



**Lust auf  
E-Mail-Marketing!**

Tipps und Tools  
für höhere Response

SPONSOR DES

**2020** Nürnberg  
**DIGITAL  
FESTIVAL**  
R E M O T E

# mediendesign

Lust auf E-Mail-  
Marketing! Tipps und  
Tools für höhere  
Response

E-Mail Marketing gibt es seit fast 20 Jahren...  
... ein Auslaufmodell?





Warum

Warum E-Mail-Marketing?



Display Advertising

Search Engine Marketing

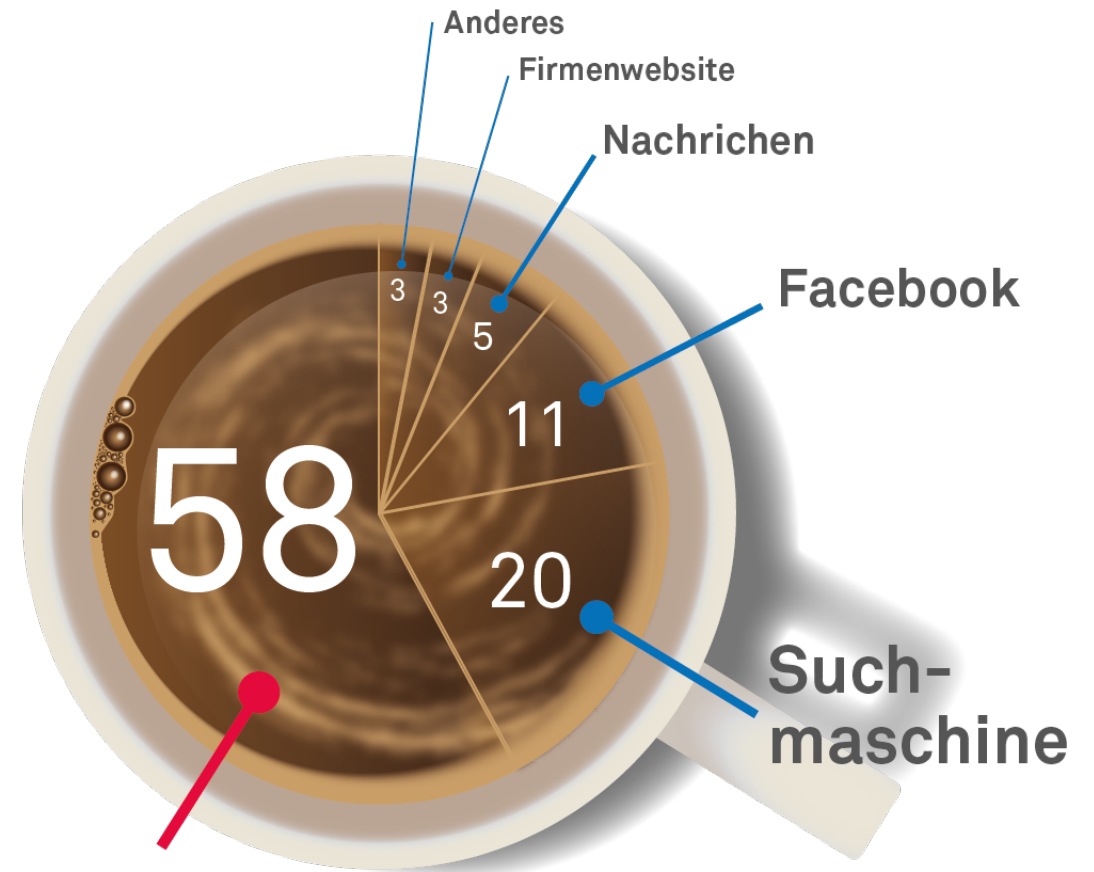
Social Media

E-Mail Marketing

**NEIN!**

Revival durch Generation Smartphone:

**E-Mail** ist der meistgenutzte Dienst im Internet

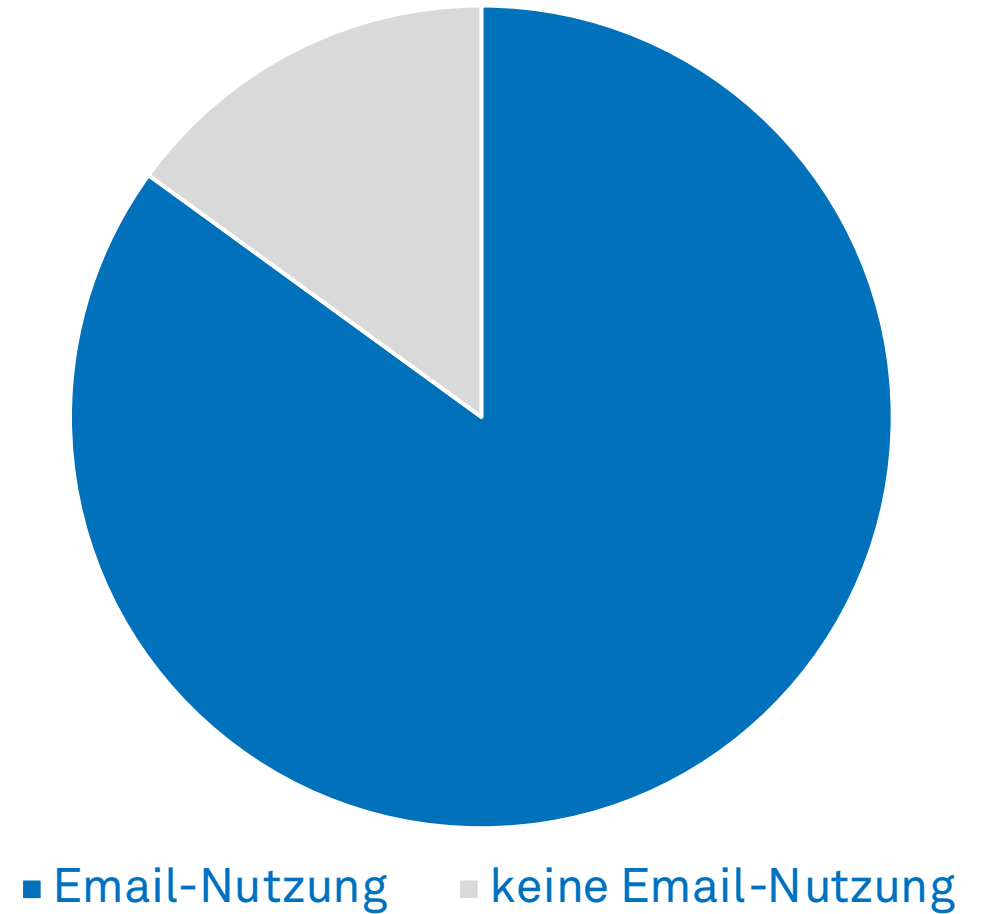


**E-Mail**

Werte in Prozent

85%

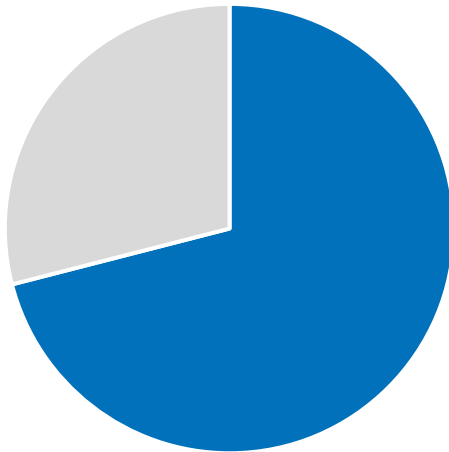
der deutschen Bevölkerung  
nutzt E-Mails.



# E-Mail-Nutzung nach Altersgruppen

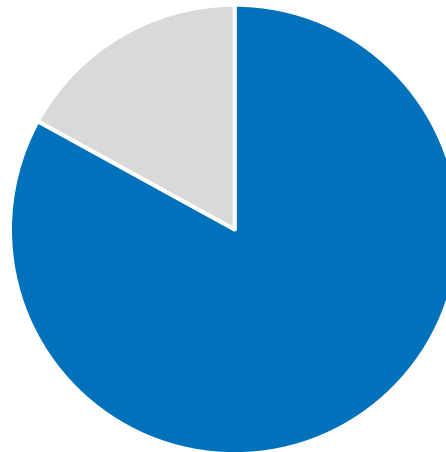
71%

der 14-29 Jährigen



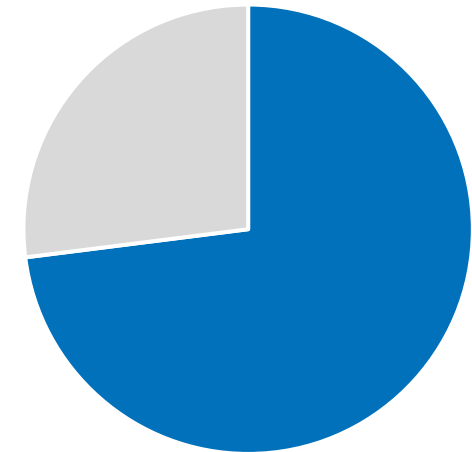
83%

der 30-59 Jährigen



73%

der ab 60 Jährigen



**E-Mail** ist laut einer Studie relevanter als Social Media:



Deutschen nutzen oft/gelegentlich E-Mail



Deutschen nutzen oft/gelegentlich Social Media Kanäle

(z.B. Facebook, Twitter, Youtube, Instagram, Pinterest oder LinkedIn)



E-Mail Marketing...

... so effektiv und zeitgemäß wie noch nie!



# E-Mail-Marketing

## Vorteile

- + Persönliche Ansprache
- + Geringe Kosten
- + Unkompliziert
- + Exakte Auswertung möglich
- + Sofortige Resultate
- + Meist genutzte Dienst im Internet

## Zu beachten

- Spam-Problematik
- Rechtliche Aspekte sind zu beachten



# Einsatz

Einsatzszenarien „E-Mail“



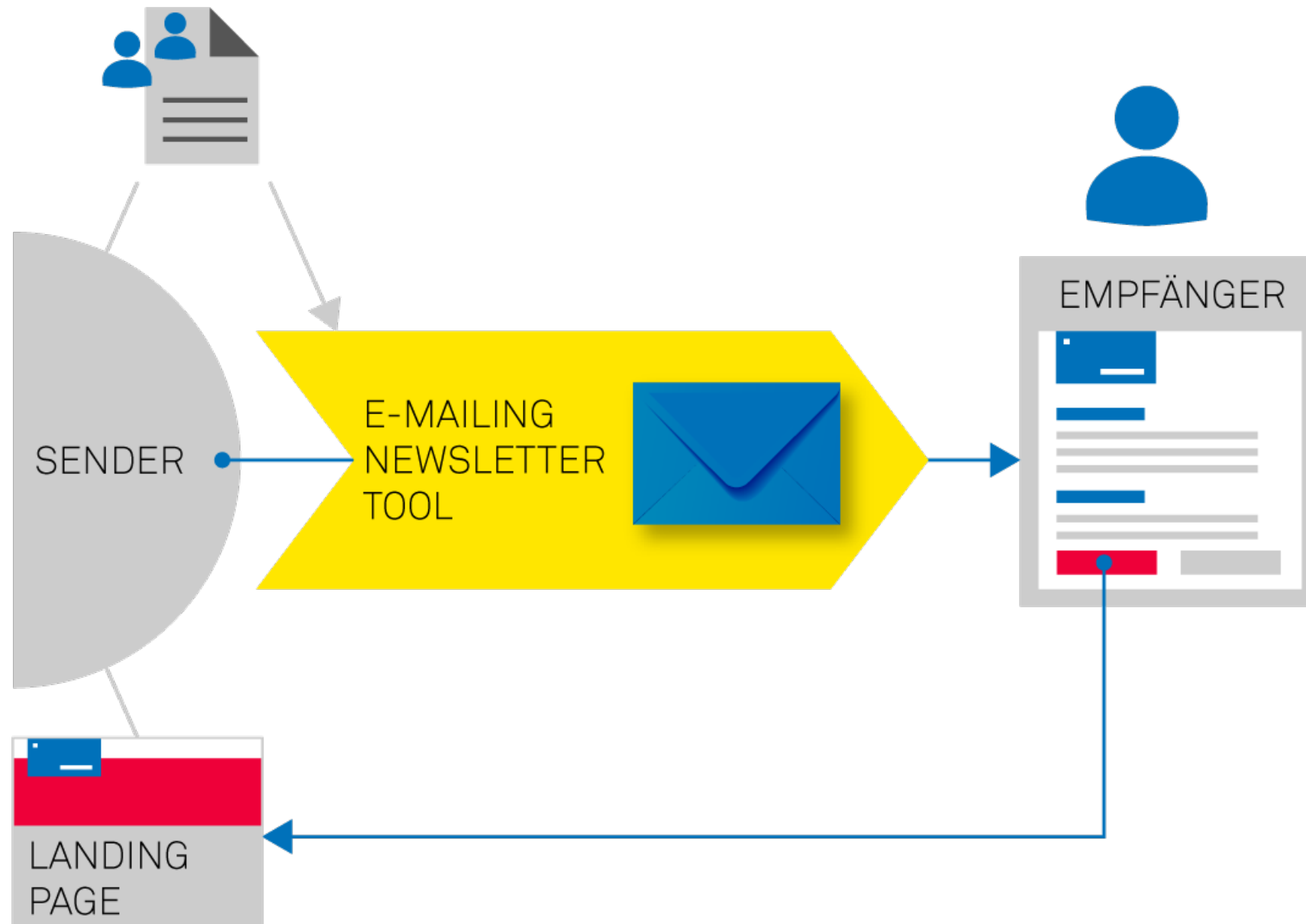
persönliche E-Mail  
„manuell“ geschrieben

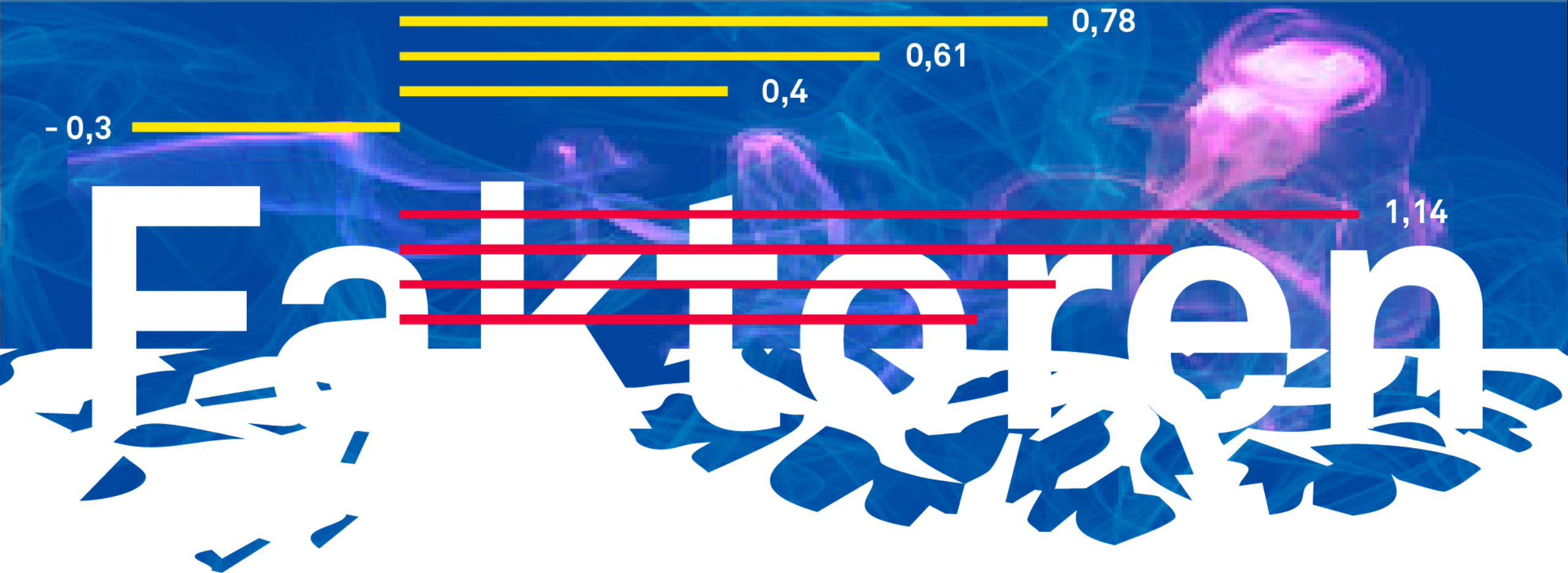


E-Mail an Gruppen/Verteiler

# Im Marketing - automatisierte „Massen-E-Mail“

- Newsletter
- Anlass-bezogen
  - Grüße/Wünsche
  - Weihnachten, Ostern, Geburtstag, ...
- Bestätigungs-/Aktivierungs-Mail

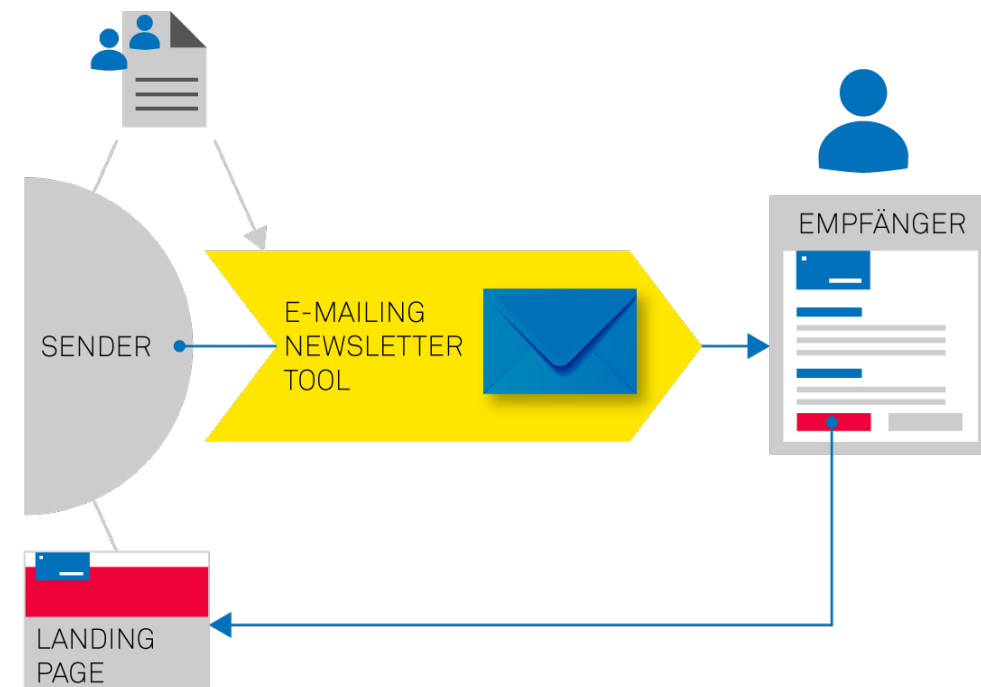




Erfolgsfaktoren

# Erfolgsfaktoren

1. Absender
2. Betreffzeile
3. Darstellung
4. Inhalt
5. Personalisierung
6. Empfänger
7. Technische Umsetzung
8. Versandzeiten
9. Testen, testen, testen!





# Absender, Betreff und Preheader

mediendesign

Nach: Empfangsdatum ▾ ↓

▼ Montag

**Jörg Meier – mediendesign** →

Wir sind dabei: Nürnberg DIGITAL FESTIVAL 2020 R E M O T E

09.11.20

Wir haben ein umfangreiches Programm für das Nürnberg Digital Festival 2020 vorbereitet. mediendesign b...

▼ Sonntag

Jörg Meier – mediendesign

Wir sind dabei: Nürnberg DIGITAL FESTIVAL 2020 R E M O T E

09.11.20

Wir haben ein umfangreiches Programm für das Nürnberg Digital Festival 2020 vorbereitet. mediendesign b...

Jörg Meier – mediendesign

Wir sind dabei: Nürnberg DIGITAL FESTIVAL 2020 R E M O T E

09.11.20

Wir haben ein umfangreiches Programm für das Nürnberg Digital Festival 2020 vorbereitet. mediendesign b...

Jörg Meier – mediendesign

Wir sind dabei: Nürnberg DIGITAL FESTIVAL 2020 R E M O T E

09.11.20

Wir haben ein umfangreiches Programm für das Nürnberg Digital Festival 2020 vorbereitet. mediendesign b...

Markus

Nürnberg Digital Festival 2020 - Montag 09.11.2020 & Freitags

09.11.20

Markus

Wir sind dabei: Nürnberg DIGITAL FESTIVAL 2020 R E M O T E

09.11.20

Markus

Wir sind dabei: Nürnberg DIGITAL FESTIVAL 2020 R E M O T E

09.11.20

Markus

Wir sind dabei: Nürnberg DIGITAL FESTIVAL 2020 R E M O T E

09.11.20

Markus

Wir sind dabei: Nürnberg DIGITAL FESTIVAL 2020 R E M O T E

09.11.20

Wir haben ein umfangreiches Programm für das Nürnberg Digital Festival 2020 vorbereitet. mediendesign b...

Markus

Wir sind dabei: Nürnberg DIGITAL FESTIVAL 2020 R E M O T E

09.11.20

Wir haben ein umfangreiches Programm für das Nürnberg Digital Festival 2020 vorbereitet. mediendesign b...

Markus

Wir sind dabei: Nürnberg DIGITAL FESTIVAL 2020 R E M O T E

09.11.20

Wir haben ein umfangreiches Programm für das Nürnberg Digital Festival 2020 vorbereitet. mediendesign b...



**Wir sind dabei: Nürnberg DIGITAL FESTIVAL 2020 R E M O T E**



**Jörg Meier – mediendesign** <joerg.meier@medi...>

Montag, 9. November 2020 um 04:00

An: **Markus Stopfer - mediendesign**

→ Sie haben diese Nachricht am "09.11.20, 14:06" weitergeleitet.

Weiterleitung anzeigen



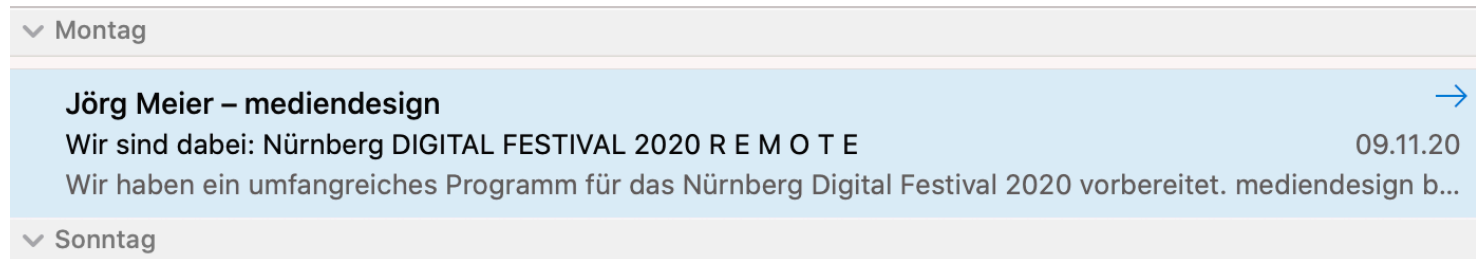
**mediendesign beim Nürnberg  
DIGITAL FESTIVAL 2020**

Servus Markus,

das Nürnberg Digital Festival unterstützen wir dieses Jahr nicht nur ganz frisch als Technischer Partner, sondern natürlich auch wieder althewährt als Goldsponsor und

# Betreffzeile - Löschen oder Lesen?

- Anreiz schaffen zum Öffnen/Lesen:  
Entscheidung fällt innerhalb **2sec**
- **Spam-Begriffe** vermeiden: z.B. kostenlos, Super Angebot
- Nicht mehr als **40-60 Zeichen**
  - Smartphone nur bis 40 Zeichen
- Bis zu 10 Zeichen: Öffnungsrate von 58%



# Betreffzeile - Löschen oder Lesen?

## Kürzere Betreffzeilen

- Öffnungsrate
- Klickrate

## Längere Betreffzeilen

- Öffnungsrate
- Klickrate

Aber: Der Inhalt muss die Erwartung erfüllen! (Vertrauen)

# Corporate Design und Gestaltung

- Das Design entscheidet mit, ob die E-Mail im Papierkorb landet
- Mit (Unternehmens-)Marke werden Bilder, Farben, Schriften, Wörter, Ansprachen oder Emotionen verbunden
- Unverwechselbare, wiederkehrende visuelle Identifikation (Corporate Design)

mediendesign

mediendesign beim Nürnberg  
DIGITAL FESTIVAL 2020

Servus Markus,

das Nürnberg Digital Festival unterstützen wir dieses Jahr nicht nur ganz frisch als Technischer Partner, sondern natürlich auch wieder altbewährt als Goldsponsor und Veranstalter. Das Festival ist dieses Jahr etwas ganz besonderes, weil die REMOTE-Ausgabe erstmals rein digital stattfinden wird.

Am Montag sind wir als Sessionmaker für unser Thema "Usability und Barrierefreiheit" im Hauptprogramm. Zusätzlich haben wir viele weitere, interessante Themen vorbereitet, die man in unserem Sponsoren-Booth im Ausstellungsbereich findet.

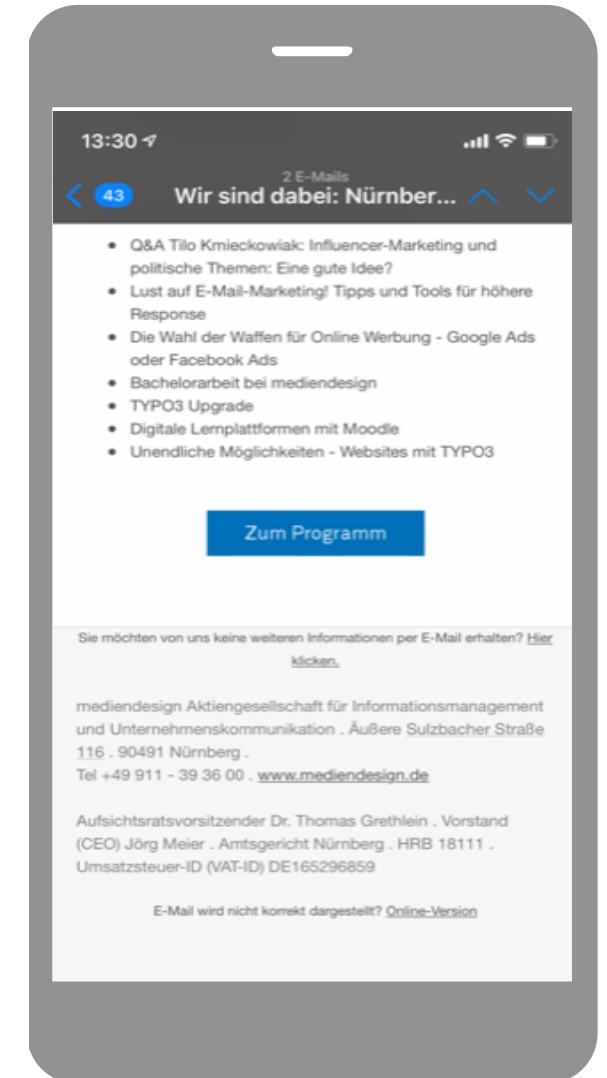
Herzliche Grüße  
Jörg Meier

Nürnberg


# Alternative Darstellung

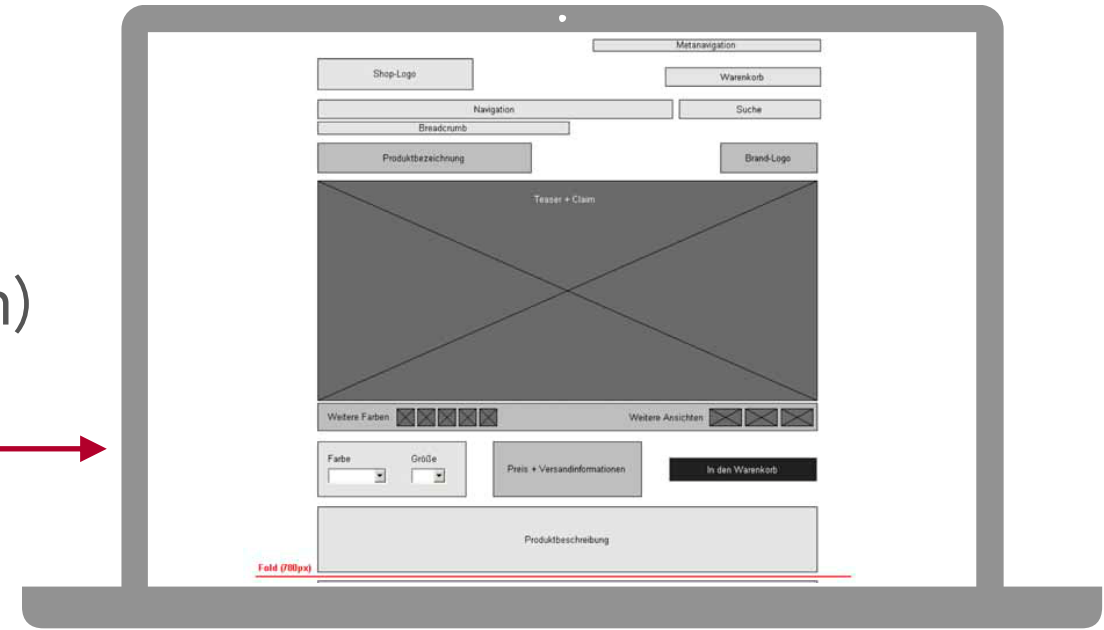
Webversion verlinken:

Jedes E-Mail-Programm hat  
eine andere Darstellungsweise



# Inhalt

- Potenziellen Kunden gezielt informieren (Mehrwert und Vertrauen)
- Above-the-Fold-Space nutzen  (wichtigste Bausteine nach oben)
- Spamverdächtige Inhalte meiden
  - Spam-Begriffe,
  - Folge von Satzzeichen/Großbuchstaben



# Inhalt

- Maximal 1/3 Bilder
- Sprechende Dateinamen
- Ladeverhalten
- Social Media-Shares ermöglichen
- Personalisiert schreiben



The screenshot shows an email newsletter layout. At the top left is a blue header with the 'mediendesign' logo. Below it is a decorative banner with a dark blue-to-red gradient background, featuring a pattern of small, colorful icons. The main content area has a light gray background and contains the following text:

**mediendesign beim Nürnberg DIGITAL FESTIVAL 2020**

**Servus Markus,**

das Nürnberg Digital Festival unterstützen wir dieses Jahr nicht nur ganz frisch als Technischer Partner, sondern natürlich auch wieder altbewährt als Goldsponsor und Veranstalter. Das Festival ist dieses Jahr etwas ganz besonderes, weil die REMOTE-Ausgabe erstmals rein digital stattfinden wird.

Am Montag sind wir als Sessionmaker für unser Thema "Usability und Barrierefreiheit" im Hauptprogramm. Zusätzlich haben wir viele weitere, interessante Themen vorbereitet, die man in unserem Sponsoren-Booth im Ausstellungsbereich findet.

Herzliche Grüße  
Jörg Meier

At the bottom of the email, there is a yellow footer with the 'Nürnberg' logo.

# Personalisierung

- Direkte Kundenansprache, z.B. über:
  - Anrede
  - Name
  - Geburtsdatum
- Inhalt und Sprachstil an der Zielgruppe ausrichten
  - Interessen
  - Altersgruppe
  - Herkunft
  - Geschlecht



# Personalisierung

Nach: Empfangsdatum ▾ ↓

▼ Montag

**Jörg Meier – mediendesign** →

Wir sind dabei: Nürnberg DIGITAL FESTIVAL 2020 R E M O T E 09.11.20

Wir haben ein umfangreiches Programm für das Nürnberg Digital Festival 2020 vorbereitet. mediendesign b...

▼ Sonntag

Jörg Meier – mediendesign

Wir sind dabei: Nürnberg DIGITAL FESTIVAL 2020 R E M O T E 09.11.20

Wir haben ein umfangreiches Programm für das Nürnberg Digital Festival 2020 vorbereitet. mediendesign b...

Jörg Meier – mediendesign

Wir sind dabei: Nürnberg DIGITAL FESTIVAL 2020 R E M O T E 09.11.20

Wir haben ein umfangreiches Programm für das Nürnberg Digital Festival 2020 vorbereitet. mediendesign b...

Jörg Meier – mediendesign

Wir sind dabei: Nürnberg DIGITAL FESTIVAL 2020 R E M O T E 09.11.20

Wir haben ein umfangreiches Programm für das Nürnberg Digital Festival 2020 vorbereitet. mediendesign b...

Markus

Nürnberg Digital Festival 2020 - Montag 09.11.2020 & Freitags

Freitag, 09.11.2020

Markus

Freitag, 09.11.2020

Wir sind dabei: Nürnberg DIGITAL FESTIVAL 2020 R E M O T E

Markus

Nürnberg Digital Festival 2020 - Montag 09.11.2020 & Freitags

Freitag, 09.11.2020 & Freitags

Markus

Jörg Meier – mediendesign

Wir sind dabei: Nürnberg DIGITAL FESTIVAL 2020 R E M O T E 09.11.20

Wir haben ein umfangreiches Programm für das Nürnberg Digital Festival 2020 vorbereitet. mediendesign b...

## Wir sind dabei: Nürnberg DIGITAL FESTIVAL 2020 R E M O T E



**Jörg Meier – mediendesign** <joerg.meier@medi...>

Montag, 9. November 2020 um 04:00

An: **Markus Stopfer - mediendesign**

→ Sie haben diese Nachricht am "09.11.20, 14:06" weitergeleitet.

Weiterleitung anzeigen



### mediendesign beim Nürnberg DIGITAL FESTIVAL 2020

Servus Markus,

das Nürnberg Digital Festival unterstützen wir dieses Jahr nicht nur ganz frisch als Technischer Partner, sondern natürlich auch wieder althewährt als Goldsponsor und

# Empfänger...

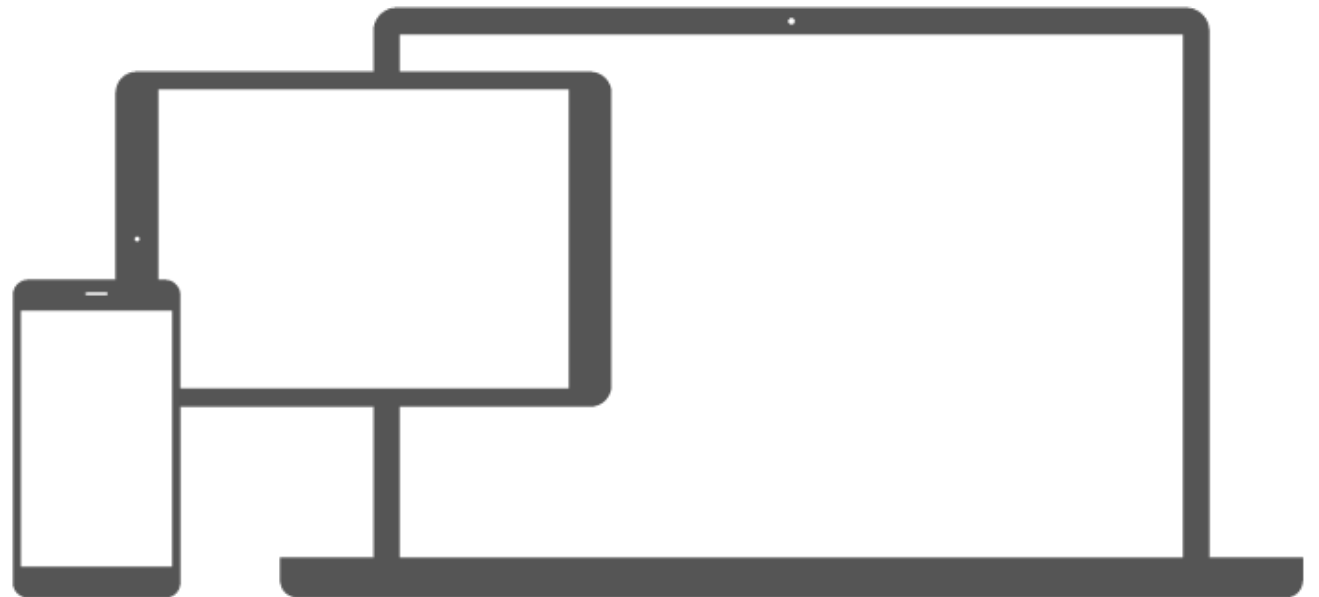
## ... alles eine Frage des Verteilers

- Zielgruppe definieren (Empfängerlisten)
- Keine gekauften E-Mail-Adressen (Spamfalle!)
- Adressverteiler selbst aufbauen  
(Homepage, Gewinnspiele, Downloads, Umfragen, ...)



# Technische Umsetzung

- Klassisch, Desktop-E-Mail-Client
- Responsive



## Klassisch - allgemeine Tipps

Retro, baby! - Coding à la 1999:

- Jeder E-Mail-Client interpretiert den Code anders
- „Veraltete Technik“, für einheitliche Darstellung in allen Clients,
- Kein HTML5, Javascript, iframes,...

## Responsive Design - allgemeine Tipps

- Minimale Touch-Area 38x38px (Call-To-Action-Buttons)
- Schriftgröße mindestens 12px, Überschriften 18px
- Hoher Kontrast (unbekannte Umgebung), Links hervorheben
- Einspaltiges Layout bevorzugen (weniger Layout-Bugs)
- Achtung: Landingpage auch mobile-optimiert?

# Responsive Design - technische Tipps

- Meta-Angabe für Viewport
- Flexible Inhaltscontainer
- Responsive Images
- CSS3 Media-Queries

# Versandzeiten - B2C-Öffnungsrate

Öffnungsrate in Prozent nach Versandtagen und -zeiten (Zielgruppe: B2C)

	0 Uhr - 3 Uhr	3 Uhr - 6 Uhr	6 Uhr - 9 Uhr	9 Uhr - 12 Uhr	12 Uhr - 15 Uhr	15 Uhr - 18 Uhr	18 Uhr - 21 Uhr	21 Uhr - 24 Uhr	
<b>Montag</b>	27,0%	32,2%	23,9%	24,2%	36,6%	29,4%	24,5%	28,4%	27,3%
<b>Dienstag</b>	28,3%	23,0%	26,5%	25,7%	35,1%	29,1%	26,7%	26,1%	28,1%
<b>Mittwoch</b>	26,5%	32,6%	24,5%	23,5%	28,1%	28,4%	27,0%	24,8%	25,9%
<b>Donnerstag</b>	28,8%	24,1%	25,2%	24,7%	30,9%	30,6%	24,5%	23,7%	27,3%
<b>Freitag</b>	27,1%	25,1%	26,5%	26,2%	29,8%	27,1%	25,4%	25,6%	27,1%
<b>Samstag</b>	28,9%	28,1%	26,1%	29,3%	45,0%	35,9%	26,5%	39,5%	28,6%
<b>Sonntag</b>	27,7%	24,3%	23,2%	22,4%	42,1%	27,4%	23,2%	25,9%	24,4%
	<b>27,8%</b>	<b>28,4%</b>	<b>25,2%</b>	<b>24,7%</b>	<b>33,5%</b>	<b>29,0%</b>	<b>25,6%</b>	<b>26,2%</b>	<b>26,9%</b>

# Versandzeiten - B2B-Öffnungsrate

Öffnungsrate in Prozent nach Versandtagen und -zeiten (Zielgruppe: B2B)

	<b>0 Uhr - 3 Uhr</b>	<b>3 Uhr - 6 Uhr</b>	<b>6 Uhr - 9 Uhr</b>	<b>9 Uhr - 12 Uhr</b>	<b>12 Uhr - 15 Uhr</b>	<b>15 Uhr - 18 Uhr</b>	<b>18 Uhr - 21 Uhr</b>	<b>21 Uhr - 24 Uhr</b>	
<b>Montag</b>	38,6%	21,3%	27,0%	24,5%	29,3%	31,1%	25,7%	23,2%	27,7%
<b>Dienstag</b>	35,4%	27,2%	24,8%	24,4%	28,0%	30,3%	28,0%	25,3%	26,8%
<b>Mittwoch</b>	31,9%	23,5%	23,0%	25,0%	28,1%	30,1%	29,2%	24,4%	26,5%
<b>Donnerstag</b>	37,2%	30,4%	24,8%	26,2%	26,3%	29,2%	25,7%	34,1%	26,8%
<b>Freitag</b>	37,2%	23,5%	26,5%	25,7%	30,8%	31,4%	25,7%	31,9%	27,7%
<b>Samstag</b>	63,5%	27,2%	25,9%	27,8%	38,5%	29,6%	31,0%	24,4%	27,7%
<b>Sonntag</b>	62,2%	-	27,7%	23,8%	30,7%	26,8%	32,5%	30,4%	28,5%
	<b>36,8%</b>	<b>24,6%</b>	<b>25,3%</b>	<b>25,3%</b>	<b>28,2%</b>	<b>30,3%</b>	<b>26,9%</b>	<b>26,9%</b>	<b>27,0%</b>



## A/B-Tests – Versandzeitpunkte ermitteln

### Variante 1:

1. Eine Newsletter-Varianten, zwei unterschiedliche Zeitpunkte (Uhrzeit, Wochentag)
2. Newsletter geht zum Zeitpunkt A an 50%, Newsletter geht zum Zeitpunkt B an 50%

**Achtung:** einmaliger Test ist nicht sehr aussagekräftig!

## A/B-Tests – Optimierung...

### Variante 2:

1. Zwei unterschiedliche Newsletter-Varianten
2. Variante A geht an 5%, Variante B geht an weitere 5% der Empfängergruppe
3. Siegervariante wird an die restlichen 90% versendet

## A/B-Tests – Optimierung...

### Variante 3:

1. Zwei unterschiedliche Newsletter-Varianten
2. Variante A geht an 50%, Variante B geht an weitere 50% der Empfängergruppe
3. Siegervariante wird für nachfolgende Newsletter adaptiert



Erfolgsmessung

# Erfolgsmessung

- Zielsetzung festlegen
- Kennzahlen festlegen
  - Bouncerate
  - Öffnungsrate
  - Klickrate
  - Conversionrate
  - Abbestellrate

# Erfolgsmessung

- Messmethoden festlegen
  - Link-Tracking
  - Geo-Tracking
  - Conversion-Tracking
  - A/B-Testing



Software und Tools

# Newsletter-Versand

## über Outlook

- Ungeeignet für Massenmails

## über ein professionelles Newsletter-Tool

- Online-Anbieter
- Eigenes Hosting
  - Lohnt sich nur für Unternehmen, die über entsprechende Ressourcen verfügen (Know-how, Server, Admins)



# Anforderungen/Kriterien an Newsletter-Tools

- Komfortabilität des Editors
- Responsive Templates
- Anpassbarkeit des Design
- Anbindung an eigene Datenbanken oder Schnittstelle/API
- Server-Standort

# Anforderungen/Kriterien an Newsletter-Tools

- Verwalten von Listen
- Einrichtung von E-Mail-Serien
- Zeit-Automatisiertes Versenden
- A/B Testing
- Sprache
- Preis-/Leistungsverhältnis

# Anbieter professioneller Newsletter-Tools

- Clever Elements



SIEMENS



 **BOSCH**

- ExactTarget (Salesforce)



COMMERZBANK 



 **verivox**

- EMM (Agnitas)

- CleverReach



# Best Practice

Ablauf eines professionellen  
E-Mailings – LIVE Demo



Rechtliche Hinweise

## Rechtliche Hinweise - Anmeldeprozess

- Newsletter-Formulare korrekt beschriften
- Keine Pflichtfelder (bei Newsletter-Formularen)
- Formulare immer mit aktiver Einwilligung
- Double Opt-In zur Registrierung

## Rechtliche Hinweise – Newsletter, Versand und Analyse

- Impressumspflicht
- Abbestellhinweis in der E-Mail
- Datensicherheit



Trends



# Trends

- Mobile First
- Automatisierte E-Mail-Serien
- Integration in die Systemlandschaft (CRM / CMS Anbindung)
- Cross-Channel Marketing (WhatsApp)
- Interaktive E-Mails (Navigation, Bilderkarussell, Bildslider, ...)
- HTML5 Video (iOS 10 unterstützt seit Ende 2016 HTML5 Videos)