

XZList 白皮书

# 动画电子邮件营销在中国面临的困境与希望

作者: **Danny Levinson**  
XZList 首席执行官

2007 年 8 月 31 日

## 导言

中国互联网准营销者们认为，在电子邮件营销中使用动画能够赢来更高的点击率，更高的品牌认知度以及更强的消费者互动效果。但是，我们最近的一项研究表明，动画只应当被用在针对某些特定电子邮件用户的营销中。

这并不是说营销活动不能使用动画。在着陆页使用动画就是一个不错的想法。不过，据我们对多种邮件服务的观察，在 HTML 邮件中嵌入动画文件将造成一系列的问题。广告商在邮件中使用动画所能实现的最好的效果就是传递动态或电影。而最糟糕的后果是，他们发出的是一封空白邮件，且受到了邮件接收方的服务器的阻止，以后再也不能给该接收者发送邮件了。

## 网页上的动画

动画创作的动机是为了离线展示动态图片或者嵌入网页来展示动态的消息。由于尺寸的关系，动画以前从来未曾设计被用在网页上，但是近几年来随着带宽的加大，动画逐渐被许多网站采用。网站上的动画可以被制作成游戏、贺卡、录像等形式。不过，在网页上使用动画的确存在一些问题：

- 1) 用户必须下载一个动画控件。尽管这种做法已经很普遍，但是一些动画设计师鼓励用户把控件更新到最新版本，这给那些对网络不是很熟悉的用户带来麻烦。
- 2) 多数搜索引擎不能索引或者搜索到动画文件中的数据。一些搜索引擎如 Google，现在正在努力做到这一点，不过，这还需要经验丰富的动画设计师们特别注意，在文件中嵌入一些标记代码。因此，尽管所有的动画网页也许有这个“必需的标记”，但是它们却不能把极其重要的网络营销原则传达给用户。

## 电子邮件中的动画

然而，对于电子邮件，问题就更大了。当动画被嵌入一个网页或者一封电子邮件中时，围绕它的全是 <object> 和 <embed> 标签。基于 Web 的邮件服务，如 Gmail、Yahoo 和 Hotmail 实际上会除去或者更改该代码，改变脚本并使得动画无法显示。就拿 Yahoo 来说，Yahoo 实际上会给标签添加各一个“X”，使其看上去像 <xobject>，从而变得不能用。也就是说，打开 Gmail、Yahoo 或 Hotmail 的接收的动画邮件的用户什么东西也看不到。

对于营销者来说更危险的是，中国的一些邮件管理员已经知道了那些发送了太多带有嵌入式动画标签的邮件服务器并把它们列为黑名单。电子邮件管理员为什么要阻止这些服务器呢？原因是有时候缓冲区溢出、病毒或网上钓鱼能够把它们嵌入框架页面或者动画脚本。尽管除了基于 Web 的客户端电子邮件软件外，动画可以显示，但是这样还是容易出现错误，并造成服务器被阻。也就是说，通过这些服务器发送的消息，不论其是否包含动画，都不能到达接收者。

对于客户端软件，如 Outlook，发送动画也成问题。如果邮件确实穿过了接收方的杀毒防火墙，并且通过了邮件服务器的 Heuristics 软件（一种基于经验的应用程序，有时用来描述那种能够智能判断有害信息，包含病毒或其他不需要的内容的软件），Outlook 则可能会显示动画。然而，Outlook 在默认状态下则不会显示动画邮件。当用户收到一封动画电子邮件时，他们同时也会收到一个安全警告，他们需要手工操作更改软件设置然后才能看到该动画邮件。当用户采用 Outlook 的垃圾邮件过滤器功能时，他们就会发现收到的动画邮件实际上会进入他们的垃圾邮件箱，而且他们只能看到邮件中的标识码，而没有任何设计。由于多数互联网用户不用默认设置，或者被安全警告吓着，因此让他们冒着安全的风险来看一封动画电子邮件的可能性太低了。

## 中国电子邮件行业的奇事！

XZList 白皮书：

动画电子邮件营销在中国面临的困境与希望

更多信息，请访问：[www.xzlist.com](http://www.xzlist.com)

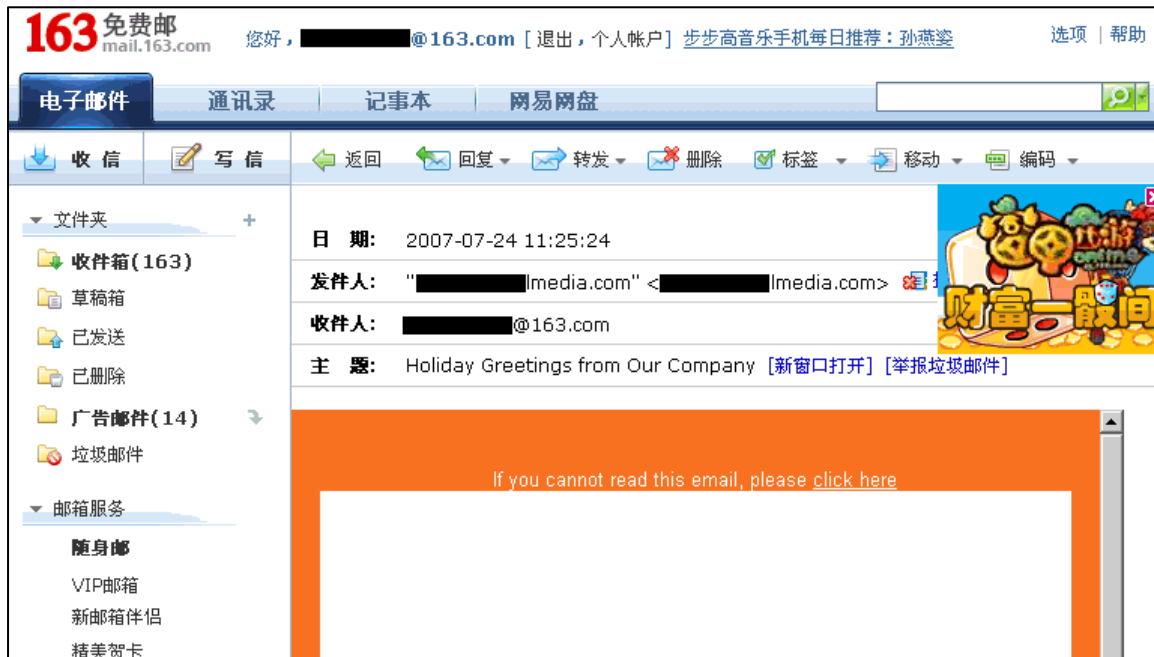
不过，中国基于 Web 的电子邮件与其它国家流行的基于 Web 的电子邮件服务大不相同。尽管 Yahoo、Gmail 及 Hotmail 等国外邮件服务不能显示动画，但是中国的一些电子邮件如，163.com、Sohu.com、21cn.com、和 Sina.com 等提供的基于 Web 的电子邮件服务却都能都显示动画信息。而另一家中国电子邮件服务提供商 Tom.com 却紧随 Yahoo 和 Hotmail，在一般情况下也不能显示动画。这对于许多国外电子营销者来说是一件很奇怪的事情，因为他们经常认为中国的基于 Web 的电子邮件服务提供商也阻止动画邮件。

以下是我们在监测了一些中、外常用的基于网络的邮件服务后的一些最新发现。由于个人电脑已经渗透到了中国 95% 以上的电子邮件交流中去，我们没有在 Linux 或者 Mac 操作系统测试这些结果。

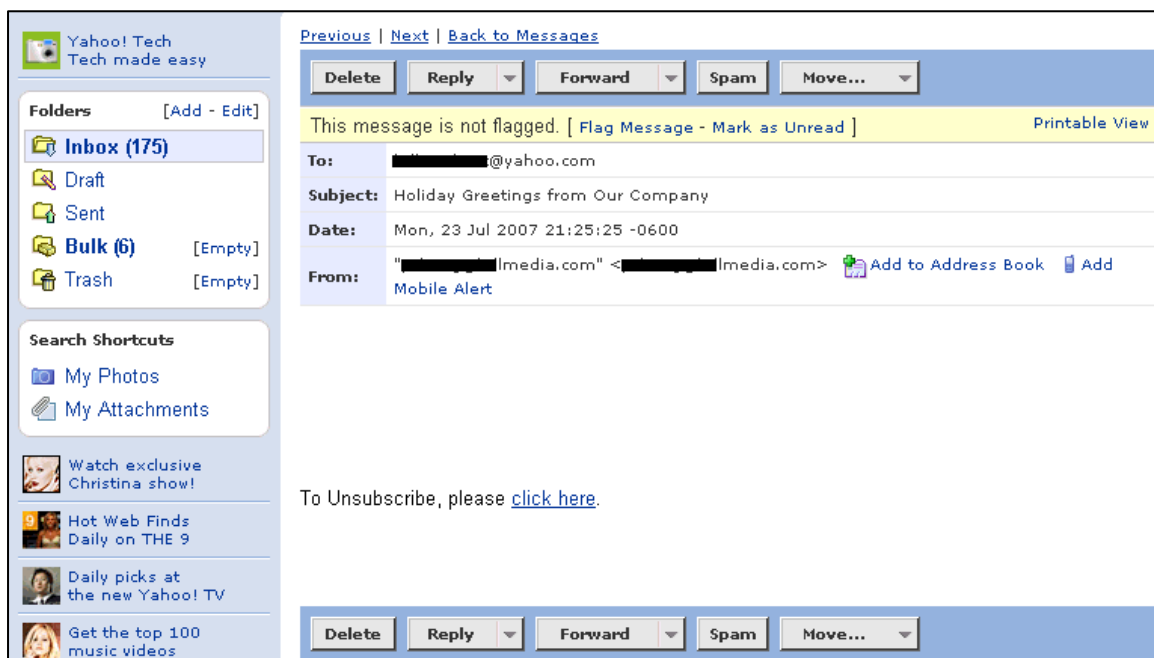
电子邮件软件	默认显示	安全警告
Outlook 2003	X	☺
Outlook Express	X	☺
Eudora 7.1	X	X
Lotus Notes	X	X
基于网络的电子邮件		
163.com	☺	X
Tom.com	X	X
Sohu.com	☺	X
Sina.com	☺	X
21CN.com	☺	X
Yahoo.com	X	X
Gmail.com	X	X
Hotmail.com	X	X

此外，以下是我们从那些基于 Web 的邮件服务的测试中得到的截屏：

163.com



Yahoo.com



21CN.com



Hotmail.com



Sohu.com



Sina.com



## 营销者们该做些什么？

分割邮件是保证正确的用户能够收到信息的方法之一。举例来说，如果一个电子邮件数据库包括 Sohu.com、Sina.com、Tom.com、Yahoo.com 等不同邮件商的用户，基于动画的信息将被发送给搜狐和新浪用户，而不含动画的一般 HTML 邮件则被发送给 Tom.com 和 Yahoo.com 用户。

电子邮件营销者采用电子邮件作为营销手段的一部分原因在于他们想利用电子邮件的病毒式扩张来扩大营销效果。营销者花费大量的时间来制作一个美丽的动画广告，并且希望邮件接收者把这封邮件转发给他们在世界各地的朋友。营销者希望得到营销效应。但是，如果该动画邮件被发送给了能够看到这张美丽设计的搜狐用户，然后该用户再把该邮件转发给 Yahoo 用户，结果会怎样？不幸的是，Yahoo 用户看不到嵌入的动画设计。

在这种情况下，营销者该怎么办呢？这个问题没有一个简单的答案，但是还是有一些解决方法的。

其中一个办法就是把该动画邮件及其链接发回到一个含有动画的着陆页面。通过这种方法，在邮件中看不到动画的用户可以点击这个链接来访问网页。但是如果动画邮件被发送到垃圾邮箱，点击无效，那么可能就会出现新问题。但是这样做至少可以让那些紧张的营销者们稍有安慰，也许还有一些转发邮件接收者能够看到这则广告。

另一种方法是发送所有电脑上都能显示的很好的文本文档(ASCII)，这种邮件经常把用户指向一个着陆页面查看动画。这种方法应提前做小组测试，看是营销活动是否能够在文本文档中能够很好的工作。

最后一个方法是把动画作为附件来发送。这种方法过去经常用到，但是它却带来许多危险。首先，文件进来时要么是 .EXE 类型，要么是 .SWF 类型，这样一来它经常会被杀毒软件阻止。其次，有的这种类型的文件很大，随着邮件的发送和被弹回，它会占据营销者大量的带宽。第三，许多用户都接受了培训，不打开不明附件，这就进一步限制了该动画文件在用户电脑上的显示。

对于使用公司邮箱帐号的用户来说，解决办法很难。许多情况下，这些用户使用他们电脑上的软件，如 Outlook 或 Lotus Notes。由于这些的邮件帐号更有可能被那些对安全和带宽很敏感的邮件管理员监视，他们可能会在服务器上制定一些规定，阻止发送动画电子邮件的 IP 地址或域名或者给他们标上高危垃圾邮件符号。当然，由于采用这种软件的用户看不到动画，最好还是不要发送。

## 最后，你在中国该怎么办？

Gmail、Yahoo、Tom、Hotmail 等不让用户看到动画的理由很充足：因为动画中很可能嵌入恶意代码，这些邮件提供商在减少自己责任的同时，也减少黑客和网络钓鱼者攻击无辜电脑用户的着陆页。既然动画有这么多的缺点，但是为什么搜狐、新浪等其他邮件提供商不阻止动画呢？我们联系过网易公司，他们表示他们不阻止动画是因为他们拥有有效的安全解决方案，能够确保只有好的动画邮件才能通过他们的系统。

但是，重要的营销信息经常被包含在一个动画中，急切的营销者希望把这个信息传达给消费者。很多用户都不能看到动画，但是许多人却能够看到文本信息。最好的做法是在推出一项大的营销活动之前先进行一次全面小组测试。分割邮件对一些营销活动可能会起到作用。但是对于另一些活动，链接到着陆页面并嵌有动画的 HTML 邮件可能会工作得更好。最终的解决方案在于，在大规模营销活动之前进行测试，并且认识到考虑不周的营销活动也许会造成邮件营销滥用或者被阻。

## 关于作者

**XZList 白皮书：**  
**动画电子邮件营销在中国面临的困境与希望**  
更多信息，请访问：[www.xzlist.com](http://www.xzlist.com)

Danny Levinson 在中国从事互联网和媒体工作已经 10 多年了。作为中国媒体公司 BDL Media 的领头人，他同时担任该公司电子邮件列表管理业务 XZList 的首席执行官。Danny 是一位殷切的技术专家、程序师兼设计师，他与中国互联网协会及信息产业部合作，为中国的邮件管理员提供关于反垃圾邮件和创建有效的邮件网络的培训。

## 关于 XZList

XZlist 成立于 1997 年，是中国市场最大、最早的电子邮件列表管理服务提供商，为中国境内的企业提供软件、安全及咨询服务。XZList 管理着 200 多个企业邮件列表，帮助客户实现其忠诚度营销、公关策划和电子邮件发行的收益最大化。我们的团队已经为世界各地的大型企业和一些亚洲知名品牌进行邮件营销。由于电子邮件已经成为一个普遍的交流工具，XZList 也拥有广泛的客户。我们的邮件寄存系统强大且易于升级，从而使我们能够为成千甚至成百万的列表用户提供支持；同时，我们根据不同的功能需求为我们的客户推出了不同的电子产品套餐：从电子邮件讨论组到每月的电子杂志，从基础的电子邮件营销到复杂的电子邮件分析。XZList 是由 BDL Media 的一项服务。BDL Media 是一家在中国区提供合作交流、软件、公共关系、出版以及媒体业务的大型跨行业公司，在北京、香港、上海及深圳设有办事处。欲了解更多关于我们的信息，请登陆：<http://www.xzlist.com>。