



SIMON ROBINSON,
Marketing und Alliances Director
bei Responsys, dem weltweit
führenden Anbieter von E-Mail- und
Cross-Channel-Marketinglösungen
für Relationship-Marketing.

- 03** Geben Sie Ihren Kunden die Möglichkeit in „Preference Centers“ ihre Interessen, ihre bevorzugten Kommunikationskanäle und ihre demografischen Daten anzugeben. Anhand dieser Informationen können Sie Ihre Kampagnen segmentieren und dem Kunden die Inhalte vermitteln, die für ihn relevant sind.
- 04** Beobachten Sie das Klick-Verhalten Ihrer Kunden und analysieren Sie, welche Endgeräte Ihre Kunden verwenden. So können Sie den Kunden maßgeschneiderte Inhalte im richtigen Format zum richtigen Zeitpunkt senden.
- 05** Setzen Sie die wichtigsten Informationen an den Anfang der E-Mail und gliedern Sie Ihre Nachricht durch verständliche Überschriften.

- 06** Verwenden Sie eine persönliche Ansprache für den Empfänger der E-Mail. Binden Sie zudem dynamische Inhalte wie Bilder, Header, Footer und interaktive Elemente ein.
- 07** Formatieren Sie Ihre E-Mails so, dass sie auf allen Endgeräten, auch auf Smartphones und Tablet-PCs, gut lesbar sind. Stellen Sie zudem im oberen Bereich Links zur Verfügung, die sowohl zu für mobile Geräte angepassten Webseiten als auch zu normalen Webseiten führen, auf denen die E-Mail gut lesbar ist.
- 08** Überprüfen Sie den Erfolg Ihrer Mailings und probieren Sie, welche Zeiten, Formate und Inhalte am besten funktionieren. Hierfür sollten Sie Click-Through- und Konversionsraten ebenso wie Abmeldungen analysieren und anhand der Daten Optimierungen vornehmen.
- 09** Verknüpfen Sie E-Mails mit sozialen Netzwerken und mobilen Anwendungen. So können Sie kanalübergreifend Follower finden, Ihre Facebook-„Likes“ erhöhen und Ihre Kunden ermuntern, ihre Inhalte mit anderen zu teilen.
- 10** Reagieren Sie umgehend auf Beschwerden. Ermöglichen Sie eine einfache Ein-Klick-Abmeldung über einen Unsubscribe-Link in jeder E-Mail, um Kunden eine Selbstkontrolle über ihr E-Mail-Aufkommen zu geben.

Fotos: © XiravaganT / Fotolia.com, Unternehmen