

Banken-Website-Performance-Index

Rabobank ist Aufsteiger des Monats

Von Thomas Schlagenhauser ■ Der wichtigste Maßstab für die Kundenzufriedenheit bei Online-Bankgeschäften ist die weitgehende Fehlerfreiheit oder Verfügbarkeit des Internetauftritts beziehungsweise mobilen Webauftritts. Eine Website muss möglichst immer funktionieren. Fehlfunktionen sind extrem frustrierend für Benutzer. Wenn ein Fehler auftritt, ist nicht auszuschließen, dass sie die Seite verlassen.

Selbst wenn sie auf der Website bleiben, wird sehr wahrscheinlich ein schlechter Eindruck von der technischen Qualität der Website insgesamt im Gedächtnis bleiben. Fehler auf der Homepage einer Bank machen sich besonders negativ bemerkbar, weil sie die „Eingangstür“ zum gesamten Webauftritt darstellt.

Verfügbarkeitsprobleme bei Consorsbank vor dem Relaunch

Die Kunden der gemessenen Banken haben in diesem Testzeitraum fast ausschließlich positive Eindrücke gewinnen können. Die Verfügbarkeit fast aller Teilnehmer im Testzeitraum war wieder erfreulich hoch.

Lediglich bei Cortal Consors wurde am 7. Dezember von 0 bis 22 Uhr eine Wartungsseite mit Telefonnummer und Links angezeigt, in der darauf hingewiesen wurde, dass der Internetauftritt „in einigen Minuten“ wieder erreichbar sei – womöglich war der Wartungszeitraum, der offensichtlich im Zusammenhang mit dem Markenrelaunch am 8. Dezember steht, etwas kürzer geplant. Immerhin gelang es der Bank mit dieser Maßnahme, die neue Website in einem Rutsch

Banken-Index Deutschland

Rang	Banken-Website	Ladezeit (sec)	Success Rate (%)	Total User Experience (sec)	Time to First Paint (sec)	Time to Interactive Page (sec)	Total Bytes Downloaded (KB)	Total Objects Downloaded (n)
1	HSH Nordbank	1,09	99,92	1,25	0,81	1,19	613	32
2	LBBW	1,23	99,93	1,48	1,06	1,36	671	44
3	Nord-LB	1,54	99,97	1,88	1,06	1,80	537	22
4	Rabobank	1,65	99,88	1,93	1,46	1,89	1 502	55
5	DAB Bank	1,67	99,90	1,95	0,92	1,40	1 162	51
6	DZ Bank	1,58	99,96	1,97	1,22	1,64	713	26
7	Comdirect	1,98	99,96	2,21	0,41	1,94	783	141
8	Hamburger Sparkasse	2,08	99,96	2,25	1,27	2,07	1 204	76
9	ING-Diba	1,32	99,93	2,26	1,03	1,72	912	38
10	Netbank	1,64	99,74	2,33	1,23	2,19	1 155	34
11	Commerzbank	1,73	99,56	2,33	0,95	2,27	749	42
12	Moneyou	2,40	98,51	2,78	0,84	2,04	629	33
13	Helaba	2,32	99,93	2,84	1,46	2,77	770	62
14	KfW	2,82	99,99	3,08	1,60	2,94	1 001	78
15	Sparda Bank BW	2,44	94,67	3,10	0,95	2,39	959	75
16	Berliner Volksbank	2,64	99,86	3,30	0,65	2,12	1 079	115
17	Hypovereinsbank/ Unicredit	1,92	99,96	3,63	1,58	2,03	1 805	134
18	Deutsche Kreditbank	1,79	99,95	3,75	0,77	3,72	613	58
19	Targobank	3,39	99,82	3,95	1,94	3,68	2 231	110
20	Deutsche Bank	3,75	99,79	3,99	1,77	3,70	1 831	58
21	Cortal Consors	4,32	96,69	4,60	0,88	4,23	1 889	80
22	Postbank	4,52	99,89	4,77	1,36	4,72	2 659	66
23	Bundesbank	5,21	99,60	5,65	1,75	4,77	869	49
Ø	Mittelwert	2,39	99,45	2,92	1,17	2,55	1 145	64

Durchschnittswerte der Messungen für den Zeitraum vom 10. November bis 10. Dezember 2014.

Mess-Standorte und Provider: Berlin (Level 3), Frankfurt (DTAG), Frankfurt (Interoute), Hamburg (Teliasonera), München (C&W). Alle Messwerte wurden mit Internet Explorer 9 ermittelt. Gemessen wurden jeweils die Web-URLs der Banken-Homepages, wobei nicht nur die typischen Performance-Indikatoren wie die Seitenladezeit oder die Gesamtladezeit bis zur vollständigen Bildschirmdarstellung erfasst wurden, sondern auch Werte, die für die Beurteilung der „gefühlten“ Performance entscheidend sind, namentlich die Zeit, bis der Browser beginnt, die Seite aufzubauen („Time to First Paint“), und die Zeit, ab der der Benutzer die Seite tatsächlich verwenden kann („Time to Interactive Page“).

Quelle: Keynote Systems

ohne anschließende Probleme online zu bringen.

Sparda Baden-Württemberg teilweise mit unvollständigen Seiten

Bei der Sparda Bank Baden-Württemberg führte ab 4. bis 9. Dezember eine ungültige Objektreferenz in der Seite immer wieder zu Ladeverzögerungen und Timeouts mit unvollständigen Seiten. Davon waren etwa ein Drittel aller Aufrufe in diesem Zeitraum betroffen. Dies könnte möglicherweise an einem Load-Balancer-Problem gelegen haben. Bei einem Load Balancer handelt es sich um einen Lastverteiler, der die Auslastung und Antwortzeiten einzelner Server abschätzt und eine Anfrage von außen mit der bestmöglichen Server-Performance bedient.

Wie man in der Tabelle sehen kann, treten bei praktisch allen Teilnehmern Beeinträchtigungen nur im Promillebereich der Stichproben auf. Dies hat ganz unterschiedliche Ursachen – einige Banken haben nachts ein kurzes Wartungsfenster, andere zeigen zum Beispiel Chartdaten aus einem externen System, dessen Verfügbarkeit schwankt und technisch die Ladezeit der Homepage beeinflusst.

Tabellenspitze und -ende bleiben unverändert

In der gesamten Tabelle zeigen sich in diesem Monat kaum Verschiebungen im Vergleich zum vorherigen Messzeitraum. Die Tabellenspitze ist unverändert besetzt von HSH-Nordbank, LBBW und Nord-LB, die mit relativ kleinen, optimierten Seiten

aufwarten. Hier liegt klar die Messlatte für die anderen Banken – diese Webseiten würden auch auf mobilen Geräten relativ schnell laden, sofern die Bank dafür nicht ohnehin eine optimierte Seite bereithält.

Aber nicht nur auf den drei obersten Plätzen hat sich nichts bewegt, sondern auch bei den drei unteren: Cortal Consors belegt weiterhin den 21., die Postbank den 22. und die Bundesbank den 23. und damit letzten Platz. Auch die ING-Diba (9. Platz), die Helaba (13. Platz), die Berliner Volksbank (16. Platz), die Hypovereinsbank/Unicredit (17. Platz) und die Deutsche Kreditbank (18. Platz) rührten sich nicht von der Stelle.

Performance-Einbruch bei Moneyou

Aufsteiger des Monats ist diesmal die Rabobank, die ihre Performance um etwa 15 Prozent verbesserte und von Platz 8 auf Rang 4 kletterte. Auch für die DAB Bank (von Platz 6 auf 5), die Hamburger Sparkasse (von Platz 10 auf 8), die Netbank (von Platz 11 auf 10) und die Commerzbank (von Platz 12 auf 11) ging es bergauf.

Plätze tauschten sowohl die KfW (nun Platz 14) und die Sparda Bank BW (nun Platz 15) als auch die Targobank (nun Platz 19) und die Deutsche Bank (nun Platz 20).

Nach unten ging es hingegen mit Moneyou, deren Performance im Vergleich zum Vormonat um 25 Prozent einbrach, von Platz 7 auf 12. Ebenfalls bergab ging es für die DZ Bank und Comdirect, die beide um zwei Plätze fielen und sich nun auf Platz 6 und 7 befinden.