

# Formulardesign für effektive Bankgeschäfte

# Prozessoptimierung einer mehrseitigen formularzentrierten Bankanwendung durch Verbesserung der User Experience

# Ausgangslage



- Bankenbranche im digitalen Wandel
- Fallbeispiel: **Raiffeisenlandesbank NÖ-Wien AG**
- Nutzungserfahrung bei firmeninternen Anwendungen bzw. Enterprise-Anwendungen oft stark vernachlässigt
- Fokus liegt auf Weiterentwicklung der Features und nicht auf Verbesserung der User Experience
- Bankberater:innen sind mit aktuellen formularlastigen Anwendungen sehr unzufrieden



**Raiffeisenlandesbank  
Niederösterreich-Wien**

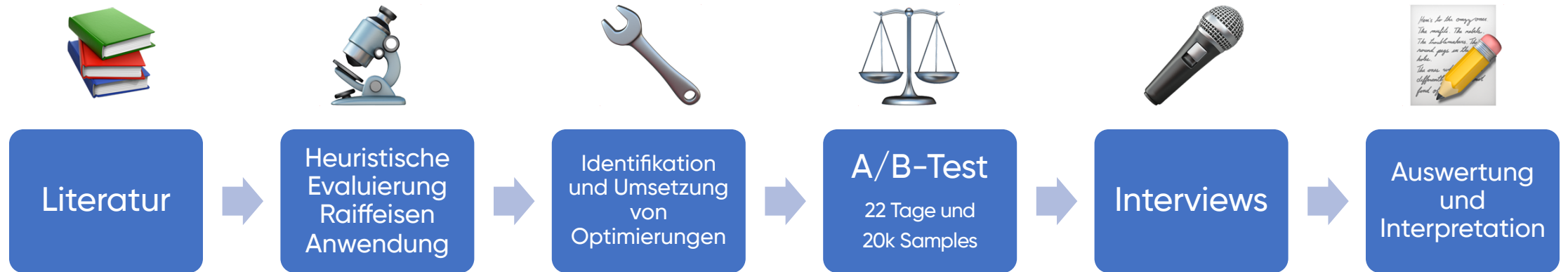
# Kernhypothese

Investitionen in UX-Design von internen Bankanwendungen können:

-  den **Unternehmenserfolg steigern**,
-  die **Nutzungszufriedenheit erhöhen**
-  und die **Prozesseffizienz optimieren**.



# Methodik und Ablauf



# Forschungsfragen (kurz gefasst)

1. Welche UXD-Strategien steigern die Usability von mehrseitigen Formularen? L T
2. Wie messbar ist die Verbesserung der Nutzungserfahrung durch UX-Optimierung? L H T I
3. Welcher Einfluss besteht zwischen UX-Optimierung und Prozessdauer/Abschlussquote? L H T
4. Welche UXD-Heuristiken sind entscheidend für digitale Bankanwendungen und wie sollten sie implementiert werden? T I

L Literaturrecherche

H Heuristische Evaluierung

T A/B-Testing mit Umfrage

I Interviews



# Recap – A/B Testing mit anschließender Umfrage

**22 Tage**

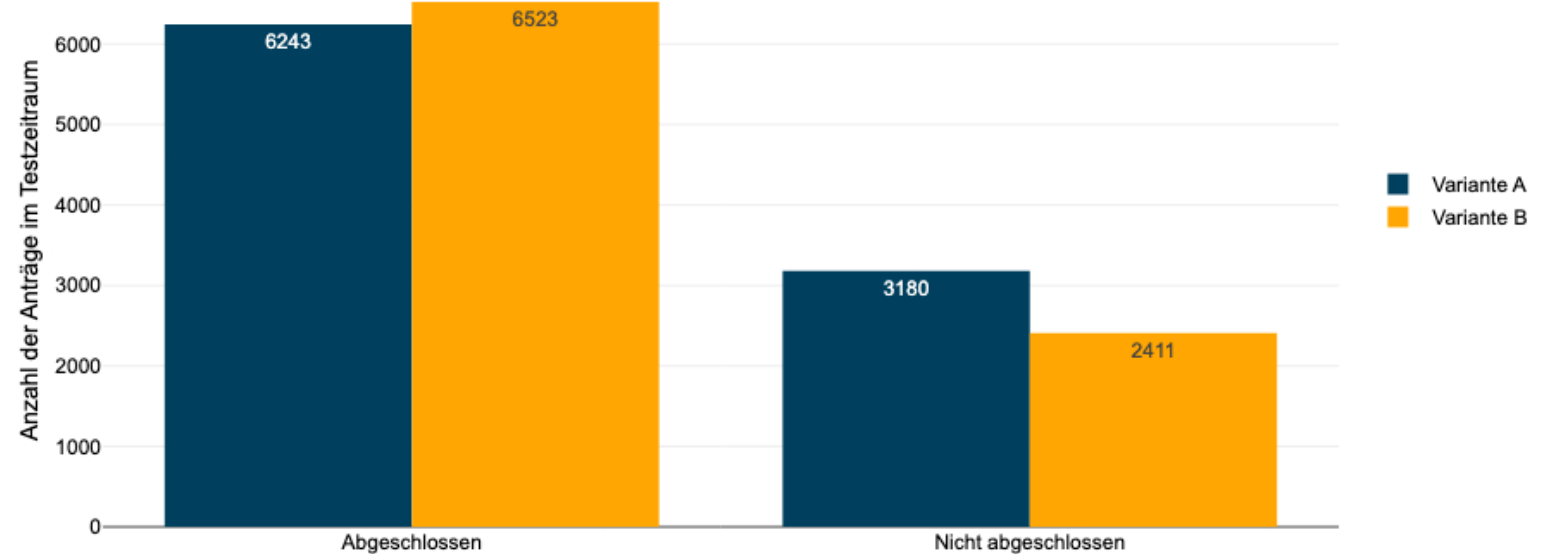
18.07 – 08.08.2023

**19.230**

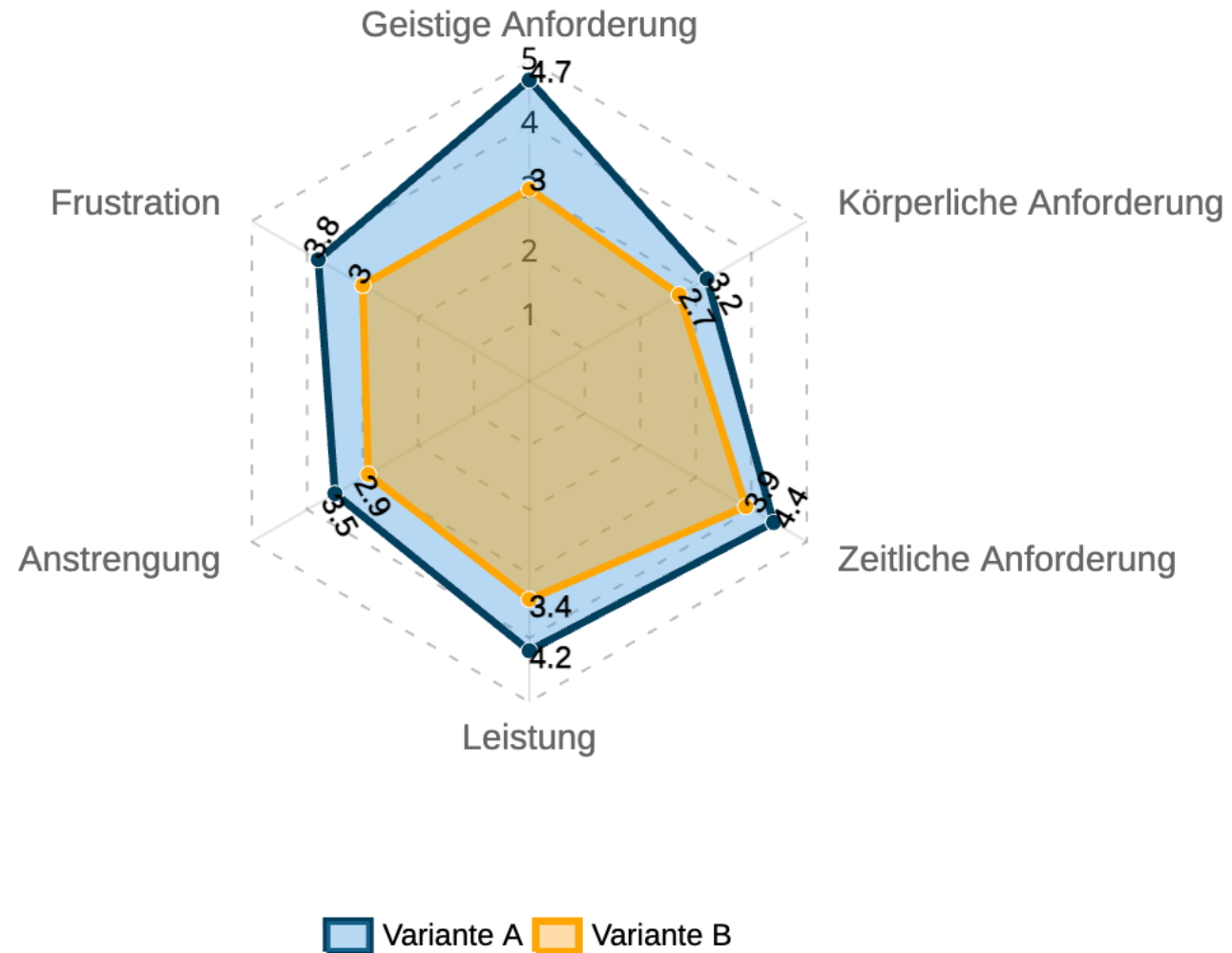
Geschäftsanträge in  
bei Raiffeisen in NÖ-W

**8 Optimierungen**

in **Variante B** eingesetzt

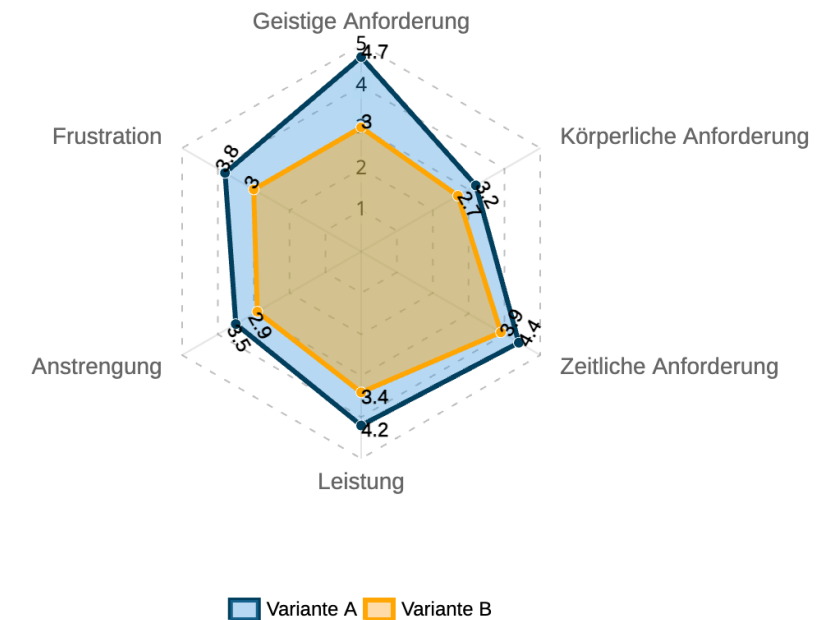


# Findings – NASA Task Load Index





# Findings – NASA Task Load Index

- Kummulative Wirkung aller 8 Optimierungen
- **Reduzierte kognitive Beanspruchung** deutet auf intuitivere Informationsverarbeitung hin
- **Niedrigerer körperlicher und zeitlicher Aufwand** ist Indikation für effizientere Navigation und weniger Hektik in der Interaktion
- **Geringere Anstrengung und Frustration** deutet auf nutzungsfreundlichere Gestaltung hin





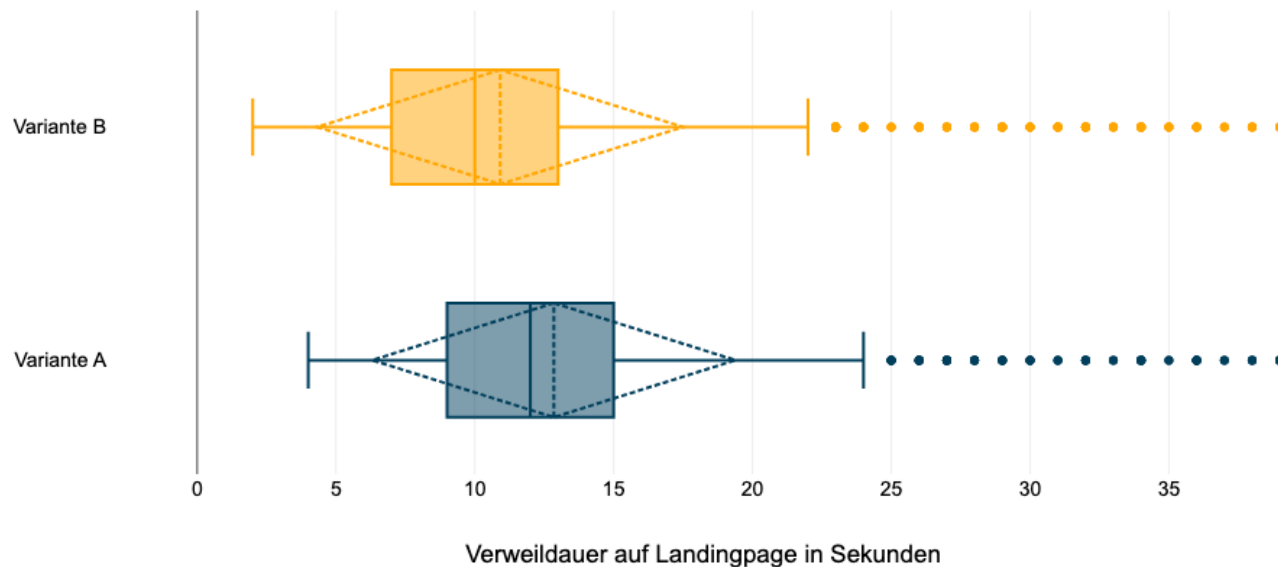
# Findings – Größere Interaktionselemente


	<p>Kartentyp: Debit Mastercard</p> <p>Kontonummer: 13535638</p> <p>Folgenummer: 5</p> <p>Kartenname: Lukas Dummy Ganster</p> <p>Gültig bis: 2026</p> <p>Sperrstatus: aktiv</p> <p>Konto-Rolle: Inhaber</p>	
	<p>Kartentyp: Bankservicekarte</p> <p>Kontonummer: 13535638</p> <p>Folgenummer: 6</p> <p>Kartenname: Sumsikontotest</p> <p>Gültig bis:</p> <p>Sperrstatus: aktiv</p> <p>Konto-Rolle: Inhaber</p>	

# Findings – Größere Interaktionselemente


- Kürzere Verweildauer bestätigt Paul Fitts' Law

„Zeit zur Zielerreichung korreliert mit dessen Distanz und Größe.“



Kartentyp:	Debit Mastercard	
Kontonummer:	13535638	
Folgenummer:	5	
Kartenname:	Lukas Dummy Ganster	
Gültig bis:	2026	
Sperrstatus:	aktiv	
Konto-Rolle:	Inhaber	

Kartentyp:	Bankservicekarte	
Kontonummer:	13535638	
Folgenummer:	6	
Kartenname:	Sumsikontotest	
Gültig bis:		
Sperrstatus:	aktiv	
Konto-Rolle:	Inhaber	

	n	Mittelwert	Median
Variante A	6243	12,85	12
Variante B	6523	10,91	10

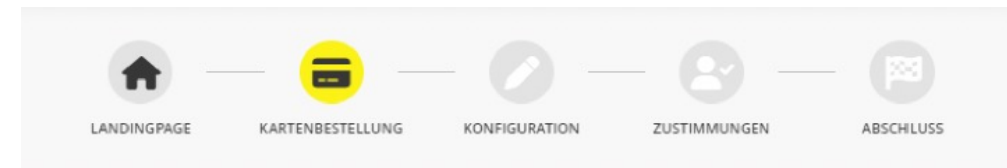
# Findings – **Fortschrittsanzeige**



# Findings – Fortschrittsanzeige

- Verbesserte Transparenz, insbesondere bei der Navigation durch mehrseitige Formulare
- Kontinuierliches Feedback fördert die Durchführung des Prozesses bis zum Abschluss
- Orientierungshilfe für neue Nutzer:innen
- Breite Zustimmung bei Interviews
- Gestaltung der Fortschrittsanzeigen wird als visuell ästhetisch wahrgenommen
- Bestätigt **Nielsen Heuristik zur Sichtbarkeit des Systemstatus**

"Informiere User stets über den aktuellen Systemstatus."



# Findings – **Microanimation zum Abschluss**



DIE KARTE WURDE ERFOLGREICH  
ERSTBESTELLT



DIE KARTE WURDE ERFOLGREICH  
ERSTBESTELLT



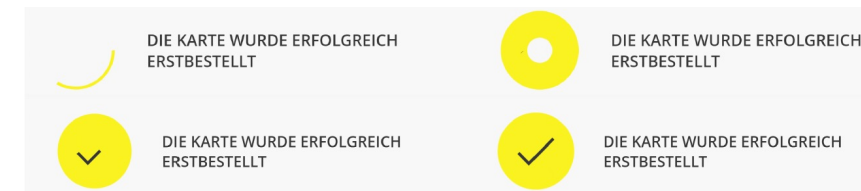
DIE KARTE WURDE ERFOLGREICH  
ERSTBESTELLT



DIE KARTE WURDE ERFOLGREICH  
ERSTBESTELLT

# Findings – Microanimation zum Abschluss

- Positive Wirkung auf Nutzer:innen
- Trägt deutlich zur „modernen“ Wahrnehmung der Anwendung bei
  - „sehr modern“ bis „dynamisch“
- Kann subjektiv wahrgenommene Nutzbarkeit der Anwendung tendenziell erhöhen
- Implementierung hat nicht höchste Priorität, kann aber zu einer verbesserten Erfahrung positiv beitragen
- Bestätigt die **Peak-End-Rule**  
"Erfahrungen werden vorrangig nach ihren Höhepunkten und Enden bewertet."



# Fazit und Ausblick

- Optimierungen im UX-Bereich bringen deutlichen Mehrwert in verschiedenen Aspekten
- Zukünftige Analysen bzw. Befragungen demografisch unterteilen, um zielgruppenspezifischer das Erlebnis zu beleuchten
- Potenzial zur Integration neuer Technologien (Künstliche Intelligenz, Sprachassistentz, AR) in das UX-Design
- Schnelllebige Zeit erfordert proaktive Weiterentwicklung



# Formulardesign für effektive Bankgeschäfte

## PROZESSOPTIMIERUNG EINER MEHRSEITIGEN FORMULARZENTRIERTEN BANKANWENDUNG DURCH VERBESSERUNG DER USER EXPERIENCE

### PROBLEMSTELLUNG

Die Digitalisierung im Kontext der Bankenbranche führt zu **komplexen, formularlastigen und oft unübersichtlichen IT-Anwendungen**, die bei Bankberater:innen häufig Stresssituationen oder Fehler auslösen.

Das „Beratercockpit“ der **Raiffeisenlandesbank NÖ-Wien** veranschaulicht dieses Problem und den **Bedarf an verbesserter Nutzungsfreundlichkeit**.

### VALIDIERUNG DER OPTIMIERUNGEN

- A/B-Testing für **22 Tage im Live-System** der Bank
- Vergleich von modifizierter mit unveränderter Variante
- Auswertung von **ca. 20.000** Geschäftsanträgen
- Integrierter Fragebogen in Anwendung (NPS, TLX)

### AUSGEWÄHLTE LITERATUR

Wroblewski, L. (2008). **Web Form Design**  
Yablonski, J. (2020). **Laws of UX**  
Nielsen, J. (2010). **Usability engineering**  
Albert, B., & Tullis, T. (2022). **Measuring the UX**

### FRAGESTELLUNGEN

Welche spezifischen Gestaltungsmittel und Best Practices aus dem Bereich der User Experience sind am besten geeignet, um die **Benutzungsfreundlichkeit von mehrseitigen Formularseiten** in digitalen Geschäftsprozessen im Bankenbereich zu verbessern?

Weitere Fragen behandeln die Themen:

- Optimierungsmaßnahmen
- Heuristiken im User Experience Design
- Wichtige Aspekte bei Implementierung
- Prozessdauer und Abschlussquote
- A/B-Testing

### WICHTIGE ERGEBNISSE

- Mängel im aktuellen System der Bank identifiziert
- Fundierte, prototypische Verbesserungen konzipiert und im Frontend implementiert
- **Kürzere Verweildauern** durch einfache Maßnahmen
- Integration von **Fortschrittsanzeigen** steigert die Orientierung über mehrere Formularseiten



### METHODIK

- 1 Literaturrecherche
- 2 **Heuristische Eval.** von besteh. System
- 3 Identifikation und Umsetzung von div. Optimierungen
- 4 Rollout Live-System **A/B-Testing** von Variante ALT und NEU
- 5 Interviews mit 6 Anwender:innen
- 6 Auswertung und Interpretation