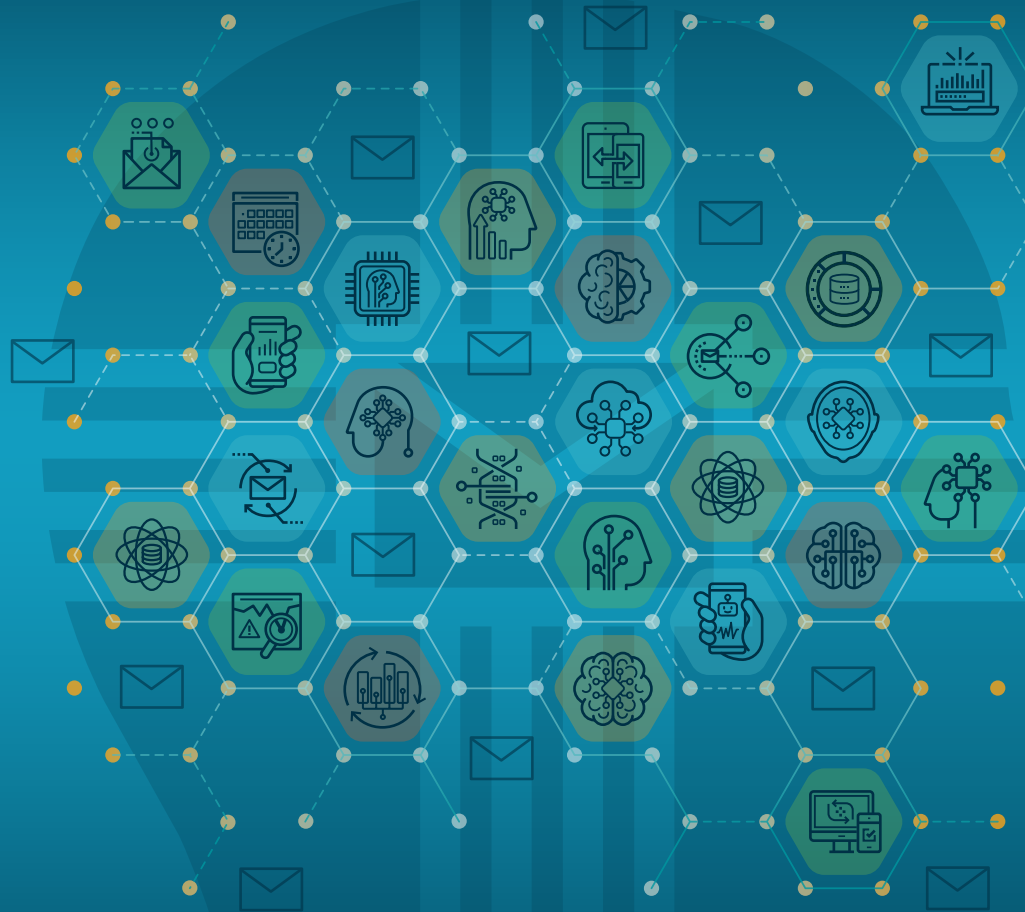


# O poder da Inteligência Artificial e do e-mail

## Aproveite o potencial não explorado do e-mail





**77%**  
dos executivos de  
marketing estimam  
um crescimento  
na adoção de IA  
neste ano.

(Blueshift 2018)

**Apenas 6%**  
dos profissionais de  
marketing utilizam  
funções avançadas de IA,  
incluindo personalização de  
campanhas com modelos  
preditivos e filtragem  
colaborativa.

(Blueshift 2018)

© 2018 Return Path, Inc. Todos os direitos reservados. Return Path e o logotipo da Return Path são marcas registradas da Return Path, Inc. Estes materiais não podem ser reproduzidos ou distribuídos de forma alguma sem permissão por escrito da Return Path, Inc.

# Introdução



Os melhores profissionais de marketing do setor estão adotando a inteligência artificial (IA). Segundo o relatório *State of Marketing* da Salesforce:

**51%** dos líderes de mercado já estão utilizando IA e **27%** informam que começarão a utilizar IA nos próximos 12 meses.

O relatório também descobriu que aqueles que apresentaram melhor desempenho eram

**3,1 vezes** mais propensos a utilizar IA extensivamente, em comparação com os que apresentaram pior desempenho.

Os profissionais de marketing que estão adotando a IA atualmente estão preparados para estarem na liderança amanhã. Porém, o conceito de IA pode ser intimidador. Por isso, trouxemos a ideia para a realidade, com alguns exemplos de como ela pode transformar o seu programa de Email Marketing.

# O que é IA?



Quando pensamos em IA, frequentemente imaginamos um futuro que ainda não é bem uma realidade, como robôs inteligentes nos levando ao trabalho em carros voadores. Mas, na verdade, a IA já é uma realidade e muito presente entre nós. De filtros de spam a assistentes de voz, a IA é uma parte importante da vida cotidiana, mesmo que não tenha a forma de um robô.

Pergunte a dez pessoas o que é IA e você provavelmente ouvirá dez definições diferentes. Serão mencionados termos como “autoaprendizagem” ou “aprendizagem profunda”. Você também ouvirá falar em conceitos como “processamento de linguagem natural”, “modelos bayesianos” e “redes neurais”. Todos são tecnologias que, coletivamente, abrangem a IA.

A verdade é que a IA é simplesmente uma coletânea de tecnologias utilizadas para imitar comportamentos humanos e processos de pensamento. Para tornar tudo isso possível, a IA precisa de quantidades imensas de dados para aprender e apresentar resultados exatos.

**97%**  
dos profissionais de marketing  
de vários segmentos de mercado  
estão confiantes de que a IA  
pode melhorar a experiência do  
consumidor.



Os remetentes que utilizam  
IA obtiveram receitas

**41%**  
maiores do que os que fazem  
personalização manual.

(The Relevancy Group)

# O que a IA pode fazer pelos profissionais de Email Marketing?

A IA permite que os profissionais de marketing usem tecnologia, em vez de mão de obra, para aproveitar o poder dos dados e fortalecer seu relacionamento com os assinantes. A IA pode se encarregar do trabalho pesado de análise de dados e oferecer aos profissionais de marketing insights orientados por dados, mais precisos e mais rápidos. Esses insights não só ajudam os profissionais de marketing a reduzir ou prevenir problemas de entregabilidade, mas também oferecem a capacidade de construir um programa melhor e adaptável para seus assinantes.

Veja a seguir algumas das várias maneiras pelas quais a IA pode ajudar os profissionais de marketing a melhorar seus programas de e-mail.



## Identifique e resolva problemas

A entregabilidade de e-mail é complicada, com muitos fatores diferentes influenciando o resultado final. Os profissionais de marketing empenham-se não apenas em monitorar seus KPIs, mas em reconhecer o surgimento de problemas. Quando um problema é identificado, muito tempo e trabalho podem ser necessários para descobrir a causa raiz, determinar como corrigir o problema e implementar a solução.

As tecnologias de IA têm o potencial de identificar problemas, sugerir soluções e executar essas soluções antes que ocorra algum impacto negativo. Com essa análise preditiva e resolução proativa, os profissionais de marketing passam menos tempo identificando e corrigindo problemas e mais tempo concentrando-se na construção de um programa mais atrativo para seus assinantes.



## Personalize o conteúdo do e-mail

A maioria dos profissionais de marketing tem uma ampla base de assinantes, composta por milhares de indivíduos. Criar uma experiência de e-mail personalizada para cada usuário exigiria uma quantidade absurda de tempo e mão de obra, por isso os profissionais de marketing precisam criar um número limitado de e-mails, na esperança de que estes chamem a atenção de seus assinantes. Muitos profissionais de marketing segmentam suas listas e criam campanhas direcionadas para cada segmento, mas mesmo isso requer recursos consideráveis e proporciona apenas uma experiência genericamente “personalizada” em nível individual.

Com a IA, os profissionais de marketing usam tecnologia para construir campanhas direcionadas para cada assinante, analisando imensas quantidades de dados, o que acaba proporcionando um desempenho melhor. Além de táticas simples, como saudações personalizadas, os profissionais de marketing podem personalizar o conteúdo da mensagem para incluir ofertas que chamem a atenção de cada assinante, com base em interações anteriores e outros insights profundos.

# O que a IA pode fazer pelos profissionais de Email Marketing?

(continuação)



## Otimize o horário e a frequência de envio

O envio da quantidade certa de e-mails requer um equilíbrio delicado: se você enviar poucos e-mails, poderá perder oportunidades de fazer uma venda; se enviar demais, correrá o risco de sobrecarregar os assinantes, fazendo-os cancelar suas assinaturas ou reclamar dos seus e-mails. Com tantos dados e tantos sinais afetando esses dois elementos, seria praticamente impossível identificar manualmente o melhor horário e a melhor periodicidade para cada assinante de e-mail.

Ao incorporar dados históricos sobre quando os assinantes interagem com os e-mails, a tecnologia baseada em IA pode identificar os momentos ideais de envio, quando os assinantes estão mais propensos a abrir e a interagir com os e-mails. Essa análise histórica também pode ser aplicada à frequência, observando como as interações dos assinantes mudaram devido a um aumento ou diminuição na frequência de envio.



## Monitore o engajamento dos assinantes

A maioria dos profissionais de marketing é capaz de analisar seu engajamento total com os assinantes monitorando coisas como taxas de leitura e taxas de reclamação, mas isso não proporciona insights sobre como cada assinante está se relacionando com cada campanha. Sem os insights sobre as ações de cada assinante, os profissionais de marketing não têm como saber quando um ou mais assinantes podem estar perdendo interesse, e na iminência de cancelar a assinatura do programa de e-mail.

Utilizando IA, os profissionais de marketing podem monitorar de perto as interações dos assinantes ao longo do ciclo de vida do usuário. Essa tecnologia pode proporcionar aos profissionais de marketing uma compreensão melhor de como assinantes individuais encaram seus programas, e seu nível de engajamento. Ela também pode proporcionar insights sobre as campanhas e ofertas preferidas de cada assinante, identificar os relacionamentos mais valiosos e fiéis da sua lista de assinantes e prever quando os usuários menos engajados podem vir a se descadastrar.

# Qual será o impacto da IA?



A tecnologia de IA para e-mail ainda está dando seus primeiros passos, portanto, prever seu impacto sobre o Email Marketing é um desafio. Para ter uma ideia do impacto que a IA terá sobre o futuro do Email Marketing, nós pedimos as opiniões de alguns especialistas.



“A IA já começou a mudar o e-mail. Ela mudou a forma como interagimos com o e-mail, o que vemos (e o que não vemos) e o que os profissionais de marketing enviam. Creio que veremos essas tendências continuarem a crescer, fazendo com que a experiência de e-mail de cada um seja extremamente personalizada individualmente. No futuro, acredito que duas pessoas que assinem o mesmo programa de e-mail terão experiências de e-mail totalmente diferentes devido à personalização.”

—**Lauren McCombs**

**Gerente de ciência de dados da Return Path**



“O impacto da IA sobre o e-mail está apenas começando a ser percebido. Os maiores impactos da IA serão, primeiro, sobre sua capacidade de promover experiências verdadeiramente pessoais para os consumidores. Os provedores de e-mail continuarão a aprimorar sua filtragem e sua capacidade de destacar as mensagens com mais probabilidades de serem valorizadas por seus usuários. As marcas poderão criar experiências de consumidor verdadeiramente pessoais em grande escala, assegurando que cada consumidor seja conectado a ofertas relevantes, em um tom e uma frequência adequados a esse consumidor. A eliminação de alguns dos elementos manuais de ambos esses processos nos ajudará a dedicar mais tempo à criatividade e à estratégia, além de nos permitir investir nosso tempo na criação, em vez de apenas na execução.”

—**Robert Barclay**

**Técnico sênior da Return Path**

# Saiba mais sobre a Return Path



A Return Path utiliza capacidades inigualáveis em dados e análise avançada para resolver os problemas enfrentados pelos profissionais de Email Marketing no dia a dia. Respaladas pelo EmailDNA, nossas soluções são criadas para aprimorar o seu Email Marketing e aumentar o retorno do investimento.



## Visite nosso site.

Não há melhor lugar para saber mais sobre a Return Path! Consulte nossa biblioteca de recursos, confira as histórias de sucesso de nossos clientes e saiba mais sobre nossos produtos e serviços em [returnpath.com.br](http://returnpath.com.br).



## Solicite uma demonstração.

Veja as soluções da Return Path em ação. Visite [returnpath.com/pt-br/solicite-uma-demonstracao/](http://returnpath.com/pt-br/solicite-uma-demonstracao/) para começar.



## Navegue pelo nosso blog.

Todos os dias publicamos conteúdo novo em inglês sobre tópicos mais relevantes para os profissionais de Email Marketing ([blog.returnpath.com](http://blog.returnpath.com)). Para acessar conteúdos em português, visite: [returnpath.com.br/blog](http://returnpath.com.br/blog). Adicione nossas páginas aos sites favoritos de seu navegador ou assine para que os novos conteúdos sejam entregues diretamente em sua caixa de entrada.



## Ou ligue para nós.

Visite [returnpath.com.br](http://returnpath.com.br) para contatar a filial de sua região.  
**Brasil: +55 11 3740 8300**

