

# COMO CAPTURAR E ALAVANCAR OS COMPORTAMENTOS DOS VISITANTES DO SEU SITE – CASO DE USO

**Visão geral de caso de uso:** Com o rastreamento da web da Silverpop no seu site, você pode atribuir comportamentos de visitantes a contatos conhecidos do seu banco de dados de marketing e tomar as atitudes relevantes. Após o visitante se identificar, seu comportamento na web passa a ser associado a seu perfil no banco de dados de marketing e fica instantaneamente disponível para uso em consultas, programas, classificações e alertas. As páginas visualizadas são capturadas automaticamente pelo rastreamento da web, mas com um pouquinho mais de esforço você pode começar a capturar comportamentos não relacionados à visualização de páginas e que podem fornecer mais insight.

## Esses comportamentos podem incluir:

- Downloads, mídia visualizada, cliques que levam a sites externos não rastreados
- Login/Login de teste no seu produto on-line
- Javascript em calculadoras de páginas, cotações em tempo real, solicitações de bate-papo
- Qualquer aplicativo personalizado incorporado ao seu site
- Links em mídias sociais para visitar as páginas corporativas das suas marcas em sites de mídia social (como Facebook, LinkedIn, Twitter, G+)

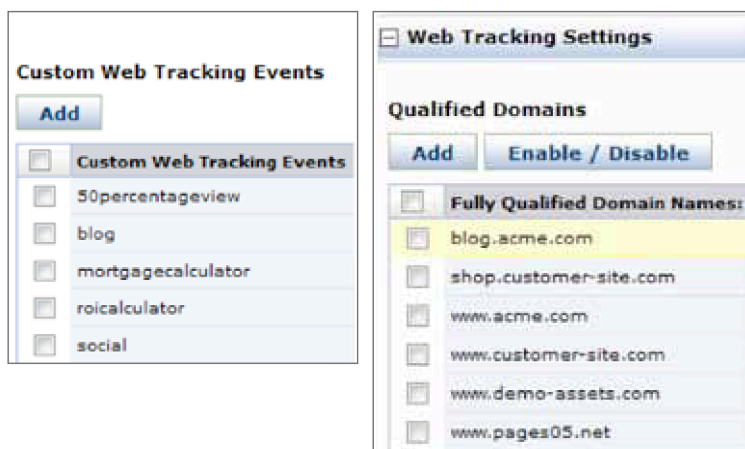
Os eventos comuns como downloads, mídias e cliques já são configurados na solução da Silverpop, com a possibilidade de você adicionar mais tipos de eventos personalizados relevantes para o seu site. As visualizações de páginas são rastreadas automaticamente por meio da instalação do script de rastreamento na web da Silverpop, mas os eventos personalizados da web e os eventos padrão não relacionados às páginas precisam ser identificados/marcados no código do site para que a Silverpop possa rastreá-los.

**Recursos utilizados:** Para rastrear e alavancar comportamentos baseados na web, você precisará dos seguintes recursos:

- Web Tracking (Rastreamento na web)
- Web Forms/Progressive forms (Formulários da web/Formulários progressivos) (opcional)
- Programs (Programas) (opcional)
- Scoring (Classificação) (opcional)
- Contact Insight (Insight de contatos) (opcional)

## Etapa 1: Instalação do rastreamento da web da Silverpop:

Navegue até Web Tracking Settings (Configurações de rastreamento da web) na página do administrador e registre os nomes de domínio dos sites que você deseja rastrear (site do tipo www, blog, comunidade). Depois, adicione o script de rastreamento que aparece ao seu site – o normal é incluí-lo em todo o site, para que todas as páginas sejam



rastreadas. Se quiser rastrear eventos personalizados não relacionados a visualizações de páginas, adicione-os usando nomes relacionados da sua escolha.

**Etapa 2: Identificação dos seus visitantes:** Os visitantes do seu site são considerados anônimos até que enviem um formulário e sejam adicionados ou atualizados em seu banco de dados de marketing. Os formulários hospedados pela Silverpop com IFrame no seu site ou exibidos como hyperlink associarão automaticamente a identidade dos usuários na web ao seu registro quando eles clicarem no botão de envio.

Se você for usar seus próprios formulários e chamar a API para adicionar o registro ao Silverpop, precisará de um código que leia o ID do cookie da web e passe-a adiante como um parâmetro na chamada da API, para que possamos fazer a associação.

**Etapa 3: Captura de interações não relacionadas a visualizações de página no seu site:** Para saber quem assistiu a vídeos e fez o download de um documento específico, você deve marcar o HTML do hyperlink usando a seguinte sintaxe.

Download de documento: `<a href="http://www.silverpop.com/documento1.pdf" onSubmit="javascript:ewtrack({name:'Documento 1',type:'download'});">Documento da Silverpop 1</a>`

Para alavancar este comportamento na solução da Silverpop, podemos utilizar uma classificação (adicionar +5 pontos para contatos que fazem download do "Documento 1") ou criar uma consulta comportamental que retorna os contatos que fizeram ou não fizeram o download do "Documento 1".

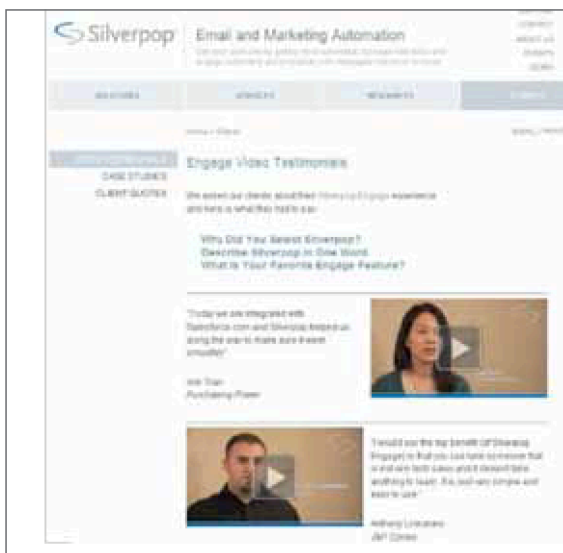
Para rastrear outros tipos de eventos, altere o valor de type (tipo) para multimedia (multimídia), click (clique), download ou para o nome de um evento personalizado que você tiver adicionado como administrador.

Twitter - {name:'Twitter',type:'social'} Facebook - {name:'Facebook',type:'social'}.

**Reprodução de vídeo:** Podemos, por exemplo, rastrear um vídeo utilizando a seguinte sintaxe na marcação {name:'New ProductOverview',type:'multimedia'} ({name:'Nova Visão Geral Do Produto',type:'multimídia'}).

**Eventos personalizados:** Se criarmos um evento personalizado chamado Social, podemos usar esse evento para passar vários tipos de comportamentos sociais. Podemos, por exemplo, rastrear os cliques do site ao Twitter e ao Facebook de modo independente.

Twitter - {name:'Twitter',type:'social'}



Facebook - {name:'Facebook',type:'social'}

Além disso, uma empresa de serviços financeiros pode ter um evento personalizado, chamado loan-calculator (calculadora-de-empréstimo) para rastrear os visitantes que fizeram cálculos de um empréstimo para comprar uma casa ou refinar um empréstimo antigo.

**Novo empréstimo** - {name:'New',type:'loan-calculator'} ({name:'Novo',type:'calculadora-de-empréstimo'})

**Refinanciamento** - {name:'Refinance',type:'loan-calculator'} ({name:'Refinanciamento',type:'calculadora-de-empréstimo'})

### Usos comuns de comportamentos da web no marketing

- Alavancar interações na web para criar uma classificação de comportamento no seu modelo de classificação principal
- Usar eventos da web para adicionar alguém em tempo real a um programa de marketing
- Usar eventos da web para criar as regras de consulta que alteram o modo como alguém passa por um programa de marketing automatizado

**Empresas típicas/alvo:** Qualquer empresa que deseje alavancar os comportamentos dos visitantes de seu site. Os recursos não substituem uma solução autônoma de análise da web e podem ser usados em conjunto com ela. Por exemplo, um varejista virtual pode usar seu Omniture da Silverpop ou outra integração de análise da web para integrar o carrinho de compras, ou dados de compra, a uma tabela de relações da Silverpop para aprimorar atendimentos relacionados a abandonos de carrinhos ou atendimentos pós-compra. E pode, ao mesmo tempo, fazer uso do recurso de rastreamento da web da Silverpop para conhecer os nomes dos visitantes que passaram por seu site nos últimos 30 dias mas não fizeram nenhuma compra para, então, enviar uma oferta.

**Requisitos de dados:** O código de rastreamento na web requer que o Javascript esteja habilitado no navegador do visitante, ou o rastreamento não irá ocorrer. Nós utilizamos cookies próprios que são os mais seguros e menos invasivos e que pertencem apenas aos nossos sites.

**Integrações:** O código pode ser aplicado a qualquer site/CMS.

**Recursos:** Alguém com acesso ao CMS pode aplicar o rastreamento em todo o site. A marcação de eventos não relacionados às páginas requer alguém com conhecimentos básicos de Javascript/HTML.

Para saber mais sobre a solução Engage da Silverpop e como ela pode ajudar sua empresa, entre em contato pelo telefone 21 3905 6939 ou envie um e-mail para contato-site@bluminformatica.com.br

Visite nosso site em [www.bluminformatica.com.br](http://www.bluminformatica.com.br)

Representação e suporte na América Latina por:

