

## PRESSEINFORMATION

Nr. 04/2017

### eresult-Studie zeigt auf: Multibanking-Apps haben Schwachstellen

*(Hamburg/Göttingen, 10.03.2017)*

In der aktuellen eresult-Studie über die Gebrauchstauglichkeit von Multibanking-Apps, haben die Autoren Richard Bretschneider und Melanie Jotz - beide Senior Consultants bei der eresult GmbH - insgesamt sechs Apps von namhaften Geldinstituten und FinTechs im UX Labor „unter die Lupe“ genommen. Dabei mussten sie zu ihrer eigenen Überraschung feststellen: Die Apps haben Optimierungsbedarf. Gängige Usability-Grundsätze werden nicht beachtet und die Komplexität beim Einrichtungsvorgang ist enorm.

Der Bank-Kunde von heute hat mit Sicherheit ein Gehaltskonto, vielleicht noch ein Sparkonto und ein Kreditkonto - und jedes Konto bei einem anderen Institut. Deshalb wünscht er sich eine App, die das Einsehen und Kontrollieren von Kontobewegungen vereinfacht. Die Studienergebnisse der Full-Service UX-Agentur eresult GmbH zeigen auch, dass der Bank-Kunde von heute nicht für jede Transaktion eine Bankfiliale aufsuchen möchte. Und er hat ein hohes Sicherheitsempfinden. Schließlich geht es um äußerst sensible Daten.

Multibanking-Apps setzen hier an, bieten in einer App Daten zu verschiedenen Konten unterschiedlicher Institute. Bieten also einen Mehrwert für den Kunden. Angeboten werden diese Apps von Banken und Finanz-Technologie Startups (FinTechs). Die vorhandenen Lösungen versprechen, dass sich Finanzprodukte von Kunden banken- und anbieterübergreifend verwalten lassen: Einfach, sicher und bequem! Aber können die Anbieter dieses Versprechen wirklich erfüllen?

Dieser Frage ist die eresult GmbH nachgegangen und hat in ihrer aktuellen Studie insgesamt sechs Multibanking-Apps auf ihre Bedienbarkeit untersucht. Darunter die Angebote von Comdirect, Deutsche Bank, Sparkasse, Outbank, Starmoney und Finanzblick. Schließlich bieten solche Anwendungen nur einen Mehrwert für den Kunden, wenn sie eine gute Usability aufweisen, also für den Kunden wirklich gebrauchstauglich sind.

Die eresult-Studie hat fünf Problemfelder der User Experience herausgefunden, die bei mehreren Anbietern auftauchen.

### Die Top 5 Probleme in der User Experience von Multibanking-Apps

Neben dem Onboarding-Prozess im Allgemeinen, weisen die Multibanking-Apps folgende Problemfelder auf:

- Fehlermeldungen helfen nicht bei der Problemlösung
- Empty States: Leere, nicht zielführende Bildschirme, wenn noch kein Konto hinzugefügt wurde
- Formulardesign unterstützt die Nutzer zu wenig
- Unklare Kommunikation sicherheitsrelevanter Features
- Abfrage von Berechtigungen abseits des passenden Nutzungskontexts

Werden diese fünf Problemfelder angegangen, haben Erstnutzer der Apps einen leichteren Einstieg und ein deutlich besseres Nutzungserlebnis. Die Wahrscheinlichkeit steigt deutlich, dass aus diesen Erstnutzern loyale Kunden werden.

Andersherum gesagt: Haben Nutzer im ersten Kontakt mit der App direkt eine Reihe an Unsicherheiten, Fragen und Schwierigkeiten, steigt die Gefahr, dass die App direkt wieder deinstalliert oder einfach nicht mehr beachtet wird.

Der komplette Studienband „Multibanking-Apps: Die User Experience beim Onboarding“ ist kostenfrei verfügbar und steht zum Download bereit unter: <http://www.eresult.de/ux-wissen/downloads/>

### Abdruck honorarfrei möglich - Belegexemplar erwünscht

Seiten: 3

Zeichen (o. Leerzeichen): 2.818

Wörter: 405

Zeichen (m. Leerzeichen): 3.216

#### eresult GmbH

Die eresult GmbH bietet seit 2000 maßgeschneiderte Beratungs- und Forschungsdienstleistungen im Bereich Usability, User Experience, Conversion Optimierung und Online-Marktforschung. Das 35 Mitarbeiter starke Beraterteam arbeitet für Unternehmen verschiedener Branchen (Handel, Finanzen & Versicherungen, Tourismus,

Energie, Telekommunikation, Medien, Automobil, Pharma & Gesundheit, Non-Profit) und optimiert Online-Shops, Apps, responsive Designs und Steuerungssysteme für PKWs und Haushalte.

Als Full-Service User Experience-Agentur berät die eresult GmbH seine namenhaften Kunden im In- und Ausland entlang des gesamten Produktlebenszyklus - von der Anforderungsanalyse, Konzeption und dem Prototyping über die Evaluation und Optimierung bis hin zur kontinuierlichen Erfolgskontrolle.

Neben dem Hauptsitz in Göttingen ist die eresult GmbH aktuell an fünf weiteren Standorten in Deutschland vertreten: Frankfurt am Main, Hamburg, Köln, Stuttgart und München.

### **Internationales Netzwerk**

Mithilfe eines internationalen Netzwerks an Partnern und der Mitgliedschaft bei ESOMAR (European Society for Opinion and Market Research) ist die eresult GmbH nicht nur auf den deutschsprachigen Markt beschränkt, sondern forscht und berät weltweit. [www.esomar.org](http://www.esomar.org)

Vom internationalen Zusammenschluss der Fachexperten für Usability und User Experience UXQB (International Usability and User Experience Qualification Board e.V.) wurde die eresult GmbH als qualifizierter Trainingsanbieter anerkannt und fördert aktiv die Qualifizierung und Standardisierung der Aus- und Weiterbildung. [www.uxqb.org](http://www.uxqb.org)

### **Kontakt Presse**

Tatjana Balcke

Telefon: 0178-8977959

Telefon: 040-36166-7983

E-Mail: [tatjana.balcke@eresult.de](mailto:tatjana.balcke@eresult.de)

Web: [www.eresult.de](http://www.eresult.de)

### **eresult GmbH -- Planckstr. 23 -- 37073 Göttingen**

Standort Hamburg: Elbchaussee 13, 22765 Hamburg

Standort Frankfurt a. M.: Uhlandstraße 58, 60314 Frankfurt

Standort Köln: Hansaring 145-147, 50670 Köln

Standort Stuttgart: Uhlandstr. 16, 70182 Stuttgart

Standort München: Landshuter Allee 14, 80637 München

**Usabilityblog.de**: Alles rund um das spannende Themengebiet Usability & User Experience.