

ibi Webseite Rating –

Die Web-Präsenz im Retail Banking

zwischen Selbstentscheider und Beratungskunde

Mit zunehmender Digitalisierung steigen die Erwartungen des Kunden an eine optimale Unterstützung seines Informations- und Kaufentscheidungsprozesses beim Besuch einer Banken-Webseite. ibi research stellt die vertriebliche Ausgestaltung der Webseiten von Banken und Sparkassen im Rahmen einer Status-quo-Betrachtung regelmäßig auf den Prüfstand und bildet mit einem stetig weiterentwickelten Kriterienkatalog von mehr als 600 Prüf-Details den Dreiklang von Bewertungskategorie, Kundensicht und Produktwelt umfassend ab. Die im Mittelpunkt stehende Analyse der Beratungsqualität bildet dabei ab, wie der Kunde in seinem Kaufentscheidungsprozess unterstützt wird.

Studie „ibi Website Rating“

Die Erläuterung der Rahmenbedingungen, eine Beschreibung der Kriterien, die Darstellung der Ergebnisse sowie Best Practices werden als Studie veröffentlicht und regelmäßig aktualisiert. Übersichtlich und strukturiert entdecken Sie Alternativen einer vertriebsorientierten Webseiten-Gestaltung für die untersuchten Produktkategorien Konten und Karten, standardisierte Spar- und Anlageprodukte, Konsumentenkredit, Immobilienfinanzierung sowie Versichern und Vorsorgen.

Das Studiendokument bietet Ihnen eine Fülle von Anregungen sowie eine klare Orientierung für die Ausgestaltung des eigenen Auftritts. Es dient als praktischer Leitfaden, der Erfolgsrezepte von Banken und Sparkassen vorstellt. Anhand zahlreicher Praxisbeispiele werden aktuelle Umsetzungen der verschiedenen Kriterien und Kundenanforderungen auf den Webseiten der Kreditinstitute mittels Screenshots visualisiert.

Stichprobe: Mit der Verbreitung von Rahmenauftritten etc. ist eine breit angelegte empirische Analyse insbesondere für die Institutsgruppe der Sparkassen sowie der Volks- und Raiffeisenbanken im Vergleich zu den früheren Jahren nicht zielführend. Marginale Unterschiede in den Einzelausprägungen rechtfertigen weder eine Auswahl für die Stichprobe noch das anschließende Ranking in der Auswertung. Stattdessen werden hier die 20 nach Bilanzsumme größten deutschen Kreditinstitute analysiert. Für die Institutsgruppe der Sparkassen und die der genossenschaftlichen Banken stehen ausgewählte Einzelinstitute stellvertretend für die Gesamtheit der jeweiligen Häuser.

Kundensicht: Die Analyse erfolgt stets aus Sicht eines Neukunden. Dessen Sicht wird zum einen als Beratungskunde, zum anderen als Selbstentscheider eingenommen. Da die betrachteten Universalbanken beiden Kundengruppen gerecht werden sollten, wird letztlich ein Gesamtsieger ermittelt.



Individuelle Analyse und Bewertung Ihrer Webseite

Auch wenn Ihr Institut nicht Bestandteil der beschriebenen Stichprobe ist, können Sie eine Evaluierung und Auswertung Ihrer Banken-Webseite beauftragen. Auf Basis unseres erprobten Kriterienkatalogs wird Ihre Webseite evaluiert und gegen die Stichprobe gewertet. Ein umfangreicher Ergebnisbericht dient Ihnen als Fact-Book und Leitfaden für die Optimierung. In einem intensiven Workshop bei Ihnen vor Ort stellen wir die Gestaltungsmöglichkeiten vor und diskutieren die nächsten Schritte.

Konkret erhalten Sie

- die umfassende Analyse Ihrer Banken-Webseite anhand von rund 200 detailliert erläuterten Screenshots Ihrer Webpräsenz zur Verdeutlichung Ihrer Ergebnisse und zum Aufzeigen von **konkreten Optimierungspotenzialen und Handlungsempfehlungen** zur weiteren vertrieblichen Ausgestaltung auch unter strategischen Vorgaben
- die **statistische Auswertung der Ergebnisse** Ihres Instituts mit Angabe der Zielerreichungsgrade in allen Kategorien und Unterkategorien
- die Übersicht Ihrer **Position im Marktvergleich** durch graphische Darstellungen der anonymisierten Ergebnisse der Stichprobe mit Einordnung der Zielerreichungsgrade Ihres Hauses
- einen halbtägigen **Ergebnis-Workshop** bei Ihnen vor Ort mit Präsentation aller Ergebnisse sowie der intensiven Diskussion der Ergebnisse und Handlungsempfehlungen
- die aktuelle **Studie „ibi Website Rating“** mit Beschreibung der Kriterien, Darstellung der Stichproben-Ergebnisse und Best Practices in den beschriebenen Bewertungskategorien.

Eine Beauftragung ist unabhängig von Größe und Institutsgruppenzugehörigkeit jederzeit möglich.

Optionale Auszeichnung Ihrer Webseite

Mit der zuvor beschriebenen Analyse besteht die Option der **Auszeichnung Ihrer Webseite**. Das ibi-Siegel für die sehr gut gelungene Ausgestaltung Ihrer Webseite erhalten Sie durch das Erreichen eines herausragenden Ergebnisses, das mindestens dem Zielerreichungsgrad der Top 5 der Stichprobe aus dem jeweils aktuellen ibi Website Rating entspricht. Dieses Siegel können Sie z. B. werbewirksam auf Ihrer Website oder in Kampagnen zur Kundenkommunikation einsetzen.

Die Vergabe des Siegels setzt die individuelle Analyse und Bewertung Ihrer Webseite wie oben beschrieben voraus. Sofern das Ergebnis der Bewertung die Vergabe des Siegels rechtfertigt, ist diese dort inkludiert. Sofern die Ergebnisse für die Vergabe des Siegels nicht ausreichend sind, kann nach einer vereinbarten Zeit der Überarbeitung von maximal sechs Monaten eine **Nach-Evaluierung** erfolgen, aus der ggf. die Vergabe des Siegels resultiert.



**ibi Website Rating –
Die Web-Präsenz im Retail Banking
zwischen Selbstentscheider und Beratungskunde**

Senden Sie Ihre Bestellung per Fax, E-Mail oder Post an

ibi research an der Universität Regensburg GmbH

Andrea Rosenlehner
Galgenbergstr. 25
D-93053 Regensburg

Tel.: 49 941 943-1921
Fax: 49 941 943-1888
andrea.rosenlehner@ibi.de

- | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Ja, ich bestelle die individuelle Analyse und optionale Auszeichnung meiner Website für 14.500,00 Euro.
Dieses Angebot beinhaltet die aktuelle Studie „ibi Website Rating 2020“ |
| <input type="checkbox"/> Ja, ich bestelle die Nach-Evaluierung meiner Website (nur in Verbindung mit der individuellen Analyse möglich) für 4.900,00 Euro. |
| <input type="checkbox"/> Ja, ich bestelle die die aktuelle Studie „ibi Website Rating 2020“ für 990,00 Euro. |
| <input type="checkbox"/> Ja, ich möchte stets aktuell per E-Mail über Veranstaltungen, Publikationen und Angebote von ibi research informiert werden. |

Anrede: Herr Frau

Titel / Nachname / Vorname

Firma

Position / Abteilung

Straße / Hausnummer

Land / PLZ / Ort

Telefon / Fax

E-Mail

Datum, Unterschrift

Alle Preise verstehen sich zzgl. der zum Zeitpunkt der Rechnungsstellung gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer. Anfallende Reise- und Übernachtungskosten werden den tatsächlich entstandenen Kosten entsprechend in Rechnung gestellt.