

KAPITEL 3

3.3. Die betrachteten Customer-Personas: Männer nutzen klar mehr und digitalere Touchpoints!

Um die befragten Bankkunden weiter zu charakterisieren und die Auswertung über die Nutzung der Touchpoints für den Leser greifbarer zu machen, wurden die Befragten in insgesamt vier Personas gegliedert. Dabei bietet sich als Differenzierungskriterium die Auswertung an, wie viele bankspezifische Touchpoints ein Kunde nutzt. Diese Information ist durch Banken im eigenen Kundenstamm in der Praxis analysierbar, der Kunde kann daher einer bestimmten Personengruppe zugeordnet werden.

In Ergänzung zur Studie *#getintouch* aus dem Jahr 2020 wurde in der aktuellen Studie neu abgefragt, als wie digital affin oder kenntnisreich die Bankkunden sich selbst bezeichnen. Diese Informationen über Kenntnis und Affinität wurden ebenfalls in die Erstellung der Customer-Personas integriert, um diese transparenter zu machen.



Petra

Die «Wenig Touchpoints»-Persona

Die «Wenig Touchpoints»-Persona nutzt maximal zwei analoge Touchpoints und zwischen einem und vier digitalen Touchpoints. Sie ist tendenziell eher weiblich (55%). Etwas mehr als jede zweite Nutzerin nutzt den Touchpoint «Mobile Banking» (56%), fast alle nutzen jedoch E-Banking (85%). 42% der Befragten gehören zu dieser Gruppe. Lediglich 16% bescheinigen sich gute Kenntnisse im E-Banking, nur 8% solche im Mobile Banking. Im analogen Umfeld wird etwa zu einem Viertel der Bankberater in Anspruch genommen. Diese Persona macht in Deutschland mehr als 52% der Befragten aus, in der Schweiz und Österreich je 37%.



Sylvia

Die «Analog»-Persona

Die «Analog»-Persona nutzt zwischen drei und fünf analoge Touchpoints und maximal vier digitale Touchpoints. Sie ist tendenziell eher weiblich (53%). Nur etwa 40% dieser Zielgruppe nutzen den Touchpoint Mobile Banking. Auch E-Banking ist in dieser Zielgruppe im Vergleich zu anderen Gruppen zwar schwächer, aber mit rund 67% immer noch stark genutzt. 73% der Analog-Persona nutzt den Bank-Schalter, vor allem nach wie vor für den Bargeldbezug. 74% hatten im letzten Jahr Kontakt mit ihrem Bankberater. Besonders wichtig ist dieser Persona der Kontoauszug per Post (64%), 62% dieser Gruppe wünschen auch in Zukunft,