trustedDialog E-Mail-Siegel & Inbox Branding: der Qualitätsstandard für kommerzielle digitale Dialogkommunikation

Wie maxdome signifikant die Wirksamkeit seines Kundendialogs erhöht

FACTS & FIGURES

Werbetreibender:
maxdome GmbH & Co. KG

Produkt:
Video-on-Demand-Portal

Branche:
TV/Kinofilm

Kampagnenlaufzeit:
Fortlaufend

Zielgruppe:
Bestandskunden von maxdome

„Das trustedDialog E-Mail-Siegel & Inbox Branding sorgt dafür, dass uns unsere Kunden nun direkt im Postfach wahrnehmen und unsere E-Mails bevorzugt geöffnet werden. Wir verzeichnen seit der Nutzung von trustedDialog einen erheblichen Anstieg unserer Öffnungs- und Klickraten. Und unsere Kunden erleben uns als einen besonders vertrauenswürdigen Video-on-Demand-Anbieter."

Marc Rogge, Leiter CRM & Customer Service
maxdome GmbH & Co. KG

DIE HERAUSFORDERUNG

Deutschlands größte Online-Videothek maxdome ist ein Unternehmen der ProSiebenSat.1 Group und bietet eine Vielzahl an Spielfilmen, Serien, Comedy, Sport, Musik und Cartoons – insgesamt über 35.000 Titel bestes Entertainment. Der Abruf der Videos ist bei maxdome sowohl einzeln, im Leihmodell, mit Kaufoption als auch im Abonnement möglich.

Da der Wettbewerb ständig zunimmt, ist die Kommunikation mit den registrierten Kunden eine zentrale und dauerhafte Aufgabe. Für ihre gezielte Ansprache sind E-Mails die ideale Lösung. Allerdings öffnen und lesen Empfänger nicht jede E-Mail, die sie erhalten.

Die Herausforderung für United Internet Dialog bestand darin, die Wirksamkeit der E-Mail-Kommunikation von maxdome zu erhöhen und die entscheidenden Messkriterien Öffnungs- und Klickrate signifikant zu steigern.

DIE ERFOLGSGESCHICHTE

Seit Dezember 2009 nutzt maxdome **dauerhaft** trustedDialog in seiner Kundenkommunikation.

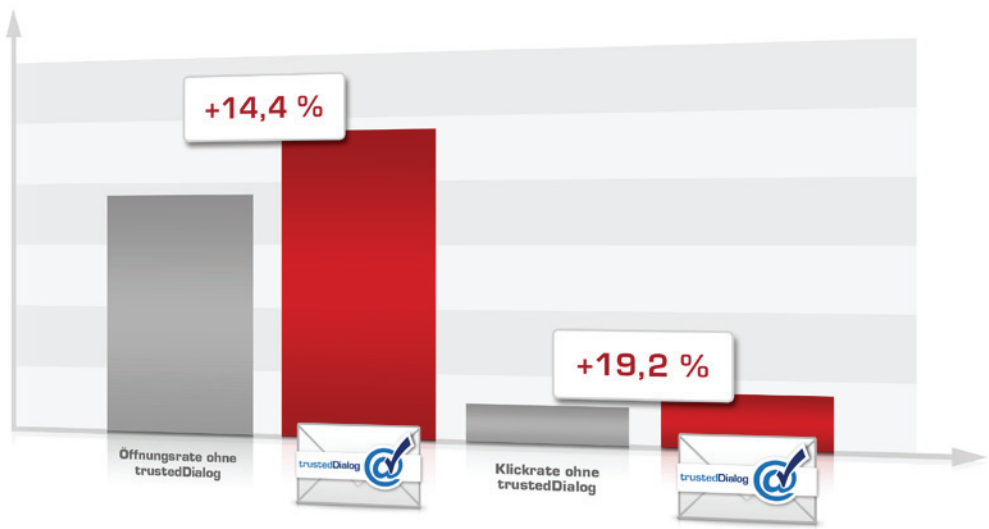
// E-Mails mit dem trustedDialog E-Mail-Siegel und dem maxdome Markenlogo als Absenderkennung wird **mehr vertraut**, sie werden **schneller und bedenkenlos** geöffnet.

// Die **Aufmerksamkeit** für die E-Mails von maxdome erhöht sich durch trustedDialog signifikant. Die Empfänger setzen sich mit ihnen und ihren Inhalten stärker auseinander. Über die **kognitive und affektive** Wahrnehmung wird ein **hoher Wirkungsgrad** beim Empfänger erzielt.

// Ohne jegliche Sicherheitsabfragen wird maxdome ein **markenadäquates und exklusives Branding direkt** im persönlichen Posteingang ermöglicht.

// Im Juli 2010 wurde für maxdome eine Messung der Öffnungs- und Klickraten, jeweils vor und nach dem Einsatz von trustedDialog, durchgeführt.

Vorher-Nachher-Messung der Effekte auf Öffnungsrate und Klickrate nach Aufschaltung von trustedDialog



Basis: Befragung von Nutzern und Newsletterempfängern von WEB.DE und GMX; Angaben in Prozent.
Quelle: United Internet Dialog Research 2010.

DAS ERGEBNIS

Die Messung für maxdome ergab, dass trustedDialog die **Effektivität der E-Mail-Kommunikation** in erheblichem Maße steigern konnte. Das E-Mail-Siegel und das Inbox Branding wirkten sich **signifikant** auf die entscheidenden Messkriterien **Öffnungs- und Klickrate** aus. Es zeigten sich deutliche Zuwachsraten:

// Steigerung der Öffnungsrate um **+14,4 %**

// Steigerung der Klickrate um **+19,2 %**