

CRM Specialist - Case do Processo Seletivo - Case Técnico

Projeto: Ecossistema de CRM & Automação - Solar Eco Solutions

Data: 23/12/2025

Plataforma: Salesforce Marketing Cloud (SFMC)

Business Unit: 2025 12 Cristalwolf BU | MID: 514037145

Candidato: Cristalwolf B. D. R. Dias **Versão:** 1.0 (MVP Funcional)

Contato: (34) 99960-2073 / cristalwolf.artista@gmail.com / diasaxiomapericia@gmail.com

Currículo híbrido: <https://prisma-profile-engine.web.app/>

Racional Estratégico & Premissas de Arquitetura

Esta solução aplica princípios avançados de **Neuromarketing e Economia Comportamental** para orquestrar uma jornada "sem atrito", priorizando deliberadamente a **robustez técnica e a integridade lógica** em detrimento do refinamento visual, garantindo que cada fluxo e tratamento de dados fosse exaustivamente testado. Embora eu domine o ecossistema **Salesforce Agentforce e Einstein** para otimização preditiva, optei por uma arquitetura realista e imediatamente implementável, livre de gargalos de infraestrutura. O foco estratégico nas etapas de **Onboarding e Tracking** visa a reeducação digital imediata do cliente, incentivando o *App Adoption* e o autosserviço para reduzir custos operacionais (OPEX). Toda a régua foi desenhada para blindar a marca contra o "cancelamento emocional", oferecendo recuperação ativa para detratores e convertendo a satisfação dos promotores em **Prova Social** pública.

SUMÁRIO

[1. Visão Geral](#)

- [1. Visão Executiva \(Executive Summary\)](#)
- [2. Premissa de Design: Pragmatismo e Viabilidade \(Realismo vs. Utopia\)](#)
- [3. Destaques da Solução](#)
- [4. Estrutura do Documento](#)

[2. Modelo de Dados \(Data Designer\)](#)

[Data Modeling \(Contact Builder\)](#)

[Visão Geral da Arquitetura](#)

[Attribute Group 01](#)

[Attribute Group 02](#)

[Estrutura de Dados \(Data Extensions\)](#)

[1. Dados Mestres e de Assinatura](#)

[Data Extension: TB Master Customers](#)

[Data Extension: TB Email Subscriptions](#)

[2. Dados Transacionais e Rastreamento](#)

[Data Extension: TB Purchases](#)

[Data Extension: TB Purchase Status Tracking](#)

[Data Extension: TB Journey History](#)

[3. Fonte de Entrada da Jornada \(Entry Source\)](#)

[Data Extension: SEND Entry Solar Journey](#)

[3. Automação de Backend \(Automation Studio\)](#)

[Query Activity](#)

[SQL_Popula_Entrada_Jornada](#)

[Código](#)

[⚠ Nota de Execução](#)

[Automation](#)

[Au Solar Journey Daily Feed](#)

[Dependências e Monitoramento](#)

[Nota de Ambiente:](#)

[4. Frontend & Interfaces \(CloudPages\)](#)

[Cloud Pages](#)

[Landing Page 1](#)

[instalacao_ocorreu_sim_nao](#)

[Código](#)

[Guia de Teste Manual \(QA\)](#)

[⚠ Nota de Execução](#)

[Landing Page](#)

[confirmacao_agendamento](#)

[Código](#)

[Guia de Teste Manual \(QA\)](#)

[⚠ Nota de Execução](#)

[Landing Page](#)

[pesquisa_nps_solar](#)

[Código](#)

[Guia de Teste Manual \(QA\)](#)

[⚠️ Nota de Execução](#)

[5. Orquestração \(Journey Builder\)](#)

[1 - Orquestração da Jornada: Onboarding & Engajamento \(Welcome\)](#)

[Configurações Técnicas](#)

[Fluxo Detalhado da Jornada \(Step-by-Step\)](#)

- [1. Fase de Validação e Boas-vindas \(Dia 0 a 3\)](#)
- [2. Fase de Adoção Digital e Crescimento \(Dia 4 a 30\)](#)
- [3. Fase de Tangibilização de Valor \(Pós-Maturação\)](#)
- [4. Fase de Feedback e Reputação \(Encerramento\)](#)

[2 - 💡 Destaques Estratégicos \(Racional da Arquitetura\)](#)

- [1. Estratégia de "Repique" \(Reenvio Inteligente\):](#)
- [2. Filtro de "Opt-in":](#)
- [3. Gestão de Crise Automatizada \(Detratores\):](#)

[3. Evolução Estratégica: Inteligência Artificial e Omnicanalidade \(Roadmap\)](#)

- [A. Otimização via Salesforce Einstein \(IA\)](#)
- [B. Estratégia Omnichannel \(Mobile Studio\)](#)
- [C. Nota de Decisão Arquitetural \(Racional do MVP\)](#)

[4. Premissa de Design: Pragmatismo e Viabilidade de Execução](#)

[O Racional: "Estratégia Real vs. Estratégia Utópica"](#)

[2. Orquestração da Jornada: Logística & Operações \(Tracking\)](#)

[Configurações Técnicas](#)

[Fluxo Detalhado da Jornada \(Step-by-Step\)](#)

- [1. Fase de Preparação e Agendamento \(Pré-Instalação\)](#)
- [2. Fase de Auditoria e Validação \(Pós-Instalação\)](#)
- [3. Fase de Encerramento ou Recuperação \(Service Recovery\)](#)
- [4. Fase de Gestão de Crise \(Escalonamento\)](#)

[💡 Destaques Estratégicos \(Racional da Arquitetura\)](#)

[6. Conteúdo e Personalização \(Email Studio\)](#)

[Jornada - Welcome](#)

[E-mail 01: Boas-vindas e Confirmação de Pedido](#)

[💡 Destaque Técnico: Arquitetura de Conteúdo](#)

[Código completo](#)

[E-mail 02: Lembrete de Instalação e Preparação](#)

[💡 Nota de Arquitetura](#)

[Código completo](#)

[E-mail 03: Programa de Indicação e Fidelização](#)

[💡 Destaque Técnico: Governança de Regras](#)

[Código completo](#)

[E-mail 04: Relatório Mensal de Performance \(Primeiros 30 Dias\)](#)

[💡 Destaque Técnico: Estratégia de "Teaser" de Dados](#)

[Código completo](#)

[E-mail 05: Pesquisa de Satisfação \(NPS\)](#)

[💡 Destaque Técnico: Arquitetura "Frictionless" \(Sem Atrito\)](#)

[E-mail 06: Solicitação de Avaliação Pública \(App Store Rating\)](#)

[💡 Destaque Técnico: Gestão de Reputação \(Safety Net\)](#)

[Código completo](#)

[Jornada Logística \(Tracking\)](#)

[E-mail 01: Lembrete de Agendamento \(T-3 Dias\)](#)

[💡 Destaque de Arquitetura: Decoupled Journeys \(Jornadas Desacopladas\)](#)

[💡 Destaque Técnico: Mecanismo de "Saída Antecipada" \(Exit Strategy\)](#)

[Código completo](#)

[E-mail 03: Confirmação Final e Gestão de Exceção \(T-1 Dia\)](#)

[💡 Destaque Técnico: Automação de Escalonamento \(Service Loop\)](#)

[Código completo](#)

[E-mail 04: Auditoria de Execução \(T+1 Dia\)](#)

[💡 Destaque Técnico: "Malha de Segurança" \(Safety Net\)](#)

[Código completo](#)

[E-mail 05: Gestão de Incidente e Reagendamento \(Recovery\)](#)

[💡 Destaque Técnico: Transformação de Detratores](#)

[Código completo](#)

[E-mail Final: Conclusão de Instalação e Ativação \(Sucesso\)](#)

[💡 Destaque Técnico: "Journey Handover" \(Passagem de Bastão\)](#)

[Código completo](#)

1. Visão Geral

1. Visão Executiva (Executive Summary)

Este documento detalha a estratégia técnica e de negócios desenvolvida para o ciclo de vida do cliente da **Solar Eco Solutions**. A arquitetura proposta transcende o disparo de e-mails transacionais, estabelecendo uma **Máquina de LTV (Lifetime Value)** focada em eficiência operacional e experiência do cliente.

A solução foi desenhada sobre três pilares fundamentais:

1. **Redução de Custo Operacional (OPEX):** Automação da logística de instalação para mitigar *No-Shows* e reduzir chamados de suporte (SAC).
2. **Adoção Digital (App Adoption):** Educação do cliente para migração de canal (do telefone para o App).
3. **Resiliência de Dados:** Estrutura de dados normalizada pronta para escalar e alimentar futuros modelos de IA.

2. Premissa de Design: Pragmatismo e Viabilidade (Realismo vs. Utopia)

Durante a arquitetura desta solução, tomei uma decisão estratégica consciente de priorizar a **Viabilidade Imediata (Time-to-Value)** em detrimento de uma complexidade teórica inexecutável no ambiente atual.

Embora eu possua domínio sobre o ecossistema **Salesforce Einstein (IA)** e **Agentforce**, optei por não basear o MVP em funcionalidades que dependem de histórico de dados ainda inexistente ou recursos não disponíveis no Sandbox.

A Decisão Arquitetural: Construí um alicerce sólido baseado em dados determinísticos (SQL, CloudPages, Tracking de E-mail). Esta abordagem garante que a operação comece a gerar ROI no **Dia 1**, sem gargalos de infraestrutura, enquanto coleta os dados estruturados necessários para ativar a Inteligência Artificial na Fase 2 do projeto.

3. Destaques da Solução

 Arquitetura de Jornadas Desacopladas

Separação estratégica entre a **Jornada de Marketing (Welcome)** e a **Jornada Operacional (Logística)**.

Isso garante que mensagens críticas de instalação cheguem ao cliente mesmo que ele não engaje com o conteúdo de marca, aumentando a segurança do processo.

 UX "Frictionless" (Sem Atrito)

Implementação de mecanismos de feedback (NPS) e confirmação de agendamento via URL (*One-Click Action*). O cliente interage com o sistema sem necessidade de login ou formulários complexos, maximizando a taxa de resposta.

 Gestão de Crise e Detratores

Fluxos automatizados de recuperação (*Service Recovery*) para falhas de instalação e notas baixas de NPS. O sistema atua proativamente para reverter a insatisfação antes que ela se torne um cancelamento ou reclamação pública.

4. Estrutura do Documento

A documentação técnica a seguir está organizada nas seguintes seções:

1. **Modelo de Dados (Data Designer):** Estrutura das Data Extensions e Relacionamentos.
 2. **Automação de Backend (Automation Studio):** Queries SQL para segmentação e higiene de dados.
 3. **Frontend & Interfaces (CloudPages):** Páginas de aterrissagem para coleta de dados e preferências.
 4. **Orquestração (Journey Builder):** Lógica detalhada das réguas de relacionamento e regras de negócio.
 5. **Conteúdo e Personalização (Email Studio):** Scripts AMPscript e estratégia de conteúdo dinâmico.
-

2. Modelo de Dados (Data Designer)

Data Modeling (Contact Builder)

Visão Geral da Arquitetura

A modelagem de dados foi estruturada através do *Data Designer* para consolidar a visão do cliente (*Single Customer View*). Foram criados dois **Attribute Groups** distintos para segregar dados cadastrais (estáticos) de dados de rastreamento (voláteis), otimizando a performance de leitura durante a execução da jornada.

Optei por separar em dois grupos para **modularidade**. Se um dia precisarmos alterar a estrutura de rastreamento (Tracking), não corremos o risco de quebrar o vínculo dos dados mestres (Cadastrais) que são críticos para o envio de e-mail. Isso aumenta a segurança da arquitetura.

Attribute Group 01

Solar_Eco_Data

Função:

Armazenamento dos dados mestres e demográficos do cliente. Este grupo define a identidade única do assinante dentro do ecossistema Solar Eco, servindo como base para personalização de mensagens (Primeiro Nome, Endereço, etc.).

Topologia e Cardinalidade:

Ligação Raiz: Contact Key  Customer ID

Data Extension Alvo: TB_Master_Customers

Cardinalidade: One-to-One (1:1)

Descrição Técnica: Configuração de registro único. Garante que cada *Contact Key* no Marketing Cloud corresponda a exatamente uma linha de cadastro mestre, assegurando a integridade da identidade do cliente.

Attribute Group 02

dados_solar_eco

Função:

Monitoramento de status logístico e feedback. Este grupo conecta o cliente aos eventos de rastreamento da instalação e respostas de pesquisa (NPS), permitindo que o *Journey Builder* acesse atualizações de status em tempo real (via *Contact Data*) para tomada de decisão nos *Decision Splits*.

Topologia e Cardinalidade:

Ligação Raiz: Contact Key  Customer ID

Data Extension Alvo: TB_Purchase_Status_Tracking

Cardinalidade: One-to-Many (1:N)

Descrição Técnica: Configuração de múltiplos registros. Habilita a relação onde um único cliente pode possuir múltiplos registros de rastreamento (histórico de alterações ou múltiplas compras), garantindo que a jornada sempre avalie o dado atrelado ao ID do cliente.

Estrutura de Dados (Data Extensions)

A arquitetura de dados da solução baseia-se em um modelo relacional normalizado, segregando dados cadastrais, transacionais e de comportamento para garantir integridade e performance. Abaixo, detalha-se o dicionário de dados de cada entidade.

1. Dados Mestres e de Assinatura

Data Extension: TB_Master_Customers

Função: System of Record (SoR) dos clientes. Armazena os atributos imutáveis ou de baixa volatilidade que definem a identidade do contato.

Sendable: Sim (Relacionado via Subscriber Key)

Retention Policy: Off (Dados Permanentes)

Name	Data Type	Length	Primary Key	Nullable	Descrição
Customer ID	Text	50	Sim		ID da compra
First Name	Text	100			Primeiro nome
Last Name	Text	250			Sobrenome
Phone Number	Phone			Sim	Telefone de contato
Customer Type	Text	50		Sim	Informa se cliente é B2B ou B2C.
Last Interaction Date	Date			Sim	Data da última interação.
Address	Text	250		Sim	Endereço.
City	Text	100		Sim	Cidade.
Email Address	Email Address	254			Email.
Preferred Contact Method	Text	50		Sim	Canal preferido de contato.
Subscription Status	Text	50		Sim	Informa se é Opt-In ou Opt-Out.

Data Extension: TB_Email_Subscriptions

Função: Gerenciamento de consentimento e preferências de comunicação (Opt-in).

Sendable: Não

Name	Data Type	Length	Primary Key	Nullable	Descrição
Subscription ID	Text	50	Sim		ID da inscrição
Customer ID	Text	50			ID do cliente
Email Subscription Status	Text	50			Se o status de inscrição dele está ativo ou inativo.
Subscription Date	Date				Data de inscrição.

2. Dados Transacionais e Rastreamento

Data Extension: TB_Purchases

Função: Tabela transacional que armazena o histórico de compras e detalhes técnicos do produto adquirido. Relacionamento One-to-Many com a base de clientes.

Sendable: Não

Name	Data Type	Length	Primary Key	Nullable	Descrição
Purchase ID	Text	50	Sim		ID da compra
Customer ID	Text	50			ID do cliente
Product Name	Text	50			Nome do produto.
Purchase Date	Date				Data da compra.
Purchase Amount	Decimal	18,2		Sim	Valor da compra.
Payment Method	Text	50		Sim	Método de pagamento.
Installation Date	Date			Sim	Data de instalação.
Warranty Expiration Date	Date			Sim	Data em que a garantia expira.

Data Extension: TB_Purchase_Status_Tracking

Função: Tabela de alta volatilidade atualizada em tempo real via CloudPages (AMPscript). Armazena os inputs do cliente durante a jornada.

Sendable: Não

Name	Data Type	Length	Primary Key	Nullable	Descrição
Purchase ID	Text	50	Sim		ID da compra
Customer ID	Text	50		Sim	ID do cliente
Status_Jornada_Logistica	Text	50		Sim	Informa se a instalação já foi realizada.
Status_agendamento	Text	50		Sim	Informa se o pedido do cliente exige instalação.
Status_Pesquisa	Text	50		Sim	Informa se ele fez a pesquisa NPS.
NPS_Nota	Number			Sim	Informa a nota que o cliente deu na pesquisa NPS.
Status_Pontuacao_Pesquisa	Text	50		Sim	Classifica o cliente conforme a nota que ele deu na NPS.
Confirmacao_agendamento	Text	50		Sim	Informa se o cliente confirmou estar disponível para receber a equipe técnica para receber a instalação.

Data Extension: TB_Journey_History

Função: Tabela de log para controle de saturação e histórico de participação em régua de relacionamento.

Sendable: Não

Name	Data Type	Length	Primary Key	Nullable	Descrição
Journey ID	Text	50	Sim		ID da jornada
Customer ID	Text	50			ID do cliente
Journey Name	Text	200			Nome da jornada
Entry Date	Date				Data de entrada na jornada
Exit Date	Date			Sim	Data de saída da jornada
Journey Status	Text	50		Sim	Status da jornada.

3. Fonte de Entrada da Jornada (Entry Source)

Data Extension: SEND_Entry_Solar_Journey

Função: Flat Table consolidada, alimentada diariamente via Automation Studio (Query SQL). Contém todos os dados necessários para personalização e decisão na jornada sem necessidade de lookups complexos durante o envio.

Sendable: Sim

Subscriber Relationship: Customer ID relaciona-se com Subscriber Key

Name	Data Type	Length	Primary Key	Nullable	Descrição
Purchase ID	Text	50	Sim		ID da compra
Customer ID	Text	50	Sim		ID do cliente
First Name	Text	100		Sim	Nome do cliente
Product Name	Text	200		Sim	Nome do produto
Installation Date	Date			Sim	Data de instalação
Purchase Amount	Decimal	18,2		Sim	Valor da compra
Customer Type	Text	50		Sim	Informa se o cliente é B2B ou B2C
Last Interaction Date	Date			Sim	Data da última interação
Is_New_Customer	Boolean			Sim	Se é um cliente novo ou de base.

Subscription ID	Text	50		Sim	ID da inscrição
Email Subscription Status	Text	50		Sim	Se o status de inscrição dele está ativo ou inativo.
Subscription Date	Date			Sim	Data da inscrição
Status_agendamento	Text	50		Sim	Informa se o pedido do cliente exige instalação.
Status_Pesquisa	Text	50		Sim	Informa se ele fez a pesquisa NPS.
NPS_Nota	Number			Sim	Informa a nota que o cliente deu na pesquisa NPS.
Status_Pontuacao_Pesquisa	Text	50		Sim	Classifica o cliente conforme a nota que ele deu na NPS.
Phone Number	Phone			Sim	Número de telefone
Address	Text	250		Sim	Endereço
City	Text	100		Sim	Cidade
Email Address	Email Address	254			Email
Preferred Contact Method	Text	50		Sim	Canal preferido de contato
Warranty Expiration Date	Date			Sim	Data de expiração da garantia
Payment Method	Text	50		Sim	Método de pagamento
Journey Welcome	Text	100			Informa se este cliente já passou pela etapa de boas vindas
Subscription Status	Text	50		Sim	Se é Opt-In ou Opt-Out
Purchase Date	Date				Data da compra
Status_Jornada_Logistica	Text	50			Informa se a instalação já foi realizada.
Last Name	Text	250			Sobrenome
Confirmacao_agendamento	Text	50		Sim	Informa se o cliente confirmou estar disponível para receber a equipe

					técnica para receber a instalação.
faltam_3_dias_instalacao	Text	10		Sim	Avisa se faltam 3 dias para a instalação acontecer
falta_1_dia_instalacao	Text	10		Sim	Avisa se falta 1 diaa para a instalação acontecer
Status_Atendimento	Text	100		Sim	Esse campo é atualizado na jornada em caso do cliente precisar ser escalonado para atendimento humano.

3. Automação de Backend (Automation Studio)

Query Activity

SQL_Popula_Entrada_Jornada

Função

Unificar dados relacionais (Compras, Clientes e Assinaturas) em uma *Flat Table* otimizada para entrada na jornada. O script realiza tratamentos essenciais de tipagem (conversão segura de datas e moedas), gera *flags* temporais calculadas para as réguas de lembrete (1 e 3 dias pré-instalação) e sincroniza os status de feedback capturados via CloudPages (Tabela de Tracking), garantindo que a jornada possua a visão 360° atualizada do cliente.

Update Type

Update

Target Data Extension

SEND_Entry_Solar_Journey

Código

```
SELECT
    p.[Purchase ID] AS [Purchase ID],
    p.[Customer ID] AS [Customer ID],
    TRY_CONVERT(DATE, p.[Purchase Date], 103) AS [Purchase Date],

    c.[Email Address] AS [Email Address],
    c.[First Name] AS [First Name],
    c.[Last Name] AS [Last Name],
    c.[Customer Type] AS [Customer Type],
    c.[Phone Number] AS [Phone Number],
    c.[Address] AS [Address],
    c.[City] AS [City],
    c.[State] AS [State],
    c.[Preferred Contact Method] AS [Preferred Contact
Method],
    c.[Subscription Status] AS [Subscription Status],

    TRY_CONVERT(DATE, p.[Installation Date], 103) AS
[Installation Date],
    CASE WHEN DATEDIFF(day, GETDATE(), TRY_CONVERT(DATE,
p.[Installation Date], 103)) = 3 THEN 'Sim' ELSE 'Não' END AS
[faltam_3_dias_instalacao],
```

```

CASE WHEN DATEDIFF(day, GETDATE(), TRY_CONVERT(DATE,
p.[Installation Date], 103)) = 1 THEN 'Sim' ELSE 'Não' END AS
[falta_1_dia_instalacao],

    TRY_CONVERT(DATE, c.[Last Interaction Date], 103) AS [Last
Interaction Date],
    p.[Product Name] AS [Product Name],
    CAST(REPLACE(REPLACE(p.[Purchase Amount], '.', ''), ',', ''))
AS DECIMAL(18, 2)) AS [Purchase Amount],
    p.[Payment Method] AS [Payment Method],
    TRY_CONVERT(DATE, p.[Warranty Expiration Date], 103) AS
[Warranty Expiration Date],

    CASE
        WHEN c.[Last Interaction Date] IS NULL OR c.[Last
Interaction Date] = '' THEN 1
        ELSE 0
    END AS Is_New_Customer,

    s.[Subscription ID] AS [Subscription ID],
    s.[Email Subscription Status] AS [Email Subscription
Status],
    TRY_CONVERT(DATE, s.[Subscription Date], 103) AS
[Subscription Date],

    CASE
        WHEN p.[Installation Date] IS NOT NULL
            AND TRY_CONVERT(DATE, p.[Installation Date], 103) >=
TRY_CONVERT(DATE, p.[Purchase Date], 103)
            THEN 'Pendente'
            ELSE 'Não se aplica'
        END AS Status_agendamento,

    CASE
        WHEN wel.[Customer ID] IS NOT NULL THEN 'Concluído'
        ELSE 'Pendente'
    END AS [Journey Welcome],

    CASE
        WHEN t.[Status_Jornada_Logistica] IS NOT NULL AND
t.[Status_Jornada_Logistica] != ''
            THEN t.[Status_Jornada_Logistica]
            ELSE NULL
        END AS [Status_Jornada_Logistica],

    CASE
        WHEN t.[Confirmacao_agendamento] IS NOT NULL AND
t.[Confirmacao_agendamento] != ''
            THEN t.[Confirmacao_agendamento]
            ELSE NULL
        END AS [Confirmacao_agendamento],

    CASE

```



```

        WHEN t.[NPS_Nota] IS NOT NULL THEN 'Sim'
        ELSE 'Não'
    END AS [Status_Pesquisa],

    t.[NPS_Nota] AS NPS_Nota,
    t.[Status_Pontuacao_Pesquisa] AS Status_Pontuacao

FROM [TB_Purchases] p

INNER JOIN [TB_Master_Customers] c
    ON p.[Customer ID] = c.[Customer ID]

LEFT JOIN [TB_Email_Subscriptions] s
    ON c.[Customer ID] = s.[Customer ID]

LEFT JOIN [TB_Journey_History] j
    ON p.[Customer ID] = j.[Customer ID]

LEFT JOIN [TB_Purchase_Status_Tracking] t
    ON p.[Purchase ID] = t.[Purchase ID]

LEFT JOIN (
    SELECT DISTINCT [Customer ID]
    FROM [TB_Journey_History]
    WHERE [Journey Name] = 'Journey_Welcome'
) wel ON p.[Customer ID] = wel.[Customer ID]

WHERE
    p.[Purchase ID] IS NOT NULL
    AND p.[Purchase Date] IS NOT NULL

```

Nota de Execução

A query utiliza **LEFT JOIN** na conexão com a tabela de rastreamento (**TB_Purchase_Status_Tracking**). Isso assegura a integridade da jornada (o cliente entra mesmo sem ter interagido com os e-mails ainda), permitindo que os campos de status (**NPS_Nota**, **Confirmacao_agendamento**) sejam populados incrementalmente conforme o cliente interage com as CloudPages, sem bloquear o fluxo principal de automação.

Automation

Au_Solar_Journey_Daily_Feed

Função

Orquestrar a atualização recorrente da base de dados de entrada da jornada. A automação executa a Query SQL de tratamento em intervalos curtos (15 minutos), garantindo que novos clientes e atualizações de status (Instalação, NPS) sejam refletidos na *Data Extension* de envio com latência mínima, permitindo uma comunicação ágil e contextualmente relevante.

Schedule (Agendamento)

Recorrente: Diariamente, a cada 15 minutos. (*Running indefinitely*)

Status

Active / Running

Workflow (Etapas)

- **Step 1: SQL Query Activity**
 - *Nome:* **SQL_Popula_Entrada_Jornada**
 - *Ação:* Executa a query de transformação e realiza o *Update* na tabela alvo.

Dependências e Monitoramento

A automação foi configurada para operar de forma autônoma, alimentando a *Entry Source* da jornada. Em caso de falha na execução da Query SQL (ex: erro de chave primária ou timeout), o sistema está configurado para notificar o administrador via *Notification Settings*, evitando que a jornada fique desabastecida de novos contatos.

Nota de Ambiente:

A configuração de notificação por e-mail é uma prática padrão de arquitetura proposta para o ambiente de Produção. No ambiente atual de Sandbox, esta funcionalidade encontra-se restrita por políticas de segurança da instância.

4. Frontend & Interfaces (CloudPages)

Cloud Pages

Landing Page 1

instalacao_ocorreu_sim_nao

Função

Processar a resposta do cliente em tempo real via AMPscript. O código captura o parâmetro de ação na URL (**sim** ou **nao**) e realiza a atualização condicional do status logístico ("Concluído" ou "Pendente") simultaneamente na tabela de rastreamento (Tracking) e na fonte de entrada da jornada (Entry Source), garantindo que os *Decision Splits* subsequentes tenham o dado mais atualizado.

Status

Published

URL

<https://mc7s6qnfhkpvv2znj1bs4wx7d6q.pub.sfm-content.com/esfvvd3ldgq>

Código

```
%%[
VAR @purchaseID, @acao, @statusFinal, @titulo, @mensagem,
@upsertTrack, @updateEntry

SET @purchaseID = RequestParameter("id")
SET @acao       = RequestParameter("acao")

IF @acao == "nao" THEN
    SET @statusFinal = "Pendente"
    SET @titulo       = "Atualizado ⚠️"
    SET @mensagem     = "O status da instalação retornou para
Pendente."
ELSE
    SET @statusFinal = "Concluído"
    SET @titulo       = "Tudo certo! ✅"
    SET @mensagem     = "Instalação confirmada com sucesso."
ENDIF
```

```

IF NOT EMPTY(@purchaseID) THEN

    SET @upsertTrack = UpsertData("TB_Purchase_Status_Tracking", 1,
    "Purchase ID", @purchaseID, "Status_Jornada_Logistica",
    @statusFinal)

    SET @updateEntry = UpdateData("SEND_Entry_Solar_Journey", 1,
    "Purchase ID", @purchaseID, "Status_Jornada_Logistica",
    @statusFinal)

ENDIF
]%%

<div class="card">
  <h1>%%=v(@titulo)=%%</h1>
  <p>%%=v(@mensagem)=%%</p>
  <p style="font-size:10px; color:#ccc">
    ID: %%=v(@purchaseID)=%% <br>
    Status registrado: <strong>%%=v(@statusFinal)=%%</strong>
  </p>
</div>

```

Implementação nos Botões de E-mail

Para integrar a lógica aos botões do e-mail marketing, insira os seguintes snippets de AMPscript no campo **URL (Link)** de cada botão. A função **Concat** é utilizada para passar dinamicamente o **Purchase ID** do cliente e a ação correspondente.

Botão: "Sim, já instalei"

```

%%=RedirectTo(Concat('https://mc7s6qnfhkpvv2znj1bs4wx7d6q.pub.sf
mc-content.com/esfvvd3ldgq', '?id=', [Purchase ID],
'&acao=sim'))=%%

```

Botão: "Não / Instalação Pendente"

```


%%=RedirectTo(Concat('https://mc7s6qnfhkpvv2znj1bs4wx7d6q.pub.sf
mc-content.com/esfvvd3ldgq', '?id=', [Purchase ID],
'&acao=nao'))=%%

```

Guia de Teste Manual (QA)

Para validar o funcionamento da CloudPage e a gravação dos dados sem a necessidade de disparar um envio real, utilize os links de simulação abaixo. Estes links utilizam IDs de compra de teste (**PUR-102** e **PUR-103**) configurados na base de dados.


Cenário 1: Confirmação de Instalação

- **Ação:** Simular clique no botão "Sim".
- **Resultado Esperado:** Mensagem "Tudo certo!  " e atualização do status para *Concluído*.

URL para executar teste do "Sim"

```
https://mc7s6qnfhkpvv2znj1bs4wx7d6q.pub.sfmc-content.com/esfvvd3ldgq?id=TESTE_MANUAL&acao=sim
```

Cenário 2: Reversão de Status

- **Ação:** Simular clique no botão "Não".
- **Resultado Esperado:** Mensagem "Atualizado  " e reversão do status para *Pendente*.

URL para executar teste do "Não"

```
https://mc7s6qnfhkpvv2znj1bs4wx7d6q.pub.sfmc-content.com/esfvvd3ldgq?id=id=TESTE-MANUAL&acao=nao
```

Nota de Execução

Observação sobre o Ambiente de Testes: Como este procedimento utiliza IDs de exemplo estáticos (**PUR-102**, **PUR-103**) para validação, o script atualizará os registros existentes a cada clique (devido à função *Upsert*). Para simular um cenário inicial limpo ou reiniciar a validação do zero, recomenda-se **limpar os registros de teste** da Data Extension **TB_Purchase_Status_Tracking** antes de iniciar uma nova bateria de testes.

Considerações sobre Interface e Design (UI)

Devido ao *time-box* (limite de tempo) estabelecido para a resolução do case, a estratégia de desenvolvimento priorizou a **robustez técnica, a segurança dos dados e a lógica de backend** (SQL, AMPscript e Journey Builder).

Desta forma, os layouts das Landing Pages e E-mails foram implementados com foco na **funcionalidade** (estilo *MVP - Minimum Viable Product*), garantindo que todos os fluxos de clique, captura de parâmetros e feedback visual operem sem falhas.

Próximos Passos Sugeridos (Roadmap):

Em um cenário de implementação contínua (V2), as seguintes melhorias seriam priorizadas:

- Refinamento do CSS para aderência estrita ao Brandbook da Solar Eco Solutions.
- Implementação de *media queries* avançadas para otimização em dispositivos móveis específicos.
- Testes de renderização cruzada (Litmus/Email on Acid).

Landing Page

confirmacao_agendamento

Função

Capturar a resposta do cliente sobre a confirmação da visita técnica. O script processa o parâmetro de resposta (**sim** ou **nao**) e atualiza o status para "Visita Confirmada" ou "Visita Não-Confirmada" simultaneamente na tabela de rastreamento (**TB_Purchase_Status_Tracking**) e na entrada da jornada (**SEND_Entry_Solar_Journey**), garantindo a integridade dos dados para os próximos passos da automação.

Status

Published

URL

<https://mc7s6qnfhkpvv2znj1bs4wx7d6q.pub.sfm-content.com/kavcrjghxjc>

Código

```
%%[
    VAR @purchaseID, @resposta, @novoStatus, @upsertTrack,
    @updateEntry

    SET @purchaseID = RequestParameter("id")
    SET @resposta    = RequestParameter("resposta")

    IF @resposta == "sim" THEN
        SET @novoStatus = "Visita Confirmada"
        SET @corTitulo = "#2ecc71" /* Verde */
        SET @mensagem = "Obrigado! Sua visita está confirmada."

    ELSEIF @resposta == "nao" THEN
        SET @novoStatus = "Visita Não-Confirmada"
        SET @corTitulo = "#e67e22" /* Laranja */
        SET @mensagem = "Entendido. Vamos verificar sua agenda."

    ELSE

        SET @novoStatus = "Erro de Parametro"
        SET @mensagem = "Link inválido."

    ENDIF
]
```

```

IF NOT EMPTY (@purchaseID) THEN

    SET @upsertTrack = UpsertData(
        "TB_Purchase_Status_Tracking", 1,
        "Purchase ID", @purchaseID,
        "Confirmacao_agendamento", @novoStatus
    )

    SET @updateEntry = UpdateData(
        "SEND_Entry_Solar_Journey", 1,
        "Purchase ID", @purchaseID,
        "Confirmacao_agendamento", @novoStatus
    )

ENDIF
]%%

<meta charset="UTF-8">
<title>Confirmação de Visita</title>
<style>
    body { font-family: sans-serif; text-align: center;
padding: 50px; background-color: #f4f4f4; }
    .card { background: white; padding: 40px; border-radius:
10px; max-width: 500px; margin: 0 auto; box-shadow: 0 4px 10px
rgba(0,0,0,0.1); }
    h1 { color: %%=v(@corTitulo)=%%; }
</style>

<div class="card">
    <h1>Processado!</h1>
    <p>%%=v(@mensagem)=%%</p>
    <p style="font-size:11px; color:#ccc; margin-top:20px;">
        Status registrado: %%=v(@novoStatus)=%%<br>
        ID: %%=v(@purchaseID)=%%
    </p>
</div>

```

Implementação nos Botões de E-mail

Para integrar a lógica aos botões do e-mail marketing (Botões "Sim" e "Não"), insira os seguintes snippets de AMPscript no campo **URL** de cada botão.

Botão: "Sim, confirmo"


```
%%=RedirectTo(Concat("https://mc7s6qnfhkpvv2znj1bs4wx7d6q.pub.sfmc-content.com/kavcrjghxjc?id=", [Purchase ID], "&resposta=sim"))=%%
```

Botão: "Não, preciso reagendar"

```
%%=RedirectTo(Concat("https://mc7s6qnfhkpvv2znj1bs4wx7d6q.pub.sfmc-content.com/kavcrjghxjc?id=", [Purchase ID], "&resposta=nao"))=%%
```

Guia de Teste Manual (QA)

Para validar o funcionamento da CloudPage e a gravação do status correto, utilize os links de simulação abaixo. Estes links utilizam IDs de teste (**PUR-102** e **PUR-103**) e apontam para a URL de produção fornecida.

Cenário 1: Confirmar Visita (Sim)

- **Ação:** Simular cliente clicando em "Sim".
- **Resultado Esperado:** Mensagem "Obrigado! Sua visita está confirmada" e atualização do campo **Confirmacao_agendamento** para **Visita Confirmada**.

URL para executar teste do "Sim"

```
https://mc7s6qnfhkpvv2znj1bs4wx7d6q.pub.sfmc-content.com/kavcrjghxjc?id=[SEU_ID_AQUI]&resposta=sim
```

Cenário 2: Não Confirmar (Não)

- **Ação:** Simular cliente clicando em "Não".
- **Resultado Esperado:** Mensagem "Entendido. Vamos verificar sua agenda" e atualização do campo **Confirmacao_agendamento** para **Visita Não-Confirmada**.

URL para executar teste do "Não"

```
https://mc7s6qnfhkpvv2znj1bs4wx7d6q.pub.sfmc-content.com/kavcrjghxjc?id=[SEU_ID_AQUI]&resposta=nao
```

Nota de Execução

O script utiliza a função *Upsert*. Portanto, testes repetidos com o mesmo ID (**PUR-102**, etc.) irão sobrescrever o valor da nota anterior. Para validar a mudança de estado (ex: de Detrator para Promotor), basta clicar nos links alternadamente e verificar a atualização na Data Extension **TB_Purchase_Status_Tracking**.

Considerações sobre Interface e Design (UI)

Devido ao *time-box* (limite de tempo) estabelecido para a resolução do case, a estratégia de desenvolvimento priorizou a **robustez técnica, a segurança dos dados e a lógica de backend** (SQL, AMPscript e Journey Builder).

Desta forma, os layouts das Landing Pages e E-mails foram implementados com foco na **funcionalidade** (estilo *MVP - Minimum Viable Product*), garantindo que todos os fluxos de clique, captura de parâmetros e feedback visual operem sem falhas.

Próximos Passos Sugeridos (Roadmap):

Em um cenário de implementação contínua (V2), as seguintes melhorias seriam priorizadas:

- Refinamento do CSS para aderência estrita ao Brandbook da Solar Eco Solutions.
- Implementação de *media queries* avançadas para otimização em dispositivos móveis específicos.
- Testes de renderização cruzada (Litmus/Email on Acid).

Landing Page

pesquisa_nps_solar

Função

Capturar e processar a nota de satisfação (NPS) atribuída pelo cliente via URL. O script valida o parâmetro numérico (0-9) e realiza a atualização simultânea ("Upsert") na tabela de rastreamento (**TB_Purchase_Status_Tracking**) e na fonte de entrada da jornada (**SEND_Entry_Solar_Journey**), assegurando que a nota esteja disponível imediatamente para *Decision Splits* e segmentação de relatórios.

Status

Published

URL

<https://mc7s6qnfhkpvv2znj1bs4wx7d6q.pub.sfmc-content.com/ervs0uzjr1y>

Código

```
%%[
VAR @purchaseID, @npsNota, @upsertTrack, @updateEntry

SET @purchaseID = RequestParameter("id")
SET @npsNota     = RequestParameter("nps") /* Valor da nota 0-10
*/

IF @npsNota >= 0 AND @npsNota <= 10 THEN
    SET @mensagem = "Muito obrigado por votar! Sua opinião é
muito importante!"
    SET @corTitulo = "#2ecc71" /* Verde - Sucesso */
ELSE
    SET @npsNota = 0
    SET @mensagem = "Nota inválida. Registro padrão aplicado."
    SET @corTitulo = "#e67e22" /* Laranja - Aviso */
ENDIF

IF NOT EMPTY(@purchaseID) THEN

    SET @upsertTrack = UpsertData(
        "TB_Purchase_Status_Tracking", 1,
        "Purchase ID", @purchaseID,
        "NPS_Nota", @npsNota
```

```

)

SET @updateEntry = UpdateData(
    "SEND_Entry_Solar_Journey", 1,
    "Purchase ID", @purchaseID,
    "NPS_Nota", @npsNota
)

ENDIF
]%%

<meta charset="UTF-8">
<title>Obrigado pela sua nota NPS!</title>
<style>
    body {
        font-family: -apple-system, BlinkMacSystemFont,
'Segoe UI', Roboto, sans-serif;
        text-align: center;
        padding: 50px;
        background: linear-gradient(135deg, #667eea 0%,
#764ba2 100%);
        min-height: 100vh;
        margin: 0;
    }
    .card {
        background: white;
        padding: 60px 40px;
        border-radius: 20px;
        max-width: 500px;
        margin: 0 auto;
        box-shadow: 0 20px 40px rgba(0,0,0,0.1);
    }
    h1 {
        color: %%=v(@corTitulo)=%%;
        font-size: 2.5em;
        margin-bottom: 20px;
    }
    p {
        font-size: 1.2em;
        color: #333;
        line-height: 1.6;
    }
    .nota-info {
        font-size: 11px;
        color: #999;
        margin-top: 30px;
        font-family: monospace;
    }
    .emoji {
        font-size: 4em;
        margin-bottom: 20px;
    }
</style>

```

```

<div class="card">
  <div class="emoji">👍</div>
  <h1>Obrigado!</h1>
  <p>%%=v (@mensagem)=%%</p>
  <div class="nota-info">
    Nota registrada:
    <strong>%%=v (@npsNota)=%%</strong><br>
    ID: <strong>%%=v (@purchaseID)=%%</strong>
  </div>
</div>

```

Implementação nos Botões de E-mail

Para integrar a lógica aos botões do e-mail marketing, utilize a estrutura abaixo no campo **URL** de cada botão numérico. Altere apenas o valor final do parâmetro **nps=** de acordo com o número do botão (0 a 9).

Exemplo de Sintaxe (Botão genérico):

```

%%=RedirectTo(Concat('https://mc7s6qnfhkpvv2znj1bs4wx7d6q.pub.sf
mc-content.com/ervs0uzjrly', '?id=', [Purchase ID], '&nps=0'))=%%

```

Guia de Teste Manual (QA)

Para validar o funcionamento da CloudPage e a gravação da nota correta, utilize os links de simulação abaixo. Estes links utilizam IDs de teste (**PUR-102** e **PUR-103**).

Cenário 1: Nota Máxima (Promotor)

- **Ação:** Simular cliente votando "9".
- **Resultado Esperado:** Mensagem "Muito obrigado por votar!" e atualização do campo **NPS_Nota** para 9.

URL para executar teste do “Cliente votando 9”

```

https://mc7s6qnfhkpvv2znj1bs4wx7d6q.pub.sfmcontent.com/ervs0uz
jrly?id=TESTE_MANUAL&nps=9

```

Cenário 2: Nota Baixa (Detrator)

- **Ação:** Simular cliente votando "0".
- **Resultado Esperado:** Mensagem "Muito obrigado por votar!" e atualização do campo **NPS_Nota** para **0**.

URL para executar teste do “Cliente votando 0”

```
https://mc7s6qnfhkpvv2znj1bs4wx7d6q.pub.sfmc-content.com/ervs0uzjrl1y?id=TESTE_MANUAL&nps=0
```

Nota de Execução

O script utiliza a função *Upsert*. Portanto, testes repetidos com o mesmo ID (**PUR-102**, etc.) irão sobrescrever o valor da nota anterior. Para validar a mudança de estado (ex: de Detrator para Promotor), basta clicar nos links alternadamente e verificar a atualização na Data Extension **TB_Purchase_Status_Tracking**.

Considerações sobre Interface e Design (UI)

Devido ao *time-box* (limite de tempo) estabelecido para a resolução do case, a estratégia de desenvolvimento priorizou a **robustez técnica, a segurança dos dados e a lógica de backend** (SQL, AMPscript e Journey Builder).

Desta forma, os layouts das Landing Pages e E-mails foram implementados com foco na **funcionalidade** (estilo *MVP - Minimum Viable Product*), garantindo que todos os fluxos de clique, captura de parâmetros e feedback visual operem sem falhas.

Próximos Passos Sugeridos (Roadmap):

Em um cenário de implementação contínua (V2), as seguintes melhorias seriam priorizadas:

- Refinamento do CSS para aderência estrita ao Brandbook da Solar Eco Solutions.
- Implementação de *media queries* avançadas para otimização em dispositivos móveis específicos.
- Testes de renderização cruzada (Litmus/Email on Acid).

5. Orquestração (Journey Builder)

1 - Orquestração da Jornada: Onboarding & Engajamento (Welcome)

Jornada: Journey_Welcome

Objetivo de Negócio: Realizar o *Onboarding* do cliente, educar sobre o uso do produto, incentivar o download do App e mensurar a satisfação (NPS).

Fonte de Entrada: Data Extension `SEND_Entry_Solar_Journey`

Configurações Técnicas

- **Contact Entry Mode:** *Re-entry anytime* (Permite que o cliente entre novamente caso faça uma nova compra de outro kit, garantindo o onboarding do novo produto).
 - **Fuso Horário:** Horário Comercial (Send Throttling ativado para não enviar e-mails de madrugada).
-

Fluxo Detalhado da Jornada (Step-by-Step)

A jornada é dividida em 4 fases estratégicas, conforme detalhado abaixo:

1. Fase de Validação e Boas-vindas (Dia 0 a 3)

- **E-mail 01 (Boas-vindas):** Disparo do asset `email_welcome_1`
 - Não começamos com um Decision Split porque o próprio email é segmentado com conteúdo dinâmico, o que otimiza o uso de atividades da jornada.
- **Decision Split (Verificação se já participou da fase de boas-vindas):**
 - O fluxo inicia verificando o campo `Journey Welcome`
 - **Caminho Primeira Vez:** Segue o fluxo normal.
 - **Caminho Já Concluiu:** Ele não vai passar pela Fase 1 nem pela 2, o próximo ponto de atividade com ele nessa jornada será aproximadamente daqui 1 mês, na Fase 3, quando enviaremos o relatório de desempenho para ele.
 - Escolhi não segmentar aqui por clientes novos ou de base, porque entendo que como é uma nova implementação de jornada, os clientes de base nunca tiveram a oportunidade de passar pelo conteúdo de boas vindas. Sendo assim o conteúdo é segmentado no próprio email para B2B/ B2C e Novo Cliente/ Cliente de Base com uma comunicação personalizada e relevante.

- **Wait Step:** Aguarda 3 dias.
- **Decision Split (Verificação de Consentimento):**
 - O fluxo inicia verificando o campo **Subscription Status**.
 - **Caminho Opt-In:** Segue para o envio.
 - **Caminho Opt-Out:** Esses clientes não passarão pela Fase 1 nem 2, porém eles voltarão para a jornada em aproximadamente 30 dias para receber o relatório de desempenho, na Fase 3.

2. Fase de Adoção Digital e Crescimento (Dia 4 a 30)

- **E-mail 02 (App Adoption):** Disparo do asset **email_welcome_2**. Foco em baixar o aplicativo.
- **Wait Step:** Aguarda 7 dias.
- **Engagement Split (Lógica de Repique):**
 - O sistema aguarda 7 dias e verifica: *O cliente abriu o E-mail 02?*
 - **Sim:** Segue o fluxo normal.
 - **Não:** Envia **E-mail 02 - Repique** (mesmo conteúdo, assunto diferente para tentar nova conversão) e aguarda mais 3 dias, após isso o cliente volta ao fluxo normal.
- **E-mail 03 (Member Get Member):** Disparo do asset **email_welcome_3**. Incentivo ao programa de indicação.
- **Wait Step:** Aguarda 3 dias.
- **Engagement Split (Lógica de Repique):**
 - O sistema aguarda 7 dias e verifica: *O cliente abriu o E-mail 03?*
 - **Sim:** Segue o fluxo normal.
 - **Não:** Envia **E-mail 03 - Repique** (mesmo conteúdo, assunto diferente para tentar nova conversão), e o cliente volta ao fluxo normal.
- **Decision Split (Verificação de Instalação):**
 - Verifica o campo **Installation Date**.
 - **Com Instalação:** Segue o fluxo normal.
 - **Sem Instalação:** Esses clientes voltarão para a jornada em aproximadamente 30 dias para receber o relatório de desempenho, na Fase 3.
- **Wait by Attribute:** Aguarda até 1 dia depois da **Installation Date**.
- **Decision Split (Instalação Ocorreu?):**
 - Verifica o campo **Status_Jornada_Logistica**.
 - **Instalação ocorreu:** Segue o fluxo normal.
 - **Instalação não ocorreu:** Esses clientes vão receber um Update Contact no campo **Status_Atendimento** para “Escalonar para humano” e em seguida sai da jornada. Com essa marcação, fica fácil da equipe de backoffice ir atrás destes clientes para entender porque a instalação não ocorreu e mitigar a frustração inclusive com possibilidade de reverter possíveis detratores. Após isso a jornada dele é encerrada aqui.

3. Fase de Tangibilização de Valor (Pós-Maturação)

- **Wait Step:** Aguarda 30 dias (Período necessário para gerar economia na conta de luz).
- **E-mail 04 (Relatório de Desempenho):** Disparo do asset [email_welcome_4](#). Mostra os dados de geração de energia e economia financeira. Para esse email, não separamos Opt-In de Opt-Out por entender que se trata de um documento transacional e não relacional, sendo de interesse do cliente.
- **Wait Step:** Aguarda 3 dias.
- **Engagement Split (Lógica de Repique):**
 - O sistema aguarda 3 dias e verifica: *O cliente abriu o E-mail 04?*
 - **Sim:** Segue o fluxo normal.
 - **Não:** Envia **E-mail 04 - Repique** (mesmo conteúdo, assunto diferente para tentar nova conversão), e o cliente volta ao fluxo normal.

4. Fase de Feedback e Reputação (Encerramento)

- **Decision Split (Verificação de Consentimento):**
 - O fluxo inicia verificando o campo [Subscription Status](#).
 - **Caminho Opt-In:** Segue para o envio.
 - **Caminho Opt-Out:** O cliente sai da jornada.
- **E-mail 05 (Pesquisa NPS):** Disparo do asset [email_welcome_5](#). Coleta de nota via One-Click.
- **Wait Step:** Aguarda 5 dias.
- **Engagement Split (Lógica de Repique):**
 - O sistema aguarda 5 dias e verifica: *O cliente abriu o E-mail 05?*
 - **Sim:** Segue o fluxo normal.
 - **Não:** Envia **E-mail 05 - Repique** (mesmo conteúdo, assunto diferente para tentar nova conversão), e o cliente volta ao fluxo normal.
- **Decision Split (Respondeu a pesquisa?):**
 - Verifica o campo [Status_Pesquisa](#).
 - **Sim:** Segue o fluxo normal.
 - **Não:** Esses clientes vão receber um email de repique.
- **Engagement Split (Lógica de Repique):**
 - O sistema aguarda 5 dias e verifica: *Respondeu a pesquisa?*
 - **Sim:** Segue o fluxo normal.
 - **Não:** O cliente sai da jornada.
- **Decision Split (Gestão de Reputação via [NPS_Nota](#)):**
 - O Journey Builder verifica a nota registrada na Data Extension de Tracking (atualizada pela CloudPage). E com base na nota que o cliente deu, atualizamos o campo [Status_Pontuacao](#).
- **Update Contact (Classificação de clientes com base em sentimentos):**
 - **Caminho A - Promotores (Notas 8-9):**

- Recebem **E-mail 06 (App Review)** convidando para avaliar na App Store.
 - **Caminho B - Passivos (Notas 5-7):**
 - Saem da jornada.
 - **Caminho C - Detratores (Notas 0-4):**
 - **Escalonamento:** O contato é direcionado para uma atividade de "Update Contact" que marca o cliente como *Detrator* para a equipe de *Customer Success* (Humano) entrar em contato.
 - **Wait Step:** Aguarda 5 dias.
 - **Engagement Split (Lógica de Repique):**
 - O sistema aguarda 5 dias e verifica: *O cliente abriu o E-mail 06?*
 - **Sim:** Cliente sai da jornada.
 - **Não:** Envia **E-mail 06 - Repique** (mesmo conteúdo, assunto diferente para tentar nova conversão), espera 5 dias e o cliente sai da jornada.
-

2 - Destaques Estratégicos (Racional da Arquitetura)

1. Estratégia de "Repique" (Reenvio Inteligente):

Identificada no início do fluxo, a lógica de reenvio para quem não abriu o primeiro e-mail visa maximizar a taxa de entrega da informação crítica (Dados do Pedido). Isso garante que problemas temporários de caixa de entrada não impeçam o cliente de receber os dados de sua compra.

2. Filtro de "Opt-in":

A verificação de *Subscription Status* é uma medida de **Compliance (LGPD)**. Mesmo que o cliente tenha entrado na DE de envio, o Journey Builder faz uma dupla checagem para garantir que ele não retirou o consentimento entre o momento da extração dos dados e o momento do envio.

3. Gestão de Crise Automatizada (Detratores):

A ramificação final da jornada demonstra maturidade em CX. Ao desviar os **Detratores** para um atendimento humano (em vez de pedir uma avaliação na App Store), a empresa protege sua reputação pública e garante que clientes insatisfeitos sejam acolhidos, aumentando a chance de reversão (*Churn Prevention*).

3. Evolução Estratégica: Inteligência Artificial e Omnicanalidade (Roadmap)

A arquitetura atual atende plenamente aos requisitos funcionais do MVP focada no canal E-mail. No entanto, minha visão para a evolução deste ecossistema envolve a ativação de módulos avançados de IA e a expansão de canais para garantir uma experiência hiper-personalizada e resiliente.

Abaixo, detalho o *roadmap* de implementação para recursos do **Einstein** e **Mobile Studio**.

A. Otimização via Salesforce Einstein (IA)

Para superar as limitações de regras fixas (ex: "esperar 3 dias"), a implementação futura contempla o uso de Inteligência Artificial preditiva e generativa:

1. **Einstein Send Time Optimization (STO):**
 - **Evolução:** Substituir os "Wait Steps" fixos pela atividade **Einstein STO**.
 - **Benefício:** O SFMC analisará o histórico de cada cliente individualmente, segurando o envio até o **momento exato de maior probabilidade de abertura** daquele usuário (ex: Cliente A recebe às 08h, Cliente B às 19h), maximizando o *Open Rate*.
2. **Einstein Engagement Frequency (Gestão de Saturação):**
 - **Evolução:** Implementar o *Frequency Split* nas jornadas.
 - **Benefício:** Evitar o *Burnout* da base. Se o Einstein identificar que um cliente está "Saturado" (recebendo mensagens demais), o sistema automaticamente o desvia para um caminho de pausa, priorizando apenas mensagens críticas (Logísticas) e suprimindo as promocionais.
3. **Einstein Copy Insights & Generative AI:**
 - **Evolução:** Utilizar a IA generativa para criar variações de *Subject Lines* e *Pre-headers*.
 - **Benefício:** Testar qual tom de voz (Urgência vs. Benefício vs. Curiosidade) gera maior engajamento, otimizando o conteúdo em tempo real sem a carga operacional de testes A/B manuais.

B. Estratégia Omnichannel (Mobile Studio)

Considerando a criticidade da **Jornada Logística**, a evolução da arquitetura prevê a integração com canais de alta deliverabilidade:

1. **SMS Transacional (Alta Urgência):**
 - **Aplicação:** Para os alertas de **T-0 (O técnico está a caminho)**.
 - **Racional:** O SMS possui taxas de leitura superiores a 90% nos primeiros 3 minutos. É o canal mandatório para garantir que não ocorra um *No-Show* no dia da visita.
2. **WhatsApp Business API (Conversacional):**
 - **Aplicação:** No fluxo de **Recuperação/Incidente**.
 - **Racional:** Quando o cliente clica em "Reagendar", iniciamos uma conversa ativa no WhatsApp para resolver a nova data instantaneamente, reduzindo o atrito e o custo de Call Center.
3. **Push Notifications (App Engagement):**

- **Aplicação:** Jornada de Welcome e Relatórios.
 - **Racional:** Uma vez que o usuário baixa o App (meta do E-mail 02), o Push torna-se o canal mais eficiente para avisos de "Economia do Mês", reservando o e-mail para conteúdos densos.
-

C. Nota de Decisão Arquitetural (Racional do MVP)

Nesta entrega inicial, optei pela utilização de **Wait Steps fixos** e foco no canal **E-mail** para garantir a estabilidade do MVP e a validação das regras de negócio.

Contudo, a estrutura de dados (Data Designer) já foi modelada para suportar a ativação imediata do **Einstein STO** assim que houver histórico de engajamento suficiente. Da mesma forma, a separação entre Jornada de Marketing e Jornada Logística foi proposital para facilitar a acoplagem futura de disparos de **SMS/WhatsApp** nos momentos críticos de operação, sem impactar a régua de relacionamento.

4. Premissa de Design: Pragmatismo e Viabilidade de Execução

Durante a arquitetura desta solução, tomei uma decisão estratégica consciente de priorizar a **Viabilidade Imediata** em detrimento de uma complexidade teórica inexecutável.

O Racional: "Estratégia Real vs. Estratégia Utópica"

É tentador desenhar jornadas ideais que utilizem gatilhos comportamentais avançados — como um disparo imediato após a desinstalação do aplicativo ou modelos preditivos de *Churn* baseados em navegação web. No entanto, minha experiência demonstra que estratégias que dependem de infraestruturas de dados inexistentes ou recursos não licenciados (como funcionalidades do Einstein indisponíveis no ambiente Sandbox) tornam-se gargalos de implementação.

Por que optei por este desenho?

1. **Limitações do Ambiente (Sandbox):** Recursos avançados de IA (Einstein STO/Engagement) não estão operacionais no ambiente de teste. Simular seu uso sem poder demonstrar o resultado prático enfraqueceria a prova técnica.
2. **Disponibilidade de Dados:** A arquitetura proposta utiliza dados determinísticos (datas de compra, cliques em e-mail, inputs em CloudPages) que são sólidos e confiáveis. Evitei depender de dados de *SDK Mobile* (como "usuário desinstalou o app"), pois isso exigiria uma integração técnica prévia que foge ao escopo deste desafio.

3. **Time-to-Value:** O objetivo foi entregar uma solução "Plug & Play". Se a Solar Eco Solutions quiser ligar a chave desta jornada amanhã, ela funcionará perfeitamente com a estrutura atual, gerando valor e ROI desde o primeiro dia, sem a necessidade de meses de projetos de integração de dados (*Data Lake*).

Conclusão: *A melhor estratégia não é a mais complexa, mas a que pode ser executada com excelência hoje. Construí um alicerce sólido e escalável, preparando o terreno para a sofisticação futura, mas garantindo a operação presente.*

2. Orquestração da Jornada: Logística & Operações (Tracking)

Nome da Jornada: **Logística**

Objetivo de Negócio: Garantir a eficiência operacional (redução de OPEX), mitigar *No-Shows* (desencontros técnicos) e realizar a auditoria de serviço automatizada (*Service Assurance*).

Fonte de Entrada: Data Extension **SEND_Entry_Solar_Journey**

Configurações Técnicas

- **Contact Entry Mode:** *Re-entry only after exiting.*
 - *Racional:* Garante a integridade do processo. Um cliente não pode iniciar um novo fluxo de agendamento para o mesmo pedido enquanto o anterior não for concluído ou cancelado.
 - **Fuso Horário:** Horário Comercial (Send Throttling ativado), com exceção de e-mails críticos de confirmação que podem ser enviados em janelas estendidas.
-

Fluxo Detalhado da Jornada (Step-by-Step)

A arquitetura foi desenhada para monitorar o ciclo de vida do serviço em três tempos: Antes (Previsibilidade), Durante (Execução) e Depois (Auditoria).

1. Fase de Preparação e Agendamento (Pré-Instalação)

- **Decision Split (Tem instalação?):**
 - Checagem de segurança: *O pedido do cliente precisa de instalação?*
 - Se **Sim**: Segue o fluxo.
 - Se **Não**: O contato é ejetado imediatamente (*Exit Journey*).
- **Gatilho Inicial (T-3 Dias):** A jornada é ativada 3 dias antes da data preenchida no campo **Installation Date**.
- **E-mail 01 (Lembrete Inicial):** Disparo do asset **logistica_email_1**. Lembrete amigável da data. Em todos os emails faremos o check para saber se a instalação do cliente já ocorreu.
- **Wait Step:** Aguarda 1 dia.
- **Decision Split (Instalação ocorreu?):**
 - Checagem de segurança do campo **Status_Jornada_Logistica**: *A instalação já consta como concluída no sistema?*
 - Se **Sim**: O contato recebe o email **logistica_email_2_obrigado** e sai da jornada.
 - Se **Não**: Segue o fluxo.

- **E-mail 03 (Formulário de Confirmação):** Disparo do asset `logistica_email_3_formulario`.
 - *Funcionalidade:* Botões interativos para Confirmar, Reagendar ou Avisar que já foi instalado.
- **Wait Step:** Aguarda 8 horas (janela de resposta).
- **Decision Split (Confirmou Agendamento?):**
 - Verifica o campo `Confirmacao_agendamento`.
 - **Não:** O cliente recebe o `logistica_email_5_erro`, recebe um Update Contact e é escalonado para o atendimento humano.
 - **Não Respondeu:** Segue o fluxo.
 - **Sim:** Segue o fluxo.

2. Fase de Auditoria e Validação (Pós-Instalação)

- **Wait Step:** Aguarda 1 dia após a `Installation Date` (T+1).
- **E-mail 04 (Auditoria de Execução):** Disparo do asset `logistica_email_4`.
- **Decision Split (Validação Sistêmica):**
 - Verifica novamente se o status mudou para "Concluído" via integração ou clique anterior.
 - Se **Sim:** Vai direto para o E-mail de Obrigado.
 - Se **Não:** O cliente recebe o `logistica_email_5_erro`, recebe um Update Contact e é escalonado para o atendimento humano.

3. Fase de Encerramento ou Recuperação (Service Recovery)

- **Decision Split (Resposta da Auditoria):**
 - Baseado na interação do cliente com o E-mail 04.
 - **Caminho A - Sucesso (Sim):**
 - **E-mail 02 (Obrigado/Conclusão):** Disparo do asset `logistica_email_2_obrigado`. Entrega técnica (Handover) para o App.
 - **Ação:** Sai da Jornada.
 - **Caminho B - Sem Resposta (Repique):**
 - **E-mail 04 - Repique:** Reenvio da auditoria para garantir a coleta do dado.
 - **Wait Step:** Aguarda 3 dias.
 - **Caminho C - Falha Confirmada (Não):**
 - Segue para escalonamento.

4. Fase de Gestão de Crise (Escalação)

- **Decision Split Final (Pós-Repique):**
 - Se após o repique o cliente confirma "Não" ou continua sem status de conclusão:
- **E-mail 05 (Erro/Escalação):** Disparo do asset `logistica_email_5_erro`. Mensagem de desculpas e link para reagendamento prioritário.

- **Update Contact (Escalonar para Humano):**
 - Atualiza a Data Extension de controle marcando o cliente com *Flag de Erro*. Isso gera um alerta para o time de *Field Service* entrar em contato ativo.
 - **Exit Journey:** Encerra a automação.
-



Destaques Estratégicos (Racional da Arquitetura)

1. Lógica de "Safety Net" (Rede de Segurança): Observa-se múltiplos *Decision Splits* verificando o status "Concluído" ao longo do tempo. Isso foi desenhado para impedir que o cliente receba cobranças de agendamento caso a instalação seja antecipada ou dada baixa manual no sistema a qualquer momento.

2. Estratégia de Repique na Auditoria: Diferente da jornada de Welcome, onde o repique é focado em abertura, aqui o repique do **E-mail 04** é focado na **coleta de informação crítica**. Se não soubermos se a instalação ocorreu, não podemos pagar o técnico nem iniciar a garantia. O repique garante a integridade desse dado financeiro.

3. Transbordo para Humano (Human Handover): A jornada não tenta resolver problemas complexos infinitamente. Se o fluxo de "Happy Path" falha (Caminho C), a automação reconhece sua limitação e transborda o caso para um humano (E-mail 05 + Update Contact), evitando gerar frustração com bots em momentos de crise e por fim, evitando o cancelamento emocional com a marca.

6. Conteúdo e Personalização (Email Studio)

Jornada - Welcome

E-mail 01: Boas-vindas e Confirmação de Pedido

Nome do Asset: email_welcome_2

Jornada: Journey_Welcome

Função Estratégica

Primeiro ponto de contato pós-venda. O objetivo é reduzir a ansiedade pós-compra (buyer's remorse), confirmando os dados técnicos da transação e alinhando as expectativas sobre a instalação. O layout adapta-se dinamicamente ao perfil do cliente (Residencial vs. Comercial / Novo cliente vs. Cliente de base) para garantir o tom de voz adequado.

Lógica de Personalização (Dynamic Content)

O e-mail utiliza uma matriz de decisão baseada em duas variáveis principais: [Customer Type] e [Is_New_Customer].

Otimização de Caixa de Entrada (Inbox Experience)

Além do conteúdo interno, a personalização foi estendida para os elementos de **Assunto (Subject Line)** e **Pre-header**, visando maximizar a Taxa de Abertura (*Open Rate*) através da relevância imediata.

Estratégia de Linha de Assunto:

- **Configuração:** Utilização de *Inline AMPscript* para inserir dados transacionais críticos diretamente no título.
- **Exemplo de Aplicação:**
"Olá %%First Name%%, o pedido %%Purchase ID%% foi confirmado!"
- **Racional:** A inclusão do ID do pedido no assunto gera confiança imediata de que se trata de um e-mail transacional legítimo, aumentando a propensão de abertura em comparação a assuntos genéricos.

Estratégia de Pre-header (Texto de Apoio):

- **Configuração:** Texto complementar dinâmico que expande a informação do assunto.
- **Exemplo de Aplicação:**
"Confira a data prevista para a instalação do seu Kit Solar..."

- **Racional:** Utilizado para fornecer contexto adicional sem cortar o assunto principal em dispositivos móveis.

1. Variação de Hero Image e Texto de Abertura:

O script verifica o perfil para carregar o Bloco de Conteúdo e a Região de Impressão corretos:

Perfil (Type)	Status (Is_New)	Conteúdo Exibido	Racional
Residencial	Novo (True)	Imagem/Texto de boas-vindas calorosas (B2C).	Foco em acolhimento e sonho.
Comercial	Novo (True)	Imagem/Texto corporativo (B2B).	Foco em eficiência e parceria.
Residencial	Antigo (False)	"Bom te ver de novo" (B2C).	Reconhecimento de lealdade.
Comercial	Antigo (False)	"Expandindo a parceria" (B2B).	Foco em crescimento.

2. Exibição Condicional de Agendamento:

Existe um bloco condicional que verifica o status da logística. Se a instalação ainda não ocorreu, exibe instruções de visita técnica.

- **Regra:** IF ([Status_agendamento] == "Pendente")
- **Ação:** Exibe os blocos **Dados Agendamento** e **Instruções de Visita**.

Dicionário de Dados (Personalization Strings)

Os seguintes atributos são populados dinamicamente a partir da Data Extension de entrada:

- **%%Purchase ID%%** - Número do Pedido.
- **%%Installation Date%%** - Data prevista (Crucial para reduzir chamados no SAC).
- **%%Product Name%%** - Nome do Kit Solar.
- **%%Purchase Amount%%** - Valor do Investimento.
- **%%Payment Method%%** - Forma de Pagamento.

Estrutura Técnica (AMPscript Highlight)

Trecho do código responsável pela matriz de decisão:

```
HTML
%%[
/* Matriz de Decisão: Tipo de Cliente x Novo Cliente */
IF ([Customer Type] == "Residencial") AND ([Is_New_Customer] ==
true)) THEN
    /* Carrega conteúdo B2C Novo */
    BeginImpressionRegion("01__B2C_New_Customer")
    /* ...Imagem B2C... */

ELSEIF ([Customer Type] == "Comercial") AND ([Is_New_Customer]
== true)) THEN
    /* Carrega conteúdo B2B Novo */
    BeginImpressionRegion("01__B2B_New_Customer")
    /* ...Imagem B2B... */

/* (... Lógica continua para clientes recorrentes ...) */
ENDIF
]%%
```

Elementos de Rastreamento

- **Impression Regions:** O código utiliza **BeginImpressionRegion()** para rastrear qual variação criativa performa melhor nos relatórios do Marketing Cloud, permitindo testes A/B futuros sobre a efetividade da comunicação B2B vs B2C.

Call-to-Action (CTA)

- **Principal:** "Baixar o App Agora!" (Foco em autosserviço).
- **Secundário:** Links para Central de Ajuda e Canais Oficiais.

Destaque Técnico: Arquitetura de Conteúdo

Estratégia de Componentização (Modular Design)

Para a construção deste e-mail, optei pela utilização estratégica da função **ContentBlockById** (ex: *Block ID 264023*) em vez de escrever todo o conteúdo diretamente no corpo do HTML (hardcoded).

Racional da Decisão: Esta abordagem de **Componentização** visa a sustentabilidade e a governança do código a longo prazo.

1. **Segurança Operacional:** Permite que a equipe de Marketing/Conteúdo atualize textos e imagens dos blocos específicos (boas-vindas, ofertas, rodapés) sem precisar acessar ou editar o código-fonte complexo do e-mail principal, eliminando o risco de quebra de layout ou lógica AMPscript.
2. **Agilidade de Manutenção:** Alterações globais (como uma mudança de telefone no rodapé ou um texto legal) são feitas uma única vez no Bloco de Conteúdo e replicadas automaticamente para todos os e-mails que utilizam aquele ID.
3. **Escalabilidade:** Facilita a criação de novas variações de e-mail reutilizando módulos já testados e aprovados.

Código completo

```
<!DOCTYPE HTML PUBLIC "-//W3C//DTD HTML 4.01 Transitional//EN"
"http://www.w3.org/TR/html4/loose.dtd">
<html>
  <head>
    <meta name="viewport" content="width=device-width,
initial-scale=1">
    <meta http-equiv="Content-Type" content="text/html;
charset=UTF-8">
    <style type="text/css">
      ReadMsgBody{ width: 100%;}
      .ExternalClass {width: 100%;}
      .ExternalClass, .ExternalClass p, .ExternalClass span,
.ExternalClass font, .ExternalClass td, .ExternalClass div
{line-height: 100%;}
      body {-webkit-text-size-adjust:100%;
-ms-text-size-adjust:100%;margin:0 !important;}
      p { margin: 1em 0;}
      table td { border-collapse: collapse;}
      img {outline:0;}
      a img {border:none;}
      @-ms-viewport{ width: device-width;}
    </style>
    <style type="text/css">
      @media only screen and (max-width: 480px) {
        .container {width: 100% !important;}
        .footer { width:auto !important; margin-left:0; }
        .mobile-hidden { display:none !important; }
        .logo { display:block !important; padding:0 !important; }
```

```

        img { max-width:100% !important; height:auto !important;
max-height:auto !important;}
        .header img{max-width:100% !important;height:auto
!important; max-height:auto !important;}
        .photo img { width:100% !important; max-width:100%
!important; height:auto !important;}
        .drop { display:block !important; width: 100% !important;
float:left; clear:both;}
        .footerlogo { display:block !important; width: 100%
!important; padding-top:15px; float:left; clear:both;}
        .nav4, .nav5, .nav6 { display: none !important; }
        .tableBlock {width:100% !important;}
        .responsive-td {width:100% !important; display:block
!important; padding:0 !important; }
        .fluid, .fluid-centered {
            width: 100% !important;
            max-width: 100% !important;
            height: auto !important;
            margin-left: auto !important;
            margin-right: auto !important;
        }
        .fluid-centered {
            margin-left: auto !important;
            margin-right: auto !important;
        }
        /* MOBILE GLOBAL STYLES - DO NOT CHANGE */
        body { padding: 0px !important; font-size: 16px
!important; line-height: 150% !important;}
        h1 { font-size: 22px !important; line-height: normal
!important;}
        h2 { font-size: 20px !important; line-height: normal
!important;}
        h3 { font-size: 18px !important; line-height: normal
!important;}
        .buttonstyles {
            font-family:arial,helvetica,sans-serif !important;
            font-size: 16px !important;
            color: #FFFFFF !important;
            padding: 10px !important;
        }
        /* END OF MOBILE GLOBAL STYLES - DO NOT CHANGE */
    }
    @media only screen and (max-width: 640px) {
        .container { width:100% !important; }
        .mobile-hidden { display:none !important; }
        .logo { display:block !important; padding:0 !important; }
        .photo img { width:100% !important; height:auto
!important;}
        .nav5, .nav6 { display: none !important;}
        .fluid, .fluid-centered {
            width: 100% !important;
            max-width: 100% !important;
            height: auto !important;
            margin-left: auto !important;
            margin-right: auto !important;
        }
    }

```

```

    }
    .fluid-centered {
        margin-left: auto !important;
        margin-right: auto !important;
    }
}
</style>
<!--[if mso]>
    <style type="text/css">
        /* Begin Outlook Font Fix */
        body, table, td {
            font-family: Arial, Helvetica, sans-serif ;
            font-size:16px;
            color:#181818;
            line-height:1;
        }
        /* End Outlook Font Fix */
    </style>
<![endif]-->
</head>
<body bgcolor="#efefef" text="#181818" style="background-color:
#efefef; color: #181818; margin: 0px; padding: 20px;
-webkit-text-size-adjust:none; line-height: normal; font-size:
16px; font-family:arial,helvetica,sans-serif;">
    <div style="font-size:0; line-height:0;"><custom
name="opencounter" type="tracking"><custom name="usermatch"
type="tracking" /></div>
    <table width="100%" border="0" cellpadding="0"
cellspacing="0" align="center">
        <tr>
            <td align="center" valign="top">
                <custom type="header" />
            </td>
        </tr>
        <tr>
            <td align="center">
                <table cellpadding="0" cellspacing="0" border="0"
width="600" class="container" align="center">
                    <tr>
                        <td>
                            <!-- added the border style here -->
                            <table class="tb_properties border_style"
cellspacing="0" cellpadding="0" bgcolor="#ffffff" width="100%">
                                <!-- end of comment -->
                                <tr>
                                    <td align="center" valign="top">
                                        <table align="left" border="0"
cellpadding="0" cellspacing="0" width="100%">
                                            <tr>
                                                <!-- added padding here -->
                                                <td class="content_padding"
style="padding:10px;border:0px;">
                                                    <!-- end of comment -->
                                                    <table border="0" cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%">

```

```

        <tr>
            <td align="left" class="header"
role="banner" aria-label="header" valign="top">
                <table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="border-bottom: 1px solid #AEAEAE; min-width: 100%; "
class="slot-styling"><tr><td style="padding-bottom: 20px; "
class="slot-styling camarker-inner"><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="text-align: center; min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td style="padding-top:
10px; " class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"
align="center"><table width="100%" cellpadding="0"
cellpadding="0" role="presentation"><tr><td align="center"></td></tr></table></td></tr></table></td></tr></table>
            </td>
        </tr>
        <tr>
            <td align="left" class=""
valign="top">
                <table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="border-bottom: 1px solid #AEAEAE; min-width: 100%; "
class="slot-styling"><tr><td style="padding-top: 10px;
padding-bottom: 10px; " class="slot-styling
camarker-inner"><table cellpadding="0" cellspacing="0"
width="100%" role="presentation" style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner">%%[IF
(([[Customer Type] == "Residencial") AND ([Is_New_Customer] ==
true)) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("01__B2C_New_Customer__boas_vindas_new_c
ustomer_b2c_1.png")=%%

%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSEIF (([[Customer Type] == "Comercial") AND
([Is_New_Customer] == true)) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("01__B2B_New_Customer__boas_vindas_new_c
ustomer_b2b_1.png")=%%

%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSEIF (([[Customer Type] == "Residencial") AND

```

```

([Is_New_Customer] == false)) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("01__B2C_Old_Customer__boas_vindas_old_c
ustomer_b2c_1.png")=%%

%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSEIF (([Customer Type] == "Comercial") AND
([Is_New_Customer] == false)) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("01__B2B_Old_Customer__boas_vindas_old_c
ustomer_b2b_1.png")=%%

%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSE]%%

%%[ENDIF]%%</td></tr></table><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner">%%[IF
((([Is_New_Customer] == true) AND ([Customer Type] ==
"Comercial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("02__B2B_New_Customer__B2B_New_Customer"
)=%%
%%=ContentBlockById("264023")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSEIF (([Is_New_Customer] == true) AND ([Customer Type] ==
"Residencial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("02__B2C_New_Customer__B2C_Novo_Cliente"
)=%%
%%=ContentBlockById("263999")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSEIF (([Is_New_Customer] == false) AND ([Customer Type] ==
"Residencial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("02__B2C_Old_Customer__B2C_Antigo_Client
e")=%%
%%=ContentBlockById("264000")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSEIF (([Is_New_Customer] == false) AND ([Customer Type] ==
"Comercial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("02__B2B_Old_Customer__B2B_Old_Customer"
)=%%
%%=ContentBlockById("264022")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSE]%%

%%[ENDIF]%%</td></tr></table></td></tr></table>
</td>
</tr>

```



```

<tr>
  <td align="left" class=""
valign="top">
      <table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="border-bottom: 1px solid #AEAEAE; min-width: 100%; "
class="slot-styling"><tr><td style="padding-top: 10px;
padding-bottom: 10px; " class="slot-styling
camarker-inner"><table cellpadding="0" cellspacing="0"
width="100%" role="presentation" style="background-color:
#004E19; min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td style="padding: 0px;
" class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><div
style="text-align: center;">
  <span style="font-family:Arial,Helvetica,sans-serif;"><span
style="color:#ffffff;"><b>Detalhes do
pedido:</b></span></span></div></td></tr></table><table
cellpadding="0" cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><p
data-path-to-node="4">
</p><p data-path-to-node="6,0,0">
  <b data-index-in-node="0" data-path-to-node="6,1,0">Data do
pedido:</b>&nbsp;%%Installation Date%%<br>
  <br>
  <b data-index-in-node="0"
data-path-to-node="6,1,0">N&uacute;mero do
Pedido:</b>&nbsp;%%Purchase ID%%<br>
  <br>
  <b data-index-in-node="0"
data-path-to-node="6,0,0">Produto:</b>&nbsp;%%Product
Name%%</p><p data-path-to-node="6,1,0">
  <b data-index-in-node="0" data-path-to-node="6,2,0">Valor do
Investimento:</b>&nbsp;%%Purchase Amount%%</p><p
data-path-to-node="6,0,0">
  <b data-index-in-node="0"
data-path-to-node="6,0,0">M&eacute;todo de
Pagamento:</b>&nbsp;%%Payment Method%%</p><style type="text/css">
<!--td {border: 1px solid #cccccc;}br
{mso-data-placement:same-cell;}--></style><style type="text/css">
<!--{C}%3C!%2D%2Dtd%20%7Bborder%3A%201px%20solid%20%23cccccc%3B%7
Dbr%20%7Bmso-data-placement%3Asame-cell%3B%7D%2D%2D%3E--></style>
</td></tr></table><table cellpadding="0" cellspacing="0"
width="100%" role="presentation"
class="stylingblock-content-wrapper" style="min-width: 100%;
"><tr><td class="stylingblock-content-margin-cell"
style="padding: 4px; "><table cellpadding="0" cellspacing="0"
width="100%" role="presentation" style="background-color:
#004703; min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td style="padding: 0px;
" class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><div
style="text-align: center;">
  <span style="color:#ffffff;">O controle da sua energia na palma
da m&atilde;o &#128241;&nbsp;<br>

```

```

<br>
Acompanhe cada etapa do seu processo, monitore a
gera&ccedil;&atilde;o de energia e solicite
manuten&ccedil;&atilde;o com apenas um toque.<br>
<br>
Baixe agora o <b data-index-in-node="185"
data-path-to-node="11">App Solar Eco</b> e conecte-se &agrave;
sua nova realidade sustent&aacute;vel.<br>
&nbsp;</span></div></td></tr></table></td></tr></table><table
cellpadding="0" cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
class="stylingblock-content-wrapper" style="min-width: 100%;
"><tr><td class="stylingblock-content-margin-cell"
style="padding: 9px; "><table cellpadding="0" cellspacing="0"
width="100%" role="presentation" style="background-color:
transparent; min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td style="padding: 0px;
" class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><table
width="100%" border="0" cellspacing="0" cellpadding="0"
role="presentation"><tr><td align="center"><table border="0"
cellspacing="0" cellpadding="0" role="presentation"><tr><td
class="innertd buttonblock" bgcolor="#9AFF10" style="
border-radius: 3px; -moz-border-radius: 3px;
-webkit-border-radius: 3px; background-color: #9AFF10;"><a
target="_blank" class="buttonstyles" style=" font-size: 16px;
font-family: Arial, helvetica, sans-serif; color: #003701;
text-align: center; text-decoration: none; display: block;
background-color: #9AFF10; border: 1px solid transparent;
padding: 10px; border-radius: 3px; -moz-border-radius: 3px;
-webkit-border-radius: 3px;" href="http://" title="" alias=""
conversion="true" data-linkto="http://">Baixar o App
Agora!</a></td></tr></table></td></tr></table></td></tr></table><
/td></tr></table><table cellpadding="0" cellspacing="0"
width="100%" role="presentation" style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner">%%[IF
([Status_agendamento] == "Pendente")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("03__Rule_1__Com_visita_técnica")=%%
%%=ContentBlockById("264004")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSE]%%

%%[ENDIF]%%</td></tr></table><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner">%%[IF
([Status_agendamento] == "Pendente")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("04__Com_agendamento__Dados_Agendamento"
)=%%
%%=ContentBlockById("264015")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSE]%%

%%[ENDIF]%%</td></tr></table><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"

```

```

style="background-color: #004E19; min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td style="padding: 0px;
" class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><div
style="text-align: center;">
  <b><span style="color:#ffffff;">Precisa de
ajuda?</span></b></div></td></tr></table><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><p
data-path-to-node="21">
  Acesse nossa Central de Ajuda ou fale com nosso time de Suporte
ao Cliente (SAC). Horário de atendimento: Seg a Sex, das
08h &agrave;s 18h.</p><p data-path-to-node="22">
  <b data-index-in-node="0" data-path-to-node="22">Canais Oficiais
de Contato:</b></p><ul>
  <li data-path-to-node="22">
    &#127760; <b data-index-in-node="31"
data-path-to-node="22">Site:</b> <a _ngcontent-ng-c4137244083=""
_ghost-ng-c3711450502="" data-hveid="0"
data-ved="0CAAQ_4QMahgKEwiOrsLgpMeRAXUAAAAAHQAAAAAQygI"
decode-data-ved="1" externallink=""
href="https://www.solarecosolutions.com"
jslog="197247;track:generic_click,impression,attention;BardVeMeta
dataKey:[["&quot;r_2b97eacad8cefe96&quot;;&quot;c_22b2a3ce151f8e36
&quot;;null,&quot;rc_a46e96946eacd68b&quot;;null,null,&quot;pt&qu
ot;;null,1,null,null,1,0]]" rel="noopener"
target="_blank">www.solarecosolutions.com</a>.br</li><li
data-path-to-node="22">
    &#128231; <b data-index-in-node="69"
data-path-to-node="22">E-mail:</b>
atendimento@solarecosolutions.com.br</li><li
data-path-to-node="22">
    &#128172; <b data-index-in-node="117"
data-path-to-node="22">WhatsApp Oficial:</b> (11)
99999-0000</li><li data-path-to-node="22">
    &#128205; <b data-index-in-node="154"
data-path-to-node="22">Endereço:</b> Av. da
Sustentabilidade, 1000 - Tech Park, São
Paulo/SP.</li></ul><hr data-path-to-node="23">
<p data-path-to-node="24">
  ⚠ <b data-index-in-node="3"
data-path-to-node="24">Importante:</b> A Solar Eco Solutions <b
data-index-in-node="37" data-path-to-node="24">nunca</b> solicita
senhas bancárias ou pagamentos via PIX para contas de
pessoas físicas. Toda a comunicação oficial
parte exclusivamente dos canais listados
acima.</p></td></tr></table><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="text-align: left; min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"
align="left"><table class="socialshare-wrapper" cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%"><tr> <td><table align="center"
cellpadding="0" cellspacing="0"><tr><td align="center"><!--[if

```


- **Com Instalação:** O App é vendido como ferramenta de rastreamento do técnico e gestão da visita.
- **Sem Instalação:** O App é posicionado como hub de manuais técnicos e rastreamento da entrega logística.

Lógica de Personalização (Dynamic Content)

O script implementa uma **Matriz de Decisão 2x2** para garantir que o argumento de venda do App seja relevante para o contexto do usuário (**Customer Type** x **Status_agendamento**).

1. Contextualização do Benefício do App:

O código carrega Blocos de Conteúdo (**ContentBlockById**) distintos para alinhar a funcionalidade do App à necessidade imediata do cliente.

Perfil (Type)	Status Logístico	Argumento para Baixar o App
Residencial	Pendente	<i>"Acompanhe o deslocamento do técnico e gerencie sua visita pelo App."</i>
Residencial	Não se aplica	<i>"Acesse manuais de instalação e rastreie seu kit pelo App."</i>
Comercial	Pendente	<i>"Gerencie autorizações de entrada e cronograma da equipe pelo App."</i>
Comercial	Não se aplica	<i>"Centralize notas fiscais e garantias dos equipamentos no App."</i>

2. Imagens de Apoio (Visuals):

Imagens secundárias também são dinâmicas para refletir o ambiente de uso (uma família usando o app em casa vs. um gestor usando em um escritório).

Estrutura Técnica (AMPscript Highlight)

Trecho do código que define qual "versão" do App será ofertada:

```
%% [
/* Matriz: Define o argumento de venda do App baseado no cenário
```

```

*/
IF ([Customer Type] == "Residencial") AND ([Status_agendamento]
== "Pendente")) THEN
    BeginImpressionRegion("01__B2C_App_Com_Instalacao")
    /* Bloco: Foco em Rastreamento de Visita */
    ContentBlockById("264192")

ELSEIF ([Customer Type] == "Comercial") AND
([Status_agendamento] == "Não se aplica")) THEN
    BeginImpressionRegion("01__B2B_App_Sem_Instalacao")
    /* Bloco: Foco em Gestão de Ativos/Garantia */
    ContentBlockById("264197")
/* ... */
ENDIF
]%%

```

Call-to-Action (CTA)

- **Foco Único:** Botão de destaque "**Baixar o App Agora!**" posicionado centralmente. O design do botão (verde vibrante com borda branca) foi desenhado para obter o máximo de contraste e CTR (*Click-Through Rate*).

Elementos de Rastreamento

- **Impression Regions:** Essencial para mensurar qual argumento (Instalação vs. Entrega) gera mais conversões de download, permitindo otimizar a copy nas próximas iterações da jornada.



Nota de Arquitetura

Mantém-se a **Componentização** via **ContentBlockById**. Neste caso, ela é vital para testes A/B de conversão: se o time de Growth quiser testar um novo texto persuasivo para aumentar os downloads do App no segmento B2B, eles alteram apenas o bloco **264195**, sem risco de impactar a base B2C.

Código completo

```

<!DOCTYPE HTML PUBLIC "-//W3C//DTD HTML 4.01 Transitional//EN"
"http://www.w3.org/TR/html4/loose.dtd">
<html>
  <head>

```

```

<meta name="viewport" content="width=device-width,
initial-scale=1">
<meta http-equiv="Content-Type" content="text/html;
charset=UTF-8">
<style type="text/css">
    ReadMsgBody{ width: 100%;}
    .ExternalClass {width: 100%;}
    .ExternalClass, .ExternalClass p, .ExternalClass span,
    .ExternalClass font, .ExternalClass td, .ExternalClass div
{line-height: 100%;}
    body {-webkit-text-size-adjust:100%;
-ms-text-size-adjust:100%;margin:0 !important;}
    p { margin: 1em 0;}
    table td { border-collapse: collapse;}
    img {outline:0;}
    a img {border:none;}
    @-ms-viewport{ width: device-width;}
</style>
<style type="text/css">
    @media only screen and (max-width: 480px) {
        .container {width: 100% !important;}
        .footer { width:auto !important; margin-left:0; }
        .mobile-hidden { display:none !important; }
        .logo { display:block !important; padding:0 !important; }
        img { max-width:100% !important; height:auto !important;
max-height:auto !important;}
        .header img{max-width:100% !important;height:auto
!important; max-height:auto !important;}
        .photo img { width:100% !important; max-width:100%
!important; height:auto !important;}
        .drop { display:block !important; width: 100% !important;
float:left; clear:both;}
        .footerlogo { display:block !important; width: 100%
!important; padding-top:15px; float:left; clear:both;}
        .nav4, .nav5, .nav6 { display: none !important; }
        .tableBlock {width:100% !important;}
        .responsive-td {width:100% !important; display:block
!important; padding:0 !important; }
        .fluid, .fluid-centered {
            width: 100% !important;
            max-width: 100% !important;
            height: auto !important;
            margin-left: auto !important;
            margin-right: auto !important;
        }
        .fluid-centered {
            margin-left: auto !important;

```



```

        margin-right: auto !important;
    }
    /* MOBILE GLOBAL STYLES - DO NOT CHANGE */
    body { padding: 0px !important; font-size: 16px
!important; line-height: 150% !important;}
        h1 { font-size: 22px !important; line-height: normal
!important;}
        h2 { font-size: 20px !important; line-height: normal
!important;}
        h3 { font-size: 18px !important; line-height: normal
!important;}
        .buttonstyles {
            font-family:arial,helvetica,sans-serif !important;
            font-size: 16px !important;
            color: #FFFFFF !important;
            padding: 10px !important;
        }
    /* END OF MOBILE GLOBAL STYLES - DO NOT CHANGE */
}
@media only screen and (max-width: 640px) {
    .container { width:100% !important; }
    .mobile-hidden { display:none !important; }
    .logo { display:block !important; padding:0 !important; }
    .photo img { width:100% !important; height:auto
!important;}
    .nav5, .nav6 { display: none !important;}
    .fluid, .fluid-centered {
        width: 100% !important;
        max-width: 100% !important;
        height: auto !important;
        margin-left: auto !important;
        margin-right: auto !important;
    }
    .fluid-centered {
        margin-left: auto !important;
        margin-right: auto !important;
    }
}
</style>
<!--[if mso]>
    <style type="text/css">
        /* Begin Outlook Font Fix */
        body, table, td {
            font-family: Arial, Helvetica, sans-serif ;
            font-size:16px;
            color:#181818;
            line-height:1;

```

```

    }
    /* End Outlook Font Fix */
  </style>
  <![endif]-->
</head>
<body bgcolor="#efefef" text="#181818" style="background-color:
#efefef; color: #181818; margin: 0px; padding: 20px;
-webkit-text-size-adjust:none; line-height: normal; font-size:
16px; font-family:arial,Helvetica,sans-serif;">
  <div style="font-size:0; line-height:0;"><custom
name="opencounter" type="tracking"><custom name="usermatch"
type="tracking" /></div>
  <table width="100%" border="0" cellpadding="0"
cellspacing="0" align="center">
    <tr>
      <td align="center" valign="top">
        <custom type="header" />
      </td>
    </tr>
    <tr>
      <td align="center">
        <table cellpadding="0" cellspacing="0" border="0"
width="600" class="container" align="center">
          <tr>
            <td>
              <!-- added the border style here -->
              <table class="tb_properties border_style"
cellspacing="0" cellpadding="0" bgcolor="#ffffff" width="100%">
                <!-- end of comment -->
                <tr>
                  <td align="center" valign="top">
                    <table align="left" border="0"
cellpadding="0" cellspacing="0" width="100%">
                      <tr>
                        <!-- added padding here -->
                        <td class="content_padding"
style="padding:10px;border:0px;">
                          <!-- end of comment -->
                          <table border="0" cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%">
                            <tr>
                              <td align="left" class="header"
role="banner" aria-label="header" valign="top">
                                <table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="border-bottom: 1px solid #AEAEAE; min-width: 100%; "
class="slot-styling"><tr><td style="padding-bottom: 20px; "

```

```

class="slot-styling camarker-inner"><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="text-align: center; min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td style="padding-top:
10px; " class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"
align="center"><table width="100%" cellpadding="0"
cellpadding="0" role="presentation"><tr><td align="center"></td></tr></table></td></tr></table></td></tr></table>
</td>
</tr>
<tr>
<td align="left" class=""
valign="top">
<table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="border-bottom: 1px solid #AEAEAE; min-width: 100%; "
class="slot-styling"><tr><td style="padding-top: 10px;
padding-bottom: 10px; " class="slot-styling
camarker-inner"><table cellpadding="0" cellspacing="0"
width="100%" role="presentation" style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><table
width="100%" cellpadding="0" cellspacing="0" cellpadding="0"
role="presentation"><tr><td align="center"></td></tr></table></td></tr></table><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner">%%[IF
([Customer Type] == "Residencial") AND ([Status_agendamento] ==
"Pendente")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("01__B2C_-_Com_instalação__B2C_-_Com_Ins
talação")=%%
%%=ContentBlockById("264192")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSEIF ([Customer Type] == "Residencial") AND
([Status_agendamento] == "Não se aplica")) THEN]%%

```

```

%%=BeginImpressionRegion("01__B2C_-_Sem_instalação__B2C_-_Sem_ins
talação")=%%
%%=ContentBlockById("264196")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSEIF (([Customer Type] == "Comercial") AND
([Status_agendamento] == "Pendente")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("01__B2B_-_Com_instalação__B2B_-_Com_ins
talação")=%%
%%=ContentBlockById("264195")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSEIF (([Customer Type] == "Comercial") AND
([Status_agendamento] == "Não se aplica")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("01__B2B_-_Sem_instalação__B2B_-_Sem_ins
talação")=%%
%%=ContentBlockById("264197")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSE]%%
%%=BeginImpressionRegion("01__Default_Content__B2C_-_Com_Instalaç
ão")=%%
%%=ContentBlockById("264192")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ENDIF]%%</td></tr></table><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><table
width="100%" border="0" cellspacing="0" cellpadding="0"
role="presentation"><tr><td align="center"><table border="0"
cellspacing="0" cellpadding="0" role="presentation"><tr><td
class="innertd buttonblock" bgcolor="#A0D708" style="
border-radius: 3px; -moz-border-radius: 3px;
-webkit-border-radius: 3px; background-color: #A0D708;"><a
target="_blank" class="buttonstyles" style=" font-size: 21px;
font-family: Arial, helvetica, sans-serif; color: #275A24;
text-align: center; text-decoration: none; display: block;
background-color: #A0D708; border: 6px solid #FFFFFF; padding:
13px; border-radius: 3px; -moz-border-radius: 3px;
-webkit-border-radius: 3px;" href="http://" title="" alias=""
conversion="false" data-linkto="http://">Baixar o App
Agora!</a></td></tr></table></td></tr></table></td></tr></table><
table cellpadding="0" cellspacing="0" width="100%"
role="presentation" style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner">%%[IF
([Customer Type] == "Residencial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("02__B2C__Email_2_-_B2C.png")=%%

```

```


%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSEIF ([[Customer Type] == "Comercial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("02__B2B__Email_2_-_B2B.png")=%%

%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSE]%%
%%=BeginImpressionRegion("02__Default_Content__Email_2_-_B2C.png"
)=%%

%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ENDIF]%%</td></tr></table></td></tr></table>
</td>
</tr>
<tr>
<td align="left" class=""
valign="top">
<table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="border-bottom: 1px solid #AEAEAE; min-width: 100%; "
class="slot-styling"><tr><td style="padding-top: 10px;
padding-bottom: 10px; " class="slot-styling
camarker-inner"><table cellpadding="0" cellspacing="0"
width="100%" role="presentation" style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><table
width="100%" cellspacing="0" cellpadding="0"
role="presentation"><tr><td align="center"></td></tr></table></td></tr></table><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"

```

```

style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner">%%[IF
([Customer Type] == "Residencial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("03__B2C_-_FAQ__B2C_-_SAC_e_FAQ")=%%
%%=ContentBlockById("264198")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSEIF ([Customer Type] == "Comercial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("03__B2B_-_FAQ__B2B_-_FAC_e_SAC")=%%
%%=ContentBlockById("264199")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSE]%%
%%=BeginImpressionRegion("03__Default_Content__B2C_-_SAC_e_FAQ")=
%%
%%=ContentBlockById("264198")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ENDIF]%%</td></tr></table><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><table
width="100%" cellpadding="0" cellspacing="0"
role="presentation"><tr><td align="center"></td></tr></table></td></tr></table><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="background-color: transparent; min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td style="padding:
12px; " class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><p
data-path-to-node="21">
Acesse nossa Central de Ajuda ou fale com nosso time de Suporte
ao Cliente (SAC). Horário de atendimento: Seg a Sex, das
08h &agrave;s 18h.</p><p data-path-to-node="22">
<b data-index-in-node="0" data-path-to-node="22">Canais Oficiais
de Contato:</b></p><ul>
<li data-path-to-node="22">
&#127760; <b data-index-in-node="31"
data-path-to-node="22">Site:</b> <a _ngcontent-ng-c4137244083=""
_ngghost-ng-c3711450502="" data-hveid="0"
data-ved="0CAAQ_4QMahgKEwiOrsLgpMeRAXUAAAAAHQAAAAAQygI"
decode-data-ved="1" externallink=""
href="https://www.solarecosolutions.com"
jslog="197247;track:generic_click,impression,attention;BardVeMeta

```

```

dataKey:[["&quot;r_2b97eacad8cefe96&quot;;&quot;c_22b2a3ce151f8e36
&quot;;null,&quot;rc_a46e96946eacd68b&quot;;null,null,&quot;pt&qu
ot;;null,1,null,null,1,0]]" rel="noopener"
target="_blank">www.solarecosolutions.com</a>.br</li><li
data-path-to-node="22">
    &#128231; <b data-index-in-node="69"
data-path-to-node="22">E-mail:</b>
atendimento@solarecosolutions.com.br</li><li
data-path-to-node="22">
    &#128172; <b data-index-in-node="117"
data-path-to-node="22">WhatsApp Oficial:</b> (11)
99999-0000</li><li data-path-to-node="22">
    &#128205; <b data-index-in-node="154"
data-path-to-node="22">Endere&ccedil;o:</b> Av. da
Sustentabilidade, 1000 - Tech Park, S&atilde;o
Paulo/SP.</li></ul><hr data-path-to-node="23">
<p data-path-to-node="24">
    ⚠ <b data-index-in-node="3"
data-path-to-node="24">Importante:</b> A Solar Eco Solutions <b
data-index-in-node="37" data-path-to-node="24">nunca</b> solicita
senhas banc&aacute;rias ou pagamentos via PIX para contas de
pessoas f&iacute;sicas. Toda a comunica&ccedil;&atilde;o oficial
parte exclusivamente dos canais listados
acima.</p></td></tr></table><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="text-align: left; min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"
align="left"><table class="socialshare-wrapper" cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%"><tr> <td><table align="center"
cellpadding="0" cellspacing="0"><tr><td align="center"><!--[if
mso]><table border="0" cellspacing="0" cellpadding="0"><tr><td
style="padding-right:10px;"><![endif]--><table
class="socialshare-innertable" style="display:
inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"><a href=""
alias="facebook follow"></a></td></tr></table><!--[if mso]></td><td
style="padding-right:10px;"><![endif]--><table
class="socialshare-innertable" style="display:
inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"><a href=""
alias="twitter follow"></a></td></tr></table><!--[if mso]></td><td style="padding-right:10px;"><![endif]--><table class="socialshare-innertable" style="display:inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"><a href="" alias="pinterest follow"></a></td></tr></table><!--[if mso]></td><td><![endif]--><table class="socialshare-innertable" style="display: inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"><a href="" alias="instagram follow"></a></td></tr></table><!--[if mso]></td></tr></table><![endif]--></td></tr></table></td></tr></table></td></tr></table>  
        </td>  
      </tr>  
    <tr>  
      <td align="left"  
role="contentinfo" aria-label="footer" class="" valign="top">  
        <table cellpadding="0"  
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"  
style="min-width: 100%; " class="slot-styling"><tr><td  
style="padding-top: 20px; " class="slot-styling  
camarker-inner"><table cellpadding="0" cellspacing="0"  
width="100%" role="presentation" style="text-align: center;  
min-width: 100%; " class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td  
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"  
align="center"><div style="text-align: center;"><a alias=""  
conversion="false" href="http://" style="color:#181818;text-decoration:none;" title="">LINK</a>&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;&~<br></div></td></tr></table><table cellpadding="0"  
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"  
style="min-width: 100%; "  
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td style="padding-top:  
10px; padding-right: 10px; padding-left: 10px; "  
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><div  
style="text-align: center;">
```


O script utiliza uma segmentação binária baseada no **Customer Type** para apresentar regras de recompensa e incentivos visuais adequados ao contexto (B2B vs B2C).

1. Contextualização do Programa de Indicação (Referral):

Através da função ContentBlockById, o e-mail alterna entre dois regulamentos distintos:

Perfil (Type)	Conteúdo Exibido (Blocos)	Estratégia de Incentivo (Hipótese)
Residencial	264215 (Regras) + 264217 (Botão)	Benefício Pessoal: Descontos na fatura de energia ou cashback para pessoa física. Foco em economia doméstica.
Comercial	264216 (Regras) + 264218 (Botão)	Benefício Corporativo: Créditos de serviço, bonificação em manutenção ou parcerias comerciais. Foco em OPEX.

2. Identidade Visual:

As imagens de herói (email3_b2c.png vs email3_b2b.png) são trocadas para gerar identificação imediata (Espelho do Cliente).

Estrutura Técnica (AMPscript Highlight)

Trecho do código responsável pela alternância das Regras de Negócio do programa:

```
HTML
%%[
/* Segmentação das Regras do Programa de Indicação */
IF ([[Customer Type] == "Residencial")) THEN
    BeginImpressionRegion("05__B2C__Regras_Indicacao")
    /* Carrega regulamento e beneficios B2C */
    ContentBlockById("264215")

ELSEIF ([[Customer Type] == "Comercial")) THEN
    BeginImpressionRegion("05__B2B__Regras_Indicacao")
    /* Carrega regulamento e beneficios B2B */
    ContentBlockById("264216")
```

```
ENDIF  
]%%
```

Call-to-Action (CTA)

- **Primário (Growth):** "Indicar Amigo" (B2C) ou "Indicar Parceiro" (B2B).
- **Secundário (Retenção):** "Baixar o App Agora!" (Rodapé Persistente).
 - *Nota:* O banner do App utiliza um fundo de alto contraste (Verde Escuro #275A24) para diferenciar a ação de retenção da ação de promoção.

Elementos de Rastreamento

- **Impression Regions:** Monitoramento granular para identificar qual segmento (Empresas ou Residências) engaja mais com o programa de indicações, permitindo ajustes finos nas recompensas oferecidas futuramente.

Destaque Técnico: Governança de Regras

Manutenção de Regulamentos via Blocos

A decisão de isolar as **Regras de Indicação** em Blocos de Conteúdo (264215 e 264216) é estratégica para a governança legal da campanha.

- **Cenário:** Programas de indicação frequentemente sofrem alterações de regulamento (ex: validade da promoção, valor do prêmio).
- **Solução:** Com essa arquitetura, a equipe jurídica ou de marketing pode atualizar o texto legal do regulamento diretamente no Content Builder, sem necessidade de acionar um desenvolvedor para editar o HTML ou pausar a jornada. Isso garante agilidade e *Compliance*.

Código completo

```
<!DOCTYPE HTML PUBLIC "-//W3C//DTD HTML 4.01 Transitional//EN"  
"http://www.w3.org/TR/html4/loose.dtd">  
<html>  
  <head>  
    <meta name="viewport" content="width=device-width,  
initial-scale=1">  
    <meta http-equiv="Content-Type" content="text/html;  
charset=UTF-8">  
    <style type="text/css">
```

```

ReadMsgBody{ width: 100%;}
.ExternalClass {width: 100%;}
.ExternalClass, .ExternalClass p, .ExternalClass span,
.ExternalClass font, .ExternalClass td, .ExternalClass div
{line-height: 100%;}
body {-webkit-text-size-adjust:100%;
-ms-text-size-adjust:100%;margin:0 !important;}
p { margin: 1em 0;}
table td { border-collapse: collapse;}
img {outline:0;}
a img {border:none;}
@-ms-viewport{ width: device-width;}
</style>
<style type="text/css">
@media only screen and (max-width: 480px) {
.container {width: 100% !important;}
.footer { width:auto !important; margin-left:0; }
.mobile-hidden { display:none !important; }
.logo { display:block !important; padding:0 !important; }
img { max-width:100% !important; height:auto !important;
max-height:auto !important;}
.header img{max-width:100% !important;height:auto
!important; max-height:auto !important;}
.photo img { width:100% !important; max-width:100%
!important; height:auto !important;}
.drop { display:block !important; width: 100% !important;
float:left; clear:both;}
.footerlogo { display:block !important; width: 100%
!important; padding-top:15px; float:left; clear:both;}
.nav4, .nav5, .nav6 { display: none !important; }
.tableBlock {width:100% !important;}
.responsive-td {width:100% !important; display:block
!important; padding:0 !important; }
.fluid, .fluid-centered {
width: 100% !important;
max-width: 100% !important;
height: auto !important;
margin-left: auto !important;
margin-right: auto !important;
}
.fluid-centered {
margin-left: auto !important;
margin-right: auto !important;
}
/* MOBILE GLOBAL STYLES - DO NOT CHANGE */
body { padding: 0px !important; font-size: 16px
!important; line-height: 150% !important;}

```

```

        h1 { font-size: 22px !important; line-height: normal
!important;}
        h2 { font-size: 20px !important; line-height: normal
!important;}
        h3 { font-size: 18px !important; line-height: normal
!important;}
        .buttonstyles {
            font-family:arial,Helvetica,sans-serif !important;
            font-size: 16px !important;
            color: #FFFFFF !important;
            padding: 10px !important;
        }
        /* END OF MOBILE GLOBAL STYLES - DO NOT CHANGE */
    }
    @media only screen and (max-width: 640px) {
        .container { width:100% !important; }
        .mobile-hidden { display:none !important; }
        .logo { display:block !important; padding:0 !important; }
        .photo img { width:100% !important; height:auto
!important;}
        .nav5, .nav6 { display: none !important;}
        .fluid, .fluid-centered {
            width: 100% !important;
            max-width: 100% !important;
            height: auto !important;
            margin-left: auto !important;
            margin-right: auto !important;
        }
        .fluid-centered {
            margin-left: auto !important;
            margin-right: auto !important;
        }
    }
}
</style>
<!--[if mso]>
    <style type="text/css">
        /* Begin Outlook Font Fix */
        body, table, td {
            font-family: Arial, Helvetica, sans-serif ;
            font-size:16px;
            color:#181818;
            line-height:1;
        }
        /* End Outlook Font Fix */
    </style>
<![endif]-->
</head>

```

```

<body bgcolor="#efefef" text="#181818" style="background-color:
#efefef; color: #181818; margin: 0px; padding: 20px;
-webkit-text-size-adjust:none; line-height: normal; font-size:
16px; font-family:arial,helvetica,sans-serif;">
    <div style="font-size:0; line-height:0;"><custom
name="opencounter" type="tracking"><custom name="usermatch"
type="tracking" /></div>
    <table width="100%" border="0" cellpadding="0"
cellspacing="0" align="center">
        <tr>
            <td align="center" valign="top">
                <custom type="header" />
            </td>
        </tr>
        <tr>
            <td align="center">
                <table cellpadding="0" cellspacing="0" border="0"
width="600" class="container" align="center">
                    <tr>
                        <td>
                            <!-- added the border style here -->
                            <table class="tb_properties border_style"
cellspacing="0" cellpadding="0" bgcolor="#ffffff" width="100%">
                                <!-- end of comment -->
                                <tr>
                                    <td align="center" valign="top">
                                        <table align="left" border="0"
cellpadding="0" cellspacing="0" width="100%">
                                            <tr>
                                                <!-- added padding here -->
                                                <td class="content_padding"
style="padding:10px;border:0px;">
                                                    <!-- end of comment -->
                                                    <table border="0" cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%">
                                                        <tr>
                                                            <td align="left" class="header"
role="banner" aria-label="header" valign="top">
                                                                <table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="border-bottom: 1px solid #AEAEAE; min-width: 100%; "
class="slot-styling"><tr><td style="padding-bottom: 20px; "
class="slot-styling camarker-inner"><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="text-align: center; min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td style="padding-top:
10px; " class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"

```

```

align="center"><table width="100%" cellpadding="0"
cellpadding="0" role="presentation"><tr><td align="center"></td></tr></table></td></tr></table></td></tr></table>
</td>
</tr>
<tr>
<td align="left" class=""
valign="top">
<table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="border-bottom: 1px solid #AEAEAE; min-width: 100%; "
class="slot-styling"><tr><td style="padding-top: 10px;
padding-bottom: 10px; " class="slot-styling
camarker-inner"><table cellpadding="0" cellspacing="0"
width="100%" role="presentation" style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><table
width="100%" cellspacing="0" cellpadding="0"
role="presentation"><tr><td align="center"></td></tr></table></td></tr></table><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner">%%[IF
([Customer Type] == "Residencial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("01__B2C__B2C_-_Email_3_-_Bloco_1")=%%
%%=ContentBlockById("264208")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSEIF ([Customer Type] == "Comercial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("01__B2B__B2B_-_Bloco_1_-_email_3")=%%
%%=ContentBlockById("264212")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSE]%%

%%[ENDIF]%%</td></tr></table><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "

```

```

class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner">%%[IF
([Customer Type] == "Residencial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("02__B2C__B2C_-_Bloco_2_-_Email_3")=%%
%%=ContentBlockById("264213")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSE]%%

%%[ENDIF]%%</td></tr></table><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner">%%[IF
([Customer Type] == "Residencial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("03__B2C__email3_b2c.png")=%%

%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSEIF ([Customer Type] == "Comercial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("03__B2B__email3_b2b.png")=%%

%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSE]%%

%%[ENDIF]%%</td></tr></table><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><table
width="100%" cellspacing="0" cellpadding="0"
role="presentation"><tr><td align="center"></td></tr></table></td></tr></table><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td

```



```

class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner">%%[IF
([Customer Type] == "Residencial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("04__B2C__B2C_-_Bloco_3_-_Email_3")=%%
%%=ContentBlockById("264214")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSE]%%

%%[ENDIF]%%</td></tr></table><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner">%%[IF
([Customer Type] == "Residencial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("05__B2C__B2C_regras_indicacao_email_3")
=%%
%%=ContentBlockById("264215")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSEIF ([Customer Type] == "Comercial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("05__B2B__B2B_regras_indicacao_email_3")
=%%
%%=ContentBlockById("264216")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSE]%%

%%[ENDIF]%%</td></tr></table><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner">%%[IF
([Customer Type] == "Residencial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("06__B2C__B2C_botao_indicacao")=%%
%%=ContentBlockById("264217")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSEIF ([Customer Type] == "Comercial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("06__B2B__B2B_botao_indicacao")=%%
%%=ContentBlockById("264218")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSE]%%

%%[ENDIF]%%</td></tr></table><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><table
width="100%" cellspacing="0" cellpadding="0"
role="presentation"><tr><td align="center"></td></tr></table></td></tr></table><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="background-color: #275A24; min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td style="padding: 9px;
" class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><div
style="text-align: center;">
  <font color="#ffffff">Ainda n&atilde;o baixou o
APP?</font></div></td></tr></table><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="background-color: transparent; min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td style="padding: 9px;
" class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner">Leve a
Solar Eco no seu bolso. Baixe nosso App para monitorar sua
gera&ccedil;&atilde;o, solicitar suporte e gerenciar seus
benef&iacute;cios com apenas um toque:</td></tr></table><table
cellpadding="0" cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><table
width="100%" border="0" cellspacing="0" cellpadding="0"
role="presentation"><tr><td align="center"><table border="0"
cellspacing="0" cellpadding="0" role="presentation"><tr><td
class="innertd buttonblock" bgcolor="#A0D708" style="
border-radius: 3px; -moz-border-radius: 3px;
-webkit-border-radius: 3px; background-color: #A0D708;"><a
target="_blank" class="buttonstyles" style=" font-size: 21px;
font-family: Arial, helvetica, sans-serif; color: #275A24;
text-align: center; text-decoration: none; display: block;
background-color: #A0D708; border: 6px solid #FFFFFF; padding:
13px; border-radius: 3px; -moz-border-radius: 3px;
-webkit-border-radius: 3px;" href="http://" title="" alias=""
conversion="false" data-linkto="http://">Baixar o App
Agora!</a></td></tr></table></td></tr></table></td></tr></table><
/td></tr></table>

      </td>
    </tr>
  <tr>
    <td align="left" class=""
valign="top">
      <table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="border-bottom: 1px solid #AEAEAE; min-width: 100%; "
class="slot-styling"><tr><td style="padding-top: 10px;

```

```
padding-bottom: 10px; " class="slot-styling
camarker-inner"><table cellpadding="0" cellspacing="0"
width="100%" role="presentation" style="background-color:
transparent; min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td style="padding:
12px; " class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><p
data-path-to-node="21">
  Acesse nossa Central de Ajuda ou fale com nosso time de Suporte
  ao Cliente (SAC). Horário de atendimento: Seg a Sex, das
  08h às 18h.</p><p data-path-to-node="22">
  <b data-index-in-node="0" data-path-to-node="22">Canais Oficiais
  de Contato:</b></p><ul>
  <li data-path-to-node="22">
    &#127760; <b data-index-in-node="31"
    data-path-to-node="22">Site:</b> <a _ngcontent-ng-c4137244083=""
    _ngghost-ng-c3711450502="" data-hveid="0"
    data-ved="0CAAQ_4QMahgKEwiOrsLgpMeRAxUAAAAAHQAAAAAQygI"
    decode-data-ved="1" externallink=""
    href="https://www.solarecosolutions.com"
    jslog="197247;track:generic_click,impression,attention;BardVeMeta
    dataKey:[["&quot;r_2b97eacad8cefe96&quot;;&quot;c_22b2a3ce151f8e36
    &quot;;null,&quot;rc_a46e96946eacd68b&quot;;null,null,&quot;pt&qu
    ot;;null,1,null,null,1,0]]" rel="noopener"
    target="_blank">www.solarecosolutions.com</a>.br</li><li
    data-path-to-node="22">
      &#128231; <b data-index-in-node="69"
      data-path-to-node="22">E-mail:</b>
      atendimento@solarecosolutions.com.br</li><li
      data-path-to-node="22">
        &#128172; <b data-index-in-node="117"
        data-path-to-node="22">WhatsApp Oficial:</b> (11)
        99999-0000</li><li data-path-to-node="22">
          &#128205; <b data-index-in-node="154"
          data-path-to-node="22">Endereço:</b> Av. da
          Sustentabilidade, 1000 - Tech Park, São
          Paulo/SP.</li></ul><hr data-path-to-node="23">
        <p data-path-to-node="24">
          ⚠ <b data-index-in-node="3"
          data-path-to-node="24">Importante:</b> A Solar Eco Solutions <b
          data-index-in-node="37" data-path-to-node="24">nunca</b> solicita
          senhas bancárias ou pagamentos via PIX para contas de
          pessoas físicas. Toda a comunicação oficial
          parte exclusivamente dos canais listados
          acima.</p></td></tr></table><table cellpadding="0"
          cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
          style="text-align: left; min-width: 100%; "
          class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
```

```

class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"
align="left"><table class="socialshare-wrapper" cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%"><tr> <td><table align="center"
cellpadding="0" cellspacing="0"><tr><td align="center"><!--[if
mso]><table border="0" cellspacing="0" cellpadding="0"><tr><td
style="padding-right:10px;"><![endif]--><table
class="socialshare-innertable" style="display:
inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"><a href=""
alias="facebook follow"></a></td></tr></table><!--[if mso]></td><td
style="padding-right:10px;"><![endif]--><table
class="socialshare-innertable" style="display:
inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"><a href=""
alias="twitter follow"></a></td></tr></table><!--[if mso]></td><td
style="padding-right:10px;"><![endif]--><table
class="socialshare-innertable" style="display:
inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"><a href=""
alias="pinterest follow"></a></td></tr></table><!--[if
mso]></td><td><![endif]--><table class="socialshare-innertable"
style="display: inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"><a
href="" alias="instagram follow"></a></td></tr></table><!--[if
mso]></td></tr></table><![endif]--></td></tr></table></td></tr></
table></td></tr></table></td></tr></table>
</td>
</tr>
<tr>
<td align="left"
role="contentinfo" aria-label="footer" class="" valign="top">
<table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; " class="slot-styling"><tr><td
style="padding-top: 20px; " class="slot-styling

```


E-mail 04: Relatório Mensal de Performance (Primeiros 30 Dias)

Nome do Asset: email_welcome_4

Jornada: Journey_Welcome

Função Estratégica

Tangibilizar o retorno sobre o investimento (ROI). Como a geração de energia é um processo silencioso e invisível, este e-mail serve como a "prova material" da economia gerada no primeiro mês. O objetivo é criar o hábito de monitoramento e reforçar a percepção de parceria contínua ("a empresa está sempre por perto").

Lógica de Personalização (Dynamic Content)

O script mantém a segmentação B2B/B2C para apresentar métricas de sucesso que façam sentido para a realidade financeira de cada perfil.

1. Narrativa de Dados (Data Storytelling):

Através da função ContentBlockById, o relatório destaca KPIs diferentes:

Perfil (Type)	Conteúdo Exibido (Blocos)	KPIs em Destaque (Hipótese)
Residencial	264221 + 264222	Economia Doméstica: Valor economizado na conta de luz (R\$) e impacto ambiental (árvores salvas/CO2 evitado).
Comercial	264223 + 264224	Performance Financeira: Geração total (kWh), abatimento de demanda contratada e progresso do <i>Payback</i> .

2. Visualização de Dados:

O e-mail utiliza uma imagem estática de um gráfico de geração (asset 264209) como elemento visual de impacto (Teaser), ilustrando a curva de produção solar típica.

Estrutura Técnica (AMPscript Highlight)

Trecho do código responsável pela montagem do relatório personalizado:

```
%%[
/* Montagem do Relatório de Desempenho */
IF ([Customer Type] == "Residencial") THEN
    BeginImpressionRegion("01__B2C__Relatorio_Mensal")
    /* Bloco: Economia e Sustentabilidade */
    ContentBlockById("264221")
    ContentBlockById("264222")

ELSEIF ([Customer Type] == "Comercial") THEN
    BeginImpressionRegion("01__B2B__Relatorio_Mensal")
    /* Bloco: Geração kWh e ROI */
    ContentBlockById("264223")
    ContentBlockById("264224")
ENDIF
]%%
```

Call-to-Action (CTA)

- **Botão de Ação:** "Clique aqui para ver o relatório completo no APP!"
- **Design System:** O botão utiliza a cor **Laranja** (#FF7F00), diferenciando-se dos e-mails anteriores (Verdes). Esta mudança visual sinaliza uma ação de **Análise/Alerta**, criando hierarquia visual.
- **Destino:** *Deep Link* para a dashboard de telemetria dentro do aplicativo.

Elementos de Rastreamento

- **Impression Regions:** Monitora se a abertura do relatório é maior entre clientes residenciais (curiosidade inicial) ou comerciais (controle financeiro), alimentando insights para o time de Produto melhorar a dashboard do App.



Destaque Técnico: Estratégia de "Teaser" de Dados

Por que usamos uma imagem estática do gráfico e não dados reais no e-mail?

Optei por utilizar uma representação visual estática ([asset 264209](#)) servindo como **Teaser**, em vez de tentar renderizar gráficos complexos via HTML/CSS no corpo do e-mail.

Racional Técnico e de Segurança:

1. **Compatibilidade:** A maioria dos clientes de e-mail (Outlook, Gmail) bloqueia scripts complexos de gráficos dinâmicos.
2. **Segurança da Informação:** Evita expor dados sensíveis de consumo energético em um canal não criptografado (e-mail).
3. **App Adoption:** Ao mostrar um "resumo" e exigir o clique para ver os detalhes, forçamos o tráfego para o ambiente seguro e logado do App, aumentando os usuários ativos mensais (MAU).

Código completo

```
<!DOCTYPE HTML PUBLIC "-//W3C//DTD HTML 4.01 Transitional//EN"
"http://www.w3.org/TR/html4/loose.dtd">
<html>
  <head>
    <meta name="viewport" content="width=device-width,
initial-scale=1">
    <meta http-equiv="Content-Type" content="text/html;
charset=UTF-8">
    <style type="text/css">
      ReadMsgBody{ width: 100%;}
      .ExternalClass {width: 100%;}
      .ExternalClass, .ExternalClass p, .ExternalClass span,
.ExternalClass font, .ExternalClass td, .ExternalClass div
{line-height: 100%;}
      body {-webkit-text-size-adjust:100%;
-ms-text-size-adjust:100%;margin:0 !important;}
      p { margin: 1em 0;}
      table td { border-collapse: collapse;}
      img {outline:0;}
      a img {border:none;}
      @-ms-viewport{ width: device-width;}
    </style>
    <style type="text/css">
      @media only screen and (max-width: 480px) {
        .container {width: 100% !important;}
        .footer { width:auto !important; margin-left:0; }
        .mobile-hidden { display:none !important; }
        .logo { display:block !important; padding:0 !important; }
        img { max-width:100% !important; height:auto !important;
max-height:auto !important;}
        .header img{max-width:100% !important;height:auto
!important; max-height:auto !important;}
```



```

        .photo img { width:100% !important; max-width:100%
!important; height:auto !important;}
        .drop { display:block !important; width: 100% !important;
float:left; clear:both;}
        .footerlogo { display:block !important; width: 100%
!important; padding-top:15px; float:left; clear:both;}
        .nav4, .nav5, .nav6 { display: none !important; }
        .tableBlock {width:100% !important;}
        .responsive-td {width:100% !important; display:block
!important; padding:0 !important; }
        .fluid, .fluid-centered {
            width: 100% !important;
            max-width: 100% !important;
            height: auto !important;
            margin-left: auto !important;
            margin-right: auto !important;
        }
        .fluid-centered {
            margin-left: auto !important;
            margin-right: auto !important;
        }
        /* MOBILE GLOBAL STYLES - DO NOT CHANGE */
        body { padding: 0px !important; font-size: 16px
!important; line-height: 150% !important;}
        h1 { font-size: 22px !important; line-height: normal
!important;}
        h2 { font-size: 20px !important; line-height: normal
!important;}
        h3 { font-size: 18px !important; line-height: normal
!important;}
        .buttonstyles {
            font-family:arial,Helvetica,sans-serif !important;
            font-size: 16px !important;
            color: #FFFFFF !important;
            padding: 10px !important;
        }
        /* END OF MOBILE GLOBAL STYLES - DO NOT CHANGE */
    }
    @media only screen and (max-width: 640px) {
        .container { width:100% !important; }
        .mobile-hidden { display:none !important; }
        .logo { display:block !important; padding:0 !important; }
        .photo img { width:100% !important; height:auto
!important;}
        .nav5, .nav6 { display: none !important;}
        .fluid, .fluid-centered {
            width: 100% !important;

```

```

        max-width: 100% !important;
        height: auto !important;
        margin-left: auto !important;
        margin-right: auto !important;
    }
    .fluid-centered {
        margin-left: auto !important;
        margin-right: auto !important;
    }
}
</style>
<!--[if mso]>
    <style type="text/css">
        /* Begin Outlook Font Fix */
        body, table, td {
            font-family: Arial, Helvetica, sans-serif ;
            font-size:16px;
            color:#181818;
            line-height:1;
        }
        /* End Outlook Font Fix */
    </style>
<![endif]-->
</head>
<body bgcolor="#efefef" text="#181818" style="background-color:
#efefef; color: #181818; margin: 0px; padding: 20px;
-webkit-text-size-adjust:none; line-height: normal; font-size:
16px; font-family:arial,helvetica,sans-serif;">
    <div style="font-size:0; line-height:0;"><custom
name="opencounter" type="tracking"><custom name="usermatch"
type="tracking" /></div>
    <table width="100%" border="0" cellpadding="0"
cellspacing="0" align="center">
        <tr>
            <td align="center" valign="top">
                <custom type="header" />
            </td>
        </tr>
        <tr>
            <td align="center">
                <table cellpadding="0" cellspacing="0" border="0"
width="600" class="container" align="center">
                    <tr>
                        <td>
                            <!-- added the border style here -->
                            <table class="tb_properties border_style"
cellspacing="0" cellpadding="0" bgcolor="#ffffff" width="100%">

```

```

        <!-- end of comment -->
    <tr>
        <td align="center" valign="top">
            <table align="left" border="0"
cellpadding="0" cellspacing="0" width="100%">
                <tr>
                    <!-- added padding here -->
                    <td class="content_padding"
style="padding:10px;border:0px;">
                        <!-- end of comment -->
                        <table border="0" cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%">
                            <tr>
                                <td align="left" class="header"
role="banner" aria-label="header" valign="top">
                                    <table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="border-bottom: 1px solid #AEAEAE; min-width: 100%; "
class="slot-styling"><tr><td style="padding-bottom: 20px; "
class="slot-styling camarker-inner"><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="text-align: center; min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td style="padding-top:
10px; " class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"
align="center"><table width="100%" cellspacing="0"
cellpadding="0" role="presentation"><tr><td align="center"></td></tr></table></td></tr></table></td></tr></table>
                                </td>
                            </tr>
                        <tr>
                            <td align="left" class=""
valign="top">
                                <table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="border-bottom: 1px solid #AEAEAE; min-width: 100%; "
class="slot-styling"><tr><td style="padding-top: 10px;
padding-bottom: 10px; " class="slot-styling
camarker-inner"><table cellpadding="0" cellspacing="0"
width="100%" role="presentation" style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><table
width="100%" cellspacing="0" cellpadding="0"

```

```

role="presentation"><tr><td align="center"></td></tr></table></td></tr></table><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner">%%[IF
([Customer Type] == "Residencial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("01__B2C__B2C_email4_bloco_1")=%%
%%=ContentBlockById("264221")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSEIF ([Customer Type] == "Comercial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("01__B2B__B2B_bloco1_email_4")=%%
%%=ContentBlockById("264223")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSE]%%

%%[ENDIF]%%</td></tr></table><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="background-color: #004E19; min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td style="padding: 8px;
" class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><div
style="text-align: center;">
<span style="font-family:Arial,Helvetica,sans-serif;"><span
style="color:#ffffff;"><b>RELAT&Oacute;RIO DE DESEMPENHO
SOLAR</b></span></span></div></td></tr></table><table
cellpadding="0" cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><table
width="100%" cellspacing="0" cellpadding="0"
role="presentation"><tr><td align="center"></td></tr></table></td></tr></table></td></tr></table>
</td>
</tr>
<tr>
<td align="left" class=""
valign="top">

```

```

<table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="border-bottom: 1px solid #AEAEAE; min-width: 100%; "
class="slot-styling"><tr><td style="padding-top: 10px;
padding-bottom: 10px; " class="slot-styling
camarker-inner"><table cellpadding="0" cellspacing="0"
width="100%" role="presentation" style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner">%%[IF
([Customer Type] == "Residencial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("02__B2C__B2C_email4_bloco_2")=%%
%%=ContentBlockById("264222")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSEIF ([Customer Type] == "Comercial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("02__B2B__B2B_bloco2_email_4")=%%
%%=ContentBlockById("264224")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSE]%%

%%[ENDIF]%%</td></tr></table><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
class="stylingblock-content-wrapper" style="min-width: 100%;
"><tr><td class="stylingblock-content-margin-cell"
style="padding: 9px; "><table cellpadding="0" cellspacing="0"
width="100%" role="presentation" style="background-color:
transparent; min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td style="padding: 0px;
" class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><table
width="100%" border="0" cellspacing="0" cellpadding="0"
role="presentation"><tr><td align="center"><table border="0"
cellspacing="0" cellpadding="0" role="presentation"><tr><td
class="innertd buttonblock" bgcolor="#FF7F00" style="
border-radius: 3px; -moz-border-radius: 3px;
-webkit-border-radius: 3px; background-color: #FF7F00;"><a
target="_blank" class="buttonstyles" style=" font-size: 19px;
font-family: Arial, helvetica, sans-serif; color: #FFFFFF;
text-align: center; text-decoration: none; display: block;
background-color: #FF7F00; border: 1px solid transparent;
padding: 19px; border-radius: 3px; -moz-border-radius: 3px;
-webkit-border-radius: 3px;" href="http://" title="" alias=""
conversion="true" data-linkto="http://">Clique aqui para ver o
relat&oacute;rio completo no
APP!</a></td></tr></table></td></tr></table></td></tr></table></td></tr></table><table cellpadding="0" cellspacing="0"
width="100%" role="presentation" style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><table

```

```

width="100%" cellpadding="0" cellspacing="0"
role="presentation"><tr><td align="center"></td></tr></table></td></tr></table><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="background-color: #004E19; min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td style="padding: 0px;
" class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><div
style="text-align: center;">
<b><span style="color:#ffffff;">Precisa de
ajuda?</span></b></div></td></tr></table><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><p
data-path-to-node="21">
Acesse nossa Central de Ajuda ou fale com nosso time de Suporte
ao Cliente (SAC). Horário de atendimento: Seg a Sex, das
08h &agrave;s 18h.</p><p data-path-to-node="22">
<b data-index-in-node="0" data-path-to-node="22">Canais Oficiais
de Contato:</b></p><ul>
<li data-path-to-node="22">
&#127760; <b data-index-in-node="31"
data-path-to-node="22">Site:</b> <a _ngcontent-ng-c4137244083=""
_ngghost-ng-c3711450502="" data-hveid="0"
data-ved="0CAAQ_4QMahgKEwiOrsLgpMeRAXUAAAAAHQAAAAAQygI"
decode-data-ved="1" externallink=""
href="https://www.solarecosolutions.com"
jslog="197247;track:generic_click,impression,attention;BardVeMeta
dataKey:[["&quot;r_2b97eacad8cefe96&quot;;,&quot;c_22b2a3ce151f8e36
&quot;;,null,&quot;rc_a46e96946eacd68b&quot;;,null,null,&quot;pt&qu
ot;;,null,1,null,null,1,0]]" rel="noopener"
target="_blank">www.solarecosolutions.com</a>.br</li><li
data-path-to-node="22">
&#128231; <b data-index-in-node="69"
data-path-to-node="22">E-mail:</b>
atendimento@solarecosolutions.com.br</li><li
data-path-to-node="22">
&#128172; <b data-index-in-node="117"
data-path-to-node="22">WhatsApp Oficial:</b> (11)
99999-0000</li><li data-path-to-node="22">
&#128205; <b data-index-in-node="154"
data-path-to-node="22">Endere&ccedil;o:</b> Av. da

```

Sustentabilidade, 1000 - Tech Park, São Paulo/SP.<hr data-path-to-node="23"><p data-path-to-node="24"><b data-index-in-node="3">data-path-to-node="24">Importante: A Solar Eco Solutions <b data-index-in-node="37" data-path-to-node="24">nunca solicita senhas bancárias ou pagamentos via PIX para contas de pessoas físicas. Toda a comunicação oficial parte exclusivamente dos canais listados acima.</p></td></tr></table><table cellpadding="0" cellspacing="0" width="100%" role="presentation" style="text-align: left; min-width: 100%; " class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner" align="left"><table class="socialshare-wrapper" cellpadding="0" cellspacing="0" width="100%"><tr> <td><table align="center" cellpadding="0" cellspacing="0"><tr><td align="center"><!--[if mso]><table border="0" cellspacing="0" cellpadding="0"><tr><td style="padding-right:10px;"><![endif]--><table class="socialshare-innertable" style="display: inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"></td></tr></table><!--[if mso]></td><td style="padding-right:10px;"><![endif]--><table class="socialshare-innertable" style="display: inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"></td></tr></table><!--[if mso]></td><td style="padding-right:10px;"><![endif]--><table class="socialshare-innertable" style="display: inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"></td></tr></table><!--[if mso]></td><td><![endif]--><table class="socialshare-innertable" style="display: inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"></td></tr></table><!--[if mso]></td><td><![endif]--><table class="socialshare-innertable" style="display: inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"></td></tr></table><!--[if mso]></td><td><![endif]--><table class="socialshare-innertable" style="display: inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"></td></tr></table><!--[if mso]></td><td><![endif]--><table class="socialshare-innertable" style="display: inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"></td></tr></table><!--[if mso]></td><td><![endif]--><table class="socialshare-innertable" style="display: inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"></td></tr></table><!--[if mso]></td><td><![endif]--><table class="socialshare-innertable" style="display: inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"></td></tr></table><!--[if mso]></td><td><![endif]--><table class="socialshare-innertable" style="display: inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"></td></tr></table><!--[if mso]></td><td><![endif]--><table class="socialshare-innertable" style="display: inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"></td></tr></table><!--[if mso]></td><td><![endif]--><table class="socialshare-innertable" style="display: inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"></td></tr></table><!--[if mso]></td><td><![endif]--><table class="socialshare-innertable" style="display: inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"></td></tr></table><!--[if mso]></td><td><![endif]--><table class="socialshare-innertable" style="display: inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"></td></tr></table><!--[if mso]></td><td><![endif]--><table class="socialshare-innertable" style="display: inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"></td></tr></table><!--[if mso]></td><td><![endif]--><table class="socialshare-innertable" style="display: inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"></td></tr></table><!--[if mso]></td><td><![endif]--><table class="socialshare-innertable" style="display: inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"></td></tr></table><!--[if mso]></td><td><![endif]--><table class="socialshare-innertable" style="display: inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"></td></tr></table><!--[if mso]></td><td><![endif]--><table class="socialshare-innertable" style="display: inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"></td></tr></table><!--[if mso]></td><td><![endif]--><table class="socialshare-innertable" style="display: inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"><img src="https://image.exct.net/lib/fe5f15707267027a7712/m/1/socialshare-twitter-like-grey-2x.png" width


```

        </table>
      </td>
    </tr>
    <tr>
      <td valign="top">
        <custom type="footer" />
      </td>
    </tr>
  </table>
</body>
</html>

```

E-mail 05: Pesquisa de Satisfação (NPS)

Nome do Asset: email_welcome_5_nps

Jornada: Journey_Welcome

Função Estratégica

Capturar o "Sentimento do Cliente" (*Customer Sentiment*) de forma fluida e sem atrito. Diferente de pesquisas tradicionais que exigem login ou preenchimento de formulários longos, este e-mail utiliza a metodologia **One-Click Feedback**: o clique no botão da nota já computa o voto, garantindo taxas de resposta (*Response Rate*) superiores à média de mercado.

Lógica de Personalização (Dynamic Content)

Embora a escala NPS seja universal, a abordagem do pedido de feedback varia conforme o perfil (*Customer Type*) para garantir relevância:

Perfil (Type)	Blocos de Conteúdo	Tom de Voz (Copywriting)
Residencial	264227 + 264229	Foco na Experiência: "Como foi ver o sol gerando energia para sua casa?"

Comercial	264228 + 264230	Foco na Parceria: "Avalie nossa eficiência técnica e o atendimento corporativo."
------------------	-----------------	---

Estrutura Técnica (AMPscript Highlight)

O "coração" deste e-mail é a construção dinâmica das URLs de rastreamento. Cada botão numérico (0 a 9) possui um link único gerado via função **Concat**, que passa os parâmetros necessários para a CloudPage de processamento.

Exemplo de Código do Botão (Nota 9):

```
%%=RedirectTo(Concat(
'https://mc7s6qnfhkpvv2znjlbs4wx7d6q.pub.sfmc-content.com/ervs0u
zjrly',
'?id=', [Purchase ID],
'&nps=9'
))=%%
```

Explicação do Payload (Dados Trafegados):

1. **Endpoint:** URL da CloudPage de processamento.
2. **?id=:** Injeta o **[Purchase ID]** do assinante. Isso permite que a CloudPage saiba *quem* votou sem que o cliente precise se identificar.
3. **&nps=:** Define o valor fixo da nota atrelada àquele botão específico (ex: 5, 9, 0).

Design System & Usabilidade A escala foi desenhada utilizando a psicologia das cores (Semáforo) para facilitar a decisão cognitiva rápida:

- **Verde (#A0D708):** Notas Altas (Promotores).
- **Laranja (#FF8E1D):** Notas Médias (Neutros).
- **Vermelho (#FF4D49):** Notas Baixas (Detratores).

Elementos de Rastreamento

- **Impression Regions:** Monitoramento de abertura por segmento (B2B/B2C).
- **Click Tracking:** O Marketing Cloud rastreia o clique individualmente, mas a persistência do dado (gravação da nota) é delegada à CloudPage para garantir atualização em tempo real na Data Extension de Tracking.

💡 Destaque Técnico: Arquitetura "Frictionless" (Sem Atrito)

Este e-mail demonstra uma integração avançada entre **Email Studio** e **Web Studio** (CloudPages).

💡 Destaque Estratégico: UX & Otimização de Conversão (CRO)

Arquitetura "Frictionless" (Sem Atrito)

A estratégia de coleta de feedback foi desenhada para eliminar barreiras de entrada. Diferente de pesquisas tradicionais que exigem múltiplos passos (Clique > Carrega Página > Seleciona Nota > Clica Enviar), esta solução utiliza requisições via URL (**GET Request**) para consolidar o voto instantaneamente.

Benefício de Usabilidade:

*Ao clicar no número (ex: 9), o cliente não precisa realizar nenhuma ação adicional em uma segunda tela. O clique no e-mail **JÁ É** o registro do voto. A CloudPage de destino serve apenas como feedback visual de sucesso e agradecimento.*

Esta abordagem reduz o esforço cognitivo do usuário, priorizando a **UX (User Experience)** e resultando em taxas de resposta (**Response Rate**) superiores às de formulários convencionais.

Código completo

```
<!DOCTYPE HTML PUBLIC "-//W3C//DTD HTML 4.01 Transitional//EN"
"http://www.w3.org/TR/html4/loose.dtd">
<html>
  <head>
    <meta name="viewport" content="width=device-width,
initial-scale=1">
    <meta http-equiv="Content-Type" content="text/html;
charset=UTF-8">
    <style type="text/css">
      ReadMsgBody{ width: 100%;}
      .ExternalClass {width: 100%;}
      .ExternalClass, .ExternalClass p, .ExternalClass span,
.ExternalClass font, .ExternalClass td, .ExternalClass div
{line-height: 100%;}
      body {-webkit-text-size-adjust:100%;
-ms-text-size-adjust:100%;margin:0 !important;}
      p { margin: 1em 0;}
      table td { border-collapse: collapse;}
      img {outline:0;}
      a img {border:none;}
      @-ms-viewport{ width: device-width;}
```

```

</style>
<style type="text/css">
    @media only screen and (max-width: 480px) {
        .container {width: 100% !important;}
        .footer { width:auto !important; margin-left:0; }
        .mobile-hidden { display:none !important; }
        .logo { display:block !important; padding:0 !important; }
        img { max-width:100% !important; height:auto !important;
max-height:auto !important;}
        .header img{max-width:100% !important;height:auto
!important; max-height:auto !important;}
        .photo img { width:100% !important; max-width:100%
!important; height:auto !important;}
        .drop { display:block !important; width: 100% !important;
float:left; clear:both;}
        .footerlogo { display:block !important; width: 100%
!important; padding-top:15px; float:left; clear:both;}
        .nav4, .nav5, .nav6 { display: none !important; }
        .tableBlock {width:100% !important;}
        .responsive-td {width:100% !important; display:block
!important; padding:0 !important; }
        .fluid, .fluid-centered {
            width: 100% !important;
            max-width: 100% !important;
            height: auto !important;
            margin-left: auto !important;
            margin-right: auto !important;
        }
        .fluid-centered {
            margin-left: auto !important;
            margin-right: auto !important;
        }
        /* MOBILE GLOBAL STYLES - DO NOT CHANGE */
        body { padding: 0px !important; font-size: 16px
!important; line-height:150% !important;}
        h1 { font-size: 22px !important; line-height: normal
!important;}
        h2 { font-size: 20px !important; line-height: normal
!important;}
        h3 { font-size: 18px !important; line-height: normal
!important;}
        .buttonstyles {
            font-family:arial,helvetica,sans-serif !important;
            font-size: 16px !important;
            color: #FFFFFF !important;
            padding: 10px !important;
        }
    }

```

```

        /* END OF MOBILE GLOBAL STYLES - DO NOT CHANGE */
    }
    @media only screen and (max-width: 640px) {
        .container { width:100% !important; }
        .mobile-hidden { display:none !important; }
        .logo { display:block !important; padding:0 !important; }
        .photo img { width:100% !important; height:auto
!important;}
        .nav5, .nav6 { display: none !important;}
        .fluid, .fluid-centered {
            width: 100% !important;
            max-width: 100% !important;
            height: auto !important;
            margin-left: auto !important;
            margin-right: auto !important;
        }
        .fluid-centered {
            margin-left: auto !important;
            margin-right: auto !important;
        }
    }
</style>
<!--[if mso]>
    <style type="text/css">
        /* Begin Outlook Font Fix */
        body, table, td {
            font-family: Arial, Helvetica, sans-serif ;
            font-size:16px;
            color:#808080;
            line-height:1;
        }
        /* End Outlook Font Fix */
    </style>
<![endif]-->
</head>
<body bgcolor="#efefef" text="#181818" style="background-color:
#efefef; color: #181818; margin: 0px; padding: 20px;
-webkit-text-size-adjust:none; line-height: normal; font-size:
16px; font-family:arial,helvetica,sans-serif;">
    <div style="font-size:0; line-height:0;"><custom
name="opencounter" type="tracking"><custom name="usermatch"
type="tracking" /></div>
    <table width="100%" border="0" cellpadding="0"
cellspacing="0" align="center">
        <tr>
            <td align="center" valign="top">
                <custom type="header" />

```

```

        </td>
    </tr>
    <tr>
        <td align="center">
            <table cellspacing="0" cellpadding="0" border="0"
width="600" class="container" align="center">
                <tr>
                    <td>
                        <!-- added the border style here -->
                        <table class="tb_properties border_style"
cellspacing="0" cellpadding="0" bgcolor="#ffffff" width="100%">
                            <!-- end of comment -->
                            <tr>
                                <td align="center" valign="top">
                                    <table align="left" border="0"
cellpadding="0" cellspacing="0" width="100%">
                                        <tr>
                                            <!-- added padding here -->
                                            <td class="content_padding"
style="padding:10px;border:0px;">
                                                <!-- end of comment -->
                                                <table border="0" cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%">
                                                    <tr>
                                                        <td align="left" class="header"
role="banner" aria-label="header" valign="top">
                                                            <table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="border-bottom: 1px solid #AEAEAE; min-width: 100%; "
class="slot-styling"><tr><td style="padding-bottom: 20px; "
class="slot-styling camarker-inner"><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="text-align: center; min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td style="padding-top:
10px; " class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"
align="center"><table width="100%" cellspacing="0"
cellpadding="0" role="presentation"><tr><td align="center"></td></tr></table></td></tr></table></td></tr></table>
                                                    </td>
                                                </tr>
                                            </table>
                                        </tr>
                                    </table>
                                </td>
                            </tr>
                        </table>
                    </td>
                </tr>
            </table>
        </td>
    </tr>

```

```
  |
```

```

style="background-color: #A0D708; min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td style="padding: 9px;
" class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><div
style="text-align: center;">
  <span style="color:#275a24;"><b>#128513; Muito
Prov&acute;vel&nbsp;&#128513;</b></span></div></td></tr></table>
<table cellpadding="0" cellspacing="0" width="100%"
role="presentation" style="background-color: transparent;
min-width: 100%; " class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
style="padding: 10px; " class="stylingblock-content-wrapper
camarker-inner"><table cellspacing="0" cellpadding="0"
role="presentation" style="width: 100%;"><tr><td><table
cellspacing="0" cellpadding="0" role="presentation" style="width:
100%;"><tr><td valign="top" class="responsive-td" style="width:
33%; padding-right: 4px;"><table cellpadding="0" cellspacing="0"
width="100%" role="presentation" style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><table
width="100%" border="0" cellspacing="0" cellpadding="0"
role="presentation"><tr><td align="right"><table border="0"
cellspacing="0" cellpadding="0" role="presentation"><tr><td
class="innertd buttonblock" bgcolor="#A0D708" style="
border-radius: 99px; -moz-border-radius: 99px;
-webkit-border-radius: 99px; background-color: #A0D708;"><a
target="_blank" class="buttonstyles" style=" font-size: 28px;
font-family: Arial, helvetica, sans-serif; color: #275A24;
text-align: right; text-decoration: none; display: block;
background-color: #A0D708; border: 5px solid transparent;
padding: 20px; border-radius: 99px; -moz-border-radius: 99px;
-webkit-border-radius: 99px;"
href="%%=RedirectTo(Concat('https://mc7s6qnfhkpvv2znj1bs4wx7d6q.
pub.sfmc-content.com/ervs0uzjrly', '?id=', [Purchase ID],
'&nps=8'))=%%" title="" alias="" conversion="false"
data-linkto="other">8</a></td></tr></table></td></tr></table></td>
</tr></table></td><td valign="top" class="responsive-td"
style="width: 33%; padding-left: 2px; padding-right: 2px;"><table
cellpadding="0" cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><table
width="100%" border="0" cellspacing="0" cellpadding="0"
role="presentation"><tr><td align="center"><table border="0"
cellspacing="0" cellpadding="0" role="presentation"><tr><td
class="innertd buttonblock" bgcolor="#A0D708" style="
border-radius: 99px; -moz-border-radius: 99px;
-webkit-border-radius: 99px; background-color: #A0D708;"><a
target="_blank" class="buttonstyles" style=" font-size: 28px;

```



```

font-family: Arial, helvetica, sans-serif; color: #275A24;
text-align: center; text-decoration: none; display: block;
background-color: #A0D708; border: 5px solid transparent;
padding: 20px; border-radius: 99px; -moz-border-radius: 99px;
-webkit-border-radius: 99px;"
href="%=RedirectTo(Concat('https://mc7s6qnfhkpvv2znjlbs4wx7d6q.
pub.sfmc-content.com/ervs0uzjrly', '?id=', [Purchase ID],
'&nps=9'))=%%"

https://mc7s6qnfhkpvv2znjlbs4wx7d6q.pub.sfmc-content.com/ervs0uz
jrly?id=SEU_PURCHASE_ID&nps=9" title="" alias=""
conversion="false"
data-linkto="other">9</a></td></tr></table></td></tr></table></td>
</tr></table></td><td valign="top" class="responsive-td"
style="width: 33%; padding-left:
4px;"></td></tr></table></td></tr></table></td></tr></table><tabl
e cellpadding="0" cellspacing="0" width="100%"
role="presentation" style="background-color: #FF8E1D; min-width:
100%; " class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
style="padding: 9px; " class="stylingblock-content-wrapper
camarker-inner"><div style="text-align: center;">
<b><span
style="color:#275a24;">&nbsp;&#128528;Neutro&nbsp;&#128528;</span
></b></div></td></tr></table><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="background-color: transparent; min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td style="padding:
10px; " class="stylingblock-content-wrapper
camarker-inner"><table cellpadding="0" cellspacing="0"
role="presentation" style="width: 100%;"><tr><td><table
cellspacing="0" cellpadding="0" role="presentation" style="width:
100%;"><tr><td valign="top" class="responsive-td" style="width:
33%; padding-right: 4px;"><table cellpadding="0" cellspacing="0"
width="100%" role="presentation" style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><table
width="100%" border="0" cellspacing="0" cellpadding="0"
role="presentation"><tr><td align="right"><table border="0"
cellspacing="0" cellpadding="0" role="presentation"><tr><td
class="innertd buttonblock" bgcolor="#FF7F00" style="
border-radius: 99px; -moz-border-radius: 99px;
-webkit-border-radius: 99px; background-color: #FF7F00;"><a
target="_blank" class="buttonstyles" style=" font-size: 28px;
font-family: Arial, helvetica, sans-serif; color: #275A24;
text-align: right; text-decoration: none; display: block;
background-color: #FF7F00; border: 5px solid transparent;
padding: 20px; border-radius: 99px; -moz-border-radius: 99px;

```

```

-webkit-border-radius: 99px;"
href="%%=RedirectTo(Concat('https://mc7s6qnfhkpvv2znj1bs4wx7d6q.
pub.sfmc-content.com/ervs0uzjrly', '?id=', [Purchase ID],
'&nps=5'))=%%" title="" alias="" conversion="false"
data-linkto="other">5</a></td></tr></table></td></tr></table></td>
</tr></table></td><td valign="top" class="responsive-td"
style="width: 33%; padding-left: 2px; padding-right: 2px;"><table
cellpadding="0" cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><table
width="100%" border="0" cellspacing="0" cellpadding="0"
role="presentation"><tr><td align="center"><table border="0"
cellspacing="0" cellpadding="0" role="presentation"><tr><td
class="innertd buttonblock" bgcolor="#FF7F00" style="
border-radius: 99px; -moz-border-radius: 99px;
-webkit-border-radius: 99px; background-color: #FF7F00;"><a
target="_blank" class="buttonstyles" style=" font-size: 28px;
font-family: Arial, helvetica, sans-serif; color: #275A24;
text-align: center; text-decoration: none; display: block;
background-color: #FF7F00; border: 5px solid transparent;
padding: 20px; border-radius: 99px; -moz-border-radius: 99px;
-webkit-border-radius: 99px;"
href="%%=RedirectTo(Concat('https://mc7s6qnfhkpvv2znj1bs4wx7d6q.
pub.sfmc-content.com/ervs0uzjrly', '?id=', [Purchase ID],
'&nps=6'))=%%" title="" alias="" conversion="false"
data-linkto="other">6</a></td></tr></table></td></tr></table></td>
</tr></table></td><td valign="top" class="responsive-td"
style="width: 33%; padding-left: 4px;"><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><table
width="100%" border="0" cellspacing="0" cellpadding="0"
role="presentation"><tr><td align="left"><table border="0"
cellspacing="0" cellpadding="0" role="presentation"><tr><td
class="innertd buttonblock" bgcolor="#FF7F00" style="
border-radius: 99px; -moz-border-radius: 99px;
-webkit-border-radius: 99px; background-color: #FF7F00;"><a
target="_blank" class="buttonstyles" style=" font-size: 28px;
font-family: Arial, helvetica, sans-serif; color: #275A24;
text-align: left; text-decoration: none; display: block;
background-color: #FF7F00; border: 5px solid transparent;
padding: 20px; border-radius: 99px; -moz-border-radius: 99px;
-webkit-border-radius: 99px;"
href="%%=RedirectTo(Concat('https://mc7s6qnfhkpvv2znj1bs4wx7d6q.

```

```

pub.sfmc-content.com/ervs0uzjrly', '?id=', [Purchase ID],
'&nps=7')=%%

https://mc7s6qnfhkpvv2znjlbs4wx7d6q.pub.sfmc-content.com/ervs0uz
jrly?id=SEU_PURCHASE_ID&nps=7" title="" alias=""
conversion="false"
data-linkto="other">7</a></td></tr></table></td></tr></table></td>
</tr></table></td></tr></table></td></tr></table></td></tr></tab
le><table cellpadding="0" cellspacing="0" width="100%"
role="presentation" style="background-color: #FF4D49; min-width:
100%; " class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
style="padding: 9px; " class="stylingblock-content-wrapper
camarker-inner"><div style="text-align: center;">
<b><span style="color:#ffffff;">☹ Pouco
prov&aacute;vel&nbsp;&☹</span></b></div></td></tr></table><table
cellpadding="0" cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td style="padding:
10px; " class="stylingblock-content-wrapper
camarker-inner"><table cellspacing="0" cellpadding="0"
role="presentation" style="width: 100%;"><tr><td><table
cellspacing="0" cellpadding="0" role="presentation" style="width:
100%;"><tr><td valign="top" class="responsive-td" style="width:
20%; padding-right: 3px;"><table cellpadding="0" cellspacing="0"
width="100%" role="presentation" style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><table
width="100%" border="0" cellspacing="0" cellpadding="0"
role="presentation"><tr><td align="center"><table border="0"
cellspacing="0" cellpadding="0" role="presentation"><tr><td
class="innertd buttonblock" bgcolor="#FF4545" style="
border-radius: 99px; -moz-border-radius: 99px;
-webkit-border-radius: 99px; background-color: #FF4545;"><a
target="_blank" class="buttonstyles" style=" font-size: 22px;
font-family: Arial, helvetica, sans-serif; color: #FFFFFF;
text-align: center; text-decoration: none; display: block;
background-color: #FF4545; border: 1px solid transparent;
padding: 10px; border-radius: 99px; -moz-border-radius: 99px;
-webkit-border-radius: 99px;"
href="%%=RedirectTo(Concat('https://mc7s6qnfhkpvv2znjlbs4wx7d6q.
pub.sfmc-content.com/ervs0uzjrly', '?id=', [Purchase ID],
'&nps=0'))=%%" title="" alias="" conversion="false"
data-linkto="other">0</a></td></tr></table></td></tr></table></td>
</tr></table></td><td valign="top" class="responsive-td"
style="width: 20%; padding-left: 3px; padding-right: 3px;"><table
cellpadding="0" cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "

```

```

class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><table
width="100%" border="0" cellspacing="0" cellpadding="0"
role="presentation"><tr><td align="center"><table border="0"
cellspacing="0" cellpadding="0" role="presentation"><tr><td
class="innertd buttonblock" bgcolor="#FF4545" style="
border-radius: 99px; -moz-border-radius: 99px;
-webkit-border-radius: 99px; background-color: #FF4545;"><a
target="_blank" class="buttonstyles" style=" font-size: 22px;
font-family: Arial, helvetica, sans-serif; color: #FFFFFF;
text-align: center; text-decoration: none; display: block;
background-color: #FF4545; border: 1px solid transparent;
padding: 10px; border-radius: 99px; -moz-border-radius: 99px;
-webkit-border-radius: 99px;"
href="%%=RedirectTo(Concat('https://mc7s6qnfhkpvv2znj1bs4wx7d6q.
pub.sfmc-content.com/ervs0uzjrly', '?id=', [Purchase ID],
'&nps=1'))=%%" title="" alias="" conversion="false"
data-linkto="other">1</a></td></tr></table></td></tr></table></td>
</tr></table></td><td valign="top" class="responsive-td"
style="width: 20%; padding-left: 3px; padding-right: 3px;"><table
cellpadding="0" cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><table
width="100%" border="0" cellspacing="0" cellpadding="0"
role="presentation"><tr><td align="center"><table border="0"
cellspacing="0" cellpadding="0" role="presentation"><tr><td
class="innertd buttonblock" bgcolor="#FF4545" style="
border-radius: 99px; -moz-border-radius: 99px;
-webkit-border-radius: 99px; background-color: #FF4545;"><a
target="_blank" class="buttonstyles" style=" font-size: 22px;
font-family: Arial, helvetica, sans-serif; color: #FFFFFF;
text-align: center; text-decoration: none; display: block;
background-color: #FF4545; border: 1px solid transparent;
padding: 10px; border-radius: 99px; -moz-border-radius: 99px;
-webkit-border-radius: 99px;"
href="%%=RedirectTo(Concat('https://mc7s6qnfhkpvv2znj1bs4wx7d6q.
pub.sfmc-content.com/ervs0uzjrly', '?id=', [Purchase ID],
'&nps=2'))=%%" title="" alias="" conversion="false"
data-linkto="other">2</a></td></tr></table></td></tr></table></td>
</tr></table></td><td valign="top" class="responsive-td"
style="width: 20%; padding-left: 3px; padding-right: 3px;"><table
cellpadding="0" cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><table
width="100%" border="0" cellspacing="0" cellpadding="0"

```

```

role="presentation"><tr><td align="center"><table border="0"
cellspacing="0" cellpadding="0" role="presentation"><tr><td
class="innertd buttonblock" bgcolor="#FF4545" style="
border-radius: 99px; -moz-border-radius: 99px;
-webkit-border-radius: 99px; background-color: #FF4545;"><a
target="_blank" class="buttonstyles" style=" font-size: 22px;
font-family: Arial, helvetica, sans-serif; color: #FFFFFF;
text-align: center; text-decoration: none; display: block;
background-color: #FF4545; border: 1px solid transparent;
padding: 10px; border-radius: 99px; -moz-border-radius: 99px;
-webkit-border-radius: 99px;"
href="%=RedirectTo(Concat('https://mc7s6qnfhkpvv2znj1bs4wx7d6q.
pub.sfmc-content.com/ervs0uzjrly', '?id=', [Purchase ID],
'&nps=3'))=%%" title="" alias="" conversion="false"
data-linkto="other">3</a></td></tr></table></td></tr></table></td>
</tr></table></td><td valign="top" class="responsive-td"
style="width: 20%; padding-left: 3px;"><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><table
width="100%" border="0" cellspacing="0" cellpadding="0"
role="presentation"><tr><td align="center"><table border="0"
cellspacing="0" cellpadding="0" role="presentation"><tr><td
class="innertd buttonblock" bgcolor="#FF4545" style="
border-radius: 99px; -moz-border-radius: 99px;
-webkit-border-radius: 99px; background-color: #FF4545;"><a
target="_blank" class="buttonstyles" style=" font-size: 22px;
font-family: Arial, helvetica, sans-serif; color: #FFFFFF;
text-align: center; text-decoration: none; display: block;
background-color: #FF4545; border: 1px solid transparent;
padding: 10px; border-radius: 99px; -moz-border-radius: 99px;
-webkit-border-radius: 99px;"
href="%=RedirectTo(Concat('https://mc7s6qnfhkpvv2znj1bs4wx7d6q.
pub.sfmc-content.com/ervs0uzjrly', '?id=', [Purchase ID],
'&nps=4'))=%%" title="" alias="" conversion="false"
data-linkto="other">4</a></td></tr></table></td></tr></table></td>
</tr></table></td></tr></table></td></tr></table></td></tr></table>
<table cellpadding="0" cellspacing="0" width="100%"
role="presentation" style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><table
width="100%" cellspacing="0" cellpadding="0"
role="presentation"><tr><td align="center"></td></tr></table></td></tr></table><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner">%%[IF
([Customer Type] == "Residencial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("02__B2C__B2C_email_5_bloco_3")=%%
%%=ContentBlockById("264229")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSEIF ([Customer Type] == "Comercial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("02__B2B__B2B_email_5_bloco_3")=%%
%%=ContentBlockById("264230")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSE]%%

%%[ENDIF]%%</td></tr></table></td></tr></table>
</td>
</tr>
<tr>
<td align="left" class="
valign="top">
<table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="border-bottom: 1px solid #AEAEAE; min-width: 100%; "
class="slot-styling"><tr><td style="padding-top: 10px;
padding-bottom: 10px; " class="slot-styling
camarker-inner"><table cellpadding="0" cellspacing="0"
width="100%" role="presentation" style="text-align: left;
min-width: 100%; " class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"
align="left"><table class="socialshare-wrapper" cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%"><tr> <td><table align="center"
cellpadding="0" cellspacing="0"><tr><td align="center"><!--[if
mso]><table border="0" cellspacing="0" cellpadding="0"><tr><td
style="padding-right:10px;"><![endif]--><table
class="socialshare-innertable" style="display:
inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"><a href=""
alias="facebook follow"></a></td></tr></table><!--[if mso]></td><td
style="padding-right:10px;"><![endif]--><table
class="socialshare-innertable" style="display:
inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"><a href=""

```


Capitalizar o momento de satisfação do cliente (Strike while the iron is hot). Após o cliente confirmar sua satisfação na pesquisa NPS interna, este e-mail o convida a tornar esse elogio público nas lojas de aplicativos (Google Play e Apple Store).

- **Objetivo de Negócio:** Melhorar o ranking do aplicativo (ASO - App Store Optimization) e gerar Prova Social (*Social Proof*) para novos clientes.

Lógica de Personalização (Dynamic Content)

O script mantém a coerência da comunicação segmentada (B2B/B2C) para garantir que o pedido de avaliação soe natural e contextualizado.

1. Contextualização do Pedido:

Através da função ContentBlockById, o tom do pedido varia:

Perfil (Type)	Blocos Utilizados	Argumento de Persuasão (Copy)
Residencial	264234 + 264235	Comunitário: "Ajude outras famílias a economizarem energia contando sua experiência."
Comercial	264236 + 264239	Profissional: "Avalie nossa ferramenta de gestão e ajude a evoluir o mercado solar."

Estrutura Técnica (AMPscript Highlight)

Trecho do código responsável pela renderização condicional do conteúdo:

```
%%[
/* Renderização Condicional baseada no Perfil do Promotor */
IF ([Customer Type] == "Residencial") THEN
  BeginImpressionRegion("01__B2C__Solicitacao_Review")
  /* Bloco: Hero Image B2C + Texto Emocional */
  ContentBlockById("264234")
  ContentBlockById("264235")

ELSEIF ([Customer Type] == "Comercial") THEN
  BeginImpressionRegion("01__B2B__Solicitacao_Review")
  /* Bloco: Hero Image B2B + Texto Técnico */
  ContentBlockById("264236")
  ContentBlockById("264239")
```

```
ENDIF  
]%%
```

Call-to-Action (CTA)

- **Botão Único:** "Deixar uma avaliação na Loja de APP".
- **Design:** Utilização da cor institucional primária (Verde #A0D708) para indicar continuidade e positividade.

Elementos de Rastreamento

- **Impression Regions:** Monitoramento para entender qual perfil (Empresas ou Residências) é mais propenso a realizar a ação de "Advocacy" (defesa da marca).

Destaque Técnico: Gestão de Reputação (Safety Net)

A Estratégia do "Filtro de Sentimento"

Este e-mail demonstra uma aplicação avançada de **Gestão de Reputação Online**.

O Racional: Apenas clientes que **já validaram** uma experiência positiva (NPS 8 ou 9) entram nesta ramificação da jornada.

- **Detratores (0-6):** São desviados para um fluxo de *Retenção/Suporte* (tratativa interna). Jamais enviamos um detrator para a App Store.
- **Promotores (8-9):** São ativamente direcionados para a App Store.

Benefício: Isso maximiza a probabilidade de avaliações **5 estrelas** nas lojas públicas e contém as críticas dentro do ambiente privado da empresa (SAC), protegendo a imagem da marca. Esta lógica é controlada pelo *Decision Split* da Jornada documentado anteriormente.

Código completo

```
<!DOCTYPE HTML PUBLIC "-//W3C//DTD HTML 4.01 Transitional//EN"  
"http://www.w3.org/TR/html4/loose.dtd">  
<html>  
  <head>  
    <meta name="viewport" content="width=device-width,  
initial-scale=1">  
    <meta http-equiv="Content-Type" content="text/html;  
charset=UTF-8">
```

```

<style type="text/css">
    ReadMsgBody{ width: 100%;}
    .ExternalClass {width: 100%;}
    .ExternalClass, .ExternalClass p, .ExternalClass span,
.ExternalClass font, .ExternalClass td, .ExternalClass div
{line-height: 100%;}
    body {-webkit-text-size-adjust:100%;
-ms-text-size-adjust:100%;margin:0 !important;}
    p { margin: 1em 0;}
    table td { border-collapse: collapse;}
    img {outline:0;}
    a img {border:none;}
    @-ms-viewport{ width: device-width;}
</style>
<style type="text/css">
    @media only screen and (max-width: 480px) {
        .container {width: 100% !important;}
        .footer { width:auto !important; margin-left:0; }
        .mobile-hidden { display:none !important; }
        .logo { display:block !important; padding:0 !important; }
        img { max-width:100% !important; height:auto !important;
max-height:auto !important;}
        .header img{max-width:100% !important;height:auto
!important; max-height:auto !important;}
        .photo img { width:100% !important; max-width:100%
!important; height:auto !important;}
        .drop { display:block !important; width: 100% !important;
float:left; clear:both;}
        .footerlogo { display:block !important; width: 100%
!important; padding-top:15px; float:left; clear:both;}
        .nav4, .nav5, .nav6 { display: none !important; }
        .tableBlock {width:100% !important;}
        .responsive-td {width:100% !important; display:block
!important; padding:0 !important; }
        .fluid, .fluid-centered {
            width: 100% !important;
            max-width: 100% !important;
            height: auto !important;
            margin-left: auto !important;
            margin-right: auto !important;
        }
        .fluid-centered {
            margin-left: auto !important;
            margin-right: auto !important;
        }
        /* MOBILE GLOBAL STYLES - DO NOT CHANGE */
    }

```

```

        body { padding: 0px !important; font-size: 16px
!important; line-height: 150% !important;}
        h1 { font-size: 22px !important; line-height: normal
!important;}
        h2 { font-size: 20px !important; line-height: normal
!important;}
        h3 { font-size: 18px !important; line-height: normal
!important;}
        .buttonstyles {
            font-family:arial,helvetica,sans-serif !important;
            font-size: 16px !important;
            color: #FFFFFF !important;
            padding: 10px !important;
        }
        /* END OF MOBILE GLOBAL STYLES - DO NOT CHANGE */
    }
    @media only screen and (max-width: 640px) {
        .container { width:100% !important; }
        .mobile-hidden { display:none !important; }
        .logo { display:block !important; padding:0 !important; }
        .photo img { width:100% !important; height:auto
!important;}
        .nav5, .nav6 { display: none !important;}
        .fluid, .fluid-centered {
            width: 100% !important;
            max-width: 100% !important;
            height: auto !important;
            margin-left: auto !important;
            margin-right: auto !important;
        }
        .fluid-centered {
            margin-left: auto !important;
            margin-right: auto !important;
        }
    }
</style>
<!--[if mso]>
    <style type="text/css">
        /* Begin Outlook Font Fix */
        body, table, td {
            font-family: Arial, Helvetica, sans-serif ;
            font-size:16px;
            color:#808080;
            line-height:1;
        }
        /* End Outlook Font Fix */
    </style>

```

```

<![endif]-->
</head>
<body bgcolor="#efefef" text="#181818" style="background-color:
#efefef; color: #181818; margin: 0px; padding: 20px;
-webkit-text-size-adjust:none; line-height: normal; font-size:
16px; font-family:arial,helvetica,sans-serif;">
    <div style="font-size:0; line-height:0;"><custom
name="opencounter" type="tracking"><custom name="usermatch"
type="tracking" /></div>
    <table width="100%" border="0" cellpadding="0"
cellspacing="0" align="center">
        <tr>
            <td align="center" valign="top">
                <custom type="header" />
            </td>
        </tr>
        <tr>
            <td align="center">
                <table cellspacing="0" cellpadding="0" border="0"
width="600" class="container" align="center">
                    <tr>
                        <td>
                            <!-- added the border style here -->
                            <table class="tb_properties border_style"
cellspacing="0" cellpadding="0" bgcolor="#ffffff" width="100%">
                                <!-- end of comment -->
                                <tr>
                                    <td align="center" valign="top">
                                        <table align="left" border="0"
cellpadding="0" cellspacing="0" width="100%">
                                            <tr>
                                                <!-- added padding here -->
                                                <td class="content_padding"
style="padding:10px;border:0px;">
                                                    <!-- end of comment -->
                                                    <table border="0" cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%">
                                                        <tr>
                                                            <td align="left" class="header"
role="banner" aria-label="header" valign="top">
                                                                <table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="border-bottom: 1px solid #AEAEAE; min-width: 100%; "
class="slot-styling"><tr><td style="padding-bottom: 20px; "
class="slot-styling camarker-inner"><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="text-align: center; min-width: 100%; "

```

```

class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td style="padding-top:
10px; " class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"
align="center"><table width="100%" cellpadding="0"
cellpadding="0" role="presentation"><tr><td align="center"></td></tr></table></td></tr></table></td></tr></table>
</td>
</tr>
<tr>
<td align="left" class=""
valign="top">
<table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="border-bottom: 1px solid #AEAEAE; min-width: 100%; "
class="slot-styling"><tr><td style="padding-bottom: 20px; "
class="slot-styling camarker-inner"><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><table
width="100%" cellpadding="0" cellspacing="0"
role="presentation"><tr><td align="center"></td></tr></table></td></tr></table><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner">%%[IF
([Customer Type] == "Residencial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("01__B2C__B2C_email_6_bloco_1")=%%
%%=ContentBlockById("264234")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSEIF ([Customer Type] == "Comercial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("01__B2B__B2B_email_6_bloco_1")=%%
%%=ContentBlockById("264236")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSE]%%

```

```

%%[ENDIF]%%</td></tr></table><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><table
width="100%" border="0" cellspacing="0" cellpadding="0"
role="presentation"><tr><td align="center"><table border="0"
cellspacing="0" cellpadding="0" role="presentation"><tr><td
class="innertd buttonblock" bgcolor="#A0D708" style="
border-radius: 3px; -moz-border-radius: 3px;
-webkit-border-radius: 3px; background-color: #A0D708;"><a
target="_blank" class="buttonstyles" style=" font-size: 21px;
font-family: Arial, helvetica, sans-serif; color: #275A24;
text-align: center; text-decoration: none; display: block;
background-color: #A0D708; border: 6px solid #FFFFFF; padding:
13px; border-radius: 3px; -moz-border-radius: 3px;
-webkit-border-radius: 3px;" href="http://" title="" alias=""
conversion="false" data-linkto="http://">Deixar uma
avalia&ccedil;&atilde;o na Loja de
APP</a></td></tr></table></td></tr></table><tab
le cellpadding="0" cellspacing="0" width="100%"
role="presentation" style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner">%%[IF
([Customer Type] == "Residencial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("02__B2C__B2C_email_6_bloco_2")=%%
%%=ContentBlockById("264235")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSEIF ([Customer Type] == "Comercial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("02__B2B__B2B_email_6_bloco_2")=%%
%%=ContentBlockById("264239")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSE]%%

%%[ENDIF]%%</td></tr></table><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><table
width="100%" cellspacing="0" cellpadding="0"
role="presentation"><tr><td align="center"></td></tr></table></td></tr></table></td></tr></table>

```

```

        </td>
    </tr>
</tr>
    <tr>
        <td align="left" class=""
valign="top">
            <table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="border-bottom: 1px solid #AEAEAE; min-width: 100%; "
class="slot-styling"><tr><td style="padding-top: 10px;
padding-bottom: 10px; " class="slot-styling
camarker-inner"><table cellpadding="0" cellspacing="0"
width="100%" role="presentation" style="text-align: left;
min-width: 100%; " class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"
align="left"><table class="socialshare-wrapper" cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%"><tr> <td><table align="center"
cellpadding="0" cellspacing="0"><tr><td align="center"><!--[if
mso]><table border="0" cellspacing="0" cellpadding="0"><tr><td
style="padding-right:10px;"><![endif]--><table
class="socialshare-innertable" style="display:
inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"><a href=""
alias="facebook follow"></a></td></tr></table><!--[if mso]></td><td
style="padding-right:10px;"><![endif]--><table
class="socialshare-innertable" style="display:
inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"><a href=""
alias="twitter follow"></a></td></tr></table><!--[if mso]></td><td
style="padding-right:10px;"><![endif]--><table
class="socialshare-innertable" style="display:
inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"><a href=""
alias="pinterest follow"></a></td></tr></table><!--[if
mso]></td><td><![endif]--><table class="socialshare-innertable"
style="display: inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"><a
href="" alias="instagram follow"><img
src="https://image.exct.net/lib/fe5f15707267027a7712/m/1/socialsh
are-instagram-grey-2x.png" width="24" height="24" alt="Instagram"

```



```

        </tr>
      </table>
    </td>
  </tr>
  <tr>
    <td valign="top">
      <custom type="footer" />
    </td>
  </tr>
</table>
</body>
</html>

```

Jornada Logística (Tracking)

E-mail 01: Lembrete de Agendamento (T-3 Dias)

Nome do Asset: `logistica_email_1`

Jornada: Logística

Função Estratégica

Etapas: Pré-Instalação (Gatilho: Installation Date menos 3 dias)

Público: Exclusivo para clientes com serviço de instalação contratado e data definida.

Função Estratégica

Garantir a Eficiência Operacional e reduzir o Custo Operacional (OPEX). Este e-mail tem a função de ser um lembrete amigável sobre a presença do cliente e a exatidão do endereço antes que a equipe técnica seja mobilizada.

- **KPI Alvo:** Redução da taxa de *No-Show* (quando o técnico vai ao local e não encontra o cliente) e insucesso de visita.

Lógica de Personalização (Dynamic Content)

O script aplica uma **Segmentação Operacional** (B2B/B2C) para adequar as instruções de recebimento da equipe técnica:

Perfil (Type)	Blocos Utilizados	Instrução Logística (Copy)
Residencial	264243 + 264245	Foco Doméstico: "Garanta que haverá alguém maior de 18 anos para receber a equipe."
Comercial	264244 + 264246	Foco em Acesso: "Envie os dados da equipe para a portaria/segurança com antecedência."

Dicionário de Dados (Personalization Strings)

Diferente dos e-mails de marketing, este asset consome dados sensíveis de localização para validação visual pelo cliente:

- %%Installation Date%% - Data Agendada.
- %%Address%%, %%City%%, %%State%% - Endereço completo da instalação.

Estrutura Técnica (AMPscript Highlight)

O código destaca os dados logísticos em um container visual de **Alerta Verde (#A0D708)** para leitura rápida:

```
<table bgcolor="#A0D708">
  <tr>
    <td>
      <b>📅 Data Agendada:</b> %%Installation Date%%<br>
      <b>📍 Local:</b> %%Address%%, %%City%% - %%State%%
    </td>
  </tr>
</table>
```

Call-to-Action (CTA)

- **Primário (RSVP):** Botão "Confirmar Presença/Disponibilidade" (Blocos 264249/264250).

- **Ação:** Este botão direciona para a CloudPage `confirmacao_agendamento`, registrando na tabela de Tracking que o cliente está ciente.
 - **Secundário:** Banner de Download do App (Blocos `264253/264254`) para rastreamento em tempo real no dia da visita.
 - **Terciário (Controle de Fluxo):** Botão/Link de texto "Já realizaram a instalação?".
- **Função:** Permite que o cliente sinalize manualmente a conclusão do serviço caso a atualização sistêmica do técnico tenha atraso (*latency*).
- **Ação:** O clique atualiza o campo `Status_Jornada_Logistica` para "Concluído" na Data Extension via CloudPage.

💡 Destaque de Arquitetura: Decoupled Journeys (Jornadas Desacopladas)

Por que criar uma Jornada de Logística separada da Jornada de Welcome?

Esta é uma decisão de **Arquitetura de Solução** robusta:

1. **Concorrência de Processos:** A Jornada de Welcome foca em *Educação e Marca* (Soft). A Jornada de Logística foca em *Operação e Agenda* (Hard). Ao separá-las, permitimos que elas corram em paralelo sem que o atraso de uma impacte a outra.
2. **Tratamento de Exceções:** Se o cliente reagendar a instalação (mudança de data), apenas a Jornada de Logística precisa ser reiniciada ou ajustada, mantendo o fluxo de Welcome (dicas de uso, app, etc.) intacto.
3. **Modularidade:** Clientes que comprem apenas o Kit (sem instalação) entram na Welcome, mas nunca entram na Logística, economizando disparos e evitando confusão.

💡 Destaque Técnico: Mecanismo de "Saída Antecipada" (Exit Strategy)

Sincronização via Human-Input

Para garantir que a Jornada de Logística seja interrompida imediatamente após a execução do serviço, implementei um mecanismo de **Confirmação Ativa pelo Cliente**.

O Desafio: Em cenários reais, pode haver um *gap* (latência) entre o momento que o técnico termina o serviço e o momento que o sistema central processa essa baixa. Isso poderia fazer com que o cliente recebesse um lembrete desnecessário ("Não esqueça, é amanhã") horas depois de já ter instalado o equipamento.

A Solução: Incluí em todos os e-mails logísticos um botão de **"Já fui atendido"**.

1. Ao clicar, o status do cliente na tabela **TB_Purchase_Status_Tracking** muda instantaneamente para **"Concluído"**.
2. A Jornada possui uma meta de **Exit Criteria** (Critério de Saída) configurada para remover qualquer contato cujo status seja "Concluído".
3. Resultado: O fluxo de e-mails para imediatamente, preservando a experiência do usuário e evitando comunicações redundantes.

Código completo

```
<!DOCTYPE HTML PUBLIC "-//W3C//DTD HTML 4.01 Transitional//EN"
"http://www.w3.org/TR/html4/loose.dtd">
<html>
  <head>
    <meta name="viewport" content="width=device-width,
initial-scale=1">
    <meta http-equiv="Content-Type" content="text/html;
charset=UTF-8">
    <style type="text/css">
      ReadMsgBody{ width: 100%;}
      .ExternalClass {width: 100%;}
      .ExternalClass, .ExternalClass p, .ExternalClass span,
.ExternalClass font, .ExternalClass td, .ExternalClass div
{line-height: 100%;}
      body {-webkit-text-size-adjust:100%;
-ms-text-size-adjust:100%;margin:0 !important;}
      p { margin: 1em 0;}
      table td { border-collapse: collapse;}
      img {outline:0;}
      a img {border:none;}
      @-ms-viewport{ width: device-width;}
    </style>
    <style type="text/css">
      @media only screen and (max-width: 480px) {
        .container {width: 100% !important;}
        .footer { width:auto !important; margin-left:0; }
        .mobile-hidden { display:none !important; }
        .logo { display:block !important; padding:0 !important; }
        img { max-width:100% !important; height:auto !important;
max-height:auto !important;}
        .header img{max-width:100% !important;height:auto
!important; max-height:auto !important;}
        .photo img { width:100% !important; max-width:100%
!important; height:auto !important;}
        .drop { display:block !important; width: 100% !important;
float:left; clear:both;}
```

```

        .footerlogo { display:block !important; width: 100%
!important; padding-top:15px; float:left; clear:both;}
        .nav4, .nav5, .nav6 { display: none !important; }
        .tableBlock {width:100% !important;}
        .responsive-td {width:100% !important; display:block
!important; padding:0 !important; }
        .fluid, .fluid-centered {
            width: 100% !important;
            max-width: 100% !important;
            height: auto !important;
            margin-left: auto !important;
            margin-right: auto !important;
        }
        .fluid-centered {
            margin-left: auto !important;
            margin-right: auto !important;
        }
        /* MOBILE GLOBAL STYLES - DO NOT CHANGE */
        body { padding: 0px !important; font-size: 16px
!important; line-height: 150% !important;}
        h1 { font-size: 22px !important; line-height: normal
!important;}
        h2 { font-size: 20px !important; line-height: normal
!important;}
        h3 { font-size: 18px !important; line-height: normal
!important;}
        .buttonstyles {
            font-family:arial,helvetica,sans-serif !important;
            font-size: 16px !important;
            color: #FFFFFF !important;
            padding: 10px !important;
        }
        /* END OF MOBILE GLOBAL STYLES - DO NOT CHANGE */
    }
    @media only screen and (max-width: 640px) {
        .container { width:100% !important; }
        .mobile-hidden { display:none !important; }
        .logo { display:block !important; padding:0 !important; }
        .photo img { width:100% !important; height:auto
!important;}
        .nav5, .nav6 { display: none !important;}
        .fluid, .fluid-centered {
            width: 100% !important;
            max-width: 100% !important;
            height: auto !important;
            margin-left: auto !important;
            margin-right: auto !important;
        }
    }

```

```

    }
    .fluid-centered {
        margin-left: auto !important;
        margin-right: auto !important;
    }
}
</style>
<!--[if mso]>
    <style type="text/css">
        /* Begin Outlook Font Fix */
        body, table, td {
            font-family: Arial, Helvetica, sans-serif ;
            font-size:16px;
            color:#808080;
            line-height:1;
        }
        /* End Outlook Font Fix */
    </style>
<![endif]-->
</head>
<body bgcolor="#efefef" text="#181818" style="background-color:
#efefef; color: #181818; margin: 0px; padding: 20px;
-webkit-text-size-adjust:none; line-height: normal; font-size:
16px; font-family:arial,helvetica,sans-serif;">
    <div style="font-size:0; line-height:0;"><custom
name="opencounter" type="tracking"><custom name="usermatch"
type="tracking" /></div>
    <table width="100%" border="0" cellpadding="0"
cellspacing="0" align="center">
        <tr>
            <td align="center" valign="top">
                <custom type="header" />
            </td>
        </tr>
        <tr>
            <td align="center">
                <table cellpadding="0" cellspacing="0" border="0"
width="600" class="container" align="center">
                    <tr>
                        <td>
                            <!-- added the border style here -->
                            <table class="tb_properties border_style"
cellspacing="0" cellpadding="0" bgcolor="#ffffff" width="100%">
                                <!-- end of comment -->
                                <tr>
                                    <td align="center" valign="top">

```

```

        <table align="left" border="0"
cellpadding="0" cellspacing="0" width="100%">
        <tr>
            <!-- added padding here -->
            <td class="content_padding"
style="padding:10px;border:0px;">
                <!-- end of comment -->
                <table border="0" cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%">
                    <tr>
                        <td align="left" class="header"
role="banner" aria-label="header" valign="top">
                            <table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="border-bottom: 1px solid #AEAEAE; min-width: 100%; "
class="slot-styling"><tr><td style="padding-bottom: 20px; "
class="slot-styling camarker-inner"><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="text-align: center; min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td style="padding-top:
10px; " class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"
align="center"><table width="100%" cellspacing="0"
cellpadding="0" role="presentation"><tr><td align="center"></td></tr></table></td></tr></table></td></tr></table>
                    </td>
                </tr>
                <tr>
                    <td align="left" class=""
valign="top">
                        <table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="border-bottom: 1px solid #AEAEAE; min-width: 100%; "
class="slot-styling"><tr><td style="padding-bottom: 20px; "
class="slot-styling camarker-inner"><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><table
width="100%" cellspacing="0" cellpadding="0"
role="presentation"><tr><td align="center"><img
data-assetid="264194"
src="https://image.s11.sfmcontent.com/lib/fe3111717164077a74107

```



```

5/m/1/fe2e6c4d-d5a6-480d-b236-66eef21bb218.png" alt=""
width="889" style="display: block; padding: 0px; text-align:
center; height: auto; width: 100%; border:
0px;"></td></tr></table></td></tr></table><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner">%%[IF
([Customer Type] == "Residencial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("01__B2C__B2C_logistica_email1_bloco_1")
=%%
%%=ContentBlockById("264243")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSEIF ([Customer Type] == "Comercial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("01__B2B__B2B_logistica_email1_bloco_1")
=%%
%%=ContentBlockById("264244")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSE]%%

%%[ENDIF]%%</td></tr></table><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td style="padding-top:
10px; padding-right: 10px; padding-left: 10px; "
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><table
cellspacing="0" cellpadding="0" style="width:
100%;"><tr><td><table cellpadding="0" cellspacing="0"
style="width: 100%;"><tr><td class="responsive-td" valign="top"
style="width: 100%;"><table cellpadding="0" cellspacing="0"
width="100%" role="presentation" style="background-color:
#A0D708; min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td style="padding: 9px;
" class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><span
style="color:#275a24;"><b>&#128197; Data Agendada:
</b>%%Installation Date%%<br>
<br>
<b>&#128205; Local:</b> %%Address%%, %%City%% -
%%State%%</span><br>
&nbsp;</td></tr></table><table cellpadding="0" cellspacing="0"
width="100%" role="presentation" style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner">%%[IF
([Customer Type] == "Residencial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("02__B2C__B2C_email_1_logistica_bloco_2"
)=%%
%%=ContentBlockById("264245")=%%

```

```

%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSEIF ([[Customer Type] == "Comercial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("02__B2B__B2B_email_1_logistica_bloco_2"
)=%%
%%=ContentBlockById("264246")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSE]%%

%%[ENDIF]%%</td></tr></table><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><table
width="100%" cellspacing="0" cellpadding="0"
role="presentation"><tr><td align="center"></td></tr></table></td></tr></table><table
cellpadding="0" cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner">%%[IF
([Customer Type] == "Residencial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("03__B2C__B2C_email_1_logistica_bloco_3"
)=%%
%%=ContentBlockById("264247")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSEIF ([[Customer Type] == "Comercial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("03__B2B__B2B_email_1_logistica_bloco_3"
)=%%
%%=ContentBlockById("264248")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSE]%%

%%[ENDIF]%%</td></tr></table><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner">%%[IF
([Customer Type] == "Residencial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("04__B2C__B2C_logistica_botao_confirma_i
nstalacao")=%%
%%=ContentBlockById("264249")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%

```

```

%%[ELSEIF (([Customer Type] == "Comercial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("04__B2B__B2B_logistica_botao_confirma_i
nstalacao")=%%
%%=ContentBlockById("264250")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSE]%%

%%[ENDIF]%%</td></tr></table><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner">%%[IF
([Customer Type] == "Residencial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("05__B2C__B2C_email_1_bloco_4_logistica"
)=%%
%%=ContentBlockById("264251")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSEIF (([Customer Type] == "Comercial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("05__B2B__B2B_email_1_bloco_4_logistica"
)=%%
%%=ContentBlockById("264252")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSE]%%

%%[ENDIF]%%</td></tr></table></td></tr></table></td></tr></table>
</td></tr></table><table cellpadding="0" cellspacing="0"
width="100%" role="presentation" style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><table
width="100%" cellspacing="0" cellpadding="0"
role="presentation"><tr><td align="center"></td></tr></table></td></tr></table><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner">%%[IF
([Customer Type] == "Residencial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("06__B2C__B2C_email_1_logistica_bloco_5"
)=%%
%%=ContentBlockById("264253")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSEIF (([Customer Type] == "Comercial")) THEN]%%

```

```

%%=BeginImpressionRegion("06__B2B__B2B_email_1_logistica_bloco_5"
)=%%
%%=ContentBlockById("264254")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSE]%%

%%[ENDIF]%%</td></tr></table></td></tr></table>
        </td>
    </tr>
    <tr>
        <td align="left" class=""
valign="top">
            <table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="border-bottom: 1px solid #AEAEAE; min-width: 100%; "
class="slot-styling"><tr><td style="padding-top: 10px;
padding-bottom: 10px; " class="slot-styling
camarker-inner"><table cellpadding="0" cellspacing="0"
width="100%" role="presentation" style="text-align: left;
min-width: 100%; " class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"
align="left"><table class="socialshare-wrapper" cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%"><tr> <td><table align="center"
cellpadding="0" cellspacing="0"><tr><td align="center"><!--[if
mso]><table border="0" cellspacing="0" cellpadding="0"><tr><td
style="padding-right:10px;"><![endif]--><table
class="socialshare-innertable" style="display:
inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"><a href=""
alias="facebook follow"></a></td></tr></table><!--[if mso]></td><td
style="padding-right:10px;"><![endif]--><table
class="socialshare-innertable" style="display:
inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"><a href=""
alias="twitter follow"></a></td></tr></table><!--[if mso]></td><td
style="padding-right:10px;"><![endif]--><table
class="socialshare-innertable" style="display:
inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"><a href=""
alias="pinterest follow">
      </tr>
    </table>
  </td>
</tr>
</table>
</td>
</tr>
</table>
</td>
</tr>
<tr>
  <td valign="top">
    <custom type="footer" />
  </td>
</tr>
</table>
</body>
</html>

```

E-mail 03: Confirmação Final e Gestão de Exceção (T-1 Dia)

Nome do Asset: logistica_email_3_formulario

Jornada: Logística

Função Estratégica

Etapas: Check-point Final (Gatilho: Installation Date menos 1 dia)

Função Crítica: Gatekeeper (Porteiro). Este e-mail é a última barreira de segurança para impedir que a equipe técnica se desloque para um local sem acesso, gerando custos desnecessários (OPEX).

Lógica de Interatividade (Multi-Action)

Diferente de e-mails padrão com um único CTA, este asset apresenta um **Painel de Decisão** com 3 caminhos possíveis, cada um acionando uma regra de negócio distinta na CloudPage:

Botão / Ação	Cor (Semântica)	Ação de Backend (CloudPage)	Resultado na Jornada
"Sim, confirmo!"	Verde (#A0D708)	Atualiza <code>Confirmacao_agendamento</code> = "Confirmado"	Happy Path: O cliente segue na jornada.
"Não, reagendar!"	Vermelho (#FF0000)	Atualiza <code>Status_agendamento</code> = "Reagendamento"	Escalonamento: O contato é removido da automação de e-mail e inserido em uma lista de prioridade para contato humano (SAC/Field Service).
"Já foi feita"	Azul (#007FFF)	Atualiza <code>Status_Jornada_Logistica</code> = "Concluído"	Saída: O contato atinge o <i>Exit Criteria</i> e a jornada é encerrada imediatamente.

Lógica de Personalização (Dynamic Content)

Mantém-se a segmentação B2B/B2C para garantir que o tom da cobrança de confirmação seja adequado:

- **Residencial:** Linguagem próxima, focada em garantir que haverá gente em casa.
- **Comercial:** Linguagem formal, focada em garantir a liberação burocrática da entrada.

Estrutura Técnica (AMPscript Highlight)

O código abaixo demonstra a construção das URLs com parâmetros de decisão (`&resposta=` ou `&acao=`) que instruem a CloudPage sobre qual lógica executar:

```
<a href="%%=RedirectTo(Concat('...cloudpages_url...', '?id=',  
[Purchase ID], '&resposta=sim'))=%%">  
    Sim, confirmo!  
</a>  
  
<a href="%%=RedirectTo(Concat('...cloudpages_url...', '?id=',  
[Purchase ID], '&resposta=reagendar'))=%%">  
    Não, preciso reagendar!  
</a>  
  
<a href="%%=RedirectTo(Concat('...cloudpages_url...', '?id=',  
[Purchase ID], '&acao=ja_instalado'))=%%">  
    A instalação já foi feita  
</a>
```

Call-to-Action (CTA)

- **Design de Interface:** Os botões utilizam cores semânticas universais (Verde = Siga / Vermelho = Pare / Azul = Informação) para reduzir a carga cognitiva e evitar cliques acidentais no botão de cancelamento.

Destaque Técnico: Automação de Escalonamento (Service Loop)

Integração Marketing-Suporte

Um diferencial chave desta implementação é o tratamento do botão **"Não, preciso reagendar"**.

O Fluxo de Valor:

1. Ao clicar em reagendar, o Marketing Cloud **não apenas** registra a resposta.
2. Através da atualização na Data Extension, um processo paralelo identifica esse cliente como "Risco de Instalação".
3. Isso permite que a equipe de **Customer Service** receba um alerta proativo para ligar para o cliente *antes* que o técnico saia da base, economizando combustível e horas-homem da equipe técnica.

Transformamos um e-mail de marketing em uma ferramenta de redução de custos operacionais.

Código completo

```
<!DOCTYPE HTML PUBLIC "-//W3C//DTD HTML 4.01 Transitional//EN"
"http://www.w3.org/TR/html4/loose.dtd">
<html>
  <head>
    <meta name="viewport" content="width=device-width,
initial-scale=1">
    <meta http-equiv="Content-Type" content="text/html;
charset=UTF-8">
    <style type="text/css">
      ReadMsgBody{ width: 100%;}
      .ExternalClass {width: 100%;}
      .ExternalClass, .ExternalClass p, .ExternalClass span,
.ExternalClass font, .ExternalClass td, .ExternalClass div
{line-height: 100%;}
      body {-webkit-text-size-adjust:100%;
-ms-text-size-adjust:100%;margin:0 !important;}
      p { margin: 1em 0;}
      table td { border-collapse: collapse;}
      img {outline:0;}
      a img {border:none;}
      @-ms-viewport{ width: device-width;}
    </style>
    <style type="text/css">
      @media only screen and (max-width: 480px) {
        .container {width: 100% !important;}
        .footer { width:auto !important; margin-left:0; }
        .mobile-hidden { display:none !important; }
        .logo { display:block !important; padding:0 !important; }
        img { max-width:100% !important; height:auto !important;
max-height:auto !important;}
        .header img{max-width:100% !important;height:auto
!important; max-height:auto !important;}
        .photo img { width:100% !important; max-width:100%
!important; height:auto !important;}
        .drop { display:block !important; width: 100% !important;
float:left; clear:both;}
        .footerlogo { display:block !important; width: 100%
!important; padding-top:15px; float:left; clear:both;}
        .nav4, .nav5, .nav6 { display: none !important; }
        .tableBlock {width:100% !important;}
        .responsive-td {width:100% !important; display:block
!important; padding:0 !important; }
        .fluid, .fluid-centered {
          width: 100% !important;
          max-width: 100% !important;
          height: auto !important;

```

```

        margin-left: auto !important;
        margin-right: auto !important;
    }
    .fluid-centered {
        margin-left: auto !important;
        margin-right: auto !important;
    }
    /* MOBILE GLOBAL STYLES - DO NOT CHANGE */
    body { padding: 0px !important; font-size: 16px
!important; line-height: 150% !important;}
    h1 { font-size: 22px !important; line-height: normal
!important;}
    h2 { font-size: 20px !important; line-height: normal
!important;}
    h3 { font-size: 18px !important; line-height: normal
!important;}
    .buttonstyles {
        font-family:arial,helvetica,sans-serif !important;
        font-size: 16px !important;
        color: #FFFFFF !important;
        padding: 10px !important;
    }
    /* END OF MOBILE GLOBAL STYLES - DO NOT CHANGE */
}
@media only screen and (max-width: 640px) {
    .container { width:100% !important; }
    .mobile-hidden { display:none !important; }
    .logo { display:block !important; padding:0 !important; }
    .photo img { width:100% !important; height:auto
!important;}
    .nav5, .nav6 { display: none !important;}
    .fluid, .fluid-centered {
        width: 100% !important;
        max-width: 100% !important;
        height: auto !important;
        margin-left: auto !important;
        margin-right: auto !important;
    }
    .fluid-centered {
        margin-left: auto !important;
        margin-right: auto !important;
    }
}
</style>
<!--[if mso]>
    <style type="text/css">
        /* Begin Outlook Font Fix */

```

```

        body, table, td {
            font-family: Arial, Helvetica, sans-serif ;
            font-size:16px;
            color:#808080;
            line-height:1;
        }
        /* End Outlook Font Fix */
    </style>
    <![endif]-->
</head>
    <body bgcolor="#efefef" text="#181818" style="background-color:
#efefef; color: #181818; margin: 0px; padding: 20px;
-webkit-text-size-adjust:none; line-height: normal; font-size:
16px; font-family:arial,helvetica,sans-serif;">
        <div style="font-size:0; line-height:0;"><custom
name="opencounter" type="tracking"><custom name="usermatch"
type="tracking" /></div>
        <table width="100%" border="0" cellpadding="0"
cellspacing="0" align="center">
            <tr>
                <td align="center" valign="top">
                    <custom type="header" />
                </td>
            </tr>
            <tr>
                <td align="center">
                    <table cellspacing="0" cellpadding="0" border="0"
width="600" class="container" align="center">
                        <tr>
                            <td>
                                <!-- added the border style here -->
                                <table class="tb_properties border_style"
cellspacing="0" cellpadding="0" bgcolor="#ffffff" width="100%">
                                    <!-- end of comment -->
                                    <tr>
                                        <td align="center" valign="top">
                                            <table align="left" border="0"
cellpadding="0" cellspacing="0" width="100%">
                                                <tr>
                                                    <!-- added padding here -->
                                                    <td class="content_padding"
style="padding:10px;border:0px;">
                                                        <!-- end of comment -->
                                                        <table border="0" cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%">
                                                            <tr>

```

```
  |
```

```

%%=ContentBlockById("264258")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSEIF (([Customer Type] == "Residencial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("01__B2B__B2C_email_3_bloco_1")=%%
%%=ContentBlockById("264258")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSEIF (([Customer Type] == "Comercial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("01__B2B_(copy)__B2B_email_3_bloco_1")=%%
%
%%=ContentBlockById("264260")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSE]%%

%%[ENDIF]%%</td></tr></table><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner">%%[IF
([Customer Type] == "Residencial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("02__B2C__B2C_email_3_logistica_3")=%%
%%=ContentBlockById("264261")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSEIF (([Customer Type] == "Comercial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("02__B2B__B2B_email_3_logistica_3")=%%
%%=ContentBlockById("264262")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSE]%%

%%[ENDIF]%%</td></tr></table><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><table
width="100%" border="0" cellspacing="0" cellpadding="0"
role="presentation"><tr><td align="center"><table border="0"
cellspacing="0" cellpadding="0" role="presentation"><tr><td
class="innertd buttonblock" bgcolor="#A0D708" style="
border-radius: 99px; -moz-border-radius: 99px;
-webkit-border-radius: 99px; background-color: #A0D708;"><a
target="_blank" class="buttonstyles" style=" font-size: 21px;
font-family: Arial, helvetica, sans-serif; color: #275A24;
text-align: center; text-decoration: none; display: block;
background-color: #A0D708; border: 22px solid #FFFFFF; padding:
13px; border-radius: 99px; -moz-border-radius: 99px;
-webkit-border-radius: 99px;" https://"
mc7s6qnfhkpvv2znjlbs4wx7d6q.pub.sfmc-content.com=""
kavcrjghxjc?id=", [Purchase ID], " &resposta="sim&quot;))=%%"

```

```

"="" href="%%=RedirectTo(Concat(" title="" alias=""
conversion="false" data-linkto="other">&#128077; Sim,
confirmando!</a></td></tr></table></td></tr></table></td></tr></tabl
e><table cellpadding="0" cellspacing="0" width="100%"
role="presentation" style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner">%%[IF
([([Customer Type] == "Residencial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("03__B2C__B2C_email_3_logistica_bloco_4"
)=%%
%%=ContentBlockById("264263")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSEIF ([([Customer Type] == "Comercial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("03__B2B__B2B_email_3_logistica_bloco_4"
)=%%
%%=ContentBlockById("264264")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSE]%%

%%[ENDIF]%%</td></tr></table><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><table
width="100%" border="0" cellspacing="0" cellpadding="0"
role="presentation"><tr><td align="center"><table border="0"
cellspacing="0" cellpadding="0" role="presentation"><tr><td
class="innertd buttonblock" bgcolor="#FF0000" style="
border-radius: 99px; -moz-border-radius: 99px;
-webkit-border-radius: 99px; background-color: #FF0000;"><a
target="_blank" class="buttonstyles" style=" font-size: 21px;
font-family: Arial, helvetica, sans-serif; color: #FFFFFF;
text-align: center; text-decoration: none; display: block;
background-color: #FF0000; border: 22px solid #FFFFFF; padding:
13px; border-radius: 99px; -moz-border-radius: 99px;
-webkit-border-radius: 99px;" https=""
mc7s6qnfhkpvv2znjlbs4wx7d6q.pub.sfmc-content.com=""
kavcrjghxjc?id=", [Purchase ID], " &resposta="sim">))=%%
"="" href="%%=RedirectTo(Concat(" title="" alias=""
conversion="false" data-linkto="other">&#128078; N&atilde;o,
preciso
reagendar!</a></td></tr></table></td></tr></table></td></tr></tab
le><table cellpadding="0" cellspacing="0" width="100%"
role="presentation" style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner">%%[IF
([([Customer Type] == "Residencial")) THEN]%%

```

```

%%=BeginImpressionRegion("04__B2C__B2C_email_3_logistica_bloco_2"
)=%%
%%=ContentBlockById("264259")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSEIF ([[Customer Type] == "Comercial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("04__B2B__B2B_email_3_logistica_bloco_2"
)=%%
%%=ContentBlockById("264266")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSE]%%

%%[ENDIF]%%</td></tr></table><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="background-color: #107FEE; min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td style="padding: 9px;
" class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><div
style="text-align: center;">
<span style="color:#ffffff;"><b
id="docs-internal-guid-75005ba9-7fff-3529-fc1a-85f9d0769e08">A
equipe antecipou e o servi&ccedil;o j&aacute; foi
conclu&iacute;do</b></span></div></td></tr></table><table
cellpadding="0" cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><table
width="100%" border="0" cellspacing="0" cellpadding="0"
role="presentation"><tr><td align="center"><table border="0"
cellspacing="0" cellpadding="0" role="presentation"><tr><td
class="innertd buttonblock" bgcolor="#007FFF" style="
border-radius: 99px; -moz-border-radius: 99px;
-webkit-border-radius: 99px; background-color: #007FFF;"><a
target="_blank" class="buttonstyles" style=" font-size: 21px;
font-family: Arial, helvetica, sans-serif; color: #FFFFFF;
text-align: center; text-decoration: none; display: block;
background-color: #007FFF; border: 22px solid #FFFFFF; padding:
13px; border-radius: 99px; -moz-border-radius: 99px;
-webkit-border-radius: 99px;" https=""
mc7s6qnfhkpvv2znjlbs4wx7d6q.pub.sfmc-content.com=""
kavcrjghxjc?id=", [Purchase ID], " &resposta="sim&quot;))=%%"
""
href="%%=RedirectTo(Concat('https://mc7s6qnfhkpvv2znjlbs4wx7d6q.
pub.sfmc-content.com/esfvvd3ldgq', '?id=', [Purchase ID],
'&acao=sim'))=%%" title="" alias="" conversion="false"
data-linkto="other">#129309; A instala&ccedil;&atilde;o
j&aacute; foi
feita</a></td></tr></table></td></tr></table></td></tr></table><t
able cellpadding="0" cellspacing="0" width="100%"

```

```

role="presentation" style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><table
width="100%" cellpadding="0" cellspacing="0"
role="presentation"><tr><td align="center"></td></tr></table></td></tr></table><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner">%%[IF
([Customer Type] == "Residencial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("05__B2C__B2C_email_1_logistica_bloco_5"
)=%%
%%=ContentBlockById("264253")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSEIF ([Customer Type] == "Comercial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("05__B2B__B2B_email_1_logistica_bloco_5"
)=%%
%%=ContentBlockById("264254")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSE]%%

%%[ENDIF]%%</td></tr></table></td></tr></table>
</td>
</tr>
<tr>
<td align="left" class=""
valign="top">
<table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="border-bottom: 1px solid #AEAEAE; min-width: 100%; "
class="slot-styling"><tr><td style="padding-top: 10px;
padding-bottom: 10px; " class="slot-styling
camarker-inner"><table cellpadding="0" cellspacing="0"
width="100%" role="presentation" style="text-align: left;
min-width: 100%; " class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"
align="left"><table class="socialshare-wrapper" cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%"><tr> <td><table align="center"
cellpadding="0" cellspacing="0"><tr><td align="center"><!--[if
mso]><table border="0" cellspacing="0" cellpadding="0"><tr><td
style="padding-right:10px;"><![endif]--><table

```



```

class="socialshare-innertable" style="display:
inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"><a href=""
alias="facebook follow"></a></td></tr></table><!--[if mso]></td><td
style="padding-right:10px;"><![endif]--><table
class="socialshare-innertable" style="display:
inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"><a href=""
alias="twitter follow"></a></td></tr></table><!--[if mso]></td><td
style="padding-right:10px;"><![endif]--><table
class="socialshare-innertable" style="display:
inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"><a href=""
alias="pinterest follow"></a></td></tr></table><!--[if
mso]></td><td><![endif]--><table class="socialshare-innertable"
style="display: inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"><a
href="" alias="instagram follow"></a></td></tr></table><!--[if
mso]></td></tr></table><![endif]--></td></tr></table></td></tr></
table></td></tr></table></td></tr></table>
</td>
</tr>
<tr>
<td align="left"
role="contentinfo" aria-label="footer" class="" valign="top">
<table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; " class="slot-styling"><tr><td
style="padding-top: 20px; " class="slot-styling
camarker-inner"><table cellpadding="0" cellspacing="0"
width="100%" role="presentation" style="text-align: center;
min-width: 100%; " class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"
align="center"><div style="text-align: center;"><a alias=""
conversion="false" href="http://"

```


E-mail 04: Auditoria de Execução (T+1 Dia)

Nome do Asset: `logistica_email_4`

Jornada: Logística

Etapa: Pós-Instalação Imediata (Gatilho: Installation Date mais 1 dia)

Função Estratégica:

Quality Assurance (QA). Este e-mail serve como uma "prova de vida" do serviço. Ele cruza a informação do sistema (que diz que deveria ter sido feito) com a realidade do cliente.

- **Cenário Crítico:** Se o cliente clica em "Não", isso gera um **Incidente de Serviço** (técnico não foi, ou foi e não instalou), disparando um fluxo de recuperação imediata.

Lógica de Interatividade (Binary Switch)

O e-mail simplifica a decisão para um sistema binário (Sim/Não), onde cada resposta dita o destino do cliente na jornada:

Botão / Ação	Cor	Ação de Backend (CloudPage)	Próximo Passo na Jornada
"Sim"	Verde (#A0D708)	Atualiza <code>Status_Jornada_Logistica</code> = "Concluído"	Encerramento com Sucesso: Cliente recebe e-mail de agradecimento (ou entra no fluxo de Welcome/NPS) e sai da jornada logística.

"Não"	Vermelho (#FF0000)	Atualiza Status_Jornada_Logistica = "Falha/Pendente"	Escalonamento de Crise: Cliente é direcionado para uma fila de atendimento prioritário (Human Handover) para reagendamento ou ouvidoria.
-------	--------------------	---	---

Lógica de Personalização (Dynamic Content)

Mantém-se a coerência visual e de tom de voz (B2B/B2C) estabelecida nos e-mails anteriores:

- **Blocos B2C (264274):** Linguagem informal ("Deu tudo certo com sua casa?").
- **Blocos B2B (264275):** Linguagem corporativa ("Confirme a conclusão do serviço técnico").

Estrutura Técnica (AMPscript Highlight)

O código utiliza a mesma estrutura robusta de parâmetros de URL para capturar a resposta sem necessidade de login:

```
<a href="%%=RedirectTo(Concat('...url...', '?id=', [Purchase ID], '&acao=sim'))=%%">
  Sim
</a>

<a href="%%=RedirectTo(Concat('...url...', '?id=', [Purchase ID], '&acao=nao'))=%%">
  Não
</a>
```

Call-to-Action (CTA)

- **Design de Interface:** Botões grandes e contrastantes (Verde vs Vermelho) para evitar erros de clique em dispositivos móveis.
- **Texto de Apoio:** "Ao confirmar, nosso sistema atualizará seu status automaticamente". Isso dá segurança ao usuário de que ele não precisa ligar para o SAC para avisar que já instalou.



Destaque Técnico: "Malha de Segurança" (Safety Net)

Resolução do "Limbo Operacional"

A inclusão da pergunta ativa *"A instalação foi realizada?"* funciona como uma auditoria de processo em tempo real, mitigando falhas de comunicação entre o campo e o sistema central.

O Problema (Limbo): Em operações de campo, é comum que o técnico execute o serviço corretamente, mas esqueça de dar a baixa (check-out) no aplicativo de força de vendas. Sem este e-mail de validação, o sistema de CRM consideraria erroneamente que a instalação está atrasada, gerando alertas falsos e stress desnecessário.

A Solução (Verdade de Campo): Ao perguntar diretamente ao cliente, utilizamos o usuário final como a "Fonte da Verdade" (*Source of Truth*). Se o cliente confirma a instalação através do clique, atualizamos o CRM com a realidade do campo, corrigindo o erro administrativo do técnico automaticamente e mantendo a integridade dos dados da jornada.

Código completo

```
<!DOCTYPE HTML PUBLIC "-//W3C//DTD HTML 4.01 Transitional//EN"
"http://www.w3.org/TR/html4/loose.dtd">
<html>
  <head>
    <meta name="viewport" content="width=device-width,
initial-scale=1">
    <meta http-equiv="Content-Type" content="text/html;
charset=UTF-8">
    <style type="text/css">
      ReadMsgBody{ width: 100%;}
      .ExternalClass {width: 100%;}
      .ExternalClass, .ExternalClass p, .ExternalClass span,
.ExternalClass font, .ExternalClass td, .ExternalClass div
{line-height: 100%;}
      body {-webkit-text-size-adjust:100%;
-ms-text-size-adjust:100%;margin:0 !important;}
      p { margin: 1em 0;}
      table td { border-collapse: collapse;}
      img {outline:0;}
      a img {border:none;}
      @-ms-viewport{ width: device-width;}
    </style>
    <style type="text/css">
      @media only screen and (max-width: 480px) {
        .container {width: 100% !important;}
```

```

        .footer { width:auto !important; margin-left:0; }
        .mobile-hidden { display:none !important; }
        .logo { display:block !important; padding:0 !important; }
        img { max-width:100% !important; height:auto !important;
max-height:auto !important;}
        .header img{max-width:100% !important;height:auto
!important; max-height:auto !important;}
        .photo img { width:100% !important; max-width:100%
!important; height:auto !important;}
        .drop { display:block !important; width: 100% !important;
float:left; clear:both;}
        .footerlogo { display:block !important; width: 100%
!important; padding-top:15px; float:left; clear:both;}
        .nav4, .nav5, .nav6 { display: none !important; }
        .tableBlock {width:100% !important;}
        .responsive-td {width:100% !important; display:block
!important; padding:0 !important; }
        .fluid, .fluid-centered {
            width: 100% !important;
            max-width: 100% !important;
            height: auto !important;
            margin-left: auto !important;
            margin-right: auto !important;
        }
        .fluid-centered {
            margin-left: auto !important;
            margin-right: auto !important;
        }
        /* MOBILE GLOBAL STYLES - DO NOT CHANGE */
        body { padding: 0px !important; font-size: 16px
!important; line-height: 150% !important;}
        h1 { font-size: 22px !important; line-height: normal
!important;}
        h2 { font-size: 20px !important; line-height: normal
!important;}
        h3 { font-size: 18px !important; line-height: normal
!important;}
        .buttonstyles {
            font-family:arial,helvetica,sans-serif !important;
            font-size: 16px !important;
            color: #FFFFFF !important;
            padding: 10px !important;
        }
        /* END OF MOBILE GLOBAL STYLES - DO NOT CHANGE */
    }
    @media only screen and (max-width: 640px) {
        .container { width:100% !important; }
    }

```

```

        .mobile-hidden { display:none !important; }
        .logo { display:block !important; padding:0 !important; }
        .photo img { width:100% !important; height:auto
!important;}
        .nav5, .nav6 { display: none !important;}
        .fluid, .fluid-centered {
            width: 100% !important;
            max-width: 100% !important;
            height: auto !important;
            margin-left: auto !important;
            margin-right: auto !important;
        }
        .fluid-centered {
            margin-left: auto !important;
            margin-right: auto !important;
        }
    }
</style>
<!--[if mso]>
    <style type="text/css">
        /* Begin Outlook Font Fix */
        body, table, td {
            font-family: Arial, Helvetica, sans-serif ;
            font-size:16px;
            color:#808080;
            line-height:1;
        }
        /* End Outlook Font Fix */
    </style>
<![endif]-->
</head>
<body bgcolor="#efefef" text="#181818" style="background-color:
#efefef; color: #181818; margin: 0px; padding: 20px;
-webkit-text-size-adjust:none; line-height: normal; font-size:
16px; font-family:arial,helvetica,sans-serif;">
    <div style="font-size:0; line-height:0;"><custom
name="opencounter" type="tracking"><custom name="usermatch"
type="tracking" /></div>
    <table width="100%" border="0" cellpadding="0"
cellspacing="0" align="center">
        <tr>
            <td align="center" valign="top">
                <custom type="header" />
            </td>
        </tr>
        <tr>
            <td align="center">

```

```

        <table cellspacing="0" cellpadding="0" border="0"
width="600" class="container" align="center">
        <tr>
            <td>
                <!-- added the border style here -->
                <table class="tb_properties border_style"
cellspacing="0" cellpadding="0" bgcolor="#ffffff" width="100%">
                <!-- end of comment -->
                <tr>
                    <td align="center" valign="top">
                        <table align="left" border="0"
cellpadding="0" cellspacing="0" width="100%">
                            <tr>
                                <!-- added padding here -->
                                <td class="content_padding"
style="padding:10px;border:0px;">
                                    <!-- end of comment -->
                                    <table border="0" cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%">
                                        <tr>
                                            <td align="left" class="header"
role="banner" aria-label="header" valign="top">
                                                <table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="border-bottom: 1px solid #AEAEAE; min-width: 100%; "
class="slot-styling"><tr><td style="padding-bottom: 20px; "
class="slot-styling camarker-inner"><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="text-align: center; min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td style="padding-top:
10px; " class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"
align="center"><table width="100%" cellspacing="0"
cellpadding="0" role="presentation"><tr><td align="center"></td></tr></table></td></tr></table></td></tr></table>
                                </td>
                            </tr>
                            <tr>
                                <td align="left" class=""
valign="top">
                                    <table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="border-bottom: 1px solid #AEAEAE; min-width: 100%; "

```



```

class="slot-styling"><tr><td style="padding-bottom: 20px; "
class="slot-styling camarker-inner"><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><table
width="100%" cellpadding="0" cellspacing="0"
role="presentation"><tr><td align="center"></td></tr></table></td></tr></table><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner">%%[IF
([Customer Type] == "Residencial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("01__B2C__B2C_email_4_logistica_b_1")=%%
%%=ContentBlockById("264274")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSEIF ([Customer Type] == "Comercial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("01__B2B__B2B_email_4_logistica_b_1")=%%
%%=ContentBlockById("264275")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSE]%%

%%[ENDIF]%%</td></tr></table><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="background-color: #275A24; min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td style="padding: 9px;
" class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><div
style="text-align: center;">
<p dir="ltr">
<span style="color:#ffffff;"><b
id="docs-internal-guid-a8aaeeef-7fff-5739-10ed-97dca0ce3ef5">A
instala&cedil;&atilde;o foi
realizada?</b></span></p></div></td></tr></table><table
cellpadding="0" cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td style="padding:
10px; " class="stylingblock-content-wrapper
camarker-inner"><table cellpadding="0" cellspacing="0"
role="presentation" style="width: 100%;"><tr><td><table
cellspacing="0" cellpadding="0" role="presentation" style="width:
100%;"><tr><td valign="top" class="responsive-td" style="width:

```

```

50%; padding-right: 3px;"><table cellpadding="0" cellspacing="0"
width="100%" role="presentation" style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><table
width="100%" border="0" cellspacing="0" cellpadding="0"
role="presentation"><tr><td align="right"><table border="0"
cellspacing="0" cellpadding="0" role="presentation"><tr><td
class="innertd buttonblock" bgcolor="#A0D708" style="
border-radius: 3px; -moz-border-radius: 3px;
-webkit-border-radius: 3px; background-color: #A0D708;"><a
style=" font-size: 33px; font-family: Arial, helvetica,
sans-serif; color: #275A24; text-align: right; text-decoration:
none; display: block; background-color: #A0D708; border: 1px
solid transparent; padding: 10px; border-radius: 3px;
-moz-border-radius: 3px; -webkit-border-radius: 3px;"
target="_blank" class="buttonstyles"
href="%=RedirectTo(Concat('https://mc7s6qnfhkpvv2znj1bs4wx7d6q.
pub.sfmc-content.com/esfvvd3ldgq', '?id=', [Purchase ID],
'&acao=sim'))=%" title="" alias="" conversion="false"
data-linkto="other">Sim</a></td></tr></table></td></tr></table></
td></tr></table></td><td valign="top" class="responsive-td"
style="width: 50%; padding-left: 3px;"><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><table
width="100%" border="0" cellspacing="0" cellpadding="0"
role="presentation"><tr><td align="left"><table border="0"
cellspacing="0" cellpadding="0" role="presentation"><tr><td
class="innertd buttonblock" bgcolor="#FF0000" style="
border-radius: 3px; -moz-border-radius: 3px;
-webkit-border-radius: 3px; background-color: #FF0000;"><a
style=" font-size: 33px; font-family: Arial, helvetica,
sans-serif; color: #FFFFFF; text-align: left; text-decoration:
none; display: block; background-color: #FF0000; border: 1px
solid transparent; padding: 10px; border-radius: 3px;
-moz-border-radius: 3px; -webkit-border-radius: 3px;"
target="_blank" class="buttonstyles"
href="%=RedirectTo(Concat('https://mc7s6qnfhkpvv2znj1bs4wx7d6q.
pub.sfmc-content.com/esfvvd3ldgq', '?id=', [Purchase ID],
'&acao=nao'))=%" title="" alias="" conversion="false"
data-linkto="other">N&atilde;o</a></td></tr></table></td></tr></table></td></tr></table></td></tr></table><table cellpadding="0" cellspacing="0" width="100%"
role="presentation" style="background-color: transparent;
min-width: 100%; " class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td

```

```

style="padding: 9px; " class="stylingblock-content-wrapper
camarker-inner"><div style="text-align: center;">
  Ao confirmar, nosso sistema atualizará; seu status
  automaticamente para
  "Concluído".</div></td></tr></table><table
cellpadding="0" cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><table
width="100%" cellspacing="0" cellpadding="0"
role="presentation"><tr><td align="center"></td></tr></table></td></tr></table><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner">%%[IF
([Customer Type] == "Residencial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("02__B2C__B2C_email_1_logistica_bloco_5"
)=%%
%%=ContentBlockById("264253")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSEIF ([Customer Type] == "Comercial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("02__B2B__B2B_email_1_logistica_bloco_5"
)=%%
%%=ContentBlockById("264254")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSE]%%

%%[ENDIF]%%</td></tr></table></td></tr></table>
      </td>
    </tr>
    <tr>
      <td align="left" class=""
valign="top">
      <table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="border-bottom: 1px solid #AEAEAE; min-width: 100%; "
class="slot-styling"><tr><td style="padding-top: 10px;
padding-bottom: 10px; " class="slot-styling
camarker-inner"><table cellpadding="0" cellspacing="0"
width="100%" role="presentation" style="text-align: left;
min-width: 100%; " class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td

```

```

class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"
align="left"><table class="socialshare-wrapper" cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%"><tr> <td><table align="center"
cellpadding="0" cellspacing="0"><tr><td align="center"><!--[if
mso]><table border="0" cellspacing="0" cellpadding="0"><tr><td
style="padding-right:10px;"><![endif]--><table
class="socialshare-innertable" style="display:
inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"><a href=""
alias="facebook follow"></a></td></tr></table><!--[if mso]></td><td
style="padding-right:10px;"><![endif]--><table
class="socialshare-innertable" style="display:
inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"><a href=""
alias="twitter follow"></a></td></tr></table><!--[if mso]></td><td
style="padding-right:10px;"><![endif]--><table
class="socialshare-innertable" style="display:
inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"><a href=""
alias="pinterest follow"></a></td></tr></table><!--[if
mso]></td><td><![endif]--><table class="socialshare-innertable"
style="display: inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"><a
href="" alias="instagram follow"></a></td></tr></table><!--[if
mso]></td></tr></table><![endif]--></td></tr></table></td></tr></
table></td></tr></table></td></tr></table>
</td>
</tr>
<tr>
<td align="left"
role="contentinfo" aria-label="footer" class="" valign="top">
<table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; " class="slot-styling"><tr><td
style="padding-top: 20px; " class="slot-styling

```


E-mail 05: Gestão de Incidente e Reagendamento (Recovery)

Nome do Asset: `logistica_email_5_erro`

Jornada: Logística

Etapas: Fluxo de Exceção (Gatilho: Cliente respondeu "Não" no E-mail 04 ou Status = "Falha")

Função Estratégica:

Contenção de Danos. Este e-mail é disparado automaticamente quando o "Happy Path" falha. O objetivo é acalmar o cliente, reconhecer o erro (falha na visita) e oferecer uma solução imediata (novo agendamento) sem que ele precise esperar na linha do SAC.

Lógica de Personalização (Dynamic Content)

A mensagem adapta-se à gravidade da situação e ao perfil do cliente:

Perfil (Type)	Blocos Utilizados	Tom da Mensagem (Recovery)
Residencial	264278 (Empatia)	Acolhedor: "Sentimos muito pelo desencontro. Vamos resolver isso agora?"
Comercial	264279 (Eficiência)	Objetivo: "Reporte de incidente recebido. Clique para redefinir o cronograma."

Estrutura Técnica (AMPscript Highlight)

O diferencial deste asset é a integração direta com o sistema de agendamento (via CloudPage ou API):

```
%%[
/* Bloco de Recovery - B2C */
IF ([Customer Type] == "Residencial") THEN
    BeginImpressionRegion("01__B2C__Pedido_Desculpas")
    ContentBlockById("264278")
    /* Botão leva para calendário de reagendamento */
]%%
```

Call-to-Action (CTA)

- **Primário:** "Reagendar Agora" (Autoatendimento).
 - *Racional:* Empodera o cliente a escolher a nova data imediatamente, reduzindo a frustração de depender de terceiros.
- **Secundário:** "Falar com Atendente" (WhatsApp/Chat).
 - *Racional:* Canal de escape para casos complexos onde o cliente está muito irritado para usar o autoatendimento.

Elementos de Rastreamento

- **Click Tracking:** Monitora a taxa de conversão do autoatendimento (Reagendamento Digital) versus transbordo para call center.



Destaque Técnico: Transformação de Detratores

Conceito Aplicado: "Service Recovery Paradox"

A estratégia deste e-mail baseia-se na teoria do **Paradoxo da Recuperação de Serviço**.

O Racional: Estudos de comportamento do consumidor indicam que um cliente que enfrenta um problema e recebe uma resolução rápida e eficaz tende a se tornar **mais leal** à marca do que um cliente que nunca enfrentou problema algum.

Aplicação Prática: Este e-mail foi desenhado para ativar esse efeito psicológico. Ao invés de esconder o erro, o sistema reconhece a falha imediatamente e oferece o poder de resolução (reagendamento) de volta ao cliente. Transformamos uma falha técnica operacional em uma demonstração de eficiência e transparência do nosso CRM.

Código completo

```
<!DOCTYPE HTML PUBLIC "-//W3C//DTD HTML 4.01 Transitional//EN"
"http://www.w3.org/TR/html4/loose.dtd">
<html>
  <head>
    <meta name="viewport" content="width=device-width,
initial-scale=1">
    <meta http-equiv="Content-Type" content="text/html;
charset=UTF-8">
```

```

<style type="text/css">
    ReadMsgBody{ width: 100%;}
    .ExternalClass {width: 100%;}
    .ExternalClass, .ExternalClass p, .ExternalClass span,
    .ExternalClass font, .ExternalClass td, .ExternalClass div
{line-height: 100%;}
    body {-webkit-text-size-adjust:100%;
-ms-text-size-adjust:100%;margin:0 !important;}
    p { margin: 1em 0;}
    table td { border-collapse: collapse;}
    img {outline:0;}
    a img {border:none;}
    @-ms-viewport{ width: device-width;}
</style>
<style type="text/css">
    @media only screen and (max-width: 480px) {
        .container {width: 100% !important;}
        .footer { width:auto !important; margin-left:0; }
        .mobile-hidden { display:none !important; }
        .logo { display:block !important; padding:0 !important; }
        img { max-width:100% !important; height:auto !important;
max-height:auto !important;}
        .header img{max-width:100% !important;height:auto
!important; max-height:auto !important;}
        .photo img { width:100% !important; max-width:100%
!important; height:auto !important;}
        .drop { display:block !important; width: 100% !important;
float:left; clear:both;}
        .footerlogo { display:block !important; width: 100%
!important; padding-top:15px; float:left; clear:both;}
        .nav4, .nav5, .nav6 { display: none !important; }
        .tableBlock {width:100% !important;}
        .responsive-td {width:100% !important; display:block
!important; padding:0 !important; }
        .fluid, .fluid-centered {
            width: 100% !important;
            max-width: 100% !important;
            height: auto !important;
            margin-left: auto !important;
            margin-right: auto !important;
        }
        .fluid-centered {
            margin-left: auto !important;
            margin-right: auto !important;
        }
        /* MOBILE GLOBAL STYLES - DO NOT CHANGE */
    }

```



```

        body { padding: 0px !important; font-size: 16px
!important; line-height: 150% !important;}
        h1 { font-size: 22px !important; line-height: normal
!important;}
        h2 { font-size: 20px !important; line-height: normal
!important;}
        h3 { font-size: 18px !important; line-height: normal
!important;}
        .buttonstyles {
            font-family:arial,helvetica,sans-serif !important;
            font-size: 16px !important;
            color: #FFFFFF !important;
            padding: 10px !important;
        }
        /* END OF MOBILE GLOBAL STYLES - DO NOT CHANGE */
    }
    @media only screen and (max-width: 640px) {
        .container { width:100% !important; }
        .mobile-hidden { display:none !important; }
        .logo { display:block !important; padding:0 !important; }
        .photo img { width:100% !important; height:auto
!important;}
        .nav5, .nav6 { display: none !important;}
        .fluid, .fluid-centered {
            width: 100% !important;
            max-width: 100% !important;
            height: auto !important;
            margin-left: auto !important;
            margin-right: auto !important;
        }
        .fluid-centered {
            margin-left: auto !important;
            margin-right: auto !important;
        }
    }
</style>
<!--[if mso]>
    <style type="text/css">
        /* Begin Outlook Font Fix */
        body, table, td {
            font-family: Arial, Helvetica, sans-serif ;
            font-size:16px;
            color:#808080;
            line-height:1;
        }
        /* End Outlook Font Fix */
    </style>

```

```

<![endif]-->
</head>
<body bgcolor="#efefef" text="#181818" style="background-color:
#efefef; color: #181818; margin: 0px; padding: 20px;
-webkit-text-size-adjust:none; line-height: normal; font-size:
16px; font-family:arial,helvetica,sans-serif;">
    <div style="font-size:0; line-height:0;"><custom
name="opencounter" type="tracking"><custom name="usermatch"
type="tracking" /></div>
    <table width="100%" border="0" cellpadding="0"
cellspacing="0" align="center">
        <tr>
            <td align="center" valign="top">
                <custom type="header" />
            </td>
        </tr>
        <tr>
            <td align="center">
                <table cellspacing="0" cellpadding="0" border="0"
width="600" class="container" align="center">
                    <tr>
                        <td>
                            <!-- added the border style here -->
                            <table class="tb_properties border_style"
cellspacing="0" cellpadding="0" bgcolor="#ffffff" width="100%">
                                <!-- end of comment -->
                                <tr>
                                    <td align="center" valign="top">
                                        <table align="left" border="0"
cellpadding="0" cellspacing="0" width="100%">
                                            <tr>
                                                <!-- added padding here -->
                                                <td class="content_padding"
style="padding:10px;border:0px;">
                                                    <!-- end of comment -->
                                                    <table border="0" cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%">
                                                        <tr>
                                                            <td align="left" class="header"
role="banner" aria-label="header" valign="top">
                                                                <table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="border-bottom: 1px solid #AEAEAE; min-width: 100%; "
class="slot-styling"><tr><td style="padding-bottom: 20px; "
class="slot-styling camarker-inner"><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="text-align: center; min-width: 100%; "

```

```

class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td style="padding-top:
10px; " class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"
align="center"><table width="100%" cellpadding="0"
cellpadding="0" role="presentation"><tr><td align="center"></td></tr></table></td></tr></table></td></tr></table>
</td>
</tr>
<tr>
<td align="left" class=""
valign="top">
<table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="border-bottom: 1px solid #AEAEAE; min-width: 100%; "
class="slot-styling"><tr><td style="padding-bottom: 20px; "
class="slot-styling camarker-inner"><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><table
width="100%" cellpadding="0" cellspacing="0" cellpadding="0"
role="presentation"><tr><td align="center"></td></tr></table></td></tr></table><table
cellpadding="0" cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner">%%[IF
([Customer Type] == "Residencial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("01__B2C__B2C_email_5_logistica_b_1")=%%
%%=ContentBlockById("264278")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSEIF ([Customer Type] == "Comercial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("01__B2B__B2B_email_5_logistica_b_1")=%%
%%=ContentBlockById("264279")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSE]%%

%%[ENDIF]%%</td></tr></table></td></tr></table>

```

```

        </td>
    </tr>
    <tr>
        <td align="left" class=""
valign="top">
            <table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="border-bottom: 1px solid #AEAEAE; min-width: 100%; "
class="slot-styling"><tr><td style="padding-top: 10px;
padding-bottom: 10px; " class="slot-styling
camarker-inner"><table cellpadding="0" cellspacing="0"
width="100%" role="presentation" style="text-align: left;
min-width: 100%; " class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"
align="left"><table class="socialshare-wrapper" cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%"><tr> <td><table align="center"
cellpadding="0" cellspacing="0"><tr><td align="center"><!--[if
mso]><table border="0" cellspacing="0" cellpadding="0"><tr><td
style="padding-right:10px;"><![endif]--><table
class="socialshare-innertable" style="display:
inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"><a href=""
alias="facebook follow"></a></td></tr></table><!--[if mso]></td><td
style="padding-right:10px;"><![endif]--><table
class="socialshare-innertable" style="display:
inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"><a href=""
alias="twitter follow"></a></td></tr></table><!--[if mso]></td><td
style="padding-right:10px;"><![endif]--><table
class="socialshare-innertable" style="display:
inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"><a href=""
alias="pinterest follow"></a></td></tr></table><!--[if
mso]></td><td><![endif]--><table class="socialshare-innertable"
style="display: inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"><a
href="" alias="instagram follow">
      </table>
    </td>
  </tr>
  <tr>
    <td valign="top">
      <custom type="footer" />
    </td>
  </tr>
</table>
</body>
</html>

```

E-mail Final: Conclusão de Instalação e Ativação (Sucesso)

Nome do Asset: `logistica_email_2_obrigado`

Jornada: Logística

Etapas: Encerramento do Ciclo Operacional (Gatilho: Status atualizado para "Concluído")

Função Estratégica: Consolidação e Migração de Canal.

1. **Consolidação:** Formaliza que a obra foi entregue e finalizada, servindo como documento de garantia de execução.
2. **Migração:** Tira o cliente do "Mundo Físico" (receber técnicos) e o empurra para o "Mundo Digital" (usar o App).

Lógica de Personalização (Dynamic Content)

O script adapta a mensagem de "Missão Cumprida" para os diferentes perfis:

Perfil (Type)	Blocos Utilizados	Mensagem de Sucesso (Copy)

Residencial	264269 + 264270	Bem-estar: "Sua casa agora produz a própria energia. Veja quanto você está economizando agora mesmo."
Comercial	264271 + 264272	Eficiência: "Sistema ativo e operante. Acompanhe a performance dos painéis em tempo real."

Estrutura Técnica (AMPscript Highlight)

O código foca na entrega visual da confirmação e na transição para o App:

```
%%[
/* Bloco de Sucesso e Encerramento */
IF ([Customer Type] == "Residencial") THEN
    BeginImpressionRegion("01__B2C__Sucesso_Instalacao")
    /* Imagem de família feliz/casa solar */
    ContentBlockById("264269")
    /* Texto de convite para o App */
    ContentBlockById("264270")

ELSEIF ([Customer Type] == "Comercial") THEN
    BeginImpressionRegion("01__B2B__Sucesso_Instalacao")
    /* Imagem corporativa */
    ContentBlockById("264271")
    ContentBlockById("264272")
ENDIF
]%%
```

Call-to-Action (CTA)

- **Foco Único:** "Baixar o App" (Botão Verde #A0D708).
 - *Estratégia:* Neste momento, não há mais "ações logísticas" a serem tomadas (confirmar, reagendar, etc). A única ação desejada é que o cliente instale a telemetria no celular.

Elementos de Rastreamento

- **Exit Criteria (Critério de Saída):** O envio deste e-mail marca o fim técnico da Jornada Logística. O contato sai desta automação e passa a ser nutrido

exclusivamente pela **Jornada de Welcome** (que corre em paralelo) ou entra em uma **Jornada de Retenção**** (Ainda não desenvolvida).

💡 Destaque Técnico: "Journey Handover" (Passagem de Bastão)

O Fim de uma Era, o Começo de Outra

Este e-mail representa o marco de transição estratégica da conta.

Este e-mail representa o **Journey Handover**. Nós finalizamos a relação 'Cliente x Técnico' e iniciamos a relação 'Usuário x Aplicativo'.

Tecnicamente, este e-mail serve para garantir que o cliente não fique no vácuo após a saída do técnico. Nós fechamos o ticket logístico com sucesso e entregamos o cliente 'quente' para as métricas de engajamento digital (MAU - Monthly Active Users) do aplicativo.

Código completo

```
<!DOCTYPE HTML PUBLIC "-//W3C//DTD HTML 4.01 Transitional//EN"
"http://www.w3.org/TR/html4/loose.dtd">
<html>
  <head>
    <meta name="viewport" content="width=device-width,
initial-scale=1">
    <meta http-equiv="Content-Type" content="text/html;
charset=UTF-8">
    <style type="text/css">
      ReadMsgBody{ width: 100%;}
      .ExternalClass {width: 100%;}
      .ExternalClass, .ExternalClass p, .ExternalClass span,
.ExternalClass font, .ExternalClass td, .ExternalClass div
{line-height: 100%;}
      body {-webkit-text-size-adjust:100%;
-ms-text-size-adjust:100%;margin:0 !important;}
      p { margin: 1em 0;}
      table td { border-collapse: collapse;}
      img {outline:0;}
      a img {border:none;}
      @-ms-viewport{ width: device-width;}
    </style>
    <style type="text/css">
      @media only screen and (max-width: 480px) {
        .container {width: 100% !important;}
        .footer { width:auto !important; margin-left:0; }
```



```

        .mobile-hidden { display:none !important; }
        .logo { display:block !important; padding:0 !important; }
        img { max-width:100% !important; height:auto !important;
max-height:auto !important;}
        .header img{max-width:100% !important;height:auto
!important; max-height:auto !important;}
        .photo img { width:100% !important; max-width:100%
!important; height:auto !important;}
        .drop { display:block !important; width: 100% !important;
float:left; clear:both;}
        .footerlogo { display:block !important; width: 100%
!important; padding-top:15px; float:left; clear:both;}
        .nav4, .nav5, .nav6 { display: none !important; }
        .tableBlock {width:100% !important;}
        .responsive-td {width:100% !important; display:block
!important; padding:0 !important; }
        .fluid, .fluid-centered {
            width: 100% !important;
            max-width: 100% !important;
            height: auto !important;
            margin-left: auto !important;
            margin-right: auto !important;
        }
        .fluid-centered {
            margin-left: auto !important;
            margin-right: auto !important;
        }
        /* MOBILE GLOBAL STYLES - DO NOT CHANGE */
        body { padding: 0px !important; font-size: 16px
!important; line-height: 150% !important;}
        h1 { font-size: 22px !important; line-height: normal
!important;}
        h2 { font-size: 20px !important; line-height: normal
!important;}
        h3 { font-size: 18px !important; line-height: normal
!important;}
        .buttonstyles {
            font-family:arial,helvetica,sans-serif !important;
            font-size: 16px !important;
            color: #FFFFFF !important;
            padding: 10px !important;
        }
        /* END OF MOBILE GLOBAL STYLES - DO NOT CHANGE */
    }
    @media only screen and (max-width: 640px) {
        .container { width:100% !important; }
        .mobile-hidden { display:none !important; }
    }

```

```

        .logo { display:block !important; padding:0 !important; }
        .photo img { width:100% !important; height:auto
!important;}
        .nav5, .nav6 { display: none !important;}
        .fluid, .fluid-centered {
            width: 100% !important;
            max-width: 100% !important;
            height: auto !important;
            margin-left: auto !important;
            margin-right: auto !important;
        }
        .fluid-centered {
            margin-left: auto !important;
            margin-right: auto !important;
        }
    }
</style>
<!--[if mso]>
    <style type="text/css">
        /* Begin Outlook Font Fix */
        body, table, td {
            font-family: Arial, Helvetica, sans-serif ;
            font-size:16px;
            color:#808080;
            line-height:1;
        }
        /* End Outlook Font Fix */
    </style>
<![endif]-->
</head>
<body bgcolor="#efefef" text="#181818" style="background-color:
#efefef; color: #181818; margin: 0px; padding: 20px;
-webkit-text-size-adjust:none; line-height: normal; font-size:
16px; font-family:arial,helvetica,sans-serif;">
    <div style="font-size:0; line-height:0;"><custom
name="opencounter" type="tracking"><custom name="usermatch"
type="tracking" /></div>
    <table width="100%" border="0" cellpadding="0"
cellspacing="0" align="center">
        <tr>
            <td align="center" valign="top">
                <custom type="header" />
            </td>
        </tr>
        <tr>
            <td align="center">

```

```

        <table cellspacing="0" cellpadding="0" border="0"
width="600" class="container" align="center">
        <tr>
            <td>
                <!-- added the border style here -->
                <table class="tb_properties border_style"
cellspacing="0" cellpadding="0" bgcolor="#ffffff" width="100%">
                <!-- end of comment -->
                <tr>
                    <td align="center" valign="top">
                        <table align="left" border="0"
cellpadding="0" cellspacing="0" width="100%">
                            <tr>
                                <!-- added padding here -->
                                <td class="content_padding"
style="padding:10px;border:0px;">
                                    <!-- end of comment -->
                                    <table border="0" cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%">
                                        <tr>
                                            <td align="left" class="header"
role="banner" aria-label="header" valign="top">
                                                <table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="border-bottom: 1px solid #AEAEAE; min-width: 100%; "
class="slot-styling"><tr><td style="padding-bottom: 20px; "
class="slot-styling camarker-inner"><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="text-align: center; min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td style="padding-top:
10px; " class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"
align="center"><table width="100%" cellspacing="0"
cellpadding="0" role="presentation"><tr><td align="center"></td></tr></table></td></tr></table></td></tr></table>
                                </td>
                            </tr>
                            <tr>
                                <td align="left" class=""
valign="top">
                                    <table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="border-bottom: 1px solid #AEAEAE; min-width: 100%; "

```

```

class="slot-styling"><tr><td style="padding-bottom: 20px; "
class="slot-styling camarker-inner"><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><table
width="100%" cellpadding="0" cellspacing="0"
role="presentation"><tr><td align="center"></td></tr></table></td></tr></table><table
cellpadding="0" cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner">%%[IF
([Customer Type] == "Residencial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("01__B2C__B2C_email_2_logistica_b_1")=%%
%%=ContentBlockById("264269")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSEIF ([Customer Type] == "Comercial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("01__B2B__B2B_email_2_logistica_b_1")=%%
%%=ContentBlockById("264271")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSE]%%

%%[ENDIF]%%</td></tr></table><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"><table
width="100%" border="0" cellpadding="0" cellspacing="0"
role="presentation"><tr><td align="center"><table border="0"
cellspacing="0" cellpadding="0" role="presentation"><tr><td
class="innertd buttonblock" bgcolor="#A0D708" style="
border-radius: 3px; -moz-border-radius: 3px;
-webkit-border-radius: 3px; background-color: #A0D708;"><a
target="_blank" class="buttonstyles" style=" font-size: 21px;
font-family: Arial, helvetica, sans-serif; color: #275A24;
text-align: center; text-decoration: none; display: block;
background-color: #A0D708; border: 6px solid #FFFFFF; padding:
13px; border-radius: 3px; -moz-border-radius: 3px;
-webkit-border-radius: 3px;" href="http://" title="" alias=""
conversion="false" data-linkto="http://">Baixar o

```

```

App</a></td></tr></table></td></tr></table></td></tr></table></td>
></tr></table>

        </td>
    </tr>
    <tr>
        <td align="left" class=""
valign="top">
            <table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="border-bottom: 1px solid #AEAEAE; min-width: 100%; "
class="slot-styling"><tr><td style="padding-top: 10px;
padding-bottom: 10px; " class="slot-styling
camarker-inner"><table cellpadding="0" cellspacing="0"
width="100%" role="presentation" style="min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner">%%[IF
([Customer Type] == "Residencial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("02__B2C__B2C_email_2_logistica_b_2")=%%
%%=ContentBlockById("264270")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSEIF ([Customer Type] == "Comercial")) THEN]%%
%%=BeginImpressionRegion("02__B2B__B2B_email_2_logistica_b_2")=%%
%%=ContentBlockById("264272")=%%
%%=EndImpressionRegion()=%%
%%[ELSE]%%

%%[ENDIF]%%</td></tr></table><table cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%" role="presentation"
style="text-align: left; min-width: 100%; "
class="stylingblock-content-wrapper"><tr><td
class="stylingblock-content-wrapper camarker-inner"
align="left"><table class="socialshare-wrapper" cellpadding="0"
cellspacing="0" width="100%"><tr> <td><table align="center"
cellpadding="0" cellspacing="0"><tr><td align="center"><!--[if
mso]><table border="0" cellspacing="0" cellpadding="0"><tr><td
style="padding-right:10px;"><![endif]--><table
class="socialshare-innertable" style="display:
inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"><a href=""
alias="facebook follow"></a></td></tr></table><!--[if mso]></td><td
style="padding-right:10px;"><![endif]--><table
class="socialshare-innertable" style="display:
inline-block"><tr><td style="padding:5px 10px"><a href=""
alias="twitter follow"><img

```

[illegible]

