

↳ Introdução

Este manual foi desenvolvido para auxiliar os usuários da Virtual Target a desenvolverem o HTML de um template de forma a melhorar o resultado final dos envios efetuados através da plataforma.

↳ Desenvolvimento do template

Usaremos o template abaixo para exemplificar:

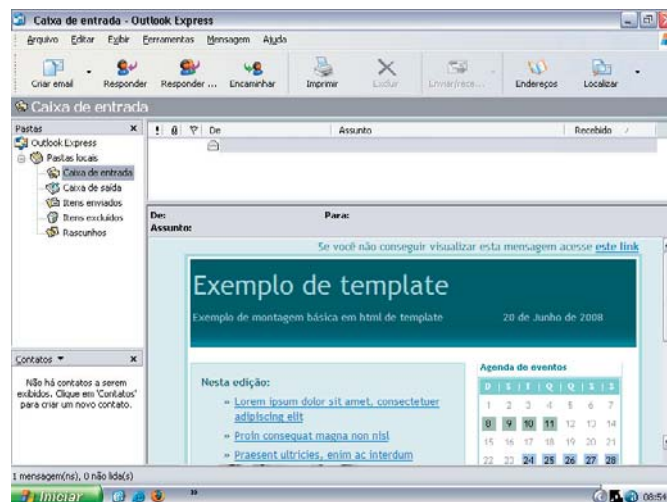


↳ Formato

O template deve ter entre 450 e 550 pixels de largura. Não há um limite definido para a altura, mas procure evitar que o usuário utilize a barra de rolagem durante a leitura da mensagem.

Evite incomodar o usuário enviando uma mensagem muito pesada, recomendamos que o código HTML tenha no máximo 20Kb e a soma de todas as imagens não ultrapasse 45Kb.

Exemplo de template visualizado no Outlook Express utilizando a resolução 800 x 600 pixels.



↳ Topo e rodapé da mensagem

Disponibilize sempre a opção de visualização da comunicação no browser, fora da caixa de email, e um link para o mecanismo de opt-out.

A Virtual Target insere, automaticamente, as seguintes frases na mensagem:

TOPO

Se você não conseguir visualizar esta mensagem [acesse este link](#)

RODAPÉ

Para garantir que nossos comunicados cheguem em sua caixa de entrada, adicione o email fiquepordentro@empresa.com.br ao seu catálogo de endereços.

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

↳ Montagem do template

Existem 3 formas de produzir o template:

- 1- Inserir a imagem inteira no HTML e colocar o link;
- 2- Fatiar a imagem e colocar links nas fatias;
- 3- Fatiar a imagem e produzir as partes de texto no HTML.

↳ Inserir a imagem inteira no HTML e colocar o link

Se o template for produzido como uma imagem sem fatias e a imagem inteira for um link, com certeza a sua mensagem será barrada pelas ferramentas anti-spam dos servidores de email e, em muitos casos, ela não será entregue na caixa postal do usuário.

Abaixo, temos o resultado de um teste utilizando a ferramenta SpamAssassin. Vale lembrar que, para ser considerada spam, a mensagem deve alcançar 5.0 pontos.

Content analysis details: (6.9 points, 5.0 required)

pts rule name description

1.2 HTML_IMAGE_RATIO_02 BODY: HTML has a low ratio of text to image area ¹

0.6 HTML_90_100 BODY: Message is 90% to 100% HTML

2.6 HTML_IMAGE_ONLY_08 BODY: HTML: images with 400-800 bytes of words ²

0.2 MIME_QP_LONG_LINE RAW: Quoted-printable line longer than 76 chars

2.3 HTML_SHORT_LINK_IMG_1 HTML is very short with a linked image ³

Principais problemas encontrados pelo anti-spam:

- 1 - O item HTML_IMAGE_RATIO_02 BODY é apontado pelo anti-spam pois sua mensagem possui uma quantidade maior de imagem do que texto.
- 2 - O item HTML_IMAGE_ONLY_08 BODY é apontado pelo anti-spam pois a sua mensagem é uma imagem que não foi fatiada e possui texto dentro da imagem.
- 3 - O item HTML_SHORT_LINK_IMG_1 HTML é apontado pelo anti-spam pois sua mensagem possui um link único em uma imagem que não foi fatiada.

Com certeza, este tipo de template prejudica o tempo de conclusão de envios, apresenta muitos erros de envio como conexões excessivas, classificação como spam e na maioria das caixas postais, esta mensagem chegará em "lixo eletrônico". Isso terá impacto negativo no resultado da ação.

↳ Fatiar a imagem e colocar links nas fatias

Esta forma de produção de template também não é a mais indicada porque mesmo que no teste a pontuação fique abaixo de 5.0 pontos, muitas ferramentas anti-spam classificam como spam o template produzido com imagens fatiadas e links inseridos nas fatias.

Abaixo, está o resultado do teste efetuado na ferramenta SpamAssassin:

Content analysis details: (4.3 points, 5.0 required)

pts rule name description

```
-----  
0.2 HTML_Tag_EXIST_TBODY BODY: HTML has "tbody" tag  
1.2 HTML_IMAGE_RATIO_02 BODY: HTML has a low ratio of text to image area 1  
0.6 HTML_90_100 BODY: Message is 90% to 100% HTML  
2.3 HTML_IMAGE_ONLY_12 BODY: HTML: images with 800-1200 bytes of words 2
```

Principais problemas encontrados pelo anti-spam:

- 1 - O item HTML_IMAGE_RATIO_02 BODY é apontado pelo anti-spam pois sua mensagem possui uma quantidade maior de imagem do que texto.
- 2 - O item HTML_IMAGE_ONLY_12 BODY é apontado pelo anti-spam pois a sua mensagem é uma imagem fatiada com texto dentro da imagem.

Para conseguir um bom resultado nos envios, a pontuação deve ser a mais baixa possível. Neste caso ela ainda está muito alta.

As ferramentas anti-spam conseguem identificar quando há caracteres dentro de uma imagem e, automaticamente, classificam esta mensagem como spam. Este tipo de template pode fazer o envio demorar mais para ser concluído por apresentar muitos erros: conexões excessivas, classificação como spam e, na maioria das caixas postais, esta mensagem chegará em "lixo eletrônico". Isso, como no primeiro exemplo, também terá impacto negativo no resultado da ação.

Obs.: Caso seja imprescindível a utilização de um template produzido inteiramente com imagens, utilize o atributo "alt" em cada fatia da mensagem. Isso facilita o entendimento da mensagem quando o cliente de email (Outlook Express, Thunderbird, etc.) ou webmail bloqueia a visualização das imagens. Esse artifício também ajuda a baixar a pontuação dos softwares anti-spam.



↳ Fatiar a imagem, inserir alt tags e produzir as partes de texto no HTML

Esta é a forma mais eficaz de produção de templates, porque diminui visivelmente a possibilidade da mensagem ser classificada como spam desde que algumas sugestões de redação* de texto sejam seguidas.

Para evitar a classificação como spam o seu template deve ter a maior área de texto possível. Se a sua mensagem possui mais texto do que imagens, ela não é considerada spam.

Veja, abaixo, o resultado do teste efetuado na plataforma Virtual Target:

Content analysis details: (0.5 points, 5.0 required)

pts rule name description

0.3 HTML_60_70 BODY: Message is 60% to 70% HTML

0.2 HTML_Tag_EXIST_TBODY BODY: HTML has "tbody" tag

A pontuação deste template é muito boa. Isso facilita a entrega da mensagem e a possibilidade do email chegar na caixa de lixo eletrônico é muito pequena. O tempo para a conclusão do envio é menor, há um aumento sensível na taxa de "enviados com sucesso", "abertos" e "clikados" e um impacto positivo no resultado da ação.

Obs.: Lembre-se sempre de utilizar o atributo alt, como explicado no item anterior.

* Consulte o item [PALAVRAS E EXPRESSÕES BARRADAS EM FERRAMENTAS ANTI-SPAM](#)



À esquerda, um exemplo de um template com os textos em HTML e as imagens fatiadas e formatadas adequadamente ao visual da newsletter. À direita, o mesmo template, porém com a visualização sem imagens, comum em webmails. Veja que a identificação da imagem não foi prejudicada devido ao uso do atributo "alt".

↳ Evite utilizar no HTML

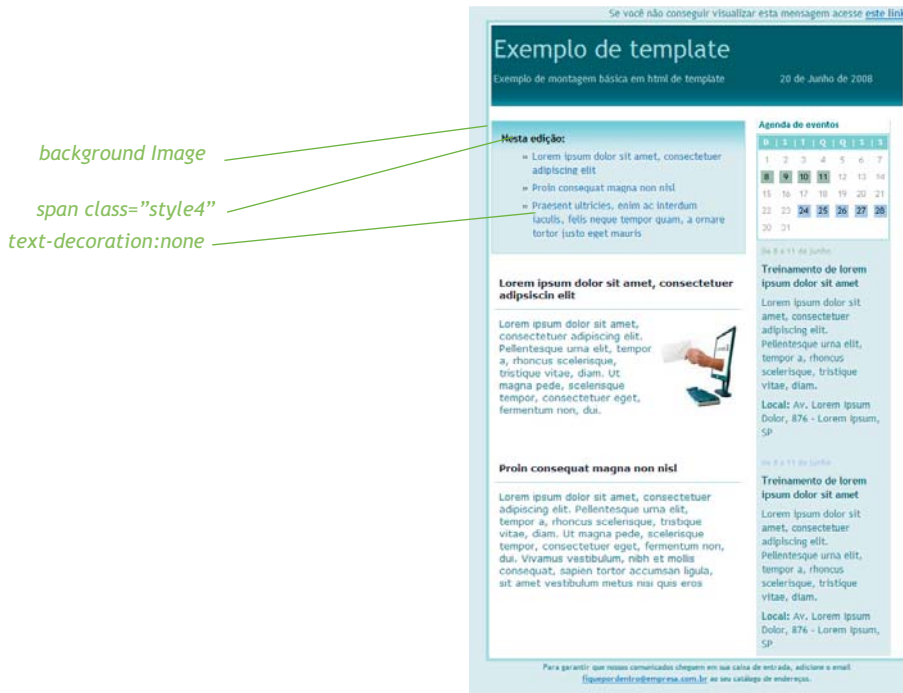
- CSS
- style
- span style
- background (body background="file", body style="background-image:url, td background="file", td style="background-image:url)
- div
- javascript
- form

A utilização dos recursos citados acima pode prejudicar a visualização do layout para quem utiliza webmail (hotmail, yahoo, gmail, etc..).

Abaixo, temos um exemplo de template visualizado em um webmail. Alguns dos recursos acima foram aplicados ao HTML deste template.

Neste template foram usados styles como "background Image" e "text-decoration: none", além de também um span class="style4".

Veja na página seguinte como ele é visualizado em alguns webmails.



Note, abaixo, que o "text-decoration:none" utilizado no texto com link para o artigo perdeu suas propriedades. O background inserido através da Tag "background Image" não apareceu e o span class também não manteve a cor da fonte especificado.



O que se recomenda para a formatação das fontes em um template é utilizar tags como "font face", "font size", "color", sem style ou span. Para cores de fundo, o ideal é utilizar cores sólidas, sem imagens como background, para que os webmails as reconheçam sem maiores problemas. Abaixo dois exemplos:

Ex. correto: ` seu texto `

Ex. incorreto: `<td style="background-image:url(http://imagens.virtualtarget.com.br/11/TESTE/bg_errado.gif); background-repeat:repeat-x; padding:0px 10px 0px 10px" align="left" bgcolor="#faf9f5" valign="top" width="324">`

Javascript não deve ser utilizado porque os programas de email (outlook, outlook express, thunderbird, etc.) e webmails bloqueiam a sua utilização por motivos de segurança.

↳ Uso de formulário no email marketing

De acordo com os testes realizados pela equipe de suporte Virtual Target , foi constatado que o uso de formulário no email marketing não é recomendado. No entanto, pode ser usado caso o público seja bem segmentado de acordo com a tabela abaixo:

Live Mail	Não funciona
Hotmail	Não funciona
Yahoo!	Funciona, porém um aviso de segurança é exibido
Bol	Não funciona
Ibest	Não funciona
UOL	Não funciona
IG	Funciona
GMail	Funciona, porém um aviso de segurança é exibido
Terra	Não funciona

↳ Uso de style no email marketing

De acordo com os testes realizados pela equipe de suporte Virtual Target , foi constatado que o uso de style em webmails não é recomendado, no entanto, pode ser usado caso o público seja bem segmentado de acordo com a tabela da página seguinte:

Propriedades	IG/lbest	Zipmail	Gmail	Hotmail	Livemail	Uol/Bol
background-color	ok	ok	ok	ok	ok	não
border	ok	ok	ok	ok	ok	não
border-collapse	ok	ok	ok	ok	ok	não
font-size	ok	ok	ok	ok	ok	não
font-family	ok	ok	ok	ok	ok	não
font-variant	ok	ok	ok	ok	ok	não
font-weight	ok	ok	ok	ok	ok	não
letter-spacing	ok	ok	ok	ok	ok	não
line-height	ok	ok	ok	ok	ok	não
padding	ok	ok	ok	ok	ok	não
table-layout	ok	ok	ok	ok	ok	não
text-align	ok	ok	ok	ok	ok	não
text-decoration	ok	ok	ok	ok	ok	não
text-indent	ok	ok	ok	ok	ok	não

↳ HTML gerados por softwares do pacote Microsoft Office

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

↳ Tamanho do template em Kb

- O tamanho máximo permitido pela plataforma para o código HTML é de 30KB, por isso, recomendamos que o HTML seja o mais "limpo" possível. Procure otimizar o código para não ultrapassar esse limite.

- A plataforma permite que sejam enviados até 100KB de imagens (soma total) hospedadas na Virtual Target. Se você hospedar suas imagens em um servidor web, não há limite de tamanho, porém, isso prejudicará a visualização da mensagem, pois uma imagem mais pesada demora mais para ser carregada.

- Caso seu código HTML ou as imagens ultrapassem os tamanhos citados, sua mensagem não poderá ser enviada.

↳ Palavras e expressões barradas em ferramentas anti-spam

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

- Todos os direitos reservados
- Links para arquivos exe,pif,scr e outros
- Sigilo Absoluto
- Dúvidas Conjugais
- Grampo?
- Tenha seu site na Internet
- Ganhe dinheiro enviando emails
- Trabalhe em casa
- Para retirar seu email da lista
- Divulgue sua/seu
- Fala sobre não perder tempo
- 24 Horas
- Contém 'de/para sua empresa'
- Contém a palavra 'hospedagem'
- Contém a palavra 'hospedagem' no Subject¹
- Subject!: xx kg
- Subject!: Vagas Abertas
- Texto 'e confira'
- Agência de Aproximação/Modelos
- Especialmente para você
- Fala para não responder o email
- Fala sobre perder peso
- Fala sobre perder peso no Subject¹
- Saved from URL
- Pede desculpas pelo incomodo/transtorno
- Consulte-nos!
- Detetive ou Espionagem
- Despachamos para todo o Brasil
- Contém ponto de exclamação no From
- Provavelmente é sobre venda de listas de emails
- Fala sobre 'Telemarketing'
- Fala sobre 'Trabalhar em Casa'
- Fala sobre 'e saiba mais'
- Fala sobre 'Imperdível'
- Palavras como Marketing, Formulário, Form, Script, Inscreva-se.
- Fala sobre 'Aproveite nossa promoção'
- XXXXX agora/já
- Curso on-line' no subject¹
- Curso no subject¹
- Curso no body²
- Inclui 'Mala Direta'
- Inclui 'Mala Direta de email'
- Inclui a palavra 'Grátis'
- Inclui o texto 'Frete Grátis'
- Inclui texto para remover email
- Inclui a frase 'Tempo Limitado'
- Contém o texto 'Clique aqui'
- Texto sobre 'Renda Extra'
- Ganhe Dinheiro no Subject¹

- Texto sobre 'Renda Extra' no Subject¹
- From com a palavras-chave³
- Subject¹ com a palavra 'Promoção'
- Contém a palavra 'você' no Subject¹
- Link para sites no cjb.net
- Link para sites no kit.net
- Chamando url no kit.net (src=)
- Link para sites de hospedagem grátis
- Link para sites no HPG
- Link para produtos no Mercado Livre
- Texto sobre nao receber mais a mensagem
- Dizendo que a msg será enviada apenas uma vez
- Dizendo que a msg não é um spam
- Interrogação no subject¹
- Texto 'A partir de \$xx.xx'
- Texto 'apenas \$xx.xx'
- Texto 'apenas \$xx.xx' no Subject¹
- Preço no Subject¹

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

↳ Dicas

- Otimize as imagens para web
 Utilize sempre imagens em jpg ou gif com 72dpi de resolução.

- Evite usar imagens .gif de 1px X 1px
 Evite utilizar imagens .gif de 1px X 1px para criar espaços entre elementos. Muitos spammers utilizam esta técnica e isto pode fazer com que seu template receba alguma pontuação ou seja classificado por spam. Se precisar inserir um espaço vazio entre elementos, crie uma TD vazia ou utilize a tag de quebra de linha
.

- Recorte das imagens e montagem do HTML
 Quando uma determinada área do seu template possuir uma cor chapada, você pode optar por inserir essa cor no código HTML, ao invés de inserir uma imagem com cor chapada.

- Utilize links mapeados
 Utilize a tag "map" para criar links nas imagens. Isso diminui a possibilidade da sua mensagem ser classificada como spam.

Nos links utilize sempre o target=" _blank".



- Não esqueça de trocar o caminho das imagens no HTML

Antes de enviar o template, certifique-se de que o caminho de todas as imagens está correto.

- Visualize o template sempre no Firefox e IE.

Para garantir que o layout de seu template seja visualizado perfeitamente, procure fazer testes utilizando o Internet Explorer e o Firefox.

- Personalize sua mensagem

Personalize sua mensagem usando os campos adicionais da plataforma. Haverá uma pequena diferença no texto de cada mensagem e isso diminui a possibilidade de classificação como spam.

Ex.: utilize o @NOME no assunto do email ou no corpo da mensagem.

- Uso de palavras bloqueadas

Se for imprescindível o uso de palavras que possam ser barradas pelos anti-spams, gere uma imagem dessa palavra.

No exemplo abaixo, o texto contém palavras barradas pelos anti-spams, por isso, foi gerada uma imagem de todo o texto e as áreas onde haviam links foram mapeadas.

Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry. Lorem Ipsum has been the industry's standard dummy text ever since the **FRETE GRÁTIS**, when an unknown printer took a galley of type and scrambled it to make a type specimen book. It has survived not only five centuries, but also the leap into electronic typesetting, remaining essentially unchanged. It was popularised in the 1960s with the release of **FALE CONOSCO** containing Lorem Ipsum passages, and more recently with desktop publishing software like Aldus PageMaker including versions of Lorem Ipsum.

- Crie contas em emails gratuitos para testar os templates.

Para testar o layout e verificar se a sua mensagem será classificada como spam, crie contas de email gratuitas (hotmail, yahoo, ig, gmail, etc.) e faça envios de teste.

Fazendo isso, você garante que sua mensagem será visualizada corretamente pelos usuários e, verifica se o template poderá ser classificado como spam em vários provedores diferentes.

- Uso de Front Page

Se você utiliza o Front Page, retire a meta tag <meta name="Generator" content="Front Page"/> ou qualquer referência ao nome Front Page do código, pois as ferramentas anti-spam atribuem uma pontuação alta a templates produzidos nesse software.

- Evite enviar um formulário por email

Utilize um link que envie o usuário para o seu site onde ele preencherá todas as informações.