

E-post igår, idag och imorgon: möjligheter och visioner



Eric Thomas, L-Soft

www.lsoft.se

Internet igår, idag och imorgon

- 1980-talet
Universitet:
forskare och vissa
elever
- 1990-talet
Företag och
organisationer
- 2000-talet
Marknadsförare
Konsumenter
"IT körkort för
alla"
- 2010-talet
Allemansrätt?


www.lsoft.se



Kommer du ihåg?

- E-post, @-tecken
- 1971 
- ICQ 
- 1996
- LISTSERV 
- 1986
- Yahoo! Mail 
- 1997
- World Wide Web 
- 1990
- MSN Messenger 
- 1999
- Pointcast 
- 1992
- Bloggar 
- 1999
- Hotmail 
- 1996
- Skype 
- 2003
- Gmail 2004 
by Google BETA

© 2007 L-Soft Sweden AB



Hur det började

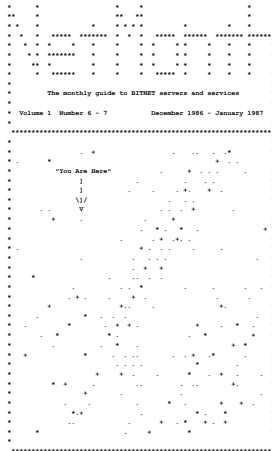
- 1971: Ray Tomlinson upptäcker e-post och ger liv åt den meningslösa knappen, "@"
- 1979: Första e-postlistan, SF-Lovers
- 1984: 1 000 datorer anslutna till Internet; många universitet har redan e-post
- 1986: Världens första e-postlisthanterare, LISTSERV, annonseras i den nya internetkrönikan *NetMonth*
- 1992: MIME (RFC1341), standarden för **äö** och **bilagor**
- 1996: Gérard Thomas skaffar e-post... och ett e-postvirus som raderar datorn

© 2007 L-Soft Sweden AB

www.isoftware.se



NetMonth, December 1986 - January 1987



Ett elektroniskt nyhetsbrev om själva nätet – 20 år sedan

www.lsoft.se

© 2007 L-Soft Sweden AB



De första helautomatiska listorna

- AGGIE-L - The fightin' Texas Aggies' list!!!
- CHAT - Distribution list for the Chat code
- LASER-L - Laser Printers Aquisitions list
- LSTSRV-L - Distribution list for the Revised LISTSERV code
- QUIET-L - "Quiet file transfer" information list
- RSCSMODS - The RSCS modifications list
- SYSTEM-L - Systems Information Mailing list
- TERMITE - TERMITE discussion/distribution List

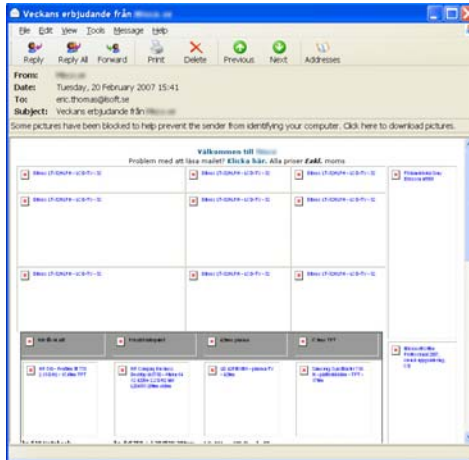
➤ Många tekniska listor men även en om [inköp](#)

www.lsoft.se

© 2007 L-Soft Sweden AB



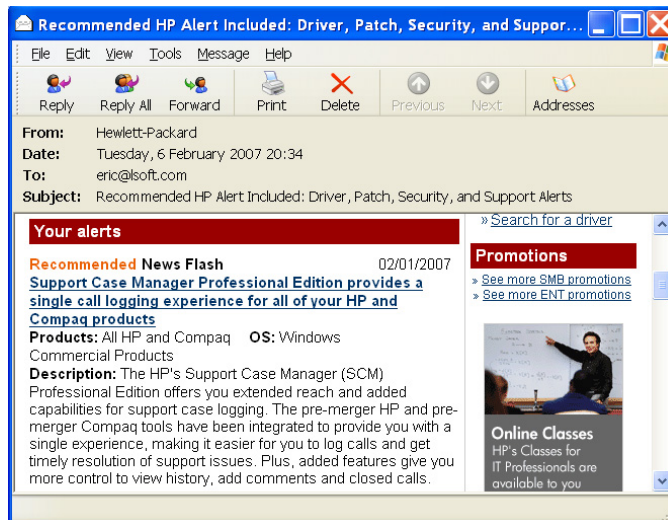
E-handel 2007



www.isoft.se



Kundsupport 2007





Utmaningar 1987

- Alla mail når inte fram
- Många blir aldrig lästa
- Inget stöd för bilder
- Användarna tycker att tekniken är alltför krånglig

www.lsoft.se

© 2007 L-Soft Sweden AB



Utmaningar 2007

- Alla mail når inte fram
- Många blir aldrig lästa
- Bilder fungerar inte
- Användarna tycker att tekniken är alltför krånglig
- Spam, virus, phishing mm



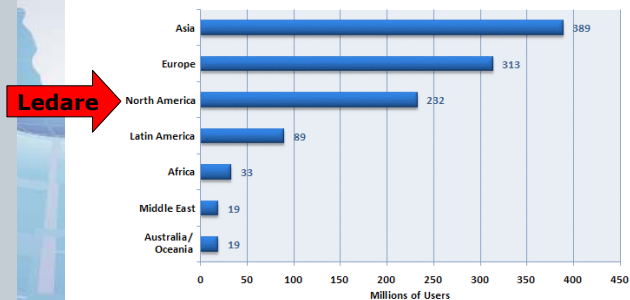
www.lsoft.se

© 2007 L-Soft Sweden AB

Läge 2007

- Över en miljard Internetanvändare
- USA leder i e-postmarknadsföring

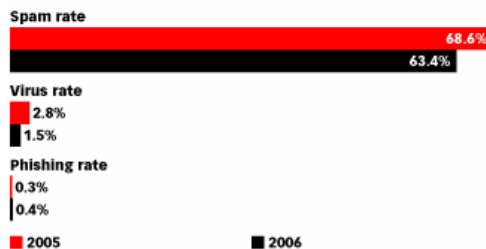
Internet Users by World Region



Copyright © www.internetworldstats.com - Jan 11, 2007
 Källa: <http://www.internetworldstats.com/stats.htm>

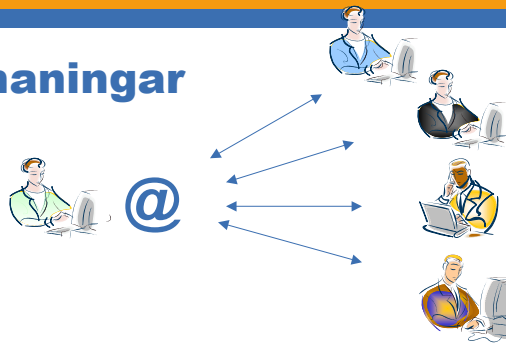
Skräppost, virus och nätfiske

Percent of E-Mails that Are Spam, Viruses or Phishing Worldwide, 2005 & 2006



Note: annual average rates
 Source: MessageLabs, December 2006

Två utmaningar



- Att nå fram = leveransbarhet
- Att bli läst = läsbarhet
- Verktyg och resurser

Att nå fram till mottagaren

- Upp till 20 % når aldrig fram!
- Även opt-in e-post kan fastna i olika skräppostfiltrar...
- ...eller levereras till massbrev- och skräppostfoldrar

L-Soft

Att (inte) nå fram till mottagaren

Yahoo! E-post

YAHOO! SVERIGE E-POST Välkommen [Logga ut, ...]

E-post Adresser Kalender

Läs e-post Skriv

Mappar
[Lägg till - Redigera]

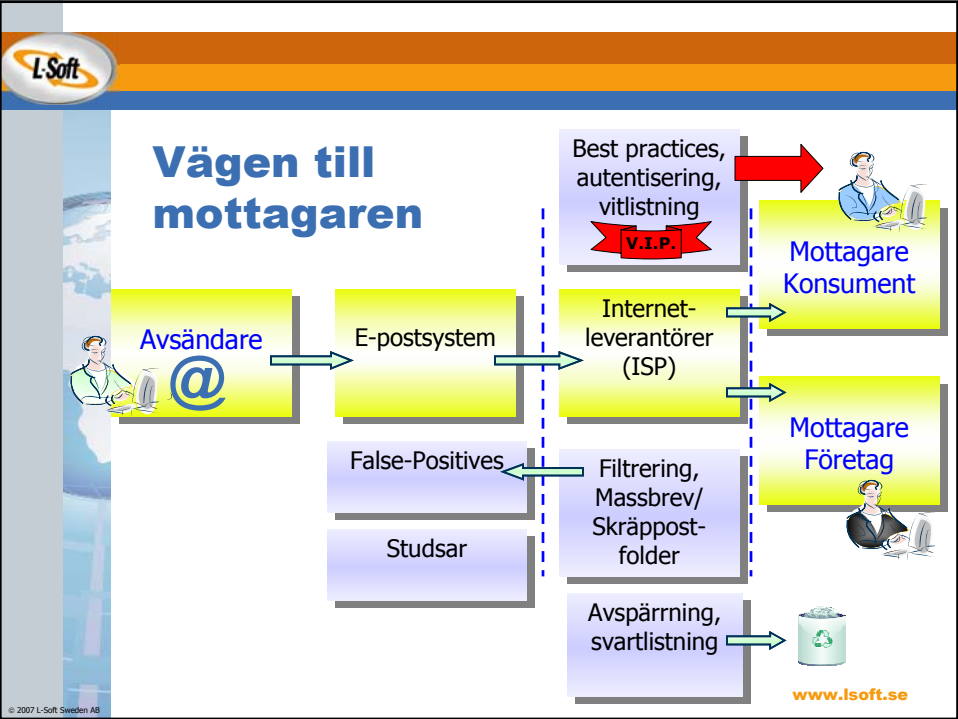
- Inkorgen (3)
- Utkast
- Skickat
- Massbrev (1) [Tom]
- Skräp [Tom]

Välkommen
Du har 10 ok
Inkorgen(3), Ma

Folders

- Inbox
- Junk E-Mail (6)
- Drafts
- Sent Messages
- Trash Can (4)

© 2007 L-Soft Sweden AB www.lsoft.se



Vad göra?

Att tänka på före utskicket:

- Best practices (opt-in, ämnesrubrik, avsändaradress osv)
- Relevans; report-as-spam knappen finns nära!
- Autentiseringsmetoder (DomainKeys, SenderID, SPF) & Certifiering (Reputation)
- Testa!

Under utskicket:

- Anpassa sig till ISP:arnas önskemål (leveranshastighet, "batch size" osv) – inget större problem i Sverige
- Snabb hantering av studsar och avprenumerationer (**ett måste**)
- Listhygien och kvalitet A&O

Läsbarhet

- Bilder:
 - Huvudregeln är att automatisk bildhämtning från Internet spärras
- HTML:
 - HTML-formaterade meddelanden visas ofta olika hos olika mottagare
 - Några vill inte ta emot HTML alls pga virusrädsla
- "Text is safest"... Det vet alla, men ingen gör det!



Quiz: vad säljer hon?



A. Platta skärmar?	B. Glasögon?
C. Trådlösa routrar?	D. Allt möjligt?

www.lsoft.se

© 2007 L-Soft Sweden AB



Quiz: vad är detta?

Hej Eric Thomas!

Här hittar du värde fulla erbjudande från oss!

<http://.../cgi-bin/viewer?ContentView=Mqtfsxsrdx6js7pkB0rpjoTD20xKI6DGO4tWSujxxrlnZvzeomo&disp=3&p=...>

A. Spam?	B. Ett intressant erbjudande?
C. Någon som borde lära sig att undvika särskrivningar?	D. A waste of everybody's time?

www.lsoft.se

© 2007 L-Soft Sweden AB

Läsbarhet

- Förbättra läsbarheten med:
 - Text-only eller multipart med både text och HTML; aldrig bara HTML
 - Erbjud kunden att välja format
 - Text för kärnbudskapet, bilder för att illustrera
 - Testa alltid HTML-versionen
 - Länka till video, audio, Flash
 - Undvik tunga bilagor
 - Testa en gång till

Optimering

Efter utskicket

- Utvärdering
- Feedback
- Input för framtida utskick



Avancerad e-postmarknadsföring

- Användning av kunddata
 - Segmentering och urval
 - Mervärde till kunden genom relevanta, riktade och kundanpassade meddelanden
- Oändliga möjligheter
- Snabbhet, mätbarhet, testbarhet
- Våga testa dig till framgångsrecept
- Använd kreativitet

www.lsoft.se

© 2007 L-Soft Sweden AB



Framtidsvision

- Bättre e-postinnehåll – fullträff i relevans
 - Ny kreativitet och metodik
 - Bättre integration och koordinering
 - Bättre kundnytta
- E-postkunnandet blir strategiskt
- E-post blir spamfri och säker:
 - DomainKeys: "jag är den jag påstår mig vara och här är beviset"
 - Certifiering: "dessutom har jag granskats av nospam.org och här är beviset"
- E-post i mobilen blir vardagsmat

www.lsoft.se

© 2007 L-Soft Sweden AB



Tack!

L-Soft Sweden AB
Östgötagatan 16, 7tr.
11625 STOCKHOLM

www.lsoft.se

Info@lsoft.se

08-50709900

www.lsoft.se