

**Marktforschung
zum Thema CRM am Bankomat**

Fachhochschule Salzburg:

Projektleitung:

Claudia Hofer

Teammitglieder:

Martin Bichler, Patricia Fasching,
Thomas Pichler, Stefan Walchhofer

Projektcoach:

Natasa Deutinger





Sehr geehrte Teilnehmerin, sehr geehrter Teilnehmer!

In einem Praxisprojekt an der Fachhochschule Salzburg führen wir mit einem Softwarehersteller für Bankomaten eine **Befragung zu neuen Bankomat-Funktionen** durch.

Mit Hilfe dieser Befragung wollen wir testen, ob neue Funktionen angenommen werden.

Diese Befragung kann auch für Sie sehr wichtig sein, da die Ergebnisse zukünftige Produkte und Leistungen eines Bankomaten beeinflussen sollen.

Durch das Ausfüllen dieses Fragebogens unterstützen Sie uns im Fortschritt unseres Studiums und unserer Ausbildung.



1. ALLGEMEINE FRAGEN:

- | | | |
|----|--|---|
| 1. | Wie alt sind Sie? | _____ |
| 2. | Besitzen Sie eine <u>Bankomatkarte</u> ? | Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> |
| 3. | Wie oft benutzen Sie Ihre <u>Bankomatkarte</u> am Bankomaten ungefähr pro Monat? | _____ |

2. WIE OFT NUTZEN SIE DIE BANKOMATKARTE FÜR ... ? (PRO MONAT)

- | | | |
|-----|---|-------|
| 4. | Bargeldabhebung an beliebigen <u>Bankomaten</u> | _____ |
| 5. | Bargeldabhebung im Eingangsbereich der Hausbank | _____ |
| 6. | Quickladung | _____ |
| 7. | Handyaufladung | _____ |
| 8. | Kontostandanzeige im Eingangsbereich der Hausbank | _____ |
| 9. | Kontoauszug drucken im Eingangsbereich der Hausbank | _____ |
| 10. | Einzahlung im Eingangsbereich der Hausbank | _____ |

3. ZUM UMGANG MIT MEINEN PERSÖNLICHEN DATEN ...

		Stimme überhaupt nicht zu			Stimme voll und ganz zu			Weiß nicht
		1				6	?	
11.	Ich finde es gut, dass die Bank Daten über mich (Alter, Geschlecht,...) verwendet, um das Angebot am Bankomaten auf meine persönlichen Bedürfnisse abzustimmen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.	Ich möchte selbst entscheiden, wie viele Daten die Bank verwenden darf.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.	Meine persönlichen Daten darf die Bank nur mit meiner persönlichen Zustimmung benutzen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.	Meine Informationen möchte ich auch online bearbeiten können.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Die Umfrage 3/4

Bitte beantworten Sie folgende Fragen unter der Prämisse, dass Schnelligkeit und Sicherheit gegeben sind.

4. WIE WICHTIG WÄREN DIESE FUNKTIONEN FÜR SIE UND WIE OFT WÜRDEN SIE DIE FOLGENDEN FUNKTIONEN VERWENDEN?

Sehr wichtig					Unwichtig												
1				5						nie	öfter			Bei jedem Bankomat-Besuch	Weiß nicht		
1				5						1				6	?		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	15.	Schriftgröße für Bildschirmanzeige am Bankomat einstellbar					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	16.	Voreingestellter fixer Abhebungsbetrag und voreingestellte Stückelung der Scheine (zB.: € 100,- abheben → 1 x € 50,- + 2 x € 20,- + 1 x € 10,-)					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	17.	Sprachausgabe (mit Kopfhörer) für Personen mit Leseschwäche oder Sehbeeinträchtigungen?					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	18.	Kontostandanzeige bei jedem Bankomat					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	19.	Anzeige meines Überziehungsrahmens					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	20.	Ablesen meiner letzten Bankomataktivität					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	21.	Anzeige von Bankangeboten, die meinen Interessensgebieten entsprechen (zB: Angebote zur Zukunftsvorsorge, Onlinebanking, Bauen & Wohnen, Börsen, Sparen & Anlegen)					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	22.	Verwaltung und Bezahlung von vorbereiteten elektronischen Rechnungen					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	23.	Ein- und Ausgänge am Konto kontrollieren (Kontoauszug am Bildschirm)					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	24.	Sofortiger Ausdruck eines Belegs					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	25.	Zusendung eines digitalen Belegs per SMS aufs Handy					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	26.	Terminvereinbarungen mit Hausbank am Bankomat (Rückmeldung der Bank per Telefon oder E-Mail)					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	27.	Anzeige einer Karte, wo sich Filialen der Hausbank befinden					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	28.	Bei Abhebungen in einem „NICHT-Euroland“ Anzeige des Betrages in €.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Die Stichprobe

N	Alter		
	Minimum	Maximum	Mittelwert
230	15	79	36,97

N: Größe der Stichprobe – es wurden 230 Personen befragt

Minimum: Der jüngste Teilnehmer ist 15 Jahre jung.

Maximum: Der älteste Teilnehmer ist 79 Jahre alt.

Mittelwert: Das Durchschnittsalter der befragten Personen ist 36,97 Jahre.

Befragungsorte: Stadt & Land Salzburg, Graz

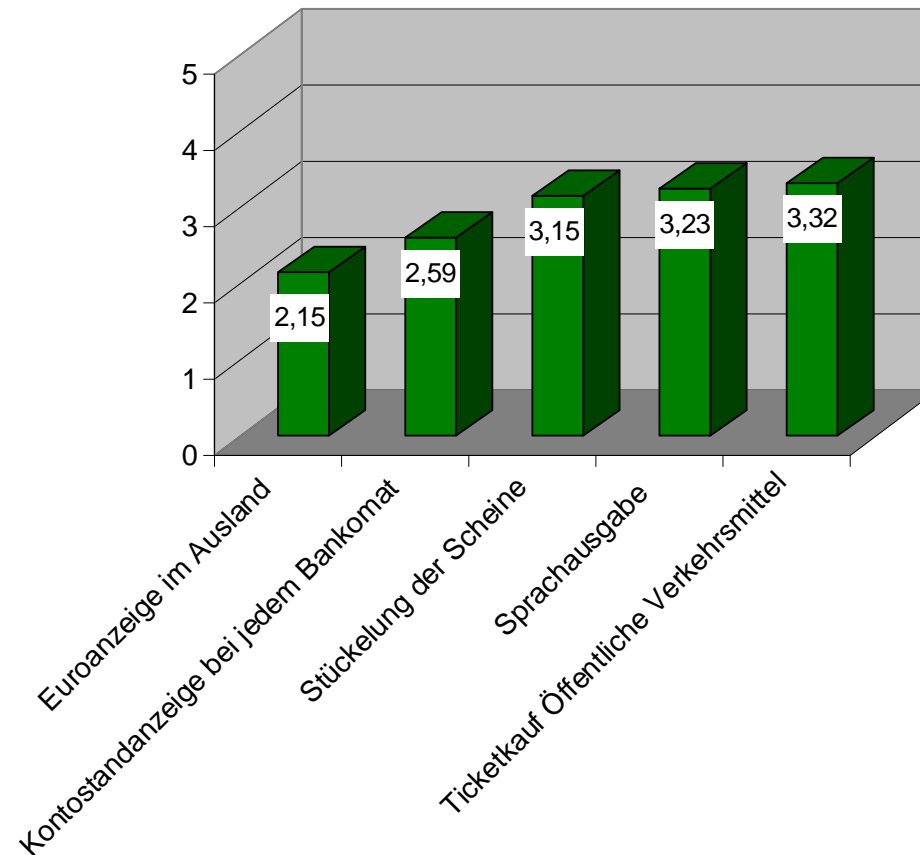
Nutzung der Bankomatkarte

Wie oft nutzen Sie die Bankomatkarte für ...? (pro Monat)	Mittelwert		
	Alle	35-	35+
Ø Verwendung Bankomatkarte pro Monat	7,62	8,38	6,85
Barabhebung am Bankomaten	4,37	4,85	3,88
Barabhebung im Eingangsbereich der Hausbank	1,99	1,99	1,99
Kontostandsanzeige im Eingangsbereich der Hausbank	1,62	1,2	1,22
Kontoauszug drucken im Eingangsbereich der Hausbank	1,2	1,17	0,82
Einzahlung im Eingangsbereich der Hausbank	0,35	0,38	0,31
Quickladung	0,19	0,21	0,16
Handyaufladung	0,09	0,09	0,08

Die wichtigsten Funktionen gesamte Stichprobe

Wichtigkeit der Funktionen ohne Altersbegrenzung

1 = sehr wichtig
5 = unwichtig



Wichtigkeit der Funktionen - Übersicht gesamte Stichprobe

Gereiht nach Wichtigkeit

1 = sehr wichtig

5 = unwichtig

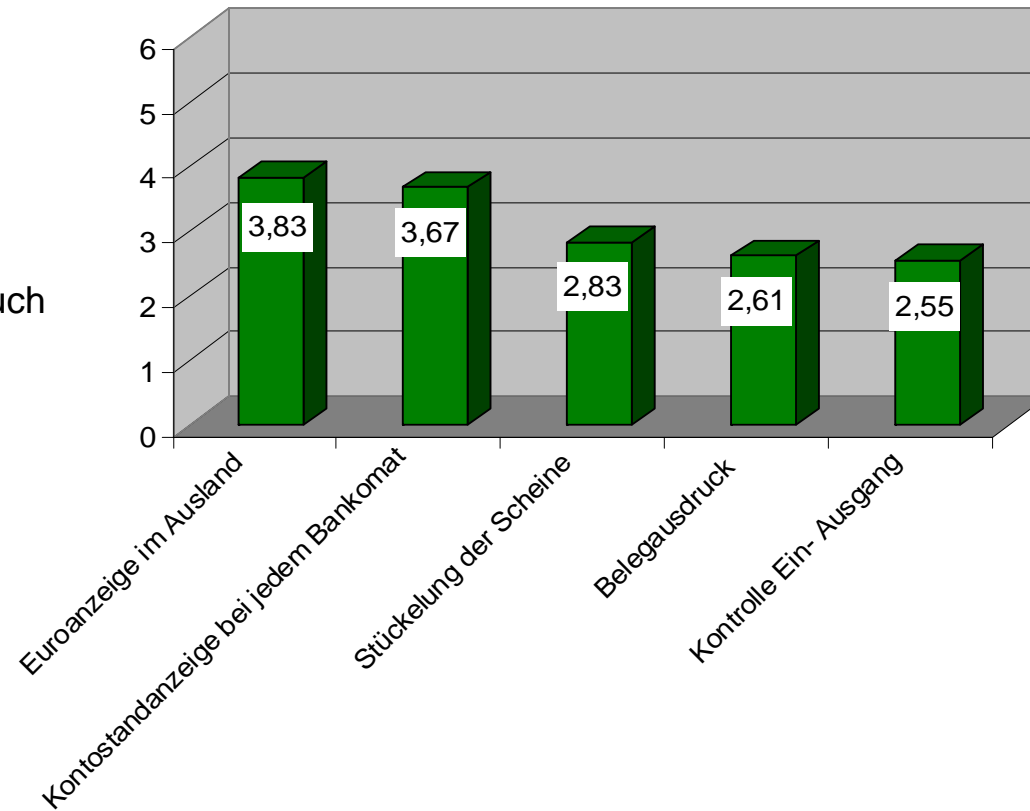
	Mittelwert
Anzeige Eurobetrag	2,15
Kontostandsanzeige	2,59
Stückelung der Scheine	3,15
Sprachausgabe	3,23
Tickets Verkehrsmittel	3,32
Belegausdruck	3,34
Anzeige Ein-/ Auszahlungen	3,38
Anzeige Überziehungsrahmen	3,39
Tickets Events	3,39
Schriftgröße	3,63
Letzte Bankomataktivitäten	3,73
elektr. Rechnung	3,83
Karte der Filialen	4,07
Bankangebote	4,27
Individuelle Nachrichten	4,33
Beleg als SMS	4,43
allg. Nachrichten	4,5
Terminvereinbarung m. Hausbank	4,56
Individuelle Werbung	4,6
Lotto	4,79
allg. Werbung	4,82

Häufigkeit der Verwendung gesamte Stichprobe

Häufigkeit der Funktionen ohne Altersbegrenzung

1 = nie

6 = bei jedem Bankomatbesuch



Häufigkeit der Verwendung - Übersicht gesamte Stichprobe

*Gereiht nach Häufigkeit der
Verwendung*

6 = bei jedem Bankomatbesuch

1 = nie

	Mittelwert
Anzeige Eurobetrag	3,83
Kontostandsanzeige	3,67
Stückelung der Scheine	2,83
Belegausdruck	2,61
Anzeige Ein-/ Auszahlungen	2,55
Anzeige Überziehungsrahmen	2,5
Tickets Verkehrsmittel	2,48
Tickets Events	2,41
Letzte Bankomataktivitäten	2,13
Schriftgröße	1,99
elektr. Rechnung	1,83
Karte der Filialen	1,7
Individuelle Nachrichten	1,57
Bankangebote	1,56
Sprachausgabe	1,54
Beleg als SMS	1,48
allg. Nachrichten	1,46
Individuelle Werbung	1,36
Terminvereinbarung m. Hausbank	1,27
Lotto	1,16
allg. Werbung	1,04

Vergleich der beiden Altersgruppen

	35-	35+	Interpretation
Schriftgröße	4,1	3,13	Es kann davon ausgegangen werden, dass die einstellbare Schriftgröße erst ab einem bestimmten Alter an Wichtigkeit zunimmt. Für Personen unter 35 hat diese Funktion noch keine Relevanz.
Überziehung	3,1	3,68	Aus der Umfrage geht hervor, dass die Anzeige des Überziehungsrahmens für Personen unter 35 relevanter ist, als für Personen über 35.
Anzeige Ein- u. Auszahlungen	3,6	3,18	Ein "digitaler Kontoauszug" am Bankomat scheint für Personen über 35 wichtiger zu sein.

1 = sehr wichtig

5 = unwichtig

Zusätzlich gewünschte Funktionen (offene Frage)

Bezahlung im Internet mit Maestro ohne zusätzliche Hardware

Sparfunktion

keine Gebühren bei Verwaltung von Jugendkarten

Einfachheit

Noch schnellerer Ablauf

Schnelligkeit

Schnelle (!) Abwicklung: Bargeldbehebung

Bargeldausgabe ab gewisser Uhrzeit nur mit Alkomat

Kostenlose Benützung für Bankomatkarte und Buchungszeilen

Sicherheit

Musikeinblendung während Wartezeit (Musikstil in Profil einstellbar)

Internetzugang

selber Stückelung eingeben können

mehr Infos wenn die Karte eingezogen wird, v.a. am Wochenende

Geschwindigkeit

Vergleich der Einstellung zur Datenverwendung

Fragestellung	Mittelwert	
	35-	35+
Ich finde es gut, dass die Bank Daten über mich (Alter, Geschlecht,...) verwendet, um das Angebot am Bankomaten auf meine persönlichen Bedürfnisse abzustimmen.	3,13	2,17
Ich möchte selbst entscheiden, wie viele Daten die Bank verwenden darf.	5,21	5,39
Meine persönlichen Daten darf die Bank nur mit meiner persönlichen Zustimmung benutzen.	5,42	5,44
Meine Informationen möchte ich auch online bearbeiten können.	4,44	3,83

1 = Stimme überhaupt nicht zu

6 = Stimme voll und ganz zu

Zufriedenheit – heute und morgen

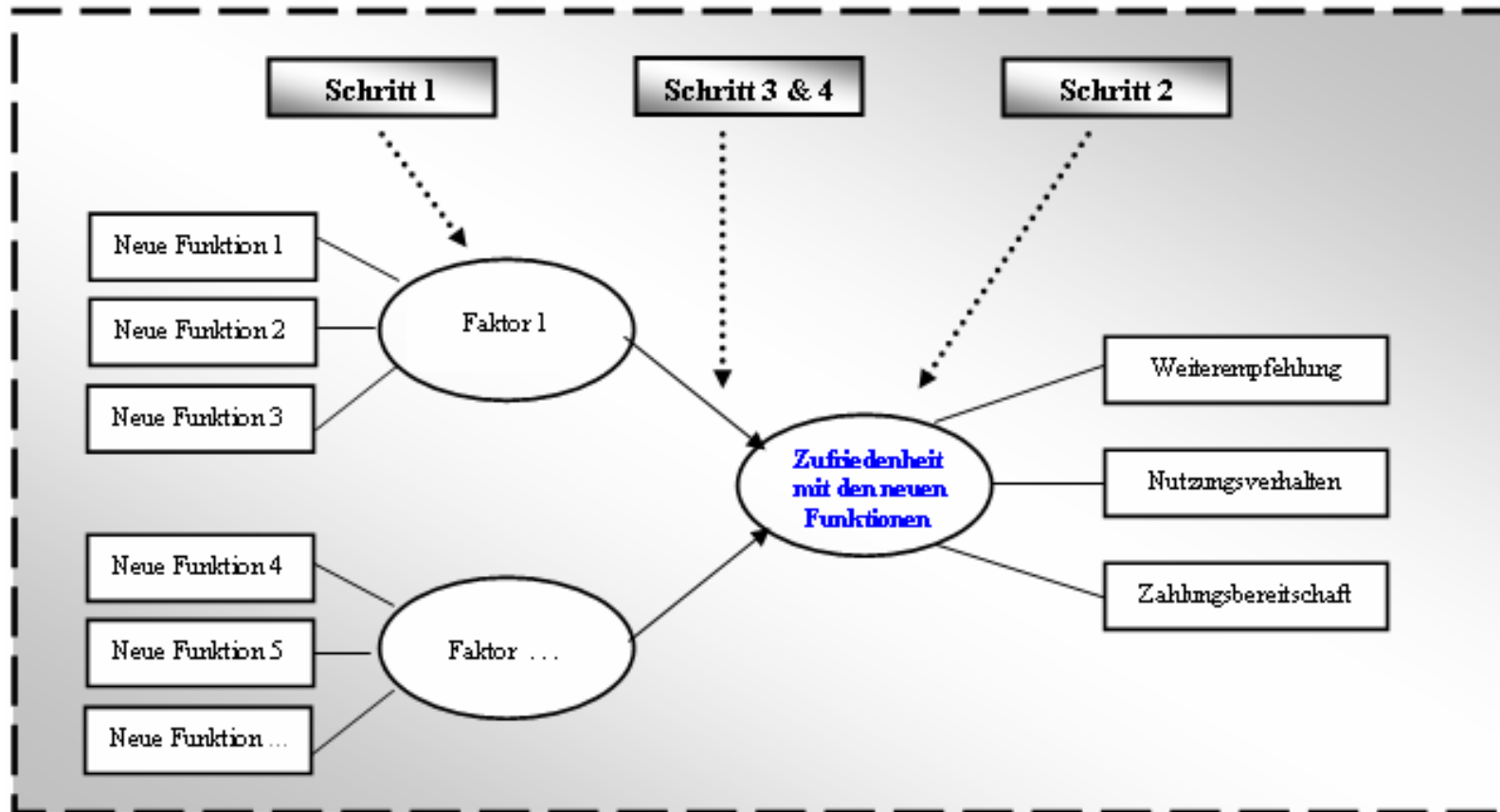
Fragestellung	Mittelwert	
	35-	35+
Mit den derzeitigen Funktionen am Bankomaten bin ich insgesamt sehr zufrieden.	4,76	4,76
Ich werde die neuen Funktionen meinen Bekannten/Freunden weiterempfehlen.	3,2	2,67
Durch die neuen Funktionen werde ich häufiger den Bankomaten nutzen.	2,82	2,48
Die neuen Funktionen am Bankomaten wären mir auch Geld wert.	1,49	1,35

1 = Stimme überhaupt nicht zu

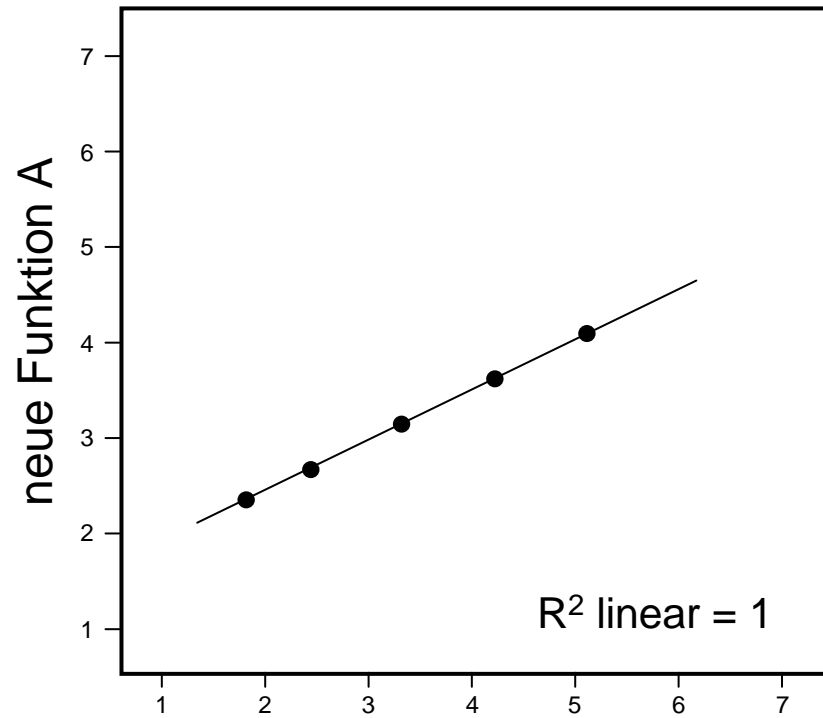
6 = Stimme voll und ganz zu

Zufriedenheit mit neuen Funktionen

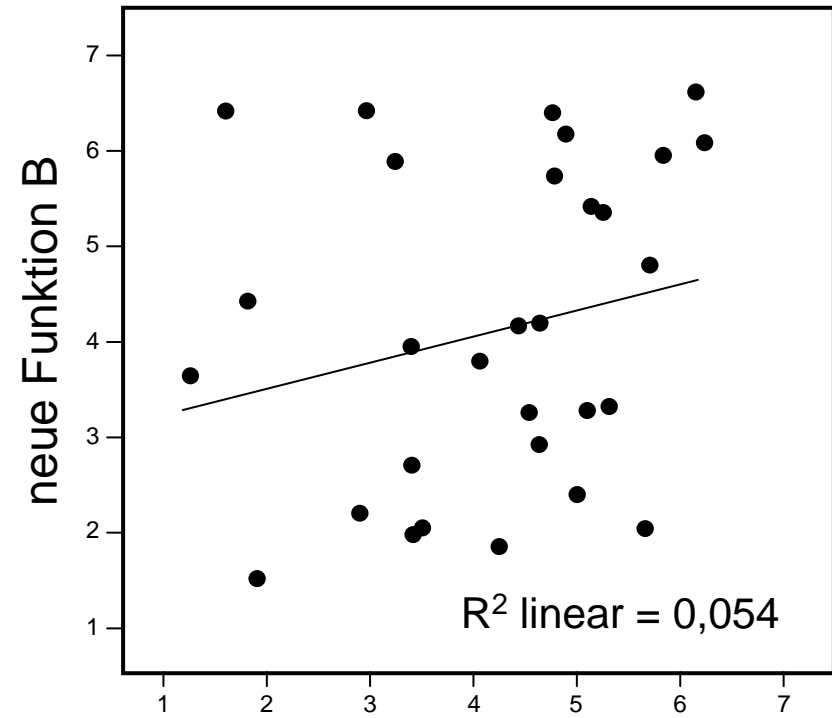
Unser Strukturmodell



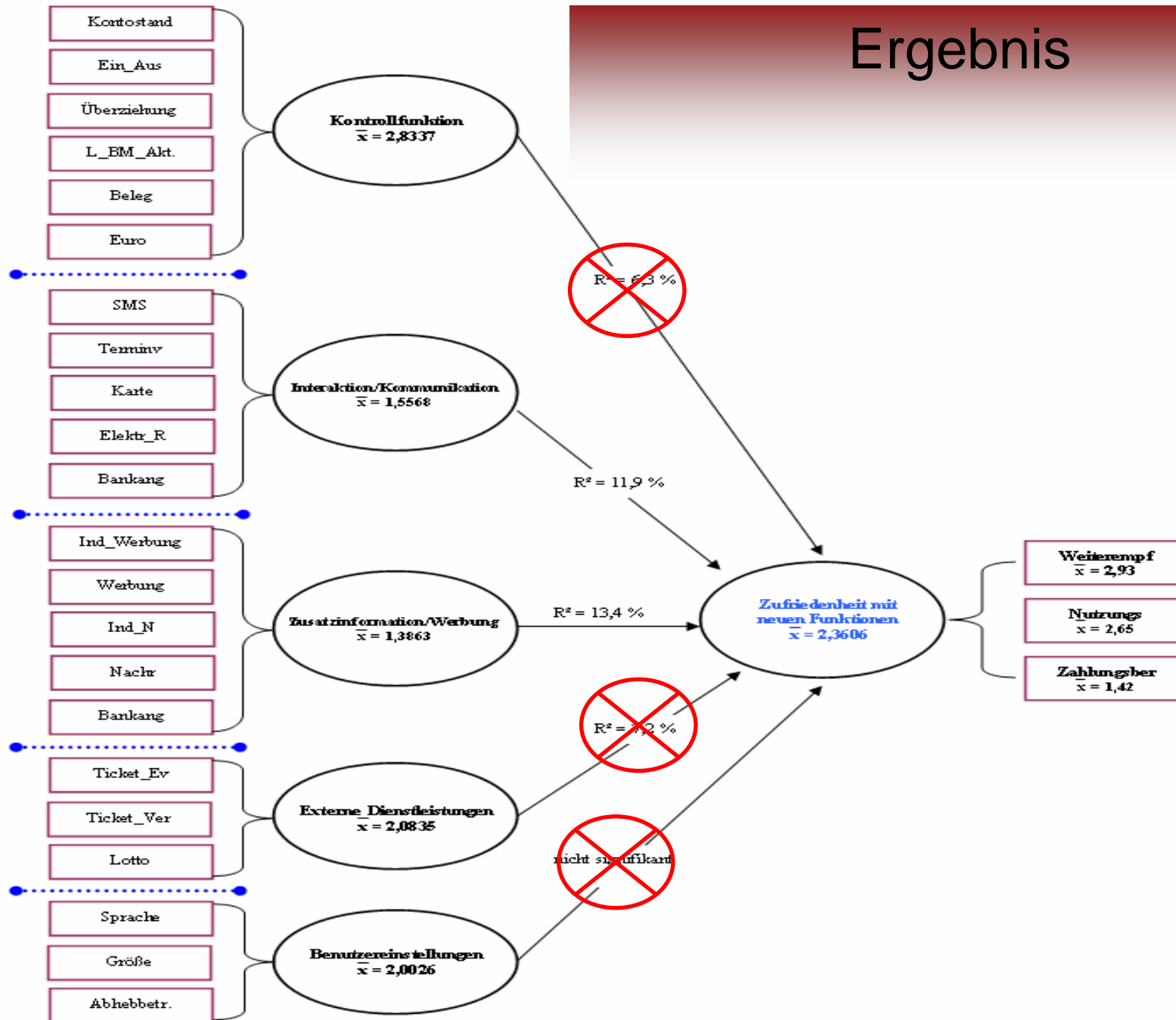
Welcher Zusammenhang besteht?



Zufriedenheit mit dem Geldautomaten



Ergebnis



- Besteht ein Zusammenhang zwischen Faktoren und Zufriedenheit?
Nur **2 Faktoren** erreichen den Schwellenwert (10%):
 - **Information / Werbung**
 - **Interaktion / Kommunikation**
- Besteht ein Zusammenhang zwischen einzelnen Funktionen und den Zufriedenheitsvariablen?
Nur **1 Funktion** erreicht den Schwellenwert (10%):
 - **Individuelle Nachrichten** wirken auf Nutzungsverhalten

- Kunden sind mit bisherigen Leistungen **sehr zufrieden** (Mittelwert: 4,76)
- **Kein Zufriedenheitszuwachs** durch neue Funktionen
- Funktionen und Faktoren haben nur **schwachen Zusammenhang** mit der Zufriedenheit