

# Branchentrends im Dialogmarketing

**E-Mail ist relevanter als Messenger,  
Social und Search**

Autor: **Holger Schibbe**



# Studie: E-Mail für Dich 2.0

## Als Basis für Online-Dienste ist die E-Mail unverzichtbar.

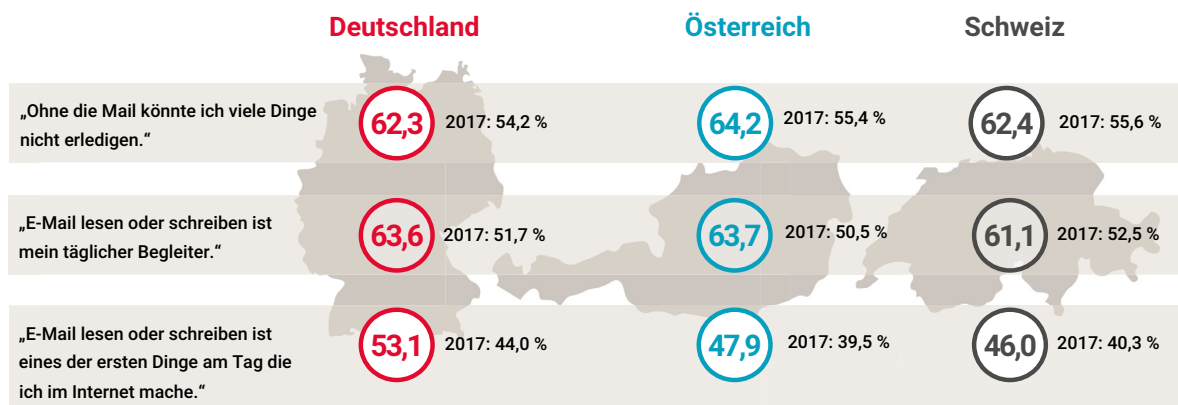
Wie entwickelt sich die Nutzung der E-Mail und der anderen privaten Kommunikationsdienste in der DACH-Region? Das untersuchte United Internet Media nun erneut in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Die Studie „E-Mail für Dich 2.0“ zeigt, dass die E-Mail weiter an Relevanz gewinnt. Die Themen Sicherheit und Vertrauenswürdigkeit sowie Datentransparenz rücken dabei noch stärker in den Fokus als im Vorjahr.

Das Lesen und Schreiben von E-Mails ist täglicher Begleiter für E-Mail-Nutzer in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Die Studie „E-Mail für Dich 2.0 – Insights zur privaten Kommunikation im DACH-Raum“ zeigt, dass es für knapp jeden zweiten Befragten zu den ersten Dingen am Morgen gehört, ins elektronische Postfach zu schauen. Das gilt insbesondere für Deutschland: 53,1 Prozent starten mit

dem E-Mail-Check in den Tag, in Österreich sind es 47,9 Prozent und in der Schweiz 46,0 Prozent. Diese hohen Werte sind nicht verwunderlich, da die E-Mail Basis für die private Internet-Kommunikation und die Nutzung vieler Dienste ist.

### Steigende Relevanz der E-Mail als täglicher Begleiter in der DACH-Region

Im Ländervergleich zeigen sich hier nur marginale Unterschiede.



Basis: n(DE)=1.000, n(AT)=1.000, n(CH)=1.000, Angaben in Prozent -Top-2-Box

Frage: Inwiefern stimmen Sie den folgenden Aussagen zu Ihrer Nutzung von E-Mails zu?

Skala: 1 „Trifft voll und ganz zu“ bis 6 „Trifft überhaupt nicht zu“

Quelle: United Internet Media 2017, 2019; alle Werte signifikant zu Vorjahr p<=0,05

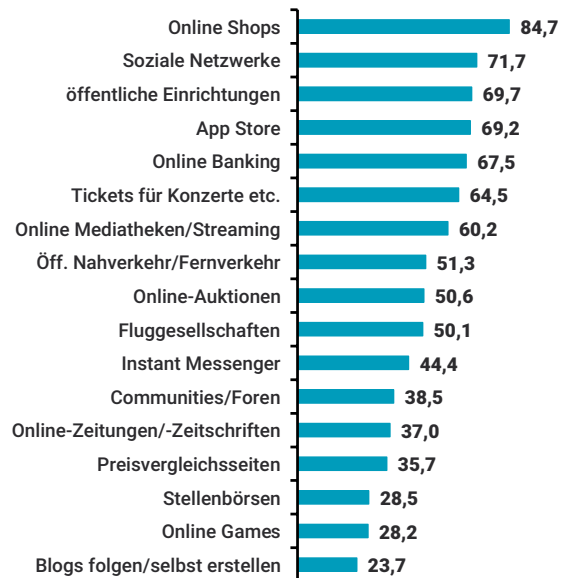
## E-Mail ist die Schaltzentrale im Internet

Egal, ob beim Online-Einkauf oder beim Stöbern im App-Store – das Registrieren und Einloggen erfolgt fast immer auf Basis der privaten E-Mail-Adresse. Das gilt beispielsweise für 80 Prozent der Studienteilnehmer bei Online-Shops. Rund zwei Drittel der Teilnehmer in Deutschland registrieren / melden sich mit der E-Mail in sozialen Netzwerken an. In Österreich und der Schweiz sind es sogar knapp drei Viertel der Befragten. Hier gibt es Länderunterschiede: Öffentliche Einrichtungen sind in Österreich relevanter, in Deutschland hingegen nutzen die Befragten ihre E-Mail-Adresse stärker als die Nachbarn zur Registrierung / Einloggen bei Online-Auktionen, in der Schweiz ist der App Store in den Top 3. Im Vergleich zur vorangegangenen Erhebung gewinnt die E-Mail-Adresse für ausgewählte Dienste an Relevanz: für Online-Banking in allen drei Ländern sowie für die Nutzung eines App Stores in Deutschland und Österreich. Die E-Mail und damit Portale wie WEB.DE und GMX stellen die Schaltzentrale im Internet dar, über die sich das digitale Leben organisiert.

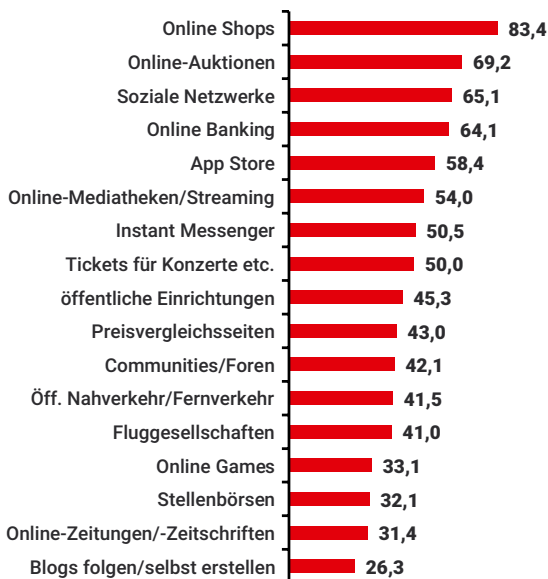
## Im Ländervergleich herrscht Einigkeit beim Registrieren/Einloggen via E-Mail für Online Shops

Öffentliche Einrichtungen sind in Österreich relevanter. In Deutschland hingegen Online-Auktionen, in der Schweiz ist der App Store in der Top 3.

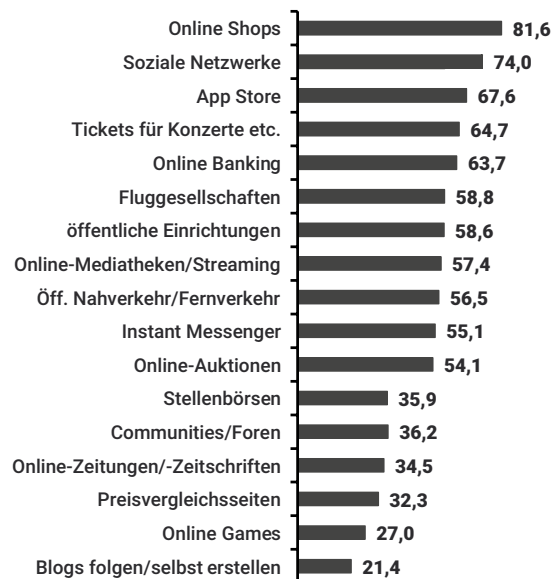
### Österreich



### Deutschland



### Schweiz



Basis: n(DE)=1.000, n(AT)=1.000, n(CH)=1.000, Angaben in Prozent -Top-2-Box

Frage: Nutzen Sie Ihre private Email-Adresse zur Registrierung / zum Einloggen für folgende Dienste / Anwendungen?

Quelle: United Internet Media 2019

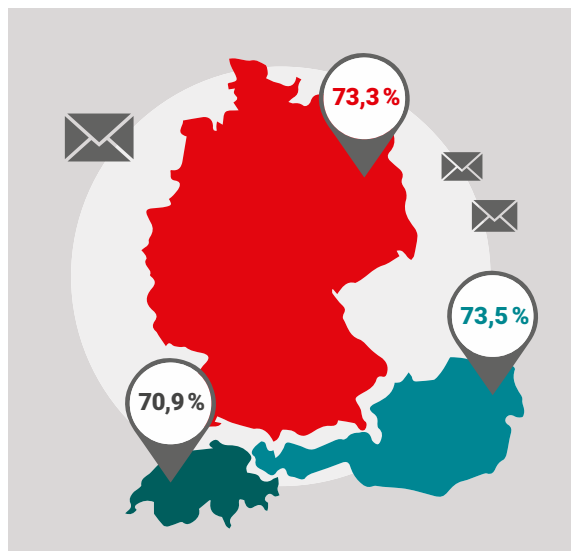
**Der DACH-Raum ist sich einig – auf die E-Mail kann nicht verzichtet werden**

Die Bedeutung der E-Mail hat im Vergleich zur ersten Studienausgabe noch einmal zugenommen. Nahezu zwei Drittel der Studienteilnehmer stimmen den Aussagen „Ohne die E-Mail könnte ich viele Dinge nicht erledigen“ und „E-Mails lesen oder schreiben ist mein täglicher Begleiter“ zu. Im Vorjahr waren es knapp über 50 Prozent der E-Mail-Nutzer im DACH-Raum. Für rund 30 Prozent der Befragten in Deutschland, Österreich und der Schweiz ist die E-Mail absolut unverzichtbar. Ein Wert deutlich vor Instant Messengern. Im Mittel können 20,6 Prozent der Befragten Nachrichten-Dienste nicht entbehren und nur durchschnittlich 5,5 Prozent halten soziale Netzwerke für unverzichtbar. Zudem befürworteten über 70 Prozent der Befragten die Aussage „Meine E-Mail-Adresse ist mir wichtig“ – in der ersten Studienausgabe waren es in den drei Ländern jeweils etwas mehr als zwei von drei Studienteilnehmern.

**Die Wichtigkeit der E-Mail-Adresse hat in 2018 zugenommen**

Die DACH-Region ist sich einig:

**„Meine E-Mail-Adresse ist mir wichtig!“**



**E-Mail ist sicherstes und zuverlässigstes Kommunikationsmittel**

Sicherheit und Vertrauenswürdigkeit sind auch in der aktuellen Studienausgabe die wichtigsten Kriterien für private Kommunikation im Internet. Rund 89 Prozent der Teilnehmer beurteilen diese als mindestens ‚wichtig‘. Beinahe genauso relevant ist das Kriterium ‚Zuverlässigkeit & Usability‘ mit 82,6 Prozent. ‚Verfügbarkeit & Popularität‘ ist rund zwei Dritteln der Probanden wichtig. Bei der Bewertung der Kommunikationskanäle nach den drei Kriterien zeigt sich, dass die Wahrnehmung der Sicherheit und Vertrauenswürdigkeit bei allen Diensten am deutlichsten gestiegen ist. Die E-Mail erfüllt das Kriterium Sicherheit & Vertrauenswürdigkeit weiterhin am stärksten.

Mit trustedDialog, dem E-Mail-Marketing Qualitätsstandard von United Internet Media (UIM), können Unternehmen dieses Bedürfnis noch stärker erfüllen. E-Mails werden dabei einer mehrstufigen Echtheits- und Integritätsprüfung unterzogen. Im Posteingang werden sie mit dem eigenen Firmenlogo und dem trustedDialog-Siegel gekennzeichnet und schaffen damit Vertrauen in die Echtheit des Absenders. Cases von UIM zeigen, dass durch die Sicherheit von trustedDialog überdurchschnittlich hohe Öffnungsraten und Click-Through-Rates erzeugt werden.

Basis: Basis: n(DE)=1.000, n(AT)=1.000, n(CH)=1.000, Angaben in Prozent -Top-2-Box  
 Frage: Inwiefern stimmen Sie den folgenden Aussagen zu Ihrer Nutzung von E-Mails zu?  
 Skala: 1 „Trifft voll und ganz zu“ bis 6 „Trifft überhaupt nicht zu“  
 Quelle: United Internet Media 2019

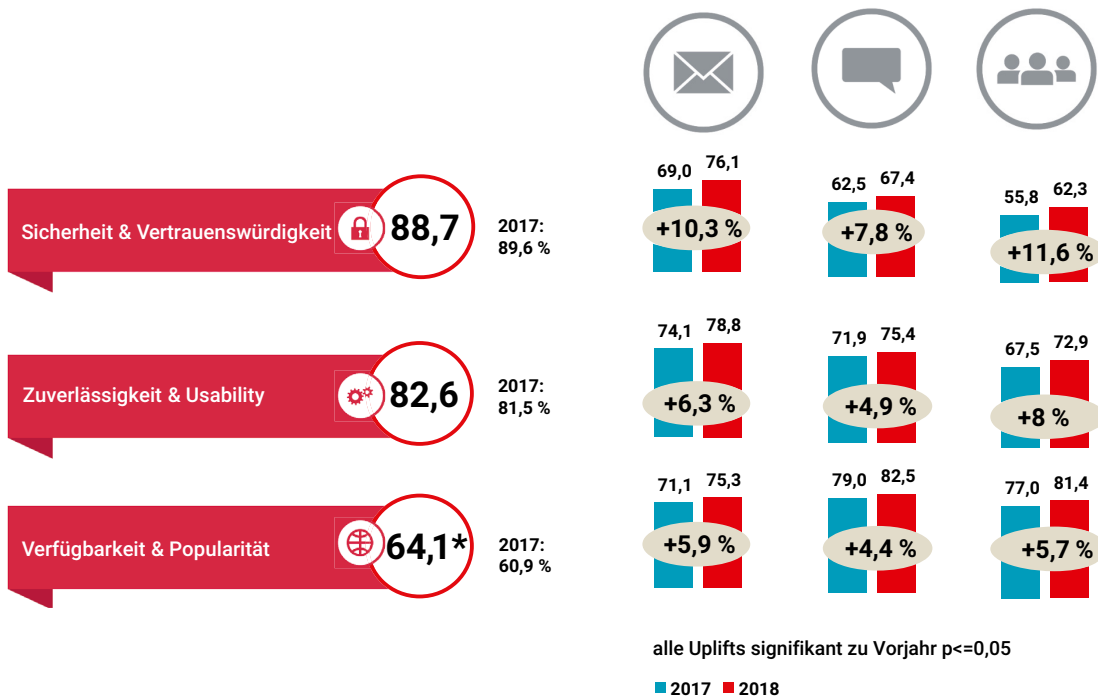
## Weitere Features für die Sicherheit der Nutzer

WEB.DE und GMX bieten dabei mehrere Features in Sachen Sicherheit. So können Nutzer beispielsweise die Zwei-Faktor-Authentifizierung anwenden. Bei aktivierter 2FA ist das Nutzerkonto selbst beim Verlust des Passworts vor dem Zugriff Unbefugter geschützt. Damit nur die gewünschten Empfänger die gesendeten Nachrichten lesen können, gibt es die Möglichkeit, E-Mails mit PGP zu verschlüsseln. So werden die Daten der Nutzer besser geschützt – und das wollen die Nutzer.

## DSGVO Effekt im DACH-Raum? Wahrnehmung der Sicherheit und Vertrauenswürdigkeit bei allen Diensten am deutlichsten gestiegen – die E-Mail erfüllt dieses Bedürfnis weiterhin am stärksten

### WICHTIGKEIT bei der privaten Kommunikation über das Internet

### BEWERTUNG der Kommunikationsdienste



Basis: n(DE)=1.000, n(AT)=1.000, n(CH)=1.000, Angaben in Prozent -Top-2-Box

Frage: Im Internet kann man über unterschiedliche Kanäle mit anderen Personen kommunizieren, z.B. per E-Mail, über Soziale Netzwerke, Foren etc.

Wie wichtig sind Ihnen ganz allgemein die folgenden Punkte in der privaten Kommunikation über das Internet?

Skala: 1 „Sehr wichtig“ bis 6 „Überhaupt nicht wichtig“

Bitte bewerten Sie nun ganz allgemein als Kommunikationsdienst anhand der folgenden Kriterien.

Skala: 1, „Trifft voll und ganz zu“ bis 6 „Trifft überhaupt nicht zu“.

Quelle: United Internet Media 2017, 2019 ; \*  $p \leq 0,05$  zu Vorjahr

## Hohe Zustimmung für zentrale Login-Dienste

Nicht zuletzt als Folge der Diskussionen rund um die europäische Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) hat UIM in der Studie den E-Mail-Nutzer in der DACH-Region erstmals Fragen rund um das Thema Datentransparenz gestellt. Das Ergebnis: Transparenz über ihre Daten ist für die Befragten im DACH-Raum von höchster Relevanz. 84,1 Prozent der Studienteilnehmer möchten wissen, welche Daten erhoben, gespeichert und verarbeitet werden. Besonders die befragten E-Mail-Nutzer in Österreich wollen den Überblick über die Datennutzung der Online-Dienste behalten. Zudem wünschen sich 81,0 Prozent der E-Mail-Nutzer aller DACH-Länder ihre Einwilligungen zur Datennutzung schnell und einfach verwalten zu können. Die Nutzer würden dafür auch neue Angebote verwenden: 73,4 Prozent der Befragten bezeichnen einen zentralen Login, mit dem sie sich bei allen Diensten, Anwendungen und Internet-Seiten sicher und problemlos anmelden können, als wünschenswert. Besonders hohe Zustimmung gibt es mit 75,5 Prozent von den E-Mail-Nutzern in der Schweiz, aber auch bei über 70 Prozent der E-Mail-Nutzer in Deutschland und Österreich findet ein zentraler Login-Dienst Anklang.

Mit netID existiert bereits eine Single-Sign-on Lösung „made in Europe“, welche die datenschutzrechtlichen Standards der DSGVO erfüllt. Der offene Standard wurde im März 2018 von ProSiebenSat.1 Media SE, der Mediengruppe RTL Deutschland GmbH und der United Internet AG gegründet. Mittlerweile gehören führende Unternehmen aus den Branchen Publishing, Advertising, E-Commerce und Finance zu den Partnern der European netID Foundation. Rund 70 Internet-Angebote haben den Login-Button bereits integriert, darunter die digitalen Angebote von C&A, Calida, DPD, Essen & Trinken, Kabel 1, Kochbar, Merkur, ProSiebenSat.1, Süddeutsche Zeitung und tz. Als Account-Anbieter fungieren WEB.DE, GMX und 7Pass.

Nutzer müssen sich für alle diese Internet-Dienste nur noch ein zentrales Passwort merken, welches schwieriger und dadurch besonders sicher sein kann. Außerdem behalten die User die Kontrolle über ihre Daten: Einwilligungen können individuell angepasst und Daten jederzeit hinzugefügt oder gelöscht werden. Damit stellt netID eine sichere Single-Sign-on-Alternative zu US-Unternehmen wie Google und Facebook dar.

Mit den Services von WEB.DE und GMX sowie von netID stehen den Nutzern eine Vielzahl von Features für Sicherheit und Vertrauen zur Verfügung. So können sie ruhig schlafen, um am nächsten Morgen – als eine der ersten Tätigkeiten des Tages – wieder das E-Mail-Postfach zu checken.

## Vereinzelte Länderunterschiede bei Wünschen nach Transparenz über Daten

In der Schweiz gibt es die höchste Zustimmung zu einem zentralen Log-in.

	Deutschland	Österreich	Schweiz
<b>Schnell und einfach</b> einen Überblick zu bekommen, <b>welche Daten</b> von den Diensten / Anwendungen / Websites <b>erhoben, gespeichert und verarbeitet werden</b>	82,8	85,2	84,2
<b>Schnelle und einfache Verwaltung meiner Einwilligungen zur Datennutzung</b> durch die Dienste / Anwendungen / Websites	81,2	80,3	81,6
<b>Sichere und einfache</b> Möglichkeit, mich mit einem <b>zentralen Log-in</b> (ein Nutzernamen und Passwort) bei <b>allen</b> Diensten / Anwendungen / Websites <b>anmelden zu können</b>	71,4	73,2	75,5

Basis: n(DE)=1.000, n(AT)=1.000, n(CH)=1.000, Angaben in Prozent -Top-2-Box

Frage: Als wie wünschenswert für die Nutzung dieser Dienste / Anwendungen / Websites beurteilen Sie folgende Services?

Skala: 1 „Sehr wünschenswert“ bis 6 „Gar nicht wünschenswert“

Quelle: Unted Internet Media 2019

Autor:

**Holger Schibbe**

Leiter Performance Products & Cooperations

Sapporobogen 6-8

80637 München

Tel: 089/14339-150

Fax: 089/14339-200

holger.schibbe@united-internet-media.de

www.united-internet-media.de



Holger Schibbe verantwortet seit 2007 als Head of Performance Products & Cooperations die Produktentwicklung im Dialogmarketing beim Qualitätsvermarkter United Internet Media GmbH. Zum Angebot des Spezialisten für Branding- und Dialog-Produkte gehören die konzerneigenen Portale 1&1, WEB.DE und GMX. Davor war er als Leiter CRM für die ProSiebenSat.1-Gruppe tätig und baute als Mitglied der Geschäftsleitung die eCircle AG (heute Mapp) mit auf. Holger Schibbe ist stellvertretender Vorsitzender im Kompetenz-Center Digitaler Dialog beim DDV, in dem er sich seit über sieben Jahren engagiert.