

GERENCIANDO SUAS LISTAS DE CONTATO



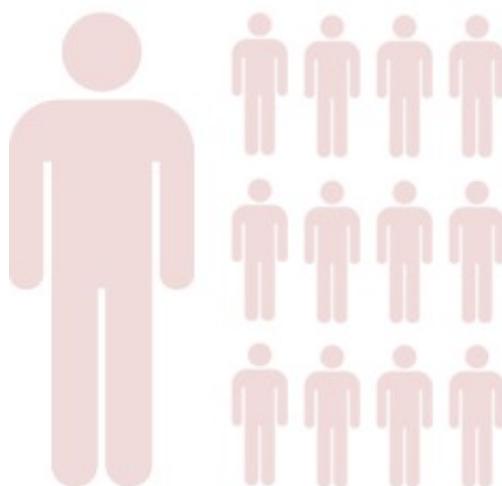
emailmanager

Introdução

A criação de uma lista é a primeira coisa que devemos saber no **emailmanager**. Portanto, esta guia tem por objetivo disponibilizar as principais informações sobre o gerenciamento de contatos.

Nesta guia você aprenderá:

- ✓ Organizar suas listas de contatos
- ✓ Criar uma lista de contatos
- ✓ Criar Sub-listas
- ✓ Excluir contatos da lista
- ✓ Excluir uma lista
- ✓ Mover contatos entre listas
- ✓ Entendendo a qualidade da lista
- ✓ Lista não perturbe
- ✓ Listas de Bloqueios
- ✓ Adicionar um contato à lista
- ✓ Importar contatos para à lista
- ✓ Captar novos contatos usando o formulário de inscrição
- ✓ Gerenciar as informações de sua base de contatos



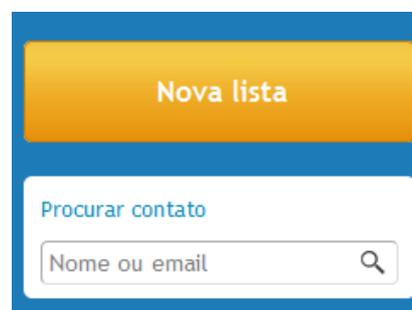
Listas

As listas organizam suas informações de contato no emailmanager. Cada lista deve especificar uma característica única que identifica os contatos armazenados. Por exemplo, você pode criar uma lista para armazenar os contatos que se cadastram diretamente do sua web site, ou uma lista de contatos de funcionários (para o caso de você querer atualizar seus funcionários com campanhas corporativas ou educativas).

Criando

Para criar uma Lista de contatos no emailmanager siga os passos descritos abaixo:

1. No menu superior escolha a opção **LISTA** e depois, no botão **NOVA LISTA** localizada a esquerda.
2. Na caixa de diálogo **NOVA LISTA** Informe o nome da lista e clique em salvar.



Renomeando

Existem duas formas de renomear uma lista no emailmanager:

1. Clicando em renomear (esta ação carrega o formulário de edição de lista), informe o novo nome da lista e clique em salvar.
2. Clique sobre o nome da lista (ao clicar ele habilita para edição) digite o novo nome e confirme clicando ENTER.



Figura – Selecionando as redes sociais para a divulgação da campanha.

Apagando

Clique em **APAGAR** para excluir uma lista de contatos. Mas antes de realizar esta ação mova os contatos para outra lista ou apague-os da listagem atual.

Movendo listas usando o gerenciador

Para mover uma lista de contatos no emailmanager, clique na caixa de seleção localizada no filtro de listas. Ao clicar é exibida, no rodapé da listagem a opção **Gerenciar Listas**. Ao acionar, a caixa de **Gerenciamento de Listas** é aberta, clique na lista a ser alterada e arraste-a para o novo diretório.

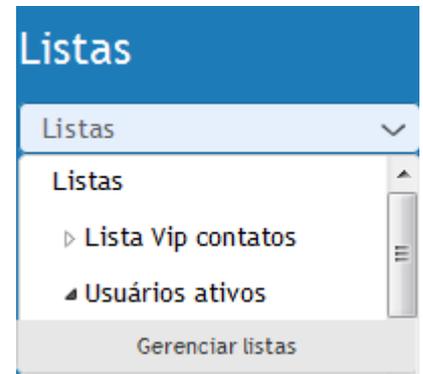


Figura - Gerenciamento de listas

Importando contatos

Agora que você já sabe como criar suas listas é hora de importar sua lista de contatos para o **emailmanager**. Mas antes precisamos lhe informar sobre os métodos de importação oferecidos pelo emailmanager e os tipos de formatos suportados.

Tipos de importação

Copiar e colar

Copie e cole ou digite manualmente uma lista de contatos a ser importados.

Importar do Computador

Resume-se em utilizar um arquivo no formato CSV ou TXT salvo no seu computador e carregá-lo para a base de dados disponível no emailmanager.

Importar do Gmail

A importação de contatos do gmail consiste na solicitação de autorização do usuário (ou seja, você informar os dados de acesso a sua conta gmail) para a importação de um grupo de contatos. Selecione o grupo a ser importado e a lista onde você vai armazenar estes contatos

O formato suportado

O emailmanager trabalha com a importação de arquivos do tipo **CSV** e **TXT** (arquivos de texto).

Características do arquivo

O assistente de importação possui algumas configurações necessárias para o sucesso na execução da tarefa. Esta lista fundamenta-se em:

- ✓ Informar os dados de acordo com o critério estabelecido.
- ✓ Selecionar os delimitadores, ou separadores usados na importação.
- ✓ Selecionar o tipo de codificação da lista de importação.
- ✓ Validar a formatação dos dados a importar (Se existentes o campo sexo e data, o formulário se expande no rodapé da página, aguardando a seleção do valor que caracteriza a informação a ser armazenada);
- ✓ Vincular os dados informados ao campo de referência (campo de nome com nome, de data com o campo Data nascimento), sincronizando as informações importadas pelo usuário como os campos de armazenamento das informações de contato (note que, os campos disponíveis na listagem são os mesmos encontrados no formulário de cadastramento de contatos).

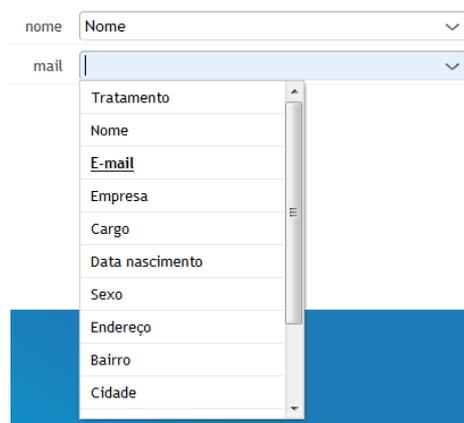


Figura – Vinculando as informações de contato

Adicionando contatos manualmente

Para adicionar um contato selecione a lista onde o contato será armazenado e clique na opção **Adicionar contato**. Esta ação carrega o formulário de cadastro de contatos. Informe os dados do contato e clique em salvar.

Busca por contatos

Podemos realizar a busca usando duas opções disponíveis:

1. Na caixa de listagem Procurar contato disponível em Listas. Para localizar um contato informe o nome do contato e selecione-o na listagem.
2. Para selecionar contatos com características semelhantes, ou um contato em específico usamos as opções de filtros de segmentação localizadas na parte superior à listagem de contatos.

Agrupando os contatos pela situação atual do seu cadastro.

Usando a caixa de filtro, que permite a localização de um contato por nome ou e-mail. O filtro de contatos vai agrupando as informações conforme os caracteres vão sendo digitados e busca tanto os valores de e-mail quanto o contato. Você pode, por exemplo, agrupar contatos de mesmo provedor de e-mail como Hotmail.

Apagando contatos

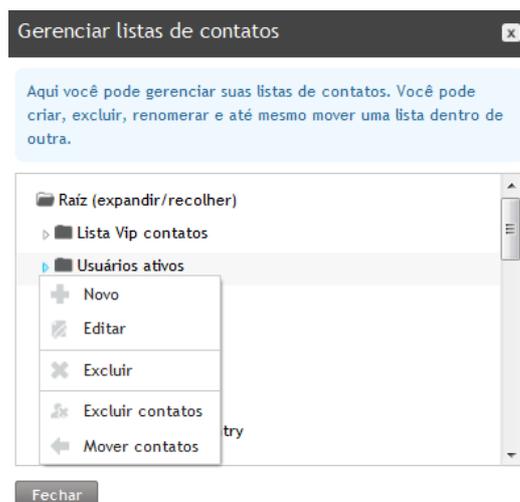
Para excluir os contatos de uma lista clique em **Excluir contatos**. Ao confirmar a exclusão, a lista estará vazia aguardando novos contatos.

Ações em massa

Aplicam a mesma ação para mais de um registro selecionado. Por exemplo, para efetuar uma solicitação de optin em massa, use o filtro de contatos e agrupe os contatos cuja situação é “solicitou remoção”. Clique na coluna referente ao nome e habilite-a (ao habilitar esta opção, note que, todos os campos estão selecionados) na caixa de seleção de Ações em massa selecione a ação a ser aplicada.

Movendo contatos entre listas

Para transferir contatos entre listas selecione a opção **Mover contatos** e indique a opção da nova lista para onde os contatos devem ser removidos.



Editando um contato

Selecione o contato a editar e clique em **Ver**. O formulário de dados do contato selecionado é exibido. São informações que podem ser alteradas:

Voltar

Editar **Não perturbar** **Apagar**

Email **xadmin@studio.fot.br**

Nome completo **paulo formiga**

Data de nascimento

Sexo

Dados de contato **Editar**

Endereço

Bairro

Cidade

Estado

Telefone

Celular

Dados profissionais **Editar**

Empresa

Cargo

Listas **Editar**

Injetado (lixo)

Histórico de interações

Data	Interação	Campanha
04/08/2011 09:...	Bounce (Rejeitado no destino)	Newsletter - 04.08.2011
04/08/2011 09:...	Envio	Newsletter - 04.08.2011
28/07/2011 09:...	Envio	Newsletter - 28.07.2011
21/07/2011 09:...	Envio	Newsletter - 21.07.2011
14/07/2011 09:...	Envio	Newsletter - 14.07.2011
07/07/2011 09:...	Envio	Newsletter - 07.07.2011
30/06/2011 09:...	Envio	Newsletter - 30.06.2011
16/06/2011 09:...	Envio	Newsletter - 16.06.2011
09/06/2011 09:...	Envio	Newsletter - 09.06.2011
02/06/2011 09:...	Envio	Newsletter - 02.06.2011

1 a 10 de 76 registro(s)

Informações

Situação **Ok**

Qualidade **★★★★★**

Data de cadastro **15/04/2010 14:48**

Origem do cadastro **Não registrado**

IP do cadastro **Não registrado**

Dados do último acesso

Navegador **Ainda não registrado**

Sistema operacional **Ainda não registrado**

Tipo de leitor **Ainda não registrado**

Leitor de email **Ainda não registrado**

1. **Dados Gerais** – As informações básicas que indicam a existência de um contato.
2. **Dado de contato** – São as informações de localização do contato.
3. **Dados Profissionais** – Dados de informações sobre o local onde o contato trabalha.
4. **Listas** – Exibe as listas que este contato esta vinculado.
5. **Histórico de Interações** – Exibe uma listagem das interações do contato contendo as informações de Data, hora e a campanha com a qual interagiu.
6. **Informações do contato** – São as informações de situação de cadastro, qualifica o contato pelas interações, data e origem do cadastro, dados de user agent.

A alteração das informações é realizada em blocos. Portanto selecione o tipo de informação a ser alterada e habilite-o para alteração clicando em **Editar**.

Registrar não perturbe

Permite que o usuário adicione um contato à lista não perturbe manualmente. Na parte superior à edição dos dados do contato clique em **Não Perturbar**.

Entendendo o status do contato

A situação do contato informa o status atual de sua relação com o recebimento das campanhas enviadas. Sua classificação provém de informações que se baseiam nas interações (aceitação ou recusa de conteúdo) ou erros ocorridos ao enviar uma campanha. Veja abaixo, a lista de situações do contato existentes no emailmanager:

Ok – O contato está apto para o recebimento de campanhas.

Erro temporário – Significa que o e-mail gerou um erro classificado como temporário. Mas continua a receber e-mails.

Erro permanente – O status de erro permanente é o resultado da validação do status anterior. Ao diagnosticar a mesma situação por cinco vezes seguidas, seu status é alterado automaticamente.

Solicitou remoção - Indica quando um contato solicitou o cancelamento de recebimento de campanhas.

Denunciou abuso – Quando o contato clicou no link denunciando sua campanha como abusiva.

Inexistente – Quando o endereço de e-mail informado é inválido.

Qualidade das listas e dos contatos

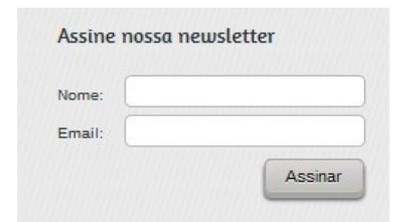
A qualificação de uma lista ou do contato é baseada nas interações do usuário conforme o número de campanhas enviadas.

Captando novos contatos usando o formulário de inscrição

Os formulários de inscrição são códigos-fonte ou Plug-ins que tem por função, direcionar os dados de cadastramento dos assinantes do seu site para a base de dados do emailmanager. Recomendamos que, caso você não possua experiência solicite o auxílio do Webmaster responsável pelo seu site. São formulários do emailmanager:

Web Site – Para Web Sites desenvolvidos em HTML, a integração é realizada apenas copiando e colando o código-fonte em sua Web Site.

Wordpress e Joomla! - Faça o download do Plug-in disponibilizado ao selecionar uma das opções: Joomla ou Wordpress. Para realizar a integração siga a orientação da dica disponível em azul na parte superior da opção de download. Adicione o plug-in no diretório solicitado e depois, habilite-o pela área administrativa.



Assine nossa newsletter

Nome:

Email:

Utilizando mais de uma lista

A utilização de mais de uma lista para o armazenamento das informações de assinantes que se cadastram por meio dos formulários de integração podem ser armazenadas em uma ou mais listas. O usuário, ainda no período de construção das informações indica o processo de armazenamento das informações. Podem ser:

- ✓ Ao preencher o contato será cadastrado automaticamente em todas as listas.
- ✓ O contato pode selecionar apenas uma lista.
- ✓ O contato pode selecionar mais de uma lista.

Configurações avançadas – São os dados de retorno, armazenamento e comportamento do sistema. São informações a serem configuradas:

Conjunto de caracteres – Codifica e decodifica as informações enviadas. Para o **emailmanager** recomendamos o uso do Unicode UTF-8.

Informe a URL – Configure o redirecionamento do assinante após o preenchimento do formulário, indique para qual página ele será direcionado em caso de erro ou de sucesso no envio das informações.

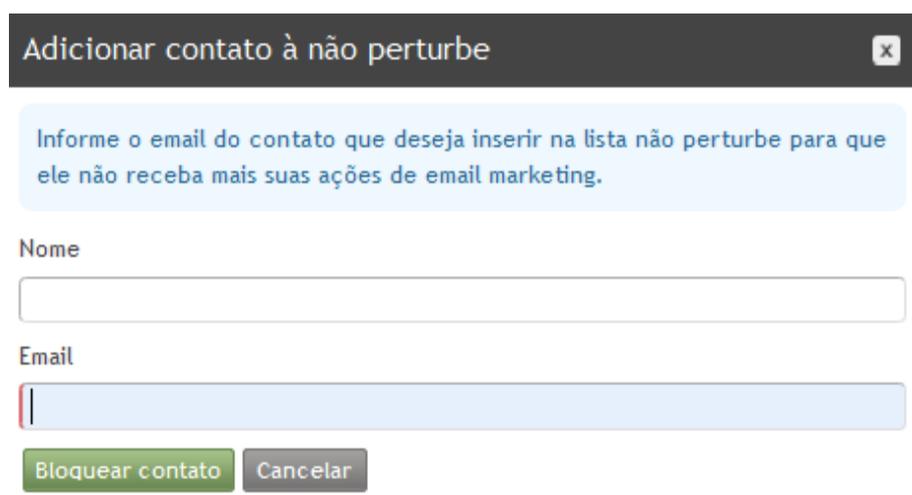
Confirmação – Selecione se desejar que o usuário confirme seu cadastramento via e-mail.

Lista não perturbe

Todos os contatos que solicitaram optout (cliquearam solicitando o cancelamento) são listados na lista não perturbe.

Bloquear contato

Para adicionar um contato a lista não perturbe clique em **Bloquear contato**. Informe o e-mail do contato a ser bloqueado e clique em **salvar**. O contato será adicionado à lista não perturbe mesmo que este não esteja cadastrado na sua lista de contatos.



Adicionar contato à não perturbe

Informe o email do contato que deseja inserir na lista não perturbe para que ele não receba mais suas ações de email marketing.

Nome

Email

Bloquear contato Cancelar

Figura - Bloquear contato

Solicitar optin

Envia um convite ao assinante com status de “**solicitou remoção**” para que o mesmo retorne à lista de contatos ativos. Como as regras de etiqueta são claras, com relação à persistência de solicitações **optin**, entendemos como sendo responsabilidade do **emailmanager** cuidar de suas relações interpessoais na web, portanto controlamos o envio de **optin** (com base no código de regulamentação da ABEMD) para o número máximo de cinco (5) solicitações.



Solicitar optin

Nome

Teste

Email

teste@emailmanager.com

Mensagem

Olá Teste,
Convidamos você a restabelecer contato conosco. Desta forma poderemos lhe manter sempre atualizado com novidades e promoções.

Enviar solicitação Cancelar

Figura - Solicitando optin

Regras de bloqueio

Permite estipular um filtro que bloqueia o envio de campanhas para o contato cujas características obedecem às condições e parâmetros informados.

Criando uma nova regra

Para criar uma regra de bloqueio, clique na opção Regras de bloqueio > Nova regra. Selecione a opção Tipo de filtro (condição a ser usada) e informe o parâmetro de bloqueio (informação que deve ser usada para o bloqueio do contato).



Figura - Criando regras de bloqueio

Como funcionam as condições

Segue abaixo a descrição das condições que podem ser selecionadas para a elaboração do filtro:

Contém – Bloqueia o(s) contato(s) que contêm o parâmetro informado.

Finaliza com – Efetua o bloqueio onde o contato finaliza com o parâmetro estipulado.

Começa com – Efetua o bloqueio onde o contato começa com o parâmetro ajustado.

Exatamente – Onde a descrição é exatamente igual ao valor convencional.

Expressão – O argumento que irá bloquear o contato. Pode ser um nome ou qualquer outro dado do contato.

Editando uma regra

Para editar ou alterar a condição de uma regra, selecione-a na listagem atual e clique em **editar**. Altere seus novos valores e confirme-os clicando em **salvar**.

Apagando

Selecione a regra na lista e clique em **Apagar**. A regra será excluída se tiver sido criada recentemente, ou se ainda, não houver sido usada como parâmetro para o envio de campanha.

Exportar e Imprimir

Para exportar ou imprimir um grupo de informações de contatos no emailmanager, são formatos disponíveis para a exportação: **CSV, PDF, TXT e HTML**.

O que eu posso exportar e imprimir?

Todos os dados de contato cadastrados no emailmanager sendo eles os dados principais, de contato e profissionais. Localizados nas listas de contatos ou nos filtros.

Exportando: passo a passo

Para exportar todos os dados da lista, selecione a opção **exportar** (Para realizar a exportação de dados individual ou coletiva de seus contatos use o filtro). Habilite quais informações você deseja visualizar no relatório da exportação e selecione o formato desejado. A seleção do tipo consiste na confirmação da exportação.

A caixa de diálogo 'Exportar contatos' apresenta três seções de seleção de dados:

- Dados principais:** Nome completo (selecionado), Email (selecionado), Sexo, Tratamento, Data de nascimento.
- Dados de contato:** Endereço, Cidade, Telefone, Bairro, Estado, Celular.
- Dados profissionais:** Empresa, Cargo.

Na base da caixa, há botões 'Exportar' (em verde) e 'Cancelar', além de um link 'Ver últimas exportações disponíveis.'.

Figura - Selecionando os dados a exportar

Visualizando o histórico de exportações

Para visualizar o histórico de exportações clicamos em Exportar. Ao carregar a caixa de diálogo Exportar contatos, em seu rodapé clicamos na opção ver últimas exportações disponíveis.

Depois de selecionada, a lista de exportações é aberta, nela visualizamos todas as exportações realizadas em ordem de data e hora. Se desejar baixar as exportações de um determinado período clique em **download**.

A caixa de diálogo 'Últimas exportações disponíveis' mostra uma tabela com as seguintes informações:

Data	Usuário	Ação
28/08/2012 11:33	User Admin da silva	Download
28/08/2012 11:26	User Admin da silva	Download
28/08/2012 11:16	User Admin da silva	Download
28/08/2012 11:13	User Admin da silva	Download
28/08/2012 11:12	User Admin da silva	Download
28/08/2012 11:09	User Admin da silva	Download
28/08/2012 11:04	User Admin da silva	Download

Um botão 'Fechar' está localizado na base da caixa.

Figura – Histórico de exportações

Imprimindo: passo a passo

Para imprimir todos os dados da lista, selecione a opção Imprimir. Os dados a serem impressos podem ser refinados com auxílio do filtro.

Base de contatos

Qualificam e agrupam todas as informações de contatos da sua base.

Sumário

Exibe o número de listas, contatos e status dos contatos cadastrados (contatos cuja situação é Erro permanente, inexistente, denúncias de abuso e remoções solicitadas).

Acompanhamento da base

O relatório de acompanhamento da base mostra um histograma interativo das ações efetuadas sobre suas listas de contatos. Se desejar utilize a legenda de representação para visualizar ou desabilitar informações do gráfico.

Dica!

“Monitore os dados de seus contatos periodicamente e NUNCA, compre ou adquira listas de terceiros.”