

Banken-Website-Performance-Index

## HSH Nordbank erobert Spitzenplatz zurück

**Von Thomas Schlagenhauser** ■ Auffallend im Vergleich zum letzten Messzeitraum ist, dass alle gemessenen Mittelwerte der Zeiten geringer waren. Eine Erhöhung der Ladegeschwindigkeit verhilft zu einer positiven „gefühlten“ Performance. Der Anwender möchte zu jedem Zeitpunkt das Gefühl haben, dass er die Anwendung bedienen kann. Dafür ist vor allem die „time to interactive page“ ausschlaggebend, also die Zeit bis der Nutzer auf einen Link klicken oder sein Passwort eingeben kann. Ein positiver Eindruck der Webseite ist für die Kundenbindung unerlässlich und lädt den Nutzer ein, die Webseite erneut zu besuchen. Über die Hälfte aller gemessenen Seiten erreicht die empfohlene Seitenladezeit von unter 3 Sekunden. Etwa die Hälfte der Homepages beginnt bereits innerhalb einer Sekunde mit dem Seitenaufbau im Browser und erzielt somit einen guten ersten Performance-Eindruck beim Besucher, auch wenn der Rest der Seite noch lädt.

### DAB-Bank ist Aufsteiger des Monats

Die beste „gefühlte“ Performance hatten im Messzeitraum die Kunden der HSH Nordbank. Auf diese Weise konnte die Bank ihren Spitzenplatz, den sie letzten Monat an die LBBW abgeben musste, zurückerobern. Auf dem Siegerpodest befinden sich zudem die LBBW auf dem zweiten Platz und die Nord-LB, die wie letzten Monat den dritten Platz belegt. Auch die DZ Bank (4. Platz), die Moneyou (7. Platz) und die Sparda-Bank Baden-Württemberg (14. Platz) konnten ihre Platzierungen halten.

Aufsteiger des Monats nach Plätzen ist die DAB-Bank, die ihre Performance um etwa zehn Prozent verbesserte. Auf diese Weise konnte sie von Platz 11 auf Platz 6 auf-

steigen. Prozentual deutlicher verbesserte sich jedoch vor allem die Targobank. Sie hat sich nochmals um über 30 Prozent im Vergleich zum Vormonat gesteigert. Dadurch konnte sie sich vom Tabellenende verabschieden und verdientermaßen drei Plätze nach oben wandern.

Auch die ING-Diba machte, indem sie 20 Prozent schneller wurde, von Platz 13 auf vier Plätze weit und befindet sich nun

auf Platz 9. Ebenfalls aufwärts ging es für Comdirect (von Platz 6 auf Platz 5), Rabobank (von Platz 10 auf Platz 8), KfW (von Platz 16 auf Platz 15) und Hypovereinsbank/Unicredit (von Platz 19 auf Platz 17).

### Haspa rutscht um fünf Plätze ab

Einbüßen musste diesmal vor allem die Hamburger Sparkasse. Da sie zehn Pro-

### 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	98,50	1,26	0,81	1,20	614	32
2	LBBW	1,20	99,95	1,43	1,06	1,34	677	45
3	Nord-LB	1,57	99,89	1,91	1,02	1,82	576	23
4	DZ Bank	1,63	99,96	2,05	1,22	1,68	674	26
5	Comdirect	1,89	99,96	2,10	0,43	1,89	710	136
6	DAB-Bank	1,83	99,88	2,15	0,89	1,45	1 134	51
7	Moneyou	1,90	99,96	2,20	0,63	1,47	611	32
8	Rabobank	1,95	99,95	2,23	1,70	2,18	1 501	55
9	ING-Diba	1,27	99,96	2,25	1,01	1,65	901	37
10	Hamburger Sparkasse	2,03	99,97	2,26	1,26	2,04	1 198	76
11	Netbank	1,60	99,99	2,32	1,19	2,16	1 155	34
12	Commerzbank	1,76	99,83	2,37	0,98	2,31	754	42
13	Helaba	2,25	99,72	2,78	1,43	2,71	792	61
14	Sparda-Bank BW	2,41	99,61	2,98	1,00	2,18	973	79
15	KfW	2,92	99,76	3,17	1,60	3,03	995	78
16	Berliner Volksbank	2,61	99,96	3,33	0,67	1,99	849	108
17	Hypovereinsbank/Unicredit	1,77	99,68	3,37	1,53	1,83	1 966	115
18	Deutsche Kreditbank	1,55	99,91	3,43	0,83	3,40	601	54
19	Deutsche Bank	3,57	99,95	3,81	1,64	3,51	1 858	58
20	Targobank	3,62	100,00	4,15	2,09	3,78	2 224	107
21	Corial Consors	4,12	99,85	4,31	0,88	4,02	1 721	79
22	Postbank	4,47	99,99	4,76	1,47	4,70	2 917	65
23	Bundesbank	4,67	99,75	5,12	1,70	4,25	765	48
Ø	Mittelwert	2,33	99,83	2,86	1,18	2,46	1 138	63

Durchschnittswerte der Messungen für den Zeitraum vom 10. Oktober bis 10. November 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

zent langsamer war als im vorherigen Monat, verlor sie fünf Plätze und fiel von Platz 5 auf Platz 10 zurück.

Auch für die Netbank und die Commerzbank ging es jeweils drei Plätze nach unten. Die Netbank befindet sich nun auf Platz 11 und die Commerzbank auf Platz 12. Jeweils einen Platz nach unten ging es für Helaba (von Platz 12 auf Platz 13), Berliner Volksbank (von Platz 15 auf Platz 16), Deutsche Kreditbank (von Platz 17 auf Platz 18), Deutsche Bank (von Platz 18 auf Platz 19), Cortal Consors (von Platz 20 auf Platz 21), Postbank (Platz 21 auf Platz 22) und Bundesbank, die nun mit Platz 23 das Schlusslicht der Tabelle bildet.

### **Erfreulich hohe Verfügbarkeit**

Die Verfügbarkeit aller Teilnehmer im Testzeitraum war diesmal erfreulich hoch. Lediglich die HSH Nordbank hatte kurzzeitig technische Probleme, die allerdings nur einen kleinen Teil der Anwender beeinträchtigt haben. Letzten Monat abgerutscht, zeigt die Homepage nun, nach einigen technischen Problemen zwischen dem 9. und 12. Oktober, eine um 20 Prozent verbesserte Performance und befindet sich trotz dieser Probleme an der Tabellenspitze.

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.