

Whitepaper E-mailstation Advies:

E-mailingresultaten vergelijken van je branchegenoten

De e-mailingstatistieken geven na verzending een goed beeld in hoeverre je e-mail nieuwsbrief is aangekomen, geopend en geklikt. Op deze manier kun je een vergelijking maken met voorgaande (vergelijkbare) e-mail nieuwsbrieven. Via een Benchmark krijg je ook in zicht de gemiddelde gegevens van andere deelnemers. Zodat je ook kan vergelijken in hoeverre je afgeleverde, open, click en bounce ratio's zijn ten opzichte van het landelijke gemiddelde, B2B/B2C en zelfs in vergelijking met je branchegenoten.

Beschikbare e-mail benchmark gegevens in Nederland

In Nederland heb je twee grote, landelijke, jaarlijkse benchmark onderzoeken op het gebied van e-mailmarketing.



■ De Nationale E-mail Benchmark 2018 (DDMA):

Uitgevoerd door DDMA (Data Driven Marketing Association). Deze benchmark over 2017 omvat 4.5 miljard verstuurd e-mails, verdeeld over 177.000 campagnes, verstuurd door 2.927 bedrijven (waarvan 70% B2C en 30% B2B). Deze data is beschikbaar gesteld door zes E-mail Service Providers (ESP's) die daarmee een substantieel deel van het totaal aantal verstuurd e-mailcampagnes in de Nederlandse markt vertegenwoordigen.



■ De E-mail Benchmark 2018 (E-Village):

Samengesteld door Marketing Solution Provider e-Village. De E-mail Benchmark cijfers voor 2018 zijn verkregen uit 2017 gebaseerd op meer dan 3,5 miljard e-mails en ruim 14.000 campagnes. De specifieke cijfers hiervoor zijn verkregen door E-Village en samenwerkende partners, die werken voor de grotere A-merken zoals: ABN-AMRO, Achmea, Albelli, Bever, Cameranu.nl, Corendon, DEKA-Markt, Eneco, Fletcher Hotels, Greetz, JDE, Kleertjes.com, Kwantum, Nationale Nederlanden, PWC, Robeco, Sanofi, Schiphol, TIX.nl, Transavia, Universiteit van Amsterdam, UPC, Virgin Media, Ziggo en Zilveren Kruis.

Vergelijking met branches

In dit white paper neem ik de cijfers van zowel de DDMA als de e-Village benchmark mee, omdat beide benchmarks interessant zijn om je eigen e-mailing resultaten binnen je branche te vergelijken. Ter aanvulling geeft de E-mail Benchmark 2018 van e-Village al

Benchmark verschillen

De Nationale E-mail Benchmark (DDMA) kan putten uit een overduidelijke grote database van 177.000 campagnes, waarbij de E-mail Benchmark (E-Village) met slechts 14.000 campagnes de grotere A-merken vertegenwoordigd. Opvallend zijn de grote verschillen tussen beide Benchmarks. De ratio's uit de Nationale E-mail Benchmark (DDMA) liggen (veel) hoger dan de ratio's uit de E-mail Benchmark (E-Village).

	DDMA	E-Village
Afleverpercentage (AR)	99,4%	99,8%
Bounce Rate (BR)	0,2%	0,4%
Confirmed Open Ratio (COR)	38,0%	25,6%
Click Trough Rate (CTR)	7,0%	3,5%
Click To Open Rate (CTO)	16,3%	13,5%

Resultaten Benchmark DDMA en E-Village 2018

Deze verschillen kunnen wellicht door de volgende punten verklaard worden:

■ *Hoe groter de campagnes, hoe kleiner het resultaat*

Een van de conclusies van de Nationale E-mail Benchmark (DDMA) is dat e-mailcampagnes met de kleinste omvang (500 tot 1.000 e-mailadressen) de grootste positieve impact heeft op de open ratio (COR) en wel +9.5%. Campagnes die groter zijn dan 10.000 e-mails tonen lagere ratio's. Dus het lijkt hoe groter de campagnes, hoe kleiner het resultaat. Dit zou een verklaring kunnen zijn voor de verschillen tussen de twee Benchmark onderzoeken. Bij E-Village zijn de Benchmark resultaten afkomstig van de grote A-merken en bij DDMA betreft heeft een brede doelgroep, van zowel grote als de kleinere verzenders. En juist de kleinere campagnes blijken beter te scoren, doordat ze beter op de doelgroep zijn afgestemd en relevanter voor de ontvanger zijn.

■ *Minder goede/slechte resultaten niet meegenomen*

Een andere verklaring voor de verschillen is wellicht mogelijk dat e-mail marketing campagnes met minder goede of slechte resultaten niet zijn meegenomen in deze Benchmark onderzoeken. Dit zou een vertekend beeld kunnen geven.

De vergeleken ratio's per branche

In ieder geval geven beiden onderzoek beiden gemiddelden waarmee je e-mail marketing resultaten per branche kan vergelijken. In dit white paper zijn de volgende ratio's vergeleken per branche:

COR: Confirmed Open Ratio (aantal unieke personen dat een e-mail opende, gedeeld door het totaal aantal met succes afgeleverde e-mails).

CTR: Click Trough Rate (aantal unieke personen dat op een link in de e-mail klikte, gedeeld door het totaal aantal met succes afgeleverde e-mails).

CTO: Click To Open Rate (aantal unieke personen dat op een link in de e-mail klikte, gedeeld door het totaal aantal unieke confirmed geopend).

BR: Bounce Ratio (het tijdelijk of permanent geweigerde aantal e-mails gedeeld door het totaal aantal verzonden e-mails).

AR: Acceptance Rate (aantal e-mails dat met succes werd afgeleverd, gedeeld door het aantal verzonden e-mails).



COR: Confirmed Open Ratio

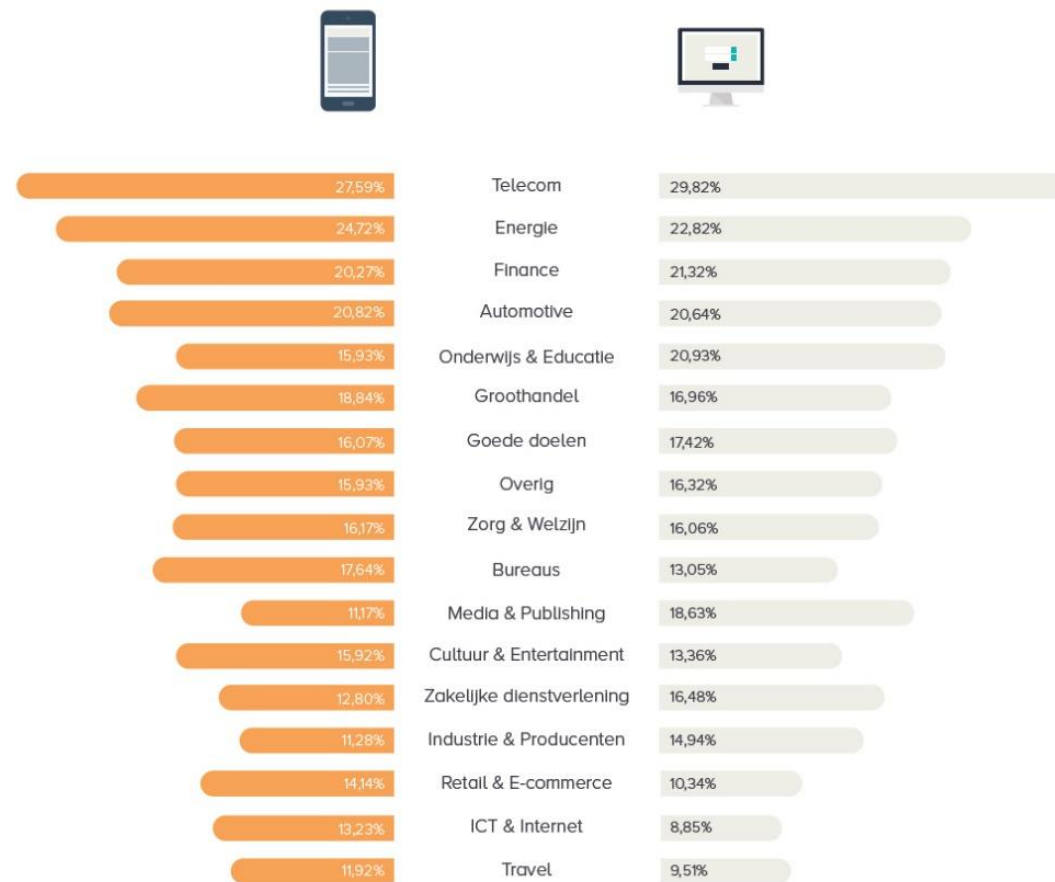
Aantal unieke personen dat een e-mail opende, gedeeld door het totaal aantal met succes afgeleverde e-mails.

- **De Nationale E-mail Benchmark 2018 (DDMA):**
Gemiddeld 38,0% in 2018
 (B2C 37,3% - B2B 38,6%)

- **De e-mail Benchmark 2018 (E-Village):**
Gemiddeld 25,59% in 2018
 (B2C 25,45% - B2B 30,24%)



Vergelijking Open Ratio per branche



Vergelijking Open Ratio per branche/per device

CTR: Click Trough Rate

Aantal unieke personen dat op een link in de e-mail klikte, gedeeld door het totaal aantal met succes afgeleverde e-mails.

■ De Nationale E-mail Benchmark 2018 (DDMA):

Gemiddeld 7,0% in 2018

(B2C 6,8% - B2B 7,3%)

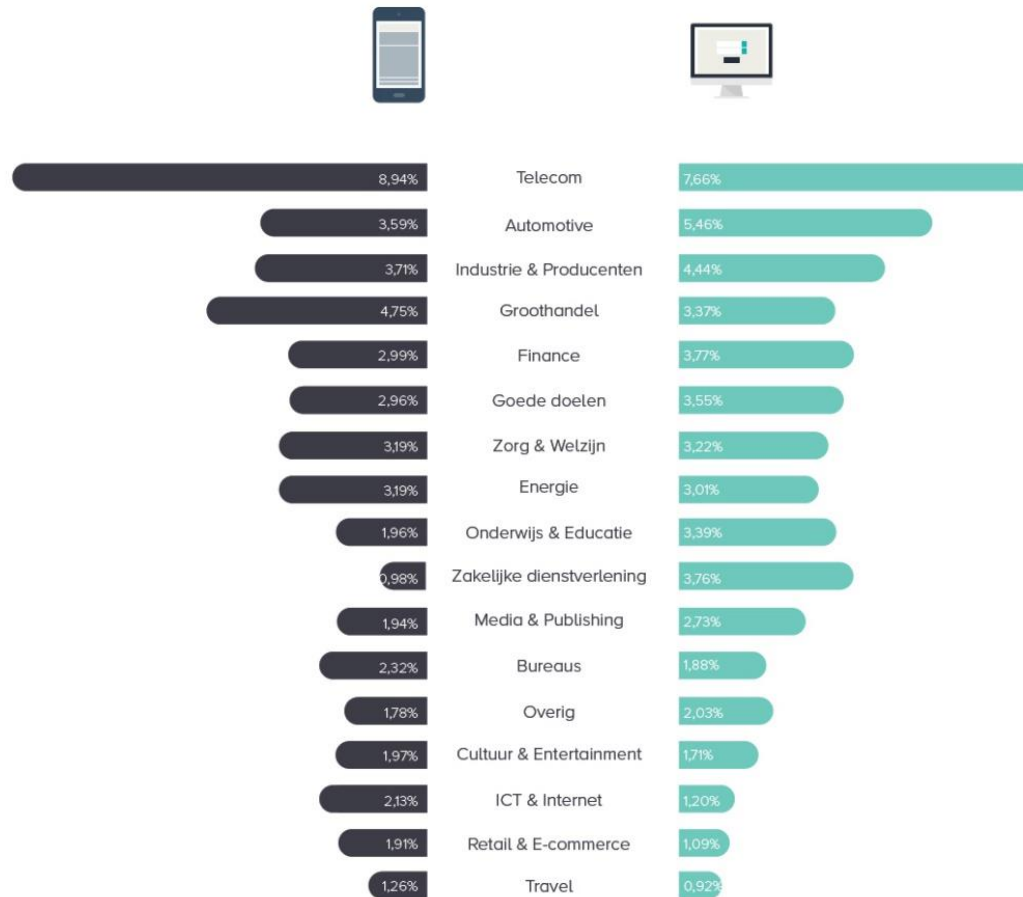
■ De e-mail Benchmark 2018 (E-Village):

Gemiddeld 3,45% in 2018

(B2C 3,44% - B2B 4,18%)



Vergelijking Open Ratio per branche



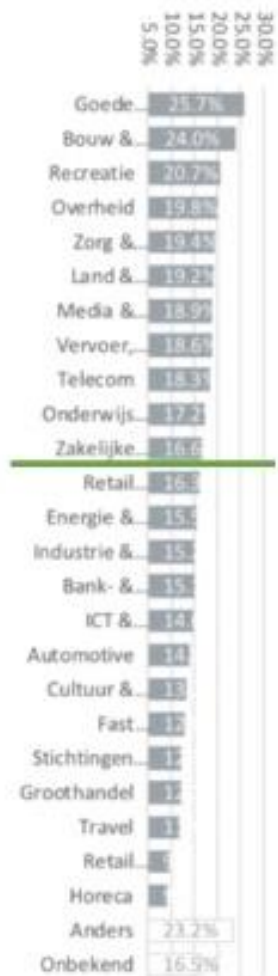
Vergelijking Click Trough Rate per branche/per device

CTO: Click To Open Rate

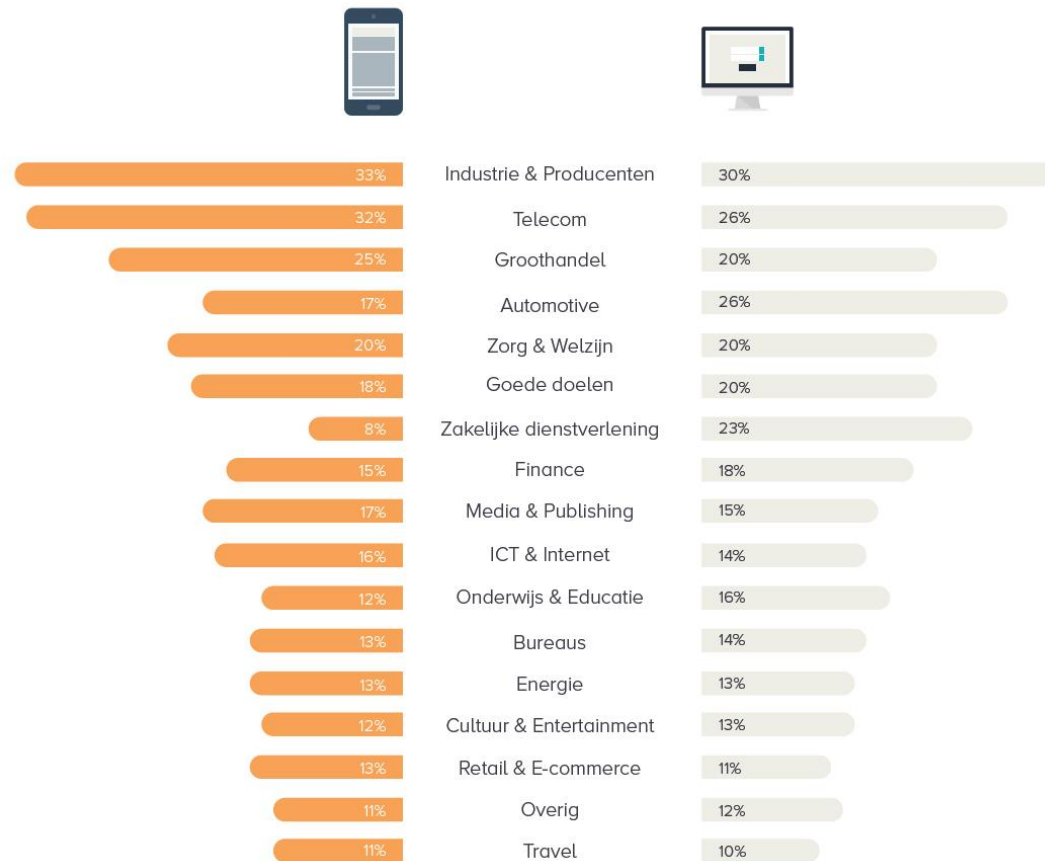
Aantal unieke personen dat op een link in de e-mail klikte, gedeeld door het totaal aantal unieke confirmed geopend.

- **De Nationale E-mail Benchmark 2018 (DDMA):**
Gemiddeld 16,4% in 2018
 (B2C 15,7% - B2B 17,7%)

- **De e-mail Benchmark 2018 (E-Village):**
Gemiddeld 13,50% in 2018
 (B2C 13,52% - B2B 13,81%)



Vergelijking Open Ratio per branche



Vergelijking Click Trough Rate per branche/per device

BR: Bounce Rate

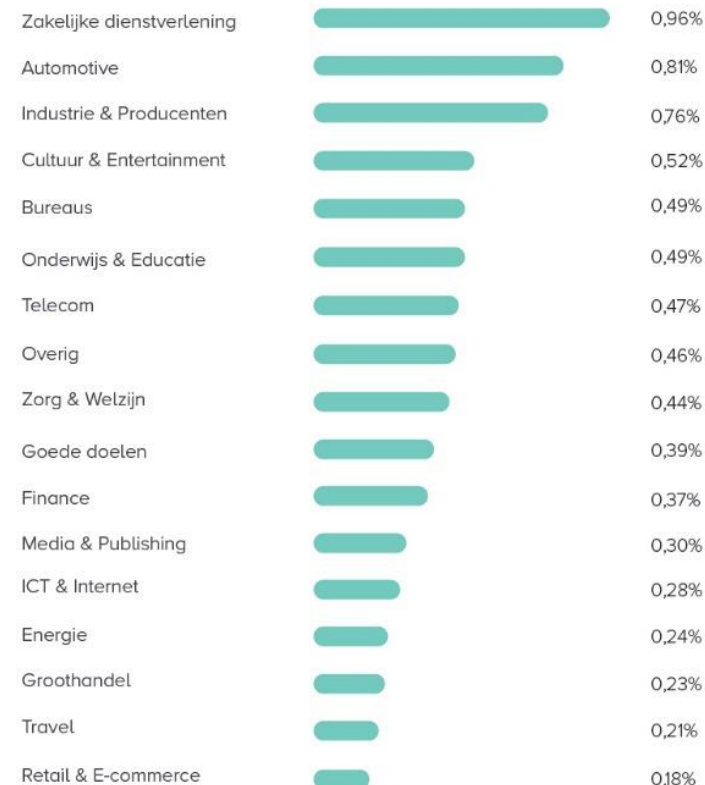
Het tijdelijk of permanent geweigerde aantal e-mails gedeeld door het totaal aantal verstuurde e-mails.

- **De Nationale E-mail Benchmark 2018 (DDMA):**
Gemiddeld 0,4% in 2018
 (B2C 0,3% - B2B 0,6%)

Branche	AR	SBR *	HBR **
Automotive	99,3%	0,3%	0,4%
Bank- & Verzekeringswezen	99,5%	0,3%	0,2%
Bouw & Vastgoed	98,1%	1,1%	0,8%
Cultuur & Entertainment	98,4%	0,7%	0,9%
Energie & Nutsbedrijven	99,1%	0,4%	0,5%
Fast Moving Consumer Goods	99,2%	0,4%	0,4%
Goede doelen	99,0%	0,4%	0,6%
Groothandel	99,7%	0,2%	0,1%
Horeca	98,8%	0,7%	0,6%
ICT & Internet	99,1%	0,6%	0,3%
Industrie & Producenten	99,2%	0,3%	0,5%
Land & Tuinbouw	98,3%	0,9%	0,8%
Media & Publishing	99,2%	0,3%	0,5%
Onderwijs & Educatie	98,9%	0,5%	0,6%
Overheid	98,7%	1,0%	0,3%
Recreatie	99,3%	0,4%	0,3%
Retail (alleen e-commerce)	99,5%	0,2%	0,3%
Retail (gemixd)	99,3%	0,3%	0,4%
Stichtingen & Verenigingen	99,8%	0,1%	0,1%
Telecom	99,6%	0,2%	0,2%
Travel	99,5%	0,3%	0,2%
Vervoer, Transport & Logistiek	98,4%	0,7%	0,9%
Zakelijke dienstverlening	99,2%	0,3%	0,5%
Zorg & Welzijn	99,2%	0,4%	0,4%
Anders	98,7%	0,6%	0,6%
Onbekend	98,1%	0,7%	1,2%

Vergelijking branches voor Acceptance Rate en
 (*) Soft en (**) Hard bounce ratio

- **De e-mail Benchmark 2018 (E-Village):**
Gemiddeld 0,23% in 2018
 (B2C 0,23% - B2B 0,63%)



Vergelijking Bounce Rate per branche

AR: Acceptance Rate

Aantal e-mails dat met succes werd afgeleverd, gedeeld door het aantal verzonden e-mails.

■ De Nationale E-mail Benchmark 2018 (DDMA):

Gemiddeld 99,2% in 2018

(B2C 99,4% - B2B 98,7%)

■ De e-mail Benchmark 2018 (E-Village):

Gemiddeld 99,7% in 2018

(B2C 99,4% - B2B 98,7%)

Hoe kun je deze ratio's verhogen?

E-mailstation helpt je graag met haar e-mail marketing services om je ratio's te verbeteren. Via een advies- en/of trainingstraject wordt nader onderzocht wat de mogelijke oorzaken voor het achterblijven van de e-mailingresultaten zijn. Vervolgens reiken we jou de benodigde tools aan, trainen je tips & tricks en sturen je bij totdat jij zelf de optimale resultaten uit jouw eigen e-mailing campagnes behaalt.

Wil je ook je ratio's verhogen?

Neem contact op met MarieLouise Poels, al meer dan 10 jaar e-mail marketing specialiste bij E-mailstation »

Tot snel!

MarieLouise Poels

E-mailstation.nl

Tel. 0475 – 49 70 92

E-mail: info@e-mailstation.nl

■ Bronvermeldingen:

Nationale E-mail Benchmark (DDMA), zie: <https://ddma.nl/actueel/goede-doelen-branche-scoort-goed-open-en-klikgedrag-e-mailcampagnes/>

De E-mail Benchmark (E-Village), zie: <https://www.email-benchmark.nl/>

■ Bijlagen:

I: *Brancheverdelingen*

II: *Mobiel open en click ratio*

Bijlage I: Brancheverdelingen

Brancheverdeling bij de Nationale E-mail Benchmark (DDMA)

Branche	Campagnes	E-mails (miljoen)	Campagneomvang (gem.)	Bedrijven	Frequentie (gem.)
Media & Publishing	28050 (15,9%)	448 (9,9%)	15.988	86	363
Retail (e-commerce)	18923 (10,7%)	1406 (31%)	74.299	84	230
Retail (gemixd)	13565 (7,7%)	247 (5,4%)	18.200	193	72
Zakelijke dienstverlening	8104 (4,6%)	102 (2,2%)	12.580	125	66
Onderwijs & Educatie	6862 (3,9%)	52 (1,1%)	7.551	137	45
Recreatie	5859 (3,3%)	173 (3,8%)	29.510	45	151
Bank- & Verzekeringswezen	5185 (2,9%)	48 (1,1%)	9.344	59	78
Automotive	4399 (2,5%)	182 (4%)	41.309	33	138
Cultuur & Entertainment	3645 (2,1%)	84 (1,9%)	23.158	66	157
Bouw & Vastgoed	3135 (1,8%)	35 (0,8%)	11.156	27	121
Telecom	3039 (1,7%)	20 (0,4%)	6.428	17	387
Energie & Nutsbedrijven	2975 (1,6%)	26 (0,6%)	8.646	12	94
Goede doelen	2826 (1,6%)	188 (4,1%)	66.502	20	183
Zorg & Welzijn	2419 (1,4%)	37 (0,8%)	15.254	55	37
Industrie & Producenten	2313 (1,3%)	9 (0,2%)	4.014	58	42
Stichtingen & Verenigingen	2160 (1,2%)	427 (9,4%)	197.737	28	69
Travel	2136 (1,2%)	33 (0,7%)	15.287	30	44
Overheid	1977 (1,1%)	16 (0,4%)	8.106	29	61
Horeca	1768 (1%)	222 (4,9%)	125.602	33	55
Groothandel	1400 (0,8%)	44 (1%)	31.649	19	76
Land & Tuinbouw	1034 (0,6%)	4 (0,1%)	4.266	8	294
ICT & Internet	873 (0,5%)	9 (0,2%)	10.596	52	16
Vervoer, Transport & Logistiek	845 (0,5%)	5 (0,1%)	6.170	20	44
Fast Moving Consumer Goods	442 (0,3%)	4 (0,1%)	9.648	8	63
Anders	1508 (0,9%)	49 (1,1%)	32.342	63	24
Onbekend	51046 (28,9%)	668 (14,7%)	13.095	1.620	32
Totaal	176.488	4.538	25.721	2.927	63

In totaal zijn er 176.488 e-mailing campagnes verzonden, waarvan de meeste door de branche Media & Publishing (15,9%). Echter de meeste e-mailadressen werden bereikt door de retail (E-commerce) branche (31%). Dit wordt verklaard door de zeer grote gemiddelde campagne omvang van de Retail e-commerce branche. Van de e-mails verstuurd door bedrijven in andere/onbekende branches, was 14,7% (16,6% in 2016) van deze branches on-geïdentificeerd in de dataset en 1,1% hoorde bij andere branches.

Brancheverdeling de E-mail Benchmark (E-Village)



Bijlage II: Mobiel open en click ratio

Brancheverdeling mobiel open en click ratio bij de Nationale E-mail Benchmark (DDMA)

Branches	Campagnes	Mobiel geopend	Mobiel geklikt
Automotive	4.399	44,0%	39,6%
Bank- & Verzekeringswezen	5.185	36,6%	21,2%
Bouw & Vastgoed	3.135	36,4%	42,4%
Cultuur & Entertainment	3.645	47,2%	50,8%
Energie & Nutsbedrijven	3.039	45,0%	41,7%
Fast Moving Consumer Goods	442	39,6%	39,9%
Goede doelen	2.826	45,9%	41,3%
Groothandel	1.400	49,6%	39,8%
Horeca	1.768	60,1%	51,8%
ICT & Internet	873	25,5%	22,9%
Industrie & Producenten	2.313	19,3%	20,1%
Land & Tuinbouw	1.034	43,3%	24,6%
Media & Publishing	28.050	34,5%	26,7%
Onderwijs & Educatie	6.862	35,1%	30,7%
Overheid	1.977	28,0%	22,2%
Recreatie	5.859	53,0%	52,8%
Retail (alleen e-commerce)	18.923	51,5%	52,6%
Retail (gemixd)	13.565	48,7%	48,2%
Stichtingen & Verenigingen	2.136	41,2%	31,9%
Telecom	2.975	39,2%	37,1%
Travel	2.160	47,1%	49,1%
Vervoer, Transport & Logistiek	845	26,8%	22,5%
Zakelijke dienstverlening	8.104	27,2%	24,8%
Zorg & Welzijn	2.419	42,1%	40,3%
Anders	1.508	45,4%	42,4%
Onbekend	51.046	31,9%	35,4%

De kleuren vergelijken de branche ratio's per kolom van hoog (groen) naar laag (rood)

De percentages mobiel geven de aantallen mobiel gedeeld door de totaal aantallen.