

Undersøgelse:

## Virksomheder drukner i kundernes indbakke

**E-mailen er stadig en drøneffektiv måde at nå forbrugerne på, og interessen for at modtage relevant indhold på mailen er højere end nogensinde før. Samtidig er antallet af åbnede marketingmails faldet med 25 pct. siden sidste år. Det viser en ny undersøgelse fra Adobe. Intelligente billed-algoritmer, automatisering og hurtigere rapportering kan være vejen frem for marketingafdelingerne.**

E-mailen har langt fra tabt til sociale medier og andre kanaler – faktisk er interessen for at modtage e-mails med tilbud og kampagner højere end nogensinde før: 63 pct. synes, at e-mails er den ideelle måde for brands at kontakte dem på – en stigning fra 58 pct. i 2016. Det viser en undersøgelse foretaget af Adobe om europæeres e-mail-vaner, baseret på besvarelser fra 3.000 professionelle i Frankrig, Tyskland og England.

Alligevel lader en stigende del af virksomheders e-mails til at drukne i indbakken, og antallet af kunder, der åbner deres private e-mails, er faldet med hele 25 pct. det seneste år. I alt efterlades 35 pct. af vores personlige e-mails uåbnede.

”Kundernes stigende interesse i at modtage e-mails fra virksomheder viser, at der forsat er et stort potentiale i at benytte e-mailen som markedsføringskanal. Resultatet fra undersøgelsen fastslår dog også nødvendigheden af, at indholdet er personaliseret og responsivt, hvis det rent faktisk skal have effekt. I Adobe oplever vi et stigende behov for fx intelligente algoritmer, der med automatiserede processer kan hjælpe virksomheder til at designe indhold, der kan skabe reelle konverteringer,” siger Imran Afzal, nordisk marketingchef for Adobe Experience Cloud.

### Mobilen er stadig favorit – tabletten not so much

Ud over at vise at kunder i lavere grad tjekker indbakken end tidligere, slår undersøgelsen også fast, at når de så gør, så er mobilen deres foretrukne apparat. Det svarer 48 pct., mens kun 8 pct. har deres tablet som den foretrukne enhed at læse mail på.

### Adobe klar med nye funktioner i Campaign

Adobes lancering af nye funktioner inden for e-mail-marketing kan hjælpe virksomheder med at undgå at tilføje støj til kundernes indbakke. Det sker bl.a. med hjælp fra Adobe Sensei, der er Adobes samling af intelligente services bygget ind i Adobes cloud-plattform. Baseret på kundeindsigt og interaktion gør Adobe Campaign i Adobe Marketing Cloud (en del af Adobe Experience Cloud) det muligt for marketingfolk at sende endnu mere personaliserede og engagerende e-mails. Med Adobe Campaigns nye funktioner kan virksomheder:

- **Forudsige de bedste billeder:** Når et billede indsættes i en e-mail, beregnes en score ud fra branchedata om, hvordan kunder har reageret på lignende billeder. Algoritmen anbefaler automatisk, hvordan man justerer billedet for at opnå en højere indgrebshastighed.
- **Forudsige kunde-churn:** Adobe afprøver lige nu et kommende e-mail-projekt med Adobe Sensei, der analyserer ændringer i virksomheders brug og engagement i Adobe Campaign, fx større fald i antallet af afsendte e-mails, ændringer i hyppigheden af brug af de forskellige funktioner og kontrakttermer for at forudse kunder, der potentielt kan churue.

- **Handle hurtigt og nemt på indsigt:** Med en ny dynamisk rapportering af handlingsdata i realtid bliver det lettere at danne sig et overblik over, hvad der virker, og hvad der kræver løbende tilpasning.
- **Oprette flersprogede e-mail-kampagner:** Det er slut med at bruge en masse tid på at oprette individuelle e-mail-kampagner for hvert sprog. Adobe gør det muligt at skalere kampagner over hele kloden med en integration mellem Adobe Campaign og Adobe Experience Manager.
- **Sende flotte e-mails:** Undgå at designe dit layout fra bunden med 18 nye mobiloptimerede skabeloner, der let kan tilpasses virksomhedernes indhold.

**Læs mere her:**

- **Blog post** af David Burnand, Director of Enterprise Marketing
- Se [hele](#) rapporten fra undersøgelsen her.

**For yderligere information:**

Adobe, kommunikationschef Jes Schyum, tlf. 26 70 46 70, e-mail: [jschyum@adobe.com](mailto:jschyum@adobe.com)

Holm Kommunikation, seniorkonsulent Christian Top Marchant, tlf. 29 43 12 38, e-mail: [ctm@holm.dk](mailto:ctm@holm.dk)

**Om Adobe**

Adobe ændrer verden igennem digitale oplevelser. For mere information, besøg [www.adobe.com](http://www.adobe.com).