

## **Formulare im E-Mail – kommen Sie an?**

**Zustellbarkeit und Darstellung von HTML-E-Mails mit integrierten Formularen**

**Ein emarsys Report**

## ***Einleitung***

Die Möglichkeit für Empfänger mit dem erhaltenen E-Mail zu interagieren ist der gemeinsame Nenner erfolgreicher E-Mail-Kampagnen. Formulare spielen hierbei eine Hauptrolle, egal, ob es sich um Anmeldungen zu Events oder Gewinnspielen, Ausfüllen von Online-Umfragen oder Quickpolls, Tell-a-friend oder um Änderung der eigenen Newsletterpräferenzen handelt.

Wir werden oft gefragt ob es möglich ist Formulare direkt in ein HTML-E-Mail einzubauen, anstatt nur per Link auf eine Website zu verweisen. Bislang haben wir unseren Kunden immer davon abgeraten, da diesbezügliche Tests, die wir vor 4 Jahren durchgeführt haben, keine guten Ergebnisse lieferten. Hat sich seit unserem letzten Test etwas geändert? Dieser Frage wollten wir in diesem emarsys Report nachgehen.

## ***Testszenario***

Für den Test haben wir ein E-Mail mit integriertem Profiländerungsformular erstellt, in dem der Empfänger die Newsletterthemen für sein Abo selbst editieren kann (über Markierungskästchen, die anklickbar sind). Bei der Erstellung des Formulars wurde kein JavaScript verwendet.

Das E-Mail mit dem Testformular wurde an die gängigsten E-Mail- und Webmail-Clients (jeweils aktuellste Version) im deutschsprachigen Raum gesendet, wobei die Standardeinstellungen beibehalten wurden. Die Ergebnisse wurden von emarsys Mitarbeitern manuell ausgewertet.

## Testergebnis

E-Mail-Client	E-Mail in der Inbox?	Formular funktioniert?	Anmerkungen
Yahoo.de	Ja	Ja	
GMX.net	Ja	Nein	Die Markierungskästchen werden auch nach Klick auf „Volldarstellung“ nicht angezeigt
Freenet.de	Ja	Nein	Nach dem Klicken auf das integrierte Formular, verschwindet die E-Mail
Web.de	Ja	Nein	Die Markierungskästchen werden nicht angezeigt, nur deren Beschriftung
Hotmail.com	Ja	Nein	Die Markierungskästchen sind zwar sichtbar, funktionieren aber nicht
Outlook	Ja	Ja	Markierungskästchen werden erst nach Download der Bilder sichtbar und funktionieren dann auch
AOL.com	Ja	Ja	Erst nach Freischalten der Links und Download der Bilder funktioniert das Formular
Bluemail.ch	Ja	Ja	
Lycos.de	Ja	Ja	
T-Online.de	Ja	Teilweise	Nach Interaktion mit dem Formular öffnet sich kein neues Browserfenster mit den zu bestätigenden Änderungen, sondern ein neues Fenster im T-Online Client
Gmail.com	Ja	Ja	Funktioniert erst nach Download der Bilder
AON.at	Ja	Teilweise	Formular erst sichtbar, wenn man auf die HTML-Version im Anhang klickt.
Lotus Notes	Ja	Ja	
Thunderbird	Ja	Ja	Funktioniert auch ohne extra Download der Bilder
Opera	Ja	Ja	
Netscape	Ja	Ja	

## ***Fazit der Resultate***

Die Integration von Formularen in HTML-E-Mails hat keine Auswirkung auf deren Zustellbarkeit, solange die Standardeinstellungen der jeweiligen E-Mail- und Webmail-Clients beibehalten werden und kein JavaScript verwendet wird, worauf Spamfilter und Anti-Virus-Programme negativ reagieren können.

Bei den vier wichtigsten Webmail-Clients im deutschsprachigen Raum (Web.de, Freenet, GMX und Hotmail) hat das Formular nicht funktioniert, bzw. wurde überhaupt nicht angezeigt. Durch die weite Verbreitung dieser Clients ist von HTML-E-Mails mit integriertem Formular, zumindest im B2C-Bereich, abzuraten. Auch bei Clients, bei denen die Interaktion mit dem Formular funktioniert, gibt es noch einige Hindernisse wie, z.B. vorheriges Download der Bilder, Öffnen der HTML-Datei im Anhang, vorab zu überwinden.

Anstatt der Integration von Formularen, empfehlen wir einen einfachen, gut platzierter Link zu einem Online Profiländerungsformular. Solange der Empfänger online ist, ist die Funktionsweise somit gesichert. Wenn man keine Bilddatei, sondern reinen HTML-Text für die Verlinkung verwendet, ist der Link auch sofort und ständig für den Empfänger sichtbar.

## **Über emarsys**

emarsys eMarketing Systems AG ist einer der führenden Anbieter von E-Mail-Marketing- und E-Mail-Deliverability-Lösungen im deutschsprachigen Raum mit Standorten in Wien, München, Frankfurt und Zürich.

Mehr als 250 Unternehmen und Agenturdienstleister aus ganz Europa und International, unter ihnen Austrian Airlines, Zürich Versicherung, Canon, Citrix Systems, eBay Deutschland, Head, ImmobilienScout24, Royal Caribbean Cruise Lines, Honda, Quelle.at, Ravensburger und Bank Austria, zählen zu den zufriedenen Kunden und versenden mehr als 200 Millionen E-Mails pro Quartal mit emarsys Technologie.

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](http://www.emarsys.com) an.

Wenn Sie mehr darüber erfahren wollen, wie emarsys Sie bei der Optimierung der E-Mail-Zustellbarkeit unterstützen können, besuchen Sie unsere neue Produkt-Website [www.deliverywatch.com](http://www.deliverywatch.com).