

Video-E-Mails – kommen Sie auch an?

Zustellbarkeit und Darstellung von Multimedia-E-Mails

Eine emarsys Studie

Inhaltsangabe

Einleitung	3
Video-E-Mail Optionen	4
Zustellbarkeits-Check	6
E-Mail mit AVI-Video	6
E-Mail mit Flash-Video.....	6
E-Mail mit Clipstream-Video	7
Darstellungs-Check	8
E-Mail mit AVI-Video	8
E-Mail mit Flash-Video.....	11
E-Mail mit Clipstream-Video	14
Fazit der Resultate	17
Über emarsys	19
Appendix 1: Die Test-Vorlage	20
Appendix 2: ISPs im Zustellbarkeits-Check	21
Appendix 3: E-Mail-Clients im Darstellungs-Check	22

Einleitung

Video-E-Mails erfreuen sich zunehmender Beliebtheit. Die Kombination der kreativen Möglichkeiten von Film mit den Vorteilen des Mediums E-Mail lassen das Herz vieler Marketer höher schlagen. Die Vorstellung, eigene Werbefilme oder Videobotschaften ohne Streuverluste und inklusive Response-Messung direkt an den Empfänger zu senden ist verführerisch. Viele geben dieser Versuchung ohne differenzierte Auseinandersetzung mit den Implikationen nach. Und ignorieren dabei aus mangelnder Sachkenntnis die vorhandenen Risiken einer Video-E-Mail.

HTML-E-Mails sollen problemlos beim Empfänger ankommen und in jeder Inbox genauso aussehen wie ursprünglich geplant. Das können nur professionelle E-Mail-Marketing-Anbieter wie emarsys gewährleisten. Denn sie besitzen das Know-how, um den HTML-Code für die jeweiligen Webmail- und E-Mail-Clients individuell anzupassen. Doch was passiert, wenn man dem noch ein Video hinzufügt? Auf der Website funktioniert es – aber funktioniert es auch in der E-Mail? Kommen Video-E-Mails bei meinen Empfängern überhaupt an? Landen sie aufgrund ihrer Eigenschaften im Spam-Folder? Oder werden komplett geblockt? Und wenn sie beim Empfänger ankommen: Funktionieren sie überhaupt? Kann der Empfänger das Video in der wirklich E-Mail sehen?

emarsys hat sich mit diesen Fragen beschäftigt. Und sowohl Video-E-Mails auf ihre Zustellbarkeit zu den größten ISPs und Webmail-Anbietern im deutschsprachigen Raum getestet als auch die Darstellung der Videos in den gängigsten E-Mail- und Webmail-Clients (Outlook, Lotus Notes, AOL, Web.de, GMX, etc.).

Video-E-Mail Optionen

Es gibt etliche Möglichkeiten, ein Video-File in ein HTML-E-Mail zu integrieren. Wir haben uns bei dieser Studie für die folgenden 3 Varianten entschieden:

AVI

Die Abkürzung AVI steht für *Audio Video Interleaved* und ist ein Dateiformat für Video-Files. Dieses Format wird von den meisten Multimediaprogrammen unterstützt. Der Nachteil bei AVI ist, dass es kein 100-prozentiges Streaming gestattet. D.h. das Video wird zunächst teilweise oder ganz im Hintergrund heruntergeladen und dann erst abgespielt. Das kann bei langsamen Internetverbindungen zu Wartezeiten führen. AVI ist daher nicht für lange Videos geeignet. Professionelle Anbieter können durch Erkennen der Internet-Bandbreite des Empfängers das Abspielen des Videos individuell anpassen und dadurch optimieren. Doch die Komprimierung eines AVI-Files erreicht selbst mit speziellen Codecs nur ansatzweise die Ergebnisse von MPEG oder WMV. Um eine vergleichbar geringe Dateigröße zu erzielen, muss so stark komprimiert werden, dass die Qualität extrem leidet. Das Hauptproblem dabei ist aber, dass diese speziellen Codecs (z.B. DivX) beim User nicht vorhanden sind. Das Video kann deshalb selbst bei erfolgreicher Übertragung nicht abgespielt werden.

Flash

Video-Files lassen sich ohne Umstände in eine Flash-Datei umcodieren. Der Vorteil von Flash ist, dass sich auch sehr große Video-Files platzsparend abspielen lassen. Damit ein Flash-Video abgespielt werden kann, muss ein Flash Plug-in installiert sein. Mit eingebautem JavaScript kann man das Abspielen eines in der E-Mail eingebetteten Flash-Videos forcieren. In diesem Test wurde von dieser Möglichkeit jedoch kein Gebrauch gemacht. Denn in der Realität steigert die Einbettung einer Flash-Datei die Wahrscheinlichkeit einer Filterung enorm – sowohl durch Anti-Spam- und Anti-Virus-Applikation als auch durch die Standard Sicherheits-Einstellungen der meisten E-Mail-Clients.

Clipstream

Das kanadische Softwareunternehmen Clipstream hat sich auf Lösungen für Streaming Media spezialisiert. Sie bieten eine spezielle Encoding-Software, die jedes downloadbare Video-File (.avi, .mpeg, .mov) in das spezielle Clipstream Streaming-Video Format (.vcs) umwandelt. Damit ein Clipstream-Video abgespielt werden kann, muss das plattformunabhängige Java Runtime installiert sein, welches aber nicht von allen Clients unterstützt wird. Clipstream wird von vielen E-Mail-Marketing-Providern verwendet.

Die Test-Vorlage

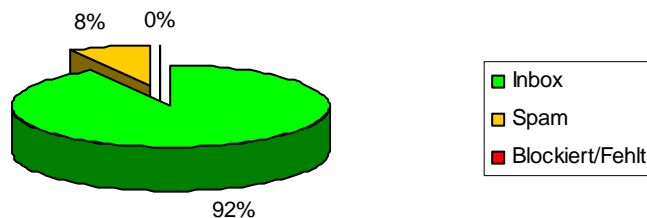
In die Test HTML-E-Mail wurden die drei genannten Video-Formate integriert (siehe Screenshot im Appendix 1). Damit der Test den realen Konditionen eines normalen Video-E-Mails besser entspricht, wurde die E-Mail nicht mit dem E-Mail-CMS von emarsys erstellt – denn dieses optimiert die Darstellung von HTML individuell für die diversen E-Mail-Clients. Jeder Video-Variante wurde ein

Alternativ-Image beigefügt, welches angezeigt wird, falls das Video selbst nicht automatisch abgespielt wird. Ein Klick auf dieses Image öffnet die E-Mail in einem neuen Browser-Fenster und sollte das Video automatisch starten. Zusätzlich wurde unterhalb des Video-Fensters noch ein weiterer Alternativ-Link („*Falls der Spot nicht angezeigt wird, klicken Sie hier..*“) integriert, über den man die E-Mail ebenfalls in einem neuen Fenster öffnet.

Zustellbarkeits-Check

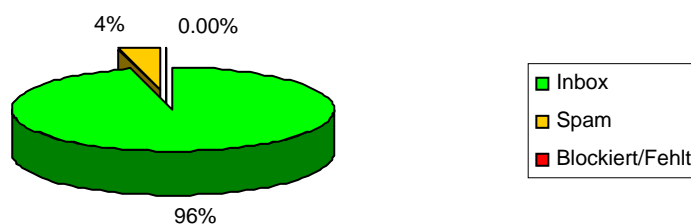
Zur Überprüfung, ob die E-Mails mit den unterschiedlichen Video-Formaten überhaupt bei den Empfängern ankommen würden, wurde die Zustellbarkeit der einzelnen Mails zu den im deutschsprachigen Raum wichtigsten Internet Service Providern und Webmail-Anbietern getestet. Eine Auflistung aller getesteten Provider finden Sie im Appendix 2. Als Maßstab für die Zustellbarkeit wurde zusätzlich zu den Video-E-Mails auch ein HTML-E-Mail getestet, welches anstelle eines Video-Files nur ein Image-File beinhaltet. So können die Auswirkungen der unterschiedlichen Video-Formate bei einem ansonst identischen HTML-E-Mail auf seine Zustellbarkeit sichtbar gemacht werden.

E-Mail mit AVI-Video



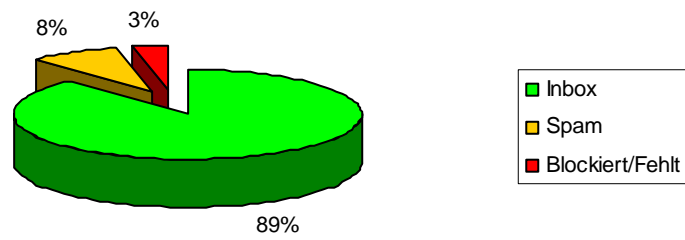
Die E-Mails mit AVI-Video würden bei Empfängern, die die Provider Strato.de und Sms.at verwenden, zu 100 Prozent im Spam-Folder landen.

E-Mail mit Flash-Video



Die Video-Mails mit Flash werden nur von Strato.de zu 100 Prozent in den Spam-Folder befördert. Bei allen anderen Providern landen die Flash-Mails in der Inbox.

E-Mail mit Clipstream-Video

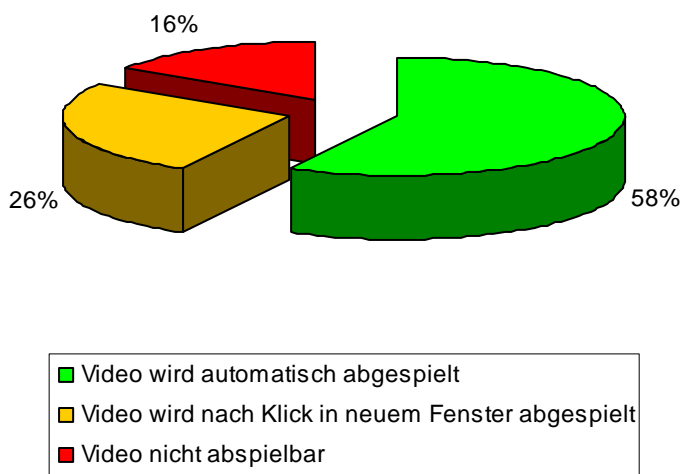


Die Clipstream Video-E-Mail landet sowohl bei Strato.de als auch Sms.at zu 100% im Spam-Folder. Bei dem Provider EUnet erreichen nur 20% der Video-E-Mails die Inbox, der Rest wurde sogar blockiert.

Darstellungs-Check

Zur Überprüfung, wie die E-Mails mit den unterschiedlichen Video-Formaten ankommen, wurden die einzelnen Mails manuell an die im deutschsprachigen Raum gängigsten E-Mail- und Webmail-Clients verschickt. Eine Auflistung aller getesteten Clients finden Sie im Appendix 3.

E-Mail mit AVI-Video



AOL Client

Nach dem Öffnen der E-Mail muss man zuerst auf „Bilder und Links zulassen“ klicken. Erst danach wird die komplette E-Mail fehlerfrei dargestellt. Allerdings startet das Video nicht automatisch, sondern wird erst durch einen weiteren Klick auf das Video selbst in einem neuen Fenster abgespielt.

AOL Webmail

Im Unterschied zum AOL Client wird hier das Video nach Öffnen der E-Mail automatisch abgespielt. Allerdings hat die E-Mail selbst kleine Abweichungen in der Darstellung zum Original.

Hotmail

Die E-Mail wird nach dem Öffnen identisch mit dem Original dargestellt. Allerdings wird das Video ebenfalls erst nach einem weiteren Klick in einem neuen Fenster abgespielt.

Web.de

Die E-Mail ist in der Darstellung identisch mit dem Original. Auch das Video wird automatisch abgespielt.

GMX

Nach dem Öffnen wird, wie bei GMX üblich, nur die alternative Text-Version der E-Mail angezeigt. Erst wenn man auf den Link „Volldarstellung“ klickt, wird das E-Mail wie im Original angezeigt und auch das Video automatisch abgespielt.

Yahoo

Die E-Mail ist in der Darstellung identisch mit dem Original und auch das Video wird automatisch abgespielt.

Gmail

Nach dem Öffnen muss man erst auf den Link „Display images below“ klicken, damit die komplette E-Mail angezeigt wird. Das Video wird erst nach einem weiteren Klick in einem neuen Fenster abgespielt.

T-Online

Die E-Mail ist in der Darstellung identisch mit dem Original. Und auch das Video wird automatisch abgespielt.

Lycos.de

Die E-Mail ist in der Darstellung identisch mit dem Original und auch das Video wird automatisch abgespielt.

Freenet.de

Die E-Mail ist in der Darstellung identisch mit dem Original und auch das Video wird automatisch abgespielt.

Bluemail

Die E-Mail ist in der Darstellung identisch mit dem Original und auch das Video wird automatisch abgespielt.

Sms.at

Die E-Mail landet im Spam-Folder, ist allerdings in der Darstellung identisch mit dem Original und auch das Video wird automatisch abgespielt.

Outlook

Die E-Mail landet ebenfalls im Spam-Folder. Nach dem Öffnen erscheint zunächst ein Pop-up mit dem Sicherheitshinweis, dass die aktuellen Sicherheitseinstellungen die Ausführung von ActiveX-Steuer-elementen in der E-Mail verhindern. Nur durch ein Klicken auf „OK“ wird die E-Mail ohne Bilder geöffnet. Erst nach dem Download der einzelnen Bild-Dateien wird die E-Mail wie im Original dargestellt und auch das Video automatisch abgespielt. Sollte die E-Mail zunächst nur im Vorschau-Fenster geöffnet werden und dann in der Volldarstellung, so wird das Video doppelt

abgespielt. Enthält das Video auch Sound, so wird dieser ebenfalls doppelt und zeitversetzt zu hören sein.

Mozilla Thunderbird

Nach dem Öffnen der E-Mails muss man zuerst auf „Show images“ klicken. Erst danach wird die komplette E-Mail fehlerfrei dargestellt. Allerdings wird das Video ebenfalls erst nach einem weiteren Klick in einem neuen Fenster abgespielt.

Netscape

Nach dem Öffnen wird die E-Mail mit leichten Verzerrungen um das Video-Fenster herum angezeigt. Das Video selbst lässt sich auch nach einem weiteren Klick nicht abspielen.

Lotus Notes

Nach dem Öffnen wird das E-Mail mit einigen Verzerrungen um das Video-Fenster herum angezeigt. Durch einen Klick wird die E-Mail in einem neuen Fenster korrekt dargestellt und auch das Video automatisch abgespielt.

Opera

Nach dem Öffnen wird anstatt der E-Mail eine Meldung der integrierten Spam-Software angezeigt, welche darauf hinweist, dass es sich bei dieser E-Mail wahrscheinlich um Spam handelt. Die E-Mail selbst und das AVI-Video sind dieser Meldung als Attachements hinzugefügt worden. Das Video lässt sich aber erst abspielen, nachdem es lokal abgespeichert wird.

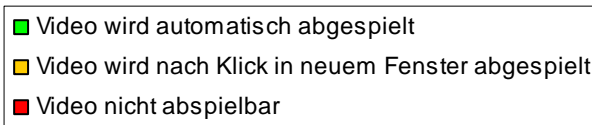
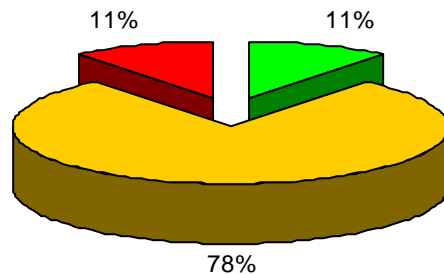
Apple Mail

Nach dem Öffnen der E-Mail muss man zuerst Bilder herunterladen. Aber auch danach wird die E-Mail nicht korrekt dargestellt und auch das Video lässt sich nicht abspielen.

WebPIM

Dieser Client ist nicht in der Lage, HTML darzustellen. Wenn bei einem HTML-E-Mail eine alternative Textversion dabei ist, wird diese dargestellt.

E-Mail mit Flash-Video



AOL Client

Nach dem Öffnen der E-Mail muss man zuerst auf „Bilder und Links zulassen“ klicken. Erst danach wird die komplette E-Mail fehlerfrei dargestellt. Allerdings beginnt das Video nicht automatisch abzuspielen. Erst durch einen weiteren Klick auf das Video selbst wird dieses in einem neuen Fenster abgespielt.

AOL Webmail

Auch hier wird das Video erst nach einem weiteren Klick in einem neuen Fenster abgespielt.

Hotmail

Die E-Mail wird nach dem Öffnen identisch mit dem Original dargestellt, allerdings wird das Video ebenfalls erst nach einem weiteren Klick in einem neuen Fenster abgespielt.

Web.de

Die E-Mail wird nach dem Öffnen identisch mit dem Original dargestellt, allerdings wird das Video ebenfalls erst nach einem weiteren Klick in einem neuen Fenster abgespielt.

GMX

Nach dem Öffnen wird, wie bei GMX üblich, nur die alternative Text-Version der E-Mail angezeigt. Erst wenn man auf den Link „Voll Darstellung“ klickt, wird das E-Mail wie im Original angezeigt, allerdings wird das Video ebenfalls nur nach einem weiteren Klick in einem neuen Fenster abgespielt.

Yahoo

Die E-Mail wird nach dem Öffnen identisch mit dem Original dargestellt, allerdings wird das Video ebenfalls erst nach einem weiteren Klick in einem neuen Fenster abgespielt.

Gmail

Nach dem Öffnen muss man erst auf den Link „Display images below“ klicken, damit die komplette E-Mail angezeigt wird. Das Video wird erst nach einem weiteren Klick in einem neuen Fenster abgespielt.

T-Online

Die E-Mail wird nach dem Öffnen identisch mit dem Original dargestellt, allerdings wird das Video ebenfalls erst nach einem weiteren Klick in einem neuen Fenster abgespielt.

Lycos.de

Die E-Mail wird nach dem Öffnen identisch mit dem Original dargestellt, allerdings wird das Video ebenfalls erst nach einem weiteren Klick in einem neuen Fenster abgespielt.

Freenet.de

Die E-Mail wird nach dem Öffnen identisch mit dem Original dargestellt, allerdings wird das Video ebenfalls erst nach einem weiteren Klick in einem neuen Fenster abgespielt.

Bluemail

Die E-Mail wird nach dem Öffnen identisch mit dem Original dargestellt, allerdings wird das Video ebenfalls erst nach einem weiteren Klick in einem neuen Fenster abgespielt.

Sms.at

Im Gegensatz zur AVI-Version landet die Video-E-Mail mit Flash nicht im Spam-Folder. Die E-Mail selbst ist in der Darstellung identisch mit dem Original. Und auch das Video wird automatisch abgespielt.

Outlook

Die E-Mail landet ebenfalls im Spam-Folder. Nach dem Öffnen erscheint zunächst ein Pop-up mit dem Sicherheitshinweis, dass die aktuellen Sicherheitseinstellungen die Ausführung von ActiveX-Steuer-elementen in der E-Mail verhindern. Nur durch ein Klicken auf „OK“ wird die E-Mail ohne Bilder geöffnet. Erst nach dem Download der einzelnen Bild-Dateien wird die E-Mail wie im Original dargestellt, aber das Video wird erst nach einem weiteren Klick in einem neuen Fenster abgespielt.

Mozilla Thunderbird

Nach dem Öffnen der E-Mail muss man zuerst auf „Show images“ klicken. Erst danach wird die komplette E-Mail fehlerfrei dargestellt. Allerdings wird das Video ebenfalls erst nach einem weiteren Klick in einem neuen Fenster abgespielt.

Netscape

Nach dem Öffnen wird die E-Mail mit leichten Verzerrungen um das Video-Fenster herum angezeigt. Das Video selbst wird automatisch abgespielt, wenn vorab ein Flash-Plugin installiert wurde. Falls

nicht, wird im Video-Fenster dazu aufgefordert, das Plugin zu installieren. Danach startet das Video ebenfalls automatisch.

Lotus Notes

Nach dem Öffnen wird die E-Mail mit einigen Verzerrungen um das Video-Fenster herum angezeigt. Durch einen Klick wird die E-Mail in einem neuen Fenster korrekt dargestellt und auch das Video automatisch abgespielt.

Opera

Nach dem Öffnen wird anstatt der E-Mail eine Meldung der integrierten Spam-Software angezeigt, welche darauf hinweist, dass es sich bei dieser E-Mail wahrscheinlich um Spam handelt. Die E-Mail selbst und das Flash-Video sind dieser Meldung als Attachements hinzugefügt worden. Das Video lässt sich aber erst abspielen, nachdem es lokal abgespeichert wird.

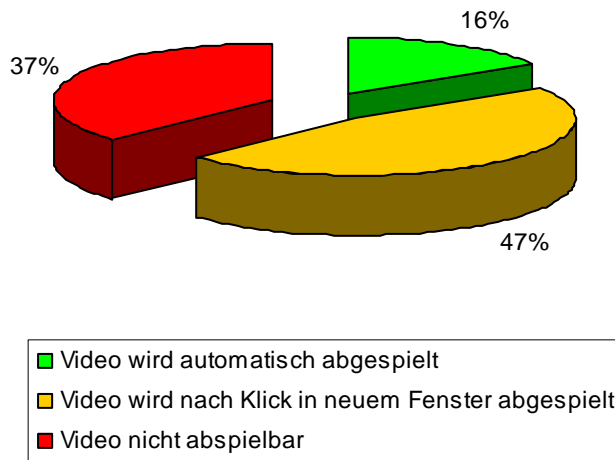
Apple Mail

Nach dem Öffnen der E-Mail muss man zuerst Bilder herunterladen. Selbst danach wird die E-Mail nicht korrekt dargestellt und auch das Video lässt sich nicht abspielen.

WebPIM

Dieser Client ist nicht in der Lage, HTML darzustellen. Wurde bei einem HTML-E-Mail eine alternative Textversion mitgeschickt, wird diese dargestellt.

E-Mail mit Clipstream-Video



AOL Client

Nach dem Öffnen der E-Mail muss man zuerst auf „Bilder und Links zulassen“ klicken. Erst danach wird die komplette E-Mail mit Verzerrungen dargestellt. Allerdings startet das Video nicht automatisch, sondern wird erst nach einem weiteren Klick in einem neuen Fenster abgespielt.

AOL Webmail

Die E-Mail wird nach dem Öffnen identisch mit dem Original dargestellt, allerdings wird das Video ebenfalls erst nach einem weiteren Klick in einem neuen Fenster abgespielt.

Hotmail

Die E-Mail wird nach dem Öffnen identisch mit dem Original dargestellt, allerdings wird das Video ebenfalls erst nach einem weiteren Klick in einem neuen Fenster abgespielt.

Web.de

Die E-Mail wird nach dem Öffnen verzerrt dargestellt und auch das Video wird ebenfalls erst nach einem weiteren Klick in einem neuen Fenster abgespielt.

GMX

Nach dem Öffnen wird, wie bei GMX üblich, nur die alternative Text-Version der E-Mail angezeigt. Erst wenn man auf den Link „Volldarstellung“ klickt, wird die E-Mail wie im Original angezeigt. Allerdings wird das Video ebenfalls erst nach einem weiteren Klick in einem neuen Fenster abgespielt.

Yahoo

Die E-Mail wird nach dem Öffnen identisch mit dem Original dargestellt, allerdings wird das Video ebenfalls erst nach einem weiteren Klick in einem neuen Fenster abgespielt.

Gmail

Nach dem Öffnen muss man erst auf den Link „Display images below“ klicken, damit die komplette E-Mail angezeigt wird. Das Video wird erst nach einem weiteren Klick in einem neuen Fenster abgespielt.

T-Online

Die E-Mail wird nach dem Öffnen identisch mit dem Original dargestellt, allerdings wird das Video ebenfalls erst nach einem weiteren Klick in einem neuen Fenster abgespielt.

Lycos.de

Die E-Mail wird nach dem Öffnen identisch mit dem Original dargestellt, allerdings wird das Video ebenfalls erst nach einem weiteren Klick in einem neuen Fenster abgespielt.

Freenet.de

Die E-Mail ist in der Darstellung identisch mit dem Original und auch das Video wird automatisch abgespielt.

Bluemail

Die E-Mail wird nach dem Öffnen identisch mit dem Original dargestellt, allerdings wird das Video ebenfalls erst nach einem weiteren Klick in einem neuen Fenster abgespielt.

Sms.at

Die E-Mail landet im Spam-Folder, ist in der Darstellung um das Video-Fenster herum leicht verzerrt, allerdings wird das Video automatisch abgespielt.

Outlook

Nach dem Öffnen der E-Mail muss man zuerst die Bilder herunterladen. Erst danach wird die komplette E-Mail fehlerfrei dargestellt. Allerdings wird das Video weder automatisch noch nach einem weiteren Klick in einem neuen Browser-Fenster abgespielt. Stattdessen erscheint eine Meldung im Video-Fenster, die einen auf Helpfiles auf der Clipstream Homepage verweist, wo man erfährt, wie man seinen Client (nur Optionen für Outlook und Eudora) für Rich Media umrüsten kann.

Mozilla Thunderbird

Nach dem Öffnen der E-Mail muss man zuerst auf „Show images“ klicken. Erst danach wird die komplette E-Mail fehlerfrei dargestellt. Allerdings wird das Video ebenfalls erst nach einem weiteren Klick in einem neuen Fenster abgespielt.

Netscape

Die E-Mail ist in der Darstellung identisch mit dem Original. Auch das Video wird automatisch abgespielt.

Lotus Notes

Nach dem Öffnen wird die E-Mail mit einigen Verzerrungen um das Video-Fenster herum angezeigt. Gleichzeitig erscheint in einem Pop-up mit einem Lotus Notes Sicherheitshinweis, dass versucht wurde, ein potenziell gefährliches Programm zu starten. Erst wenn man durch einen Klick die Durchführung des Programms zulässt, wird das Video abgespielt. Die E-Mail bleibt verzerrt.

Opera

Nach dem Öffnen wird anstatt der E-Mail eine Meldung der integrierten Spam-Software angezeigt, welche darauf hinweist, dass es sich bei dieser E-Mail wahrscheinlich um Spam handelt. Die E-Mail selbst und das Clipstream-Video sind dieser Meldung als Attachements hinzugefügt worden. Das Video lässt sich – selbst wenn es zuvor lokal abgespeichert wurde – nicht abspielen.

Apple Mail

Nach dem Öffnen der E-Mail muss man zuerst Bilder herunterladen. Selbst danach wird die E-Mail nicht korrekt dargestellt. Auch das Video lässt sich nicht abspielen.

WebPIM

Dieser Client ist nicht in der Lage, HTML darzustellen. Wird mit einer HTML-E-Mail eine alternative Textversion geschickt, so wird diese dargestellt.

Fazit der Test-Resultate

Aus der Sicht des Marketings kann Video das Medium E-Mail bereichern. Doch die Möglichkeit einer solchen Bereicherung bedeutet nicht zwangsläufig, dass ihr Einsatz sinnvoll ist.

Zustellbarkeit

Die E-Mail mit Flash-Video hat die besten Zustellergebnisse, identisch mit dem Vergleichs-E-Mail ohne Video-File. Die Clipstream-Variante kam am schlechtesten an. Der Unterschied von AVI zu Flash ist, zumindest für Unternehmen aus Deutschland und der Schweiz, nicht signifikant, da AVI zusätzlich nur bei dem österreichischen B2C-Webmailer Sms.at im Spam-Folder landet.

Die Zustellbarkeits-Tests wurden unter idealen Bedingungen durchgeführt. D.h. die E-Mails wurden von Servern versendet, die auf sämtlichen Whitelists platziert sind und in ihrer Konfiguration keine spam-verdächtigen Merkmale aufweisen (kein Open Relay, keine dynamische IP, fixer Reverse DNS Eintrag, etc.). In der Realität werden die hier präsentierten Ergebnisse für die Zustellbarkeit von Video-E-Mails mit hoher Wahrscheinlichkeit noch schlechter ausfallen.

Darstellung

Keine der von uns getesteten Varianten von Video-E-Mails kam in allen E-Mail- und Webmail-Clients einwandfrei an. Entscheidend für die Bewertung sind zwei Fragen: a) startet das Video beim Öffnen der E-Mail automatisch. Und b) falls nicht, gibt es die Option, sich das Video in einem weiteren Browser-Fenster anzusehen (durch einen Alternativ-Link). Die getestete Variante mit den besten Resultaten, d.h. in der das Video am häufigsten automatisch abgespielt wurde, war die E-Mail mit Video im AVI-Format.

Zu beachten ist, dass die Resultate dieser Studie nur bedingt die Realität widerspiegeln. In dieser Studie wurde lediglich eine begrenzte Anzahl an E-Mail-Clients getestet, bei denen allen die Standard-Einstellungen belassen wurden. In der Realität hat die korrekte Darstellung von Video-E-Mails jedoch viel mehr Hürden zu überspringen – u.a. diverse Antivirus-Applikationen, Firewalls, SPAM-Schutz, individuelle Sicherheitseinstellungen, unterschiedliche Versionen der getesteten E-Mail-Clients, Firmennetzwerke, etc.

Wenn Sie den professionellen Einsatz von Video-E-Mails planen, sollten Sie abwägen, ob die Inhalte, die Sie transportieren wollen, in solchem Maße von der Möglichkeit ausgefeilter Animation profitieren, dass sie die erheblichen Nachteile wie lange Ladezeiten, schlechtere Zustellbarkeit und potenzielle Inkompatibilitäten aufwiegen. Wichtige Fragen dabei sind: Wie ist der Aufbau Ihrer Empfängerliste? Welche Provider und E-Mail-Clients verwenden sie? Bei einer B2C-Liste zum Beispiel wird der Hauptanteil aus Webmail-Empfängern bestehen, während bei einer B2B-Liste Outlook und Lotus Notes dominieren.

Kombinations-Variante

Gute Resultate erzielen auch Kombinationen zweier Video-Alternativen, z.B. Clipstream mit WMV (*Windows Media Video*). Zeigt ein Client die eine Variante nicht an, wird die zweite probiert. Sollten beide nicht angezeigt werden, gibt es immer noch das Alternativ-Image und den Alternativ-Link für das Video in einem neuen Browser-Fenster. Diese Methode erzielte in einem Schnell-Test nach der AVI-Methode die besten Resultate. Das Video wurde in den folgenden Clients automatisch abgespielt: Outlook, Lotus Notes, Netscape, Hotmail, Web.de, GMX, Yahoo, Bluemail, Freenet.de und Sms.at. In fünf weiteren Clients (Lycos, T-Online, Gmail, Opera und Thunderbird) wurde das Video erst nach einem Klick in einem neuen Browser-Fenster geöffnet. In vier Clients (AOL 9.0, AOL Webmail, Apple Mail und WebPIM) konnte das Video überhaupt nicht abgespielt werden.

Unsere Empfehlung

Egal welche Video-Variante Sie wählen: Arbeiten Sie mit einem professionellen Anbieter zusammen, der sich der in dieser Studie präsentierten Problematik bewusst ist und nachweisbare Erfahrung im Bereich Video-E-Mails besitzt. Wir empfehlen Ihnen – gesetzt den Fall, Sie oder Ihr Anbieter haben die technischen Ressourcen und Möglichkeiten – eine automatische Anpassung des Video-Formats je nach Webmail- oder Provider-Domain (z.B. aol.com, t-online.de, gmx.net, etc.) durchzuführen. So dass z.B. AOL- und T-Online-Empfänger eine E-Mail mit AVI-Video erhalten, GMX- und Freenet-Empfänger die Clipstream/WMV-Kombination erhalten etc. So werden Sie weitaus bessere Resultate erzielen als mit einem Video-Format allein.

Alternativen zu Video im E-Mail

Es gibt eine Alternative zum direkt in der E-Mail abgespielten Video: Statt des Videos platziert man in der E-Mail ein normales oder animiertes Image mit einem Link zum Video auf einer Webpage. Die Vorteile dieser Variante sind, dass Sie zum einen sichergehen können, dass das Video auf der Website einwandfrei funktioniert. Und Sie zum andern nicht mit Darstellungsproblemen der E-Mail zu kämpfen haben. Für den Empfänger selbst hat diese Variante ebenfalls Vorteile: Er kann selbst entscheiden, wann er bereit ist, das Video zu sehen – und wird nicht durch automatisches Abspielen überrumpelt. Auch lassen sich dadurch Probleme wie bei Outlook vermeiden, bei dem das Video gleichzeitig im Vorschaufenster und in der Vollansicht abgespielt wird.

Über emarsys

Das Softwareunternehmen emarsys eMarketing Systems AG ist einer der führenden Anbieter von E-Mail-Marketing- und E-Mail-Deliverability-Lösungen im deutschsprachigen Raum.

emarsys wurden im September 2000 gegründet und im Oktober 2001 in die Aktiengesellschaft emarsys eMarketing Systems AG mit Hauptsitz in Wien umgewandelt. Die firmeneigene ASP-Lösung emarsys xpress wurde im Mai 2001 zum ersten Mal der Öffentlichkeit präsentiert. Das Unternehmen verfügt derzeit über Vertretungen in Deutschland, Österreich und der Schweiz.

Die Liste der über 250 Kunden aus ganz Europa beinhaltet Markennamen wie Austrian Airlines, Bank Austria, Canon, Cisco, Head, Honda, ImmobilienScout24, Johnson&Johnson, Royal Caribbean Cruise, Quelle.at und Zürich Versicherung.

Um über die neuesten Entwicklungen von emarsys und E-Mail-Marketing im Allgemeinen immer auf dem aktuellen Stand zu sein, melden Sie sich jetzt für unseren monatlichen Newsletter *eDirect* auf www.emarsys.com an.

Wenn Sie mehr darüber erfahren wollen, wie emarsys Sie bei Ihren E-Mail-Marketing-Aktivitäten unterstützen können, downloaden Sie jetzt unsere [Produktbroschüre](#). Für allgemeine Tipps, wie Sie die Zustellbarkeit Ihrer E-Mails erhöhen, downloaden Sie unser kostenloses [Anti-Spam-Whitepaper](#).

Danksagungen

emarsys möchte sich für die Zusammenarbeit und Unterstützung im Rahmen der Vorbereitung und Durchführung dieser Studie bei den folgenden Partnern bedanken:

Interactive Communication Group – www.icginternational.com

Die Interactive Communication Group ist ein Anbieter von Lösungen und Dienstleistungen für digitale Kommunikation mit Sitz in Morges, Schweiz, sowie Vertretungen in London und München.

azionare – www.azionare.de

azionare ist ein Full-Service-Dienstleister für Internet, Bewegtbild und konvergente Kampagnen mit Sitz in Großharthau, Deutschland.

Appendix 1: Die Test-Vorlage

milch lait latte

EURO 2004

Das neue Game von Swissmilk ist da!
Hier klicken und sofort mitspielen!

Gewinnen Sie Preise im Wert von CHF 20'000.-!
>> Bestellen Sie **hier** den exklusiven Milch-Fussball...

Falls der Spot nicht angezeigt wird, klicken Sie **hier**.

ABMELDEN KONTAKT HILFE DATENSCHUTZ
E-MAIL WEITERLEITEN

Appendix 2: ISPs im Zustellbarkeits-Check

- AOL
- Hotmail
- Yahoo
- Gmail
- Freesurf.ch
- Bluewin
- Tiscali.ch
- Cablecom.ch
- Web.de
- T-Online
- Freenet
- Schlund&Partner
- Arcor.de
- Strato.de
- Lycos.de
- 1und1.de
- Tiscali.de
- Inode
- Aon
- Utanet
- Eunet
- Chello
- GMX
- Sms.at

Appendix 3: E-Mail-Clients im Darstellungs-Check

- Outlook 2003 (ohne Exchange-Server)
- Lotus Notes 6.0.3. (ohne Domino-Server)
- Mozilla Thunderbird 1.0
- Netscape 7.1
- Apple Mail 1.3.9
- AOL 9.0
- AOL Webmail
- Hotmail
- Web.de
- GMX.de
- Yahoo
- WebPIM
- Gmail (Beta-Version)
- T-Online
- Bluemail (E-Mail-Client von Bluewin.ch)
- Lycos
- Freenet.de
- Sms.at