuma informação pessoal é coletada pelos cookies. Se uma Oferta de Software que você estiver usando possibilitar a coleta de informações pessoais por meio de cookies ou tecnologias semelhantes, o informamos sobre os pormenores abaixo.

Dependendo das configurações implementadas, a Oferta de Software poderá usar cookies persistentes e de sessão que coletam o nome de usuário e outras informações pessoais de cada usuário com o propósito de gerenciamento de sessão, usabilidade do usuário aprimorada ou outros propósitos funcionais ou de rastreamento. Esses cookies podem ser desativados, mas desativá-los também eliminará a funcionalidade que eles ativam.

Várias jurisdições regulamentam a coleta de informações pessoais por meio de cookies e de tecnologias semelhantes. Se as configurações implementadas para a Oferta de Software fornecerem a você, como cliente, a possibilidade de coletar informações pessoais de usuários finais por meio de cookies e de outras tecnologias, você deverá procurar seu próprio aconselhamento jurídico a respeito das leis aplicáveis para este tipo de coleta de dados, incluindo os requisitos para o fornecimento de avisos e consentimentos onde for apropriado.

A IBM requer que os Clientes (1) forneçam um link limpo e visível para os termos de uso do website do Cliente (por exemplo, política de privacidade) que inclua um link para a coleta de dados e práticas de uso da IBM e do Cliente, (2) notifiquem que cookies e indicadores gifs/web limpos estão sendo colocados no computador do visitante pela IBM em nome do Cliente juntamente com uma explicação do propósito de tal tecnologia e (3) até a extensão exigida por lei, obtenham consentimento dos visitantes do website antes de colocar os cookies e os indicadores gifs/web limpos pelo Cliente ou pela IBM em nome do Cliente nos dispositivos do visitante do website

Para obter mais informações sobre o uso de diversas tecnologias, incluindo cookies, para este propósito, consulte a Política de Privacidade da IBM Online no endereço a seguir: <http://www.ibm.com/privacy/details/us/en> na seção intitulada "Cookies, Web Beacons and Other Technologies".







Impresso no Brasil