

Banken-Website-Performance-Index

LBBW ist Aufsteiger des Monats

Von Thomas Schlagenhauser ■ Der digitale Kanal ist das öffentliche Schaufenster für die Welt und jede Erfahrung – ob es die erste ist oder die fünfzehnte – stellt eine Chance dar, eine Kundenbeziehung auszubauen oder zu verlieren. Erschreckend ist daher, in der von Forrester Consulting durchgeführten Auftragsstudie von Keynote zu lesen, dass fast die Hälfte der Unternehmen in den letzten zwölf Monaten Leistungsprobleme im digitalen Bereich hatte oder dass keine Information über die Leistungsfähigkeit der IT bekannt sind. Für die Studie wurden mehr als 200 Entscheider aus den Geschäftsbereichen sowie IT-Spezialisten aus Unternehmen mit mehr als 1 000 Mitarbeitern in Nordamerika und Europa zu ihrer Sicht auf die Umsetzung der digitalen Strategien befragt. Ein Überblick über die Verfügbarkeit und die Performance der eigenen Webseite wie bei diesem Bankenindex verschafft einen nicht zu unterschätzenden Wettbewerbsvorteil.

Easycredit macht Probleme

Die Verfügbarkeit aller Teilnehmer war im Testzeitraum erneut erfreulich hoch und es konnten keine gravierenden Serverprobleme festgestellt werden. Auch die Webseite der Commerzbank, die im letzten Messzeitraum für einige Stunden nicht verfügbar war, zeigt sich wieder im gewohnten 99 Prozent-Bereich.

Bei der Berliner Volksbank wurden am 29. April zwischen 16:00 und 18:30 Uhr Timeouts festgestellt, weil ein Objekt von easycredit.de nicht geladen werden konnte. Auch am 4. Mai zwischen 8:00 und 10:30 Uhr kam es zu Timeouts und vereinzelt DNS-Fehlern, ebenfalls verursacht durch easycredit.de. Die Homepage

der Berliner Volksbank war aber dennoch erreichbar. Die Hamburger Sparkasse büßt ebenfalls technisch etwas an Verfügbarkeit ein, weil am 27. April zwischen 7:30 und 9:30 Uhr Objekte von haspa.mdgms.com

nicht geladen werden konnten, obwohl die Homepage an sich erreichbar war.

Wie man in der Tabelle sehen kann, treten bei praktisch allen Teilnehmern Beeinträch-

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	1,19	99,99	1,34	0,90	1,28	593	32
2	LBBW	1,34	99,97	1,57	0,92	1,28	702	49
3	Netbank	1,39	99,97	1,86	1,13	1,73	1 153	34
4	Nord-LB	1,63	99,78	1,89	1,06	1,86	780	22
5	Moneyou	1,72	99,99	1,95	0,61	1,33	671	36
6	Comdirect	1,72	99,93	1,95	0,38	1,76	856	142
7	DZ Bank	1,65	99,97	1,99	1,11	1,65	945	26
8	Rabobank	1,79	99,96	2,08	1,62	2,04	1 497	54
9	Commerzbank	1,34	99,73	2,10	0,81	2,05	855	42
10	Hamburger Sparkasse	1,92	99,67	2,16	1,15	2,01	1 178	76
11	Sparda Bank BW	1,65	99,99	2,22	1,22	1,78	900	43
12	DAB Bank	2,16	99,75	2,40	1,06	1,81	1 487	56
13	ING-Diba	1,54	99,92	2,46	1,13	1,78	800	40
14	Helaba	2,00	99,75	2,48	1,31	2,32	761	59
15	KfW	2,92	99,96	3,15	1,53	3,01	1 297	80
16	Deutsche Kredit Bank	1,34	99,85	3,22	0,80	3,21	784	54
17	Hypovereinsbank/ Unicredit	1,84	99,88	3,43	1,44	1,95	2 837	128
18	Berliner Volksbank	2,89	99,58	3,46	0,62	2,43	1 258	115
19	Targobank	3,21	99,77	3,86	1,88	3,47	2 115	125
20	Bundesbank	3,99	99,79	4,35	1,74	3,79	868	49
21	Consorsbank	3,96	99,97	4,36	1,06	4,04	2 245	58
22	Postbank	4,97	99,85	5,24	1,47	5,16	3 749	67
23	Deutsche Bank	6,17	99,97	7,27	1,88	5,28	3 194	108
∅	Mittelwert	2,36	99,87	2,90	1,17	2,48	1 371	65

Durchschnittswerte der Messungen für den Zeitraum vom 10. April 2015 bis 10. Mai 2015.

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

figungen 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.

Nachrücker der letzten Monate fallen wieder zurück

Die Tabellenspitze zeigt sich auch in diesem Monat wieder neu aufgestellt – zwar steht unverändert die HSH-Nordbank an der Spitze, aber die Nachrücker des letzten Monats fallen wieder zurück:

■ Die Nord-LB büßt 5 Prozent an Performance ein und fällt von Rang 2 auf 4 zurück,

■ die Hamburger Sparkasse braucht nun wieder 15 Prozent länger als im Vormonat und fällt damit von der 3. auf die 10. Stelle zurück.

Aufsteiger des Monats ist die LBBW mit 25 Prozent weniger Ladezeit, das reicht nun wieder für Platz 2, nach dem Ausflug auf Platz 5 im Vormonat. Zulegen konnten außerdem erneut die Comdirect mit 7 Prozent Beschleunigung (von Platz 8 auf 6), sowie die Rabobank (15 Prozent schneller, rückt damit von Platz 11 auf Rang 8 vor).

Eine gelungene Veränderung weist auch die Hypovereinsbank auf: Die Objektanzahl reduzierte sich von 136 auf 128, dabei nahm auch die Ladegeschwindigkeit um etwa 5 Prozent zu, obwohl die Seite nun über 3 MB groß ist – jedenfalls ein Gewinn für die Besucher.