

BVDW-Studie zur Nutzung von E-Mail in der Geschäftskommunikation: Nur eines von fünf Unternehmen wendet differenzierte Erfolgsmessung an

E-Mail ist Standard in der Geschäftskommunikation / Sicherheitsgefühl stark verbesserungswürdig

Düsseldorf, 14. Januar 2015 – E-Mail ist Standard in der Geschäftskommunikation. Aber nur jedes fünfte Unternehmen überprüft den Erfolg dieses digitalen Kommunikationskanals anhand differenzierter Kriterien über die bloße Zustellung hinaus. Gleichzeitig wird die E-Mail nicht als sicheres Kommunikationsmittel wahrgenommen. Das sind die zentralen Ergebnisse der Studie „Nutzung und Trends in der E-Mail-Kommunikation deutscher Unternehmen“ des Bundesverbandes Digitale Wirtschaft (BVDW) e.V., die ab sofort auf der [BVDW-Website](#) kostenfrei [als Download](#) zur Verfügung steht.

E-Mail ist aus der Geschäftswelt nicht mehr wegzudenken: 81 Prozent der befragten Unternehmen nutzen diesen Kanal für die Geschäftskommunikation, weitere elf Prozent planen die Einführung. Rund zwei Drittel der befragten Unternehmen nutzen E-Mail für Marketing (66%) und Servicekommunikation (61%); die konkreten Nutzungsschwerpunkte hängen dabei stark von der Unternehmensgröße ab.

Obwohl E-Mail in den befragten Unternehmen ein fest etabliertes Kommunikationsmittel ist, nimmt nur jedes zweite eine Erfolgskontrolle vor. Eine Evaluation anhand differenzierter Erfolgskennzahlen jenseits der bloßen Zustellung führt sogar nur jedes fünfte Unternehmen (20%) durch. 18% planen jedoch die Einführung einer solchen Erfolgskontrolle. Häufigste Kriterien für die E-Mail-Erfolgsmessung sind die Anzahl der Klicks (22%) und der Öffnungen (27%).

Die Sicherheit des Kommunikationsmittels E-Mail hat nicht den besten Ruf: 81 Prozent der befragten Unternehmen sind der Meinung, dass das Sicherheitsgefühl von E-Mail stark verbesserungswürdig ist. Mehr als die Hälfte der befragten Unternehmen (58%) gibt an, aktuell Maßnahmen zu ergreifen, um die E-Mail-Kommunikation sicherer zu gestalten. Davon nutzen drei Viertel (73%) gängige Sicherheitsstandards, jedes zweite Unternehmen (49%) setzt technische Lösungen ein, um gefälschte E-Mails zu erkennen.

Jan Niggemann (Return Path Deutschland GmbH), Lableiter der Studie, erklärt: „Obwohl E-Mail in den meisten Unternehmen das wichtigste Kommunikationsmittel ist, ist es alarmierend, wie viele auf eine differenzierte Erfolgsmessung verzichten. Dabei ist eine solche

Evaluation besonders im E-Mail-Marketing unerlässlich, um die Vorteile des Mediums im Kundendialog umsatzfördernd nutzen zu können.“

Hochauflösendes Bildmaterial auf dem BVDW-Presseserver unter:
[http://www.bvdw.org/presseserver/BVDW Studie E Mail Nutzung](http://www.bvdw.org/presseserver/BVDW_Studie_E_Mail_Nutzung)

Kontakt:

Bundesverband Digitale Wirtschaft (BVDW) e.V.
Berliner Allee 57, 40212 Düsseldorf
www.bvdw.org

Ansprechpartner für die Presse:

Nadja Elias, Leiterin Public Relations – Pressesprecherin
Tel: +49 (0)211 600456-25, Fax: -33
elias@bvdw.org

Über den BVDW

Der Bundesverband Digitale Wirtschaft (BVDW) e.V. ist die zentrale Interessenvertretung für Unternehmen, die digitale Geschäftsmodelle betreiben und im Bereich der digitalen Wertschöpfung tätig sind. Mit Mitgliedsunternehmen aus unterschiedlichsten Segmenten der Internetindustrie ist der BVDW interdisziplinär verankert und hat damit einen ganzheitlichen Blick auf die Themen der Digitalen Wirtschaft. Der BVDW hat es sich zur Aufgabe gemacht, Effizienz und Nutzen digitaler Angebote – Inhalte, Dienste und Technologien – transparent zu machen und so deren Einsatz in der Gesamtwirtschaft, Gesellschaft und Administration zu fördern. Außerdem ist der Verband kompetenter Ansprechpartner zu aktuellen Themen und Entwicklungen der Digitalbranche in Deutschland und liefert mit Zahlen, Daten und Fakten wichtige Orientierung zu einem der zentralen Zukunftsfelder der deutschen Wirtschaft. Im ständigen Dialog mit Politik, Öffentlichkeit und anderen, nationalen und internationalen Interessengruppen unterstützt der BVDW ergebnisorientiert, praxisnah und effektiv die dynamische Entwicklung der Branche. Fußend auf den Säulen Marktentwicklung, Marktaufklärung und Marktregulierung bündelt der BVDW führendes Digital-Know-how, um eine positive Entwicklung der führenden Wachstumsbranche der deutschen Wirtschaft nachhaltig mitzugestalten. Gleichzeitig sorgt der BVDW als Zentralorgan der Digitalen Wirtschaft mit Standards und verbindlichen Richtlinien für Branchenakteure für Markttransparenz und Angebotsgüte für die Nutzerseite und die Öffentlichkeit. **Wir sind das Netz.**