Das Märchen vom integrierten E-Mail-Marketing

von Markus Goss.

Vor langer Zeit in einem unbekannten Land gaben Unternehmen jährlich viele Millionen Euro für Werbung und Kommunikation aus. Man nannte sie die Riesen. Ein alter Zauberer sagte einmal, dass damit tolle Neukontakte zur Zielgruppe, den so genannten Zwergen zu generieren seien und dies wunderbare Geschäftsabschlüsse mit sich bringt. Paradoxerweise wurde es aber den Kontaktsuchenden der umworbenen Zwerge dann unmöglich gemacht, mit den Riesen wirklich in Kontakt zu kommen. Egal, wie sehr sie sich bemühten, es schien wie verhext.

Manche Zwerge wurden ganz traurig, wenn Sie tagelang in der Warteschleife eines Riesen-Callcenters warteten, bis der Hunger sie letztendlich aus der Leitung trieb. Andere Zwergenkollegen schickten so genannte E-Mails ab, voller Hoffnung auf eine alsbaldige Rückmeldung. Sie wollten ja schließlich ihre hart ersparten Zwergenkröten ausgeben und bei den Riesen die tollen Dinge aus der Werbung kaufen. Und so warteten und warteten sie. Und schickten neue E-Mails. Und warteten erneut. Und wenn sie nicht gestorben sind, dann warten sie noch heut. Nein, halt, stopp. Das Märchen ist noch nicht zu Ende.

Denn eines Tages wurde bei den Zwergen ein neuer König gekrönt. Er hieß Kunde. Und so wurde der Kunde also zum König. Dieser hatte es zuvor tatsächlich geschafft, eines dieser fantastisch beworbenen Dinge bei einem Riesen zu kaufen. Und, unglaublich aber wahr, es war ihm sogar gelungen, mit einem der angestellten Riesen in Kontakt zu kommen. Per E-Mail wohlgemerkt! Dies bewunderten die anderen Zwerge sehr und so versammelten sie sich allesamt um zu lauschen, wie ihr neuer Zwergenkönig dies hat vollbringen können.

Also sprach der König zu seinem Volke: „So klaget und fürchtet euch nicht länger, denn die Erlösung ist nahe. Noch haben die Riesen die technischen Möglichkeiten einer Kontaktaufnahme per E-Mail nicht so richtig im Griff. Aber die Zeit wird kommen, da auch ihr es erleben werdet und eure Anfragen bearbeitet werden. Zurzeit sind die Riesen leider zu sehr mit der Messung von Responsequoten beschäftigt.

Zudem haben sie so genannte SPAM-Filter installiert, die so schlecht sind, dass sie nicht nur unerwünschte E-Mails, sondern auch viele eurer Anfragen herausfiltern und auf ewig verschlingen. Der Vorteil dieser Technologie liegt jedoch beim unschlagbaren Preis, also habt bitte Verständnis. Diejenigen Mails, die diese Filter dennoch passieren, werden dann Inbound Messages genannt. Inbound Messages lösen oftmals viel Irritation, teilweise sogar Chaos aus. Viele Riesen, die Inbound Messages bekommen, fühlen sich nämlich gar nicht zuständig, manche sind nicht autorisiert, wieder andere überfordert zu antworten

© CHECKMARK Consulting Ltd.

oder inzwischen sogar krank oder gar nicht mehr da. Viele verstehen auch den Inhalt eurer Fragen nicht und aus lauter Verzweiflung löschen sie die Mail dann schnell, um wertvollen Speicherplatz zu sparen. Ja, so ist das bei den Riesen. Aber bald wird alles gut."

„Aber König, mein König" rief ein Zwerg verstört dazwischen. „Majestät haben es doch auch geschafft irgendwie durchzukommen. So helfet doch auch uns. Es muss schließlich einen Weg geben. Integriertes Marketing ist völliger Unsinn, wenn so wichtige Kanäle wie die E-Mail-Kommunikation ohne standardisierte Geschäftsprozesse ablaufen. Es gibt doch Software, die E-Mails inhaltlich analysiert, automatisch kategorisiert, logisch klassifiziert, sicher archiviert, nach Regelwerken funktioniert und sogar für die Zustellung an den in Frage kommenden Riesen sorgt. Haben die Herren der Erschöpfung denn noch nie was von professionellem E-Mail-Management gehört?"

„Doch" erwidert der König, „doch, das haben sie und täglich werden es mehr. Augenblicklich jedoch geben die Riesen ihre Riesenvermögen lieber für E-Mail-Werbung aus, als für vernünftiges E-Mail-Management. Aber die Zeit wird kommen, da auch ihr, so wie ich Kontakt haben werdet. Und ich sage euch, es ist das Paradies, das auf euch wartet." Da freuten sich die Zwerge und waren glücklich bis an ihr Lebensende.

Und die Moral von der Geschicht: Frag lieber an per E-Mail nicht!

Über den Autor:

Markus Goss ist Managing Director von CHECKMARK Consulting Ltd., einer Unternehmensberatung für effizientes Marketing mit Sitz in Baden-Baden und Birmingham. Zuvor war er u. a. als Vice President viele Jahre für das weltweite Marketing und die Markenführung der GROUP Technologies AG verantwortlich. Markus Goss ist Gründer und Moderator der rund 2.000 Mitglieder starken Gruppe "Marketing Communications & Consulting" bei openBC, einer in Europa und Asien führenden Networking-Plattform.
Kontakt: mgoss@checkmark-consulting.de

© CHECKMARK Consulting Ltd.