P R E S S E M I T T E I L U N G

Nutzerumfrage zu trustedDialog belegt Handlungsbedarf für Unternehmen bei der E-Mail-Kommunikation

Internetnutzer erwarten Sicherheit und Orientierungshilfe bei der geschäftlichen Kommunikation per E-Mail

Karlsruhe/ Nürnberg (Mailingtage), 21. Juni 2012. United Internet Dialog, der Dialogmarketingspezialist der United Internet Media AG, stellt zu den Mailingtagen, Europas größter Fachmesse für Kundendialog, eine Nutzerumfrage zum Thema Sicherheit bei der geschäftlichen Kommunikation per E-Mail vor. Befragt wurden rund 3.000 Kunden von Unternehmen, die an der trustedDialog Initiative, dem E-Mail-Qualitätsstandard im deutschen Internet, teilnehmen.* Im Mittelpunkt des Interesses der zweiwöchigen Nutzerbefragung stand dabei der Kenntnisstand und die Erwartungshaltung der Nutzer zum Thema Sicherheit und Vertrauen in der E-Mail-Kommunikation.

Steigendes Sicherheitsbedürfnis bei den Nutzern

Ein zentrales Ergebnis der Nutzerbefragung zeigt, dass die Mehrheit der E-Mail-Nutzer sich nicht sicher im Internet fühlen und fünf von sechs Befragten selbst Angriffe durch gefälschte E-Mails und Internetseiten befürchten. Das Sicherheitsbedürfnis der Nutzer steigt und insbesondere der Schutz vor Spam- und Phishing-Mails genießt oberste Priorität: 93% empfinden diesen Schutz in ihrem E-Mail-Postfach als besonders wichtig.

Rund die Hälfte der Befragten (47%) gaben an, dass sie eine gefälschte E-Mail ohne technische Unterstützung nicht erkennen würden. Dieses Ergebnis zeigt, dass es für Dialogmarketing treibende Unternehmen immer wichtiger ist, ihren Kunden Hilfestel-

Creating true digital relationships

lung anzubieten, damit sie betrügerische E-Mails besser von sicheren E-Mails unterscheiden können. Hilfsmittel wie das trustedDialog E-Mail-Siegel werden von den Nutzern auch explizit gewünscht – drei von vier Befragten erkennen die Notwendigkeit eines solchen Prüfzertifikats und wünschen es sich vor allem auch in der digitalen Kommunikation mit Online-Versandhandelsunternehmen.

Mehrwert für den Nutzer – Imagegewinn für die Versender

Die Ergebnisse zeigen im Weiteren, dass das E-Mail-Siegel beim digitalen Kundendialog sehr hohe Akzeptanz- und Sympathiewerte erzielt: Authentifizierte E-Mails gelten bei 69 Prozent der Befragten als besonders vertrauenswürdig, von 61 Prozent werden E-Mails mit dem Sicherheitssiegel von trustedDialog ISP-Partnern bedenkenlos geöffnet und 57 Prozent der Befragten öffnen diese lieber als andere kommerzielle E-Mails. Mehr als die Hälfte würden diese vertrauenswürdigen E-Mails auch weiterempfehlen. Flankiert werden diese Umfrageergebnisse durch die Nutzungsvorteile für Versender und Unternehmen. Sie können durch das trustedDialog E-Mail-Siegel erhebliche Kosten im Kundenservice und Beschwerdecenter einsparen.

„Die Sicherheitsbedenken der E-Mail-Nutzer in Zeiten der fortschreitenden Digitalisierung und der steigenden Internetnutzung ist für alle E-Mail-Versender eine Herausforderung. Für große Versender wird das Thema auch zunehmend ein Wettbewerbsfaktor, denn je frühzeitiger und konsequenter die Unternehmen den wachsenden Sicherheitsbedürfnissen ihrer Kunden Rechnung tragen, umso stärker der Imagegewinn und geringer das Beschwerdeaufkommen. Mit trustedDialog liefert United Internet Dialog den Unternehmen das optimale Hilfsmittel zur gesteigerten Prozesssi-

cherheit für ihre Marketing- und Transaktions-E-Mails“, erklärt Matthias Ehrlich, Geschäftsführer United Internet Dialog GmbH.

Besonders interessant ist die Nutzerumfrage im inhaltlichen Kontext der jüngsten Entscheidung des Bundesgerichtshofs zur Haftung von Bankkunden bei Betrugsfällen wie beispielsweise Phishing-Mails. Das Gericht hatte im April 2012 entschieden, dass Bankkunden selbst dafür haften, wenn sie betrügerischen Mails aufsitzen. Das Resultat: Dialogmarketingtreibende Unternehmen sind zwar nicht in der Pflicht, jedoch gut beraten, ihren Kunden Hilfsmittel an die Hand zu geben, mit welchen sie betrügerische E-Mails deutlicher identifizieren können.

* Quelle: United Internet Media Research, Sicherheitsbewusstsein bei der E-Mail-Kommunikation, Online-Befragung auf WEB.DE und GMX, 2011

Über trustedDialog

trustedDialog wurde von WEB.DE und GMX mit eBay Deutschland als erstem Dienstepartner ins Leben gerufen und dann von United Internet Media und seinen Premium-Kommunikationsmarken WEB.DE und GMX mit OTTO, Postbank, 1&1 und Weltbild zu einer Branchenintiative führender Online-Unternehmen ausgeweitet. Heute gehören namhafte Partner weiterer Branchen wie Allianz Deutschland, die TUI Reiseportale oder Neckermann.de und Maxdome dem E-Mail-Qualitätsstandard für eine sichere und geschützte digitale Kommunikation an. Seit September 2010 zählen die Deutsche Telekom sowie seit September 2011 freenet.de zu den E-Mail-Providerpartnern von trustedDialog. Damit kommt die „trustedMail“ Lösung aus dem Dialogmarketing-Portfolio von United Internet Dialog in rund 40 Millionen digitalen Postfächern, d.h. circa 75 Prozent aller primär genutzten privaten Postfächer, zum Einsatz und setzt den E-Mail-Qualitätsstandard für kommerzielle digitale Dialogkommunikation. trustedDialog wird

vom Branchenverband eco und dessen Certified Senders Alliance (CSA) unterstützt.

United Internet Dialog – Creating true digital relationships

Die United Internet Dialog GmbH ist der Dialogmarketing-Spezialist der United Internet Media AG.

Wie United Internet Media im Bereich Werbung steht United Internet Dialog im Bereich Dialogmarketing für die Verknüpfung klassischer Disziplinen und Instrumente mit den innovativen Gestaltungsmöglichkeiten digitaler Technologien („Classic goes Online“). Mit Fokus auf den Wachstumsmarkt Digitales Dialogmarketing bietet das Unternehmen die gesamte Bandbreite innovativen Dialogmarketings über digitale Medien – und auch crossmedial. Kennzeichnend für das Angebotsportfolio sind hohe Inbox-Reichweiten und -Nutzungsfrequenzen der vertrauensstarken Kommunikationsmarken WEB.DE, GMX und 1&1, führende Digitaltechnologien, innovative Konzepte, Qualitätsstandards setzende Kommunikationsprodukte und -lösungen wie trustedDialog und künftig De-Mail, anerkannte Marktforschungs- und Mediaentwicklungskompetenz sowie umfassende Beratungs- und Serviceleistungen. Dialogmarketing treibende Unternehmen, (Dialog-)Agenturen und Dienstleister erhalten Lösungen für die digitale Kundenkommunikation aus der Expertenhand eines interdisziplinär arbeitenden Spezialistenteams.

Das Unternehmen unterhält Standorte in Karlsruhe, München und Wien.

I N T E R N E T A D R E S S E

United Internet Dialog GmbH:
http://united-internet-dialog.de

P R E S S E S E R V I C E

Pressemitteilungen, honorarfreies Fotomaterial sowie Hintergrundinformationen finden Medienvertreter in der **United Internet Dialog Presselounge**: **http://united-internet-dialog.de/Presse**

Follow us on Twitter!
http://twitter.com/UIDialog

K O N T A K T A D R E S S E

United Internet Dialog GmbH
Frankfurter Ring 129
80807 München

Jens Bohl
Manager Corporate Communications
Telefon: +49 / (0) 89 / 14339-255
Telefax: +49 / (0) 89 / 14339-250
E-Mail: jens.bohl@united-internet-dialog.de

Nadja Elias
Pressesprecherin
Telefon: +49 / (0) 89 / 14339-222
Telefax: +49 / (0) 89 / 14339-250
E-Mail: nadja.elias@united-internet-dialog.de