

Usability
User Experience
User Interfaces



Experten-Interview: Banken-Portale

10. August 2011

Pressekontakt:

USECON – The Usability Consultants GmbH
Veronika Lutz, MA

Businesspark MARXIMUM
Modecenterstraße 17 / Objekt 2
1110 Wien, Österreich

E-Mail: presse@usecon.com
Tel.: 01 / 743 54 51 -412
Fax: 01 / 743 54 51 -30

Update bat Regine Müller, Senior Consultant bei USECON – einem internationalen Beratungsunternehmen spezialisiert auf die Bereiche Usability, User Experience sowie User Interface Design – zum Gespräch über Online-Portale von Banken. Empfehlungen der User Experience Expertin zu den Herausforderungen für Banken-Portale lesen Sie in diesem Interview.

Wie ist der Status Quo der österreichischen Banken beim Online Auftritt?

Wir haben in den vergangenen Jahren viel mit großen Banken zusammengearbeitet. In der Finanz- und Versicherungsbranche haben Benutzer generell hohe Erwartungen, so auch an Banken-Portale. Diese Erwartungen werden jedoch nur zum Teil gut erfüllt, da noch nicht alle Banken die Wichtigkeit der Themen Usability und User Experience erkannt haben und einige Banken Nachholbedarf haben.

Was macht für Benutzer ein optimales Online-Portal einer Bank aus?

Benutzer schätzen eine einfache Bedienung und einen übersichtlichen Aufbau. Besonders beim Online-Banking haben optimierte Abläufe und Fehlervermeidung höchste Priorität – bei Finanztransaktionen ist das Vertrauen, dass nichts Unbeabsichtigtes passieren kann, unabdinglich. Optimal ist daher ein vertrauenswürdiges, modern gestaltetes Online-Portal, in dem Sicherheit groß geschrieben wird. Das Zutreffen dieser Anforderungen aus Benutzersicht kann letztendlich den Ausschlag geben, für welche Bank sich ein Kunde entscheidet.

Welche Vorgehensweise empfehlen Sie für die Entwicklung eines Banken-Portals?

Bevor mit der Umsetzung begonnen wird, sollen unbedingt erst die Anforderungen aus Unternehmens- und aus Kundensicht spezifiziert werden. Danach folgt das konzeptionelle Design oder Re-Design, das mit Benutzern getestet werden soll. Auch hier gilt es, spezielle Aspekte wie Vertrauen und Verlässlichkeit zu überprüfen. Wenn ein benutzer-zentrierter Ansatz verfolgt wird, in dem die Kunden von Anfang an im Fokus stehen, stimmt auch die Richtung.

Gibt es häufige Fehler, die man unbedingt vermeiden sollte?

Wir sehen immer wieder, dass die technische Entwicklung ohne klares Konzept und ohne Einbindung der Benutzer gestartet wird. Wenn das Portal dann in der Praxis von den Benutzern abgelehnt wird, weil die wichtigsten Funktionen nur schwer auffindbar sind oder die Überweisung viel zu kompliziert gestaltet ist, sind die Kosten für nachträgliche Umgestaltungen sehr hoch. Wird das Portal jedoch schon früh als Prototyp mit Benutzern evaluiert, können Fehler frühzeitig korrigiert und die Kosten so gering gehalten werden.

Wohin gehen die Trends im Banken-Bereich?

Ein Trend ist intelligentes Online-Kundenservice, wie gut gestaltete Online-Produktberater oder Support-Chats. Weitere Trends sind mobile Banking, zielgruppengerechte Gestaltung, z. B. e-Banking für ältere Menschen und ortsbezogene Services, die beispielsweise Bankomaten in der Nähe anzeigen. Interessante Felder sind auch „Social Banking“ und Social Media Analysen: Was sagen Benutzer in sozialen Medien über die Bank? Generell geht der Trend auch im Banken-Bereich in Richtung User Experience, wo Emotionen neben Funktionalität eine große Rolle spielen.

Können Sie uns abschließend noch ein paar Praxis-Tipps für Banken-Portale verraten?

Transparente Informationen über Produkte und Konditionen sind ein Muss. Kunden entscheiden sich eher für Angebote, die klar auf dem Tisch liegen. Informationen zur Datensicherheit und gut auffindbare Kontaktmöglichkeiten sind ebenso das Um und Auf eines guten Banken-Portals wie klare Schritte bei den Abläufen – egal, ob es sich um die Kontoeröffnung oder eine Überweisung handelt.

Über USECON

USECON ist ein international tätiges und in Wien ansässiges Beratungsunternehmen, das sich auf Beratungsleistungen für sämtliche Tätigkeiten im Rahmen der benutzerorientierten Gestaltung von interaktiven Systemen spezialisiert hat. Im Zentrum der USECON Aktivitäten stehen die "3U's": Usability, User Experience und User Interface Design.

www.usecon.com