



LLB: Digitale Agilität

Die Herausforderungen für Banken in Zeiten der Digitalisierung sind gross: Neue Funktionen und Innovationen müssen schnell integrierbar sein, der Kunde soll jederzeit und von überall auf sein personalisiertes Angebot zugreifen können und das Ganze muss absolut sicher sein. Im Herbst 2015 startete die Liechtensteinische Landesbank ihr Digitalisierungsprojekt, das auf eindruckliche Art und Weise aufzeigt, wie man dem Ziel der digitalen Agilität näherkommt. Knapp zwei Jahre später steht die gesamte Infrastruktur, und das neue Online-Portal präsentiert sich aus einem Guss: modern, kundennah und sicher.

Das Ziel der Liechtensteinischen Landesbank, zu der auch die Bank Linth gehört, war eine modulare Cross-Channel-Online-Banking-Plattform mit adaptiver Sicherheit, die einen flexiblen und bestmöglichen Mix von eigenen und eingebundenen Diensten in einem Online-Auftritt zusammenbringt. Unterstützt wurde die LLB-Gruppe bei diesem Vorhaben von Ergon als Technologie- und Entwicklungspartner. In enger Zusammenarbeit erarbeitete man die Architektur, das Multi-Level-Security-Konzept und entwickelte das Portal als zentralen Zugangspunkt zu allen Angeboten inklusive Online-Banking und Mobile Apps.

Schnelle Reaktionsfähigkeit dank two-speed architecture

Neue Frontend-Services, die das digitale Service-Portfolio einer Bank ergänzen, müssen heute flexibel, schnell und in kurzen Releases umsetzbar sein, während Backend-Applikationen deutlich längere Zyklen haben und vor allem Stabilität, Performance und Ausführungsgenauigkeit sicherstellen müssen. Damit beides gleichzeitig möglich ist, braucht es eine saubere Trennung der beiden Schichten. Dies wird durch eine two-speed architecture erreicht, welche die Kundenapplikationen von der Kernbanklösung entkoppelt. Eine zentrale Rolle fällt dabei der Trennschicht zu, dem zentralen Micro-Service-Interface: Hier stellen die Backend-Applikationen ihre Dienste in feingranularer Form allen möglichen Konsumenten zur Verfügung. Die konsumierenden Front-Applikationen können diese frei kombinieren und zu einem einzigartigen Service zusammenstellen, sind aber gleichzeitig durch das trennende Interface von Releasewechseln im Backend geschützt.

«In den letzten 15 Jahren unserer engen Zusammenarbeit begleitete uns Ergon mit herausragender IT-Kompetenz.»

Kurt Mäder

Group Chief Operating Officer, LLB-Gruppe

Dieses Muster ist auch in die Portalarchitektur eingeflossen und ermöglicht sowohl die Einbindung eigener Applikationen als auch die Integration von Fremd-Content. Dies geschieht versteckt unter einer Designoberfläche, sodass sich den Kunden ein konsistentes Gesamtbild bietet. Dank dem responsiven Web-Design ist das Portal auf allen stationären und mobilen Geräten nutzerfreundlich bedienbar.

Die Sicherheitsarchitektur basiert auf der Airlock Suite. Sie stellt durch den dynamischen, vorgelagerten und mehrschichtigen Ansatz sicher, dass der Benutzer nur

sofern wirklich notwendig und so niederschwellig wie möglich mit den Security-Systemen interagieren muss.

Mobile Banking Apps und Online-Banking

Bei den Mobile Apps wurde grosser Wert auf beste User Experience und hohe Sicherheitsstandards gelegt. Aus diesem Grund entschied man sich für native Apps. Eine bequeme Funktionalität in der Mobile Banking App ist die Möglichkeit der Fingerprint- oder Face-ID-Identifizierung: Möchte der Kunde nur schnell seinen Kontostand überprüfen, kommt er dank diesen Methoden schnell und einfach zum Ziel. Erst wenn er weitere Funktionen wie eine Transaktion ausführen möchte, muss er sich adaptiv durch zusätzliche Authentifizierungsmethoden ausweisen. Das System schaltet je nach Login-Art verschiedene Rechte frei.

Im Bereich Online-Banking wurde der bisherige Java-Client durch eine Weblösung ersetzt. Mit zweistufiger Authentifizierung gelangen die Nutzer in das System. Dabei kommt die Photo-TAN-Identifikation zum Einsatz, ein Angebot eines Partners, das zum Standard in der Authentifizierungslösung Airlock IAM gehört. Benötigt der Kunde beim Online-Banking Hilfe, kann er sich dank der Co-Browsing-Funktion durch Mitarbeitende des Customer Service Center unterstützen lassen. Dieser Bestandteil ist ebenfalls eine Lösung eines Drittanbieters, die über Airlock WAF optimal in die Gesamtlösung integriert wurde und für das gesamte Service-Portfolio verfügbar ist.

Bei Firmenkunden müssen Zahlungen oft von mehreren Personen freigegeben werden. Für die sichere und vereinfachte Administration wurde im Online-Banking der verschlüsselte Push Alert eingeführt. Über dieses sichere Benachrichtigungssystem werden Kundinnen und Kunden bequem über freizugebende Zahlungen informiert. Bestandteil des neuen Online-Banking ist auch die von Ergon entwickelte Fraud-Detection-Lösung, die mithilfe von Machine Learning betrügerische Zahlungen zuverlässiger erkennt als menschliche Experten.

Mit ihrem Portal und der flexiblen Architektur schafft die LLB-Gruppe ein emotionales und konsistentes Kundenerlebnis an allen Kontaktpunkten. Auf dieser Grundlage kann das Unternehmen die Geschäftsprozesse in Zukunft weiter ausbauen und optimieren.

Über Ergon

Ergon Informatik AG ist schweizweit führend in der Herstellung von individuellen Softwarelösungen und Softwareprodukten. Die Mitarbeitenden sind hochqualifizierte IT-Spezialisten mit Fokus auf den Kundennutzen. Sie antizipieren Technologietrends und entwickeln Lösungen, die Wettbewerbsvorteile bringen. Das Unternehmen mit 280 Mitarbeitenden wurde 1984 gegründet.