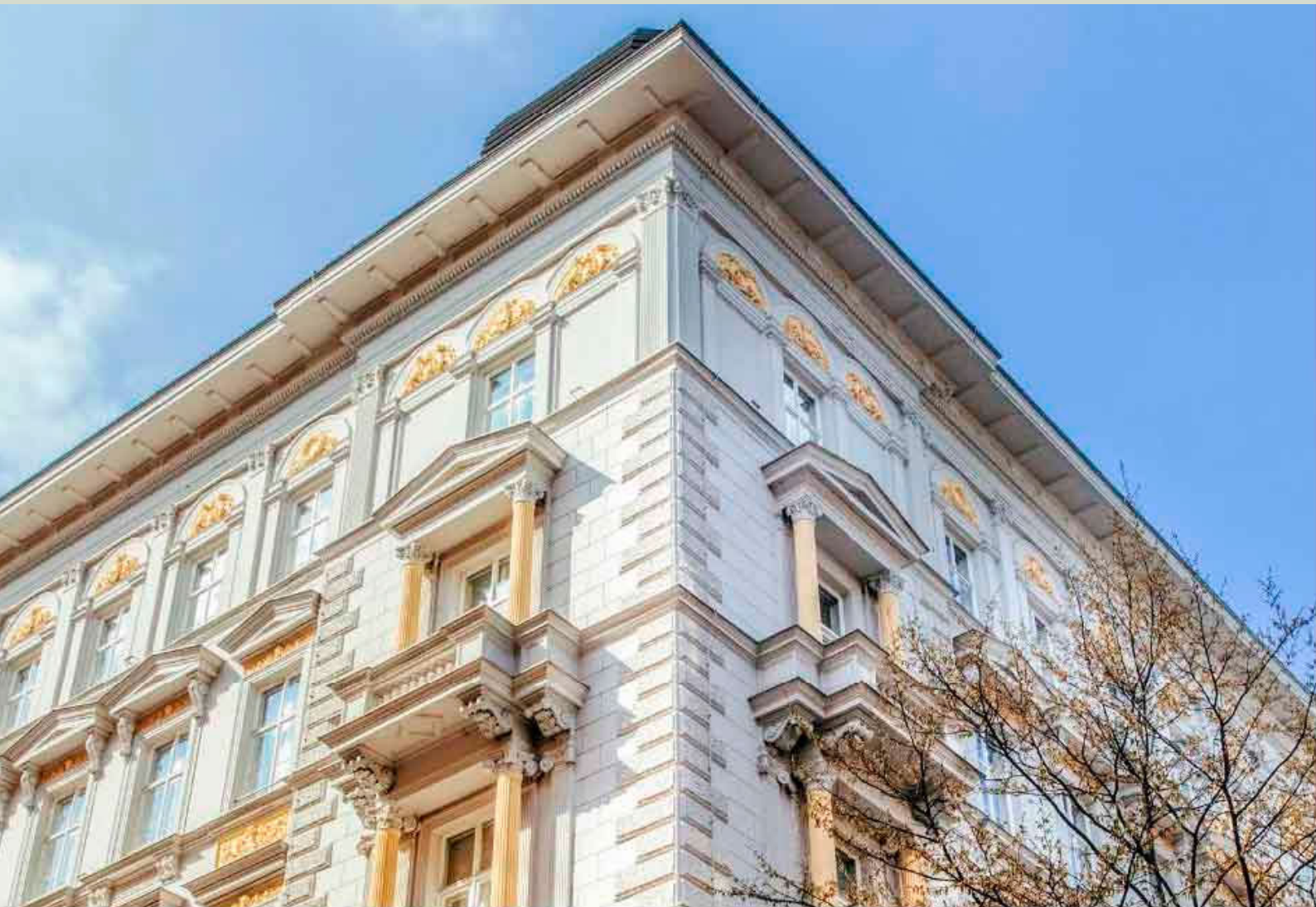


llbvoices



Inhalt

3	Editorial
5	Talentschmiede LLB Schweiz
7	LLB – Die beste Arbeitgeberin in der Schweiz und in Liechtenstein
10	Interview mit Urs Müller und Thomas Kornexl
13	Haus Linde – Haus mit Geschichte
15	Fondsgeschäft bei der LLB-Gruppe
17	Ein Weg zu Effizienz und Exzellenz
19	XENTIS – Die nächsten Schritte
21	Mit Mitarbeiterrabatt zum Heidi-Musical
23	LLB Daily
26	High Watermark
28	Im Gespräch mit Estefany Wiedemann
30	Standort München
34	Standort Frankfurt
39	Standort Düsseldorf
42	LLB in der Schweiz
45	Vertriebsmanagement mit Salesforce
48	Die Zukunft der Mobilität

Editorial

Liebe Kolleginnen und Kollegen

Mit dem Einzug des Frühlings kommt eine Zeit der Erneuerung und des frischen Winds. Herzlich heisse ich euch zur ersten Ausgabe der «LLB Voices» des neuen Jahres willkommen. Voller Stolz blicke ich auf das erfolgreiche letzte Jahr zurück, in dem wir gemeinsam neben einem hervorragenden operativen Ergebnis auch viel Neues angestossen haben, das die Zukunft der LLB massgeblich prägen wird. Unsere Expansion in Deutschland, unsere neue Strategie in der Schweiz oder natürlich unser gruppenweites Rebranding, um nur einige Beispiele zu nennen.



Auf den Seiten dieser Ausgabe erhalten wir von Mitarbeiterporträts bis zu Unternehmensinitiativen Einblicke in die vielfältigen Facetten unseres Unternehmenslebens. Wie zum Beispiel die Einführung von Salesforce – einer Customer-Relationship-Management-Plattform –, die einen bedeutenden Meilenstein für unsere zukünftige Kundenbetreuung markiert.

Beim Durchstöbern dieser Ausgabe habe ich selbst Neues und Überraschendes gelernt – etwa die reiche Geschichte des Hauses Linde, das einige LLB-Abteilungen beheimatet.

Während wir nach vorn schauen, dürfen wir unsere Wurzeln nicht vergessen. Unsere LLB steht für mehr als nur für Wachstum und Innovation. Sie steht auch für Kontinuität und Beständigkeit, kürzlich bestätigt durch den Gewinn des Swiss Arbeitgeber Award. Das erfüllt mich mit besonderem Stolz, denn das ist keine Selbstverständlichkeit. Es ist nicht nur eine Anerkennung, sondern auch eine starke Motivation für unsere Zukunft, in der wir gemeinsam weiterhin erfolgreich sein werden.

Ich wünsche euch viel Spass beim Entdecken unserer neusten Ausgabe von «LLB Voices».

Gabriel Brenna
Group CEO

Begrüßungsworte von Natalie Flatz, Leiterin Division International Wealth Management



> [Hier geht es zum Video](#)

Talentschmiede LLB Schweiz

In einer sich stets wandelnden Arbeitswelt ist die gezielte Förderung von Nachwuchstalenten eine wichtige Aufgabe von Unternehmen. Die Ausbildung und Förderung von Lernenden ist dabei ein zentrales Element.

Von Anja Schlup-Feichtinger

Begriffe wie Fachkräftemangel, «War for Talents» oder ausgetrockneter Arbeitsmarkt sind zurzeit in aller Munde und das Thema beschäftigt vor allem die Personalabteilungen und Führungskräfte im grossen Stil. Um eine Zukunft mit fachkompetentem Nachwuchs sicherstellen zu können, braucht es Investition und Innovation an der richtigen Stelle. Seit Jahrzehnten investieren wir deshalb in die Ausbildung von Lernenden und können dadurch aus den eigenen Reihen nachhaltige Lösungen mit ehemaligen Auszubildenden schaffen.

Wir bieten unseren Lernenden die Möglichkeit, mit einem einjährigen Einsatz direkt nach dem Lehrabschluss weiter Berufserfahrung auf unserer Bank zu sammeln. Unsere Lernenden können sich gleichzeitig auf einen Fachbereich festlegen und sich während dieses Jahres intern für eine Festanstellung bewerben. Und dieses Modell ist sehr gefragt, wie die nachfolgenden Erfolgsgeschichten zeigen.

Lea Bachofen, Assistentin Private Banking EAM, Lehrabschluss 2022



Während meiner Banklehre erwarb ich umfassende Kenntnisse in den Bereichen Finanzieren, Anlegen sowie bei den Basisprodukten und ich erlernte das Handwerk der Kundenbetreuung. Mein Wissen wende ich heute in der Zusammenarbeit mit externen Vermögensverwaltern, ausländischer Kundschaft und institutionellen Kunden erfolgreich an, zumal ich die Möglichkeit habe, in einem dynamischen Umfeld nachhaltige Entscheidungen zu treffen.

Mein mittelfristiges Ziel

Ich freue mich auf den Start meines berufsbegleitenden Studiums in Banking & Finance in diesem Herbst, während ich mein Team weiterhin unterstützen kann. Mit dieser Ausbildung erlange ich noch tiefgründigere Kompetenzen in den Finanzmärkten, im Risikomanagement und Bankwesen, die ich laufend in die Praxis transferieren und gewinnbringend anwenden kann.

Moritz Bernold, Assistent Firmenkunden, Lehrabschluss 2021

Wenn man vorwärtskommen will, dann kann man das auch! Jeden Tag werde ich mit neuen Themen, Aufgaben und Situationen konfrontiert, die ich lösen darf. Dadurch werde ich gefordert sowie gefördert und kann fachlich wie auch menschlich etwas Neues lernen.



Meine Highlights

Die Abwechslung während der Lehre fand ich toll. Ich durfte alle sechs Monate die Abteilung wechseln und erhielt so einen guten Überblick. Ich konnte Zusammenhänge verstehen wie auch herausfinden, welche Aufgaben mir besonders gefallen.

Mit dem Einstieg gleich nach der Ausbildung in meinen Lieblingsbereich, dem Firmenkundengeschäft, ging ein Wunsch in Erfüllung. Von den Kundenberaterinnen und -beratern werde ich stets miteinbezogen und kann mein Wissen «on the job» täglich vertiefen, weiterentwickeln und darf meine Optimierungsvorschläge aktiv einbringen, was meinen Arbeitsalltag interessant und lehrreich macht.

Marigona Nujici, Assistentin Private Banking, Lehrabschluss 2022



In der stetigen Weiterentwicklung innerhalb der LLB finden wir nicht nur den Schlüssel zum Erfolg, sondern auch die Kraft, die Zukunft aktiv zu gestalten.

Empfehlung für die Weiterentwicklung innerhalb der LLB-Gruppe

Ich empfehle, aktiv am Wissensaustausch teilzunehmen, Netzwerke zu knüpfen und sich ständig neuen Herausforderungen zu stellen. Wir sollten neugierig sowie engagiert bleiben und jede Gelegenheit wahrnehmen, um unser Potenzial zu entfalten.

LLB: Die beste Arbeitgeberin in der Schweiz und in Liechtenstein

Urs Müller und Thomas Kornexl strahlten vor Stolz: Im Lake Side in Zürich konnten sie im Januar den Swiss Arbeitgeber Award entgegennehmen. Damit kann sich die LLB «Beste Arbeitgeberin in der Schweiz und in Liechtenstein» in der Kategorie der Unternehmen mit mehr als 1'000 Mitarbeitenden nennen.

Von Gernot Bilz

«Den ersten Platz beim Swiss Arbeitgeber Award haben wir durch die Bestnoten in der Mitarbeiterbefragung gewonnen», freut sich Bernd Moosmann und bedankt sich bei allen Kolleginnen und Kollegen. Als HR-Leiter der LLB-Gruppe weiss er um die Bedeutung dieser Auszeichnung. «Dieser Award ist eines der überzeugendsten Argumente in der Rekrutierung.»

Das Label von Mitarbeitenden für Mitarbeitende

Der Swiss Arbeitgeber Award ist die grösste Benchmarking-Initiative der Schweiz. Da nur die Stimmen der Mitarbeitenden zählen, ist er eine der repräsentativsten Auszeichnung der Arbeitgeberattraktivität in der Schweiz und in Liechtenstein.

Am Award 2024 haben 153 Unternehmen teilgenommen. Die Besten wurden in vier Kategorien mit dem «Swiss Arbeitgeber Award»-Label ausgezeichnet. Die LLB hat in der Kategorie «Grosse Unternehmen mit 1000+ Mitarbeitenden» gewonnen.

Wertschätzende Unternehmenskultur: So hat sich die LLB beim Swiss Arbeitgeber Award präsentiert.

Ausschlaggebend für diese Auszeichnung sind nur die Bewertungen der Mitarbeitenden im Rahmen von standardisierten Mitarbeiterbefragungen. Daran haben insgesamt 42'909 Mitarbeitende aus 153 Unternehmen in der Schweiz und in Liechtenstein teilgenommen.



> [Hier geht es zum Video](#)

Bestnoten und Rekordbeteiligung

In der Mitarbeiterbefragung hat die LLB fast nur Bestnoten erhalten. Die Teilnahmequote lag mit 91 Prozent weit über dem Durchschnitt von 76 Prozent.

Neben Bestnoten und Rekordbeteiligung sind Mitarbeiterumfragen für Bernd Moosmann generell bedeutend. «Uns ist es wichtig, periodisch eine strukturierte Rückmeldung unserer Mitarbeitenden zu erhalten. Denn niemand kennt die LLB besser als sie. Mit den persönlichen Ansichten und Einschätzungen haben uns die Umfrageteilnehmerinnen und -teilnehmer zum Swiss Arbeitgeber Award verholpen. Sie haben auch mitgeholfen, die LLB kunden- und ergebnisorientiert voranzubringen. Und sie haben uns klar aufgezeigt, wo wir besser werden müssen.»

Für Bernd Moosmann sind die Topergebnisse aus der Mitarbeiterbefragung und der Swiss Arbeitgeber Award eine Bestätigung für die wertorientierte Unternehmenskultur der LLB. Group CEO Gabriel Brenna betont immer wieder, dass unsere Kultur die Basis für den langfristigen Erfolg der LLB ist. «Im Sinn der Aufforderung aus der Kulturreise «Handle, als wäre es deine Bank» werden wir mit den Mitarbeitenden intensiv daran arbeiten, wie wir unser Miteinander noch kunden- und ergebnisorientierter gestalten können, um so letztendlich unsere Strategie ACT-26 erfolgreich umzusetzen.»

Impressionen von der Preisübergabe



Strahlende Gewinner beim Swiss Arbeitgeber Award

Interview mit Urs Müller und Thomas Kornexl

Von Gernot Bilz

Ihr habt am 18. Januar in Zürich den Swiss Arbeitgeber Award (SAA) für die LLB in Empfang genommen. Wie war der Moment, als bekannt gegeben wurde, dass die LLB in der Kategorie 1000+ Mitarbeitende gewonnen hat?

Thomas Kornexl: Es war für mich ein überraschender, aber zugleich schöner Moment, als unser Firmenname auf der Leinwand erschienen ist! Zumal ich bei den zwei anderen namhaften Unternehmen der Top 3 nicht damit gerechnet habe!

Du hast gewusst, dass die LLB unter den Top 3 ist, aber erst beim Event erfahren, dass wir gewonnen haben. Das ist ja wie bei den Oscar-Verleihungen. Hast du dafür zwei Reden vorbereitet: eine als Sieger und eine für Platz 2 oder 3?

Urs Müller: Nein, das habe ich auf mich zukommen lassen. Es war auch nicht die Erwartung, eine Rede zu halten, sondern ganz spontan auf Fragen der Moderatorin zu antworten.

Welche Bedeutung hat der SAA für die LLB?

Urs Müller: Er ist ganz klar mehr als nur eine Bestätigung. Zu wissen, dass unsere Mitarbeitenden insgesamt sehr zufrieden sind und ein hohes Commitment zeigen, ist natürlich sehr schön und gibt viel Motivation. Und wenn wir dabei in unserer Kategorie auch noch am besten abschneiden, ist das im wahrsten Sinne hervorragend. Diese Glanzleistung wird intern und auch extern wahrgenommen.

Arbeitgeber-Auszeichnungen gibt es mittlerweile viele. Warum ist der SAA so bedeutsam für die LLB?

Thomas Kornexl: Aus meiner Sicht bietet der Swiss Arbeitgeber Award einen guten nationalen Vergleich mit unterschiedlichsten Branchen und Unternehmen. Da die Mitarbeiterbefragung die Basis für diesen Award ist, bekommen wir wichtiges Feedback der Mitarbeitenden und die Möglichkeit, unsere Resultate mit jenen der letzten Jahre zu vergleichen.

Wo und wie setzen wir den Award jetzt ein?

Thomas Kornexl: Den Award werden wir gerne sowohl intern als auch extern in unserer Employer-Branding-Kommunikation einsetzen. Die Auszeichnung soll uns aber auch immer daran erinnern, an welchen Themen wir noch arbeiten müssen!



Urs Müller und Thomas Kornexl freuen sich über den Swiss Arbeitgeber Award.

Aus deiner Erfahrung: Ist ein Award wie der SAA wirklich ein wichtiger Grund, warum sich jemand für die LLB als Arbeitgeber entscheidet?

Thomas Kornexl: Ich denke, es ist für die Bewerberinnen und Bewerber ein gutes Mosaiksteinchen in der Entscheidungskette, warum man sich für die LLB entscheiden sollte. Es gibt den Kandidaten, die die LLB noch nicht kennen, ein gutes Gefühl, zu einer sehr guten Arbeitgeberin zu wechseln.



Konstruktive Kritik ist wichtig und bringt ein Unternehmen voran.

Urs Müller, Leiter Privat- und Firmenkunden

Was waren die Kriterien, aufgrund derer die LLB letztendlich verdient den SAA gewonnen hat?

Thomas Kornexl: Ich habe bei anderen Firmen schon ähnliche Umfragen durchführen dürfen – was mich bei der LLB besonders überzeugt hat, ist neben der hohen Rücklaufquote die vorbildhafte Beschäftigung mit den Ergebnissen durch das Topmanagement.

Die Gruppenleitung und das gesamte Topmanagement arbeiten intensiv an Verbesserungsmassnahmen. Auch die Workshops der Gruppenleitung mit Mitarbeitenden waren für mich bisher einmalig und zeigen, wie wichtig die Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung für das Führungsgremium sind!

Unser Erfolg beim SAA hängt ja eng mit der hervorragenden Bewertung zusammen, die die Mitarbeitenden der LLB in der Mitarbeiterbefragung gegeben haben. Gleichzeitig gibt es auch kritische Stimmen seitens der Mitarbeitenden zur LLB als Arbeitgeber. Passt das zusammen?

Urs Müller: Ja, absolut. Kein Mensch und auch keine Unternehmung ist perfekt. Es gibt immer auch kritische Stimmen. Das ist auch gut so. Konstruktive Kritik ist wichtig und bringt ein Unternehmen voran.

In fünf Workshops hat sich die Gruppenleitung mit über siebzig Mitarbeitenden getroffen, um Verbesserungen zu diskutieren, die in der Mitarbeiterbefragung thematisiert wurden. Wie ist der Stand bei diesen Folgemaassnahmen?

Urs Müller: Im Nachgang zu diesen Workshops hat die Gruppenleitung die Ergebnisse daraus konsolidiert und sie dann mit dem gesamten Senior Management besprochen. Aktuell erarbeiten verschiedene Teams Lösungsvorschläge für die drei Fokusthemen, bei denen wir uns verbessern möchten. Geplant ist, dass wir ab Ende des ersten Quartals dazu informieren.

Haus Linde – ein Haus mit Geschichte

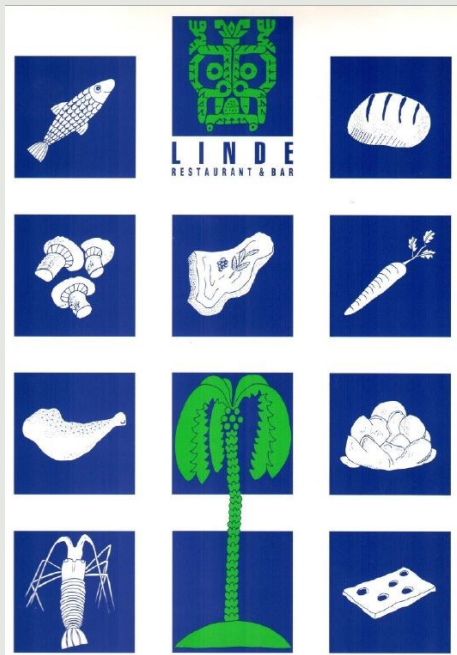


Im Haus Linde in Vaduz haben verschiedene Abteilungen der LLB ihr Zuhause. Doch wusstet ihr, dass das Haus Linde in vergangenen Jahren mehr als nur ein Bürogebäude war? Wir nehmen euch mit auf eine kleine Entdeckungsreise.

Von Angélique Hasler

Die Geschichte des Hauses Linde beginnt mit der Baubewilligung im Jahr 1968. Seit damals hat sich das Gebäudeinnere mehreren Wandeln unterzogen und hat einige verschiedene Mieter beherbergt. Doch das Äussere ist mehrheitlich gleich geblieben. Sogar die Sonnenterrasse des einstigen Restaurants ist heute noch zu sehen.

Das Haus Linde verdankt seinen Namen den Lindenbäumen, die auf dem Vorplatz der Dompfarrei Vaduz stehen – dem Lindenplatz. Ursprünglich wurde das Gebäude als Hotel mit gemütlichen Zimmern konzipiert und diente in dieser Funktion bis zum Jahr 1998. Damals wurde bei der Bauverwaltung eine Umnutzung beantragt, die eine Umwandlung der Hotelzimmer in Büroflächen vorsah. Bereits im Jahr 1992 wurde das Restaurant an Walter Hagen, Adler Gastronomie, verpachtet, der das Restaurant umgestaltete. Es wurde zu einem beliebten Treffpunkt mit einem einladenden mexikanischen Urlaubsflair. Der Barraum erlebte besonders nach Feierabend regen Zuspruch und die Salatteller mit der unvergleichlichen Cocktailsauce sind bis heute legendär.



Titelblatt Menükarte Restaurant Linde



Blick ins innere des Restaurant Linde

Im hinteren Bereich, nordwärts Richtung LLB, fand die Zürich Versicherung ihren Platz, während sich direkt über dem Restaurant die Rechtsabteilung der LLB etablierte. In den weiteren Stockwerken fanden auch die Personalabteilung der Landesverwaltung und andere Büros ihren Platz.

Walter Hagen war zehn Jahre lang Pächter des Restaurants Linde. Danach wurde die Umnutzung vorgenommen, wodurch das gesamte Gebäude anschliessend von der LLB genutzt wurde. Im ehemaligen Hotelbetrieb entstanden die Denkwerkstatt sowie zwei Sitzungszimmer. Aktuell sind folgende Abteilungen im Haus Linde untergebracht: Product Management, Finanzplanung und Steuern, Fund Services Liechtenstein, Group Corporate Development sowie Group Corporate Communications.

Das Land Liechtenstein, Eigentümerin des Hauses Linde, möchte am Standort des ehemaligen Restaurants Linde einen repräsentativen Standort für das Gericht erstellen, sodass die staatlichen Gewalten (Legislative – Landtag / Exekutive – Regierung / Judikative – Landgericht) an einem Ort vereint sind.

Wir dürfen gespannt sein, wie die Geschichte des Hauses Linde weitergeschrieben wird.

XENTIS – ein grosser Schritt im Fondsgeschäft der LLB-Gruppe

Es ist ein Meilenstein in der Geschichte der LLB-Gruppe – die Einführung von XENTIS, der innovativen Fondsplattform, die das Herzstück des Fonds Powerhouse bildet. In Österreich gestartet, markiert dieses gruppenweite Projekt einen wegweisenden Schritt in Richtung Innovation, Effizienz und Kundennutzen. Bis 2025 sind weitere Phasen geplant, darunter die Expansion nach Liechtenstein und die Implementierung von Frontoffice-Modulen.

Von Elena Betz

Die LLB-Tochtergesellschaft in Österreich migriert als erste innerhalb der LLB-Gruppe auf XENTIS, eine Softwarelösung entwickelt von der renommierten Profidata Group. Diese Plattform ist nicht nur eine technologische Lösung, sondern das solide Fundament für unser künftiges Wachstum. Seit Mitte 2023 live in Österreich, ebnet XENTIS mit monatlichen Migrationen den Weg für eine erfolgreiche Zukunft.

Das Herzstück – XENTIS in Aktion

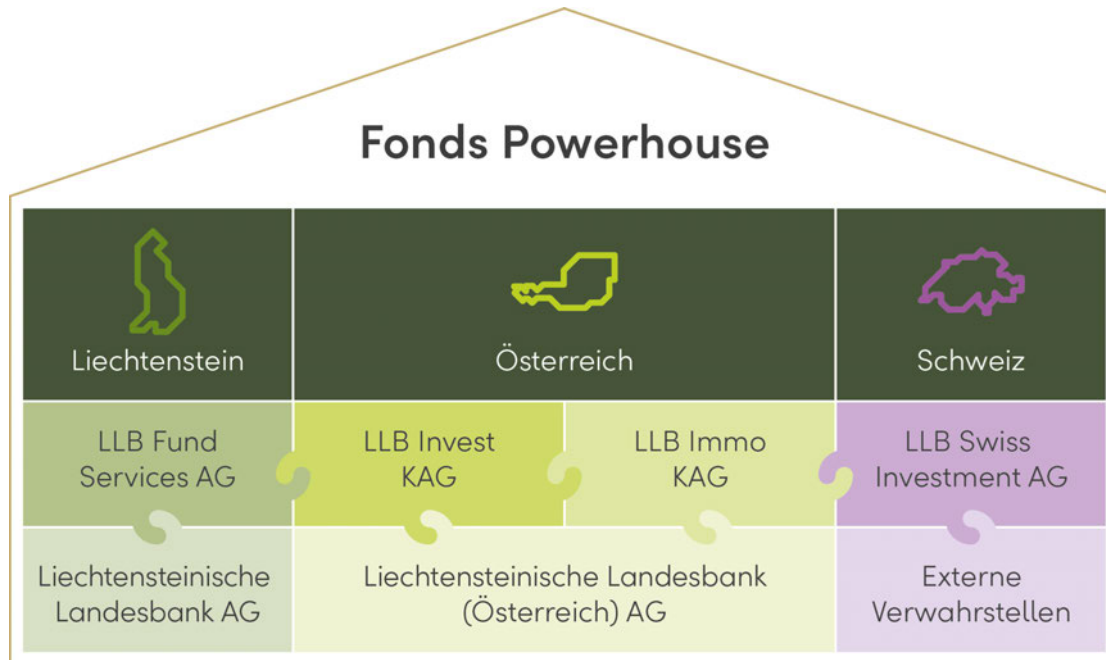
XENTIS überzeugt mit modularen Funktionen, die jeweils auf dem neuesten regulatorischen und technologischen Stand sind – abhängig von den rechtlichen Anforderungen an unseren drei Standorten für Fonds.

- Fondsbuchhaltung und NAV-Preisberechnung: XENTIS stellt die Buchführung und die Berechnung von Nettoinventarwerten sicher.
- Legal Reportings: Automatische Generierung von rechtlichen Berichten wie PRIIP-KID, Rechenschaftsberichten und vielem mehr.
- Kunden-Reportings: Über hundert XENTIS-Reports in verschiedenen Formaten stehen für die transparente Kundenkommunikation bereit und zeigen uns als Partner mit individuellem Charakter gegenüber unseren Kunden.
- Investment Compliance: XENTIS überwacht von vornherein und nachträglich die Einhaltung der Anlagegrenzen mit einer Realtime-Schnittstelle zu Avaloq.
- Risikomanagement: XENTIS bietet ein umfassendes Risikomanagement für unsere Fonds.
- XDO-Modul für externe Asset-Manager: Nahtlose Ordererfassung in XENTIS durch unserer externen Asset Manager.
- Frontoffice für Fonds-/Portfoliomanagement: Effektives Management von Fonds und Portfolios im Frontoffice.

Power für das Powerhouse

Die schrittweise Implementierung einer einheitlichen Fondsplattform bis 2025 stärkt unser Fonds Powerhouse. Ein zentralisierter, cloudbasierter IT-Betrieb, einheitliche Prozesse und eine einheitliche Datenversorgung verleihen dem Powerhouse die notwendige Agilität für beschleunigtes Wachstum gemäss unserer Strategie ACT-26.

Die Zukunft unseres Fondsgeschäfts nimmt Form an – XENTIS ebnet den Weg für eine effiziente, transparente und zukunftsweisende Fondsverwaltung.



Fondsplattform XENTIS – ein Weg zu Effizienz und Exzellenz

Neugierig, was sich hinter dem Projekt XENTIS verbirgt? Natalie Flatz und Harald Friedrich nehmen euch mit auf die Reise zur Einführung von XENTIS.

Von Elena Betz

Erfahrt, warum XENTIS so besonders ist und welche Herausforderungen bei der Implementierung in Österreich erfolgreich gemeistert wurden.

Von den Anfängen bis zu den wertvollen Erkenntnissen für die Einführung in Liechtenstein bietet dieses Video eine Eintrittskarte zu einem spannenden Kapitel der LLB-Geschichte.

Viel Spass beim Anschauen!



> [Hier geht es zum Video](#)

Stimmen aus der LLB Österreich



Gerald Diglas, Institutional Banking AT

«Unsere Fondskunden, Fondsmanager und auch wir als Mitarbeiter hatten klare Anforderungen und Erwartungen an die Funktionalitäten eines neuen Fondsadministrationssystems. XENTIS ist ein grosser Schritt hin zur Modernisierung unserer Dienstleistung und wird zukünftig den Status der LLB in Österreich als Fondspowerhouse weiter verstärken.

Oder wie das Zitat von Stephen Hawking passend unterstreicht:

«1N73LL163NZ 157 D13 F43H16K317 51CH D3M W4ND3L 4NZUP4553N»»



Lars Fuhrmann, Geschäftsführer Marktfolge IMO

«Im Sinne der Ergebnisorientierung konnten im Rahmen der XENTIS-Einführung weitere Automatisierungen und Digitalisierungen in den Prozessen umgesetzt werden, die einerseits Fehlerquellen reduzieren und andererseits die Prozesse beschleunigen sollen. Die erfolgreiche Umsetzung war nur durch den enormen Einsatz der beteiligten Mitarbeiter möglich, die diesen Weg mitgegangen sind.»



Natalia Weyringer, Institutional Banking AT

«Die Einführung von XENTIS ist für unsere Fondskunden, Partner und Mitarbeitende ein wichtiger Meilenstein in Richtung state-of-the-art Fondspowerhouse. Wir werden künftig nicht nur unseren exzellenten Standard im Bereich Fonds weiter festigen, sondern uns auch mit neuen Dienstleistungen vom Wettbewerb abheben können.»



Peter Reisenhofer, Geschäftsführer LBI Marktfolge

«Wir freuen uns, nach einer sehr herausfordernden Phase der Umstellung, unseren Kunden mit einem hochmodernem System, das in der DACH-Region führend und sehr gut etabliert ist, erweiterte Dienstleistungen in den Bereichen Fondsmanagement, Fondsbuchhaltung, Risikomanagement und Reporting anzubieten. Dabei legen wir besonderen Wert auf «Regulatory Excellence».»

XENTIS – was sind die nächsten Schritte?



In den kommenden Monaten und Jahren erwarten uns weitere Schritte auf der Projekt- und Funktionsebene, die die Leistungsfähigkeit und Benutzerfreundlichkeit unserer Plattform weiter steigern werden.

Von Elena Betz

Hier ein Überblick über die geplanten Entwicklungen:

Auf der Funktionsebene

Nach der erfolgreichen Implementierung der Basisfunktionalitäten stehen nun viele Erweiterungen an. Dazu gehört unter anderem ein Fondsreporting, das für jeden Kunden individuell zusammengestellt werden kann. Es kommt im PDF-Format daher, inklusive umfassender Performanceanalyse, VaR-Fonds und echte Fremdwährungstranchen. Zusätzlich werden komplett neue Module eingeführt, darunter XENTIS Direct Order (XDO) und XENTIS Frontoffice.

Auf der Projektebene

Abschluss der Einführung in Österreich

Bis zum 31. Mai 2024 wird mit der letzten Fondsmigration die vollständige Einführung der XENTIS-Basisfunktionalitäten in Österreich abgeschlossen sein.

XENTIS-Einführung in Liechtenstein

Das Jahr 2024 wird für die Vorbereitung der Migration genutzt; die ersten Fonds sollen im ersten Halbjahr 2025 migriert werden.

Ausbauphase für zusätzliches Kunden-Reporting

Wir erweitern die Funktionalität unseres Kundenreportings, um unseren Kunden noch umfassendere Reports anzubieten.

Projektabschluss

Das gesamte Projekt XENTIS soll bis Ende 2025 abgeschlossen werden.

Frontend-Ausbau 2025

In der Ausbauphase für das Kunden-Frontend, die im Jahr 2025 startet, wird es möglich sein, direkt eigenständig Orders in XENTIS zu erfassen. Zusätzlich kann mit dieser Erweiterung eine Vorabprüfung der Investment-Compliance-Regeln in Echtzeit durchgeführt werden.

Mit Mitarbeiterrabatt zum Heidi-Musical



Wie wäre es mit einem lauen Sommerabend am Walensee und dabei ganz entspannt den Klängen vom neuen Heidi-Musical zu lauschen? Nichts einfacher als das! Sichert euch jetzt Tickets mit 25 Prozent Rabatt.

Von Bernhard Lendi

Zum 20-Jahr-Jubiläum der Walensee-Bühne wartet ein ganz besonderes Schmankerl auf die Gäste. Nichts wäre für den Ort passender als die Geschichte von Heidi, deren Leben sich in der Region abgespielt hat. Eine komplett neue Version mit neuer Musik und neuem Text. Das Geheimnis, wer spielt und singt, wird Anfang April gelüftet.

Die LLB Schweiz ist seit vielen Jahren Sponsoringpartner der Walensee-Bühne. Dank dieser Zusammenarbeit erhalten Mitarbeitende bis zum 30. April 2024 exklusiv 25 Prozent Rabatt auf Tickets der Kategorien 1 bis 4 an den unten aufgeführten Vorstellungsdaten.

Wie komme ich zu den vergünstigten Tickets?

Tickets können wie folgt im Ticketshop der Walensee-Bühne eingelöst werden: Plätze und Datum über den Ticket-Button anklicken und in den Warenkorb legen. Danach auf «Ja, ich möchte einen Promotionscode eingeben» klicken und den Promo-Code MITARBEITERLLB2024 eingeben. Die Bestellung mit den weiteren geforderten Schritten abschliessen. Pro Auftrag sind maximal vier Tickets mit diesem Rabatt buchbar.

- ◆ Donnerstag, 20. Juni 2024
- ◆ Freitag, 5. Juli 2024
- ◆ Donnerstag, 11. Juli 2024
- ◆ Mittwoch, 17. Juli 2024 (Familienvorstellung! Pro Erwachsener ist ein Kind bis einschliesslich 15 Jahre gratis)

Alle Informationen sind im [Intranet](#) zu finden.

Hinter den Kulissen: Projekt LLB Daily

Per 1. Januar ist das LLB-Daily-Angebot in Liechtenstein und der Schweiz erfolgreich gestartet. Die intensive Vorbereitung auf das Go-live, insbesondere im Vertrieb, habt ihr im Intranet mitverfolgen können. Vor dem Go-live wurde intern breit Wissen aufgebaut, eine Schulungsseite gestaltet, sechs Videos wurden gedreht und FAQ verfasst, Arbeitsanleitungen und ein Paket-Rechner waren verfügbar. Doch wie wird ein solches Projekt aufgesetzt und was gibt es alles zu tun?

Von Anja Koeder

Das bestehende Kombi-Angebot wurde durch LLB Daily vollständig abgelöst. Ein solches Produkt für mehr als 70'000 Kunden bei zwei Banken gleichzeitig einzuführen, ist sehr komplex und erfordert, dass viele verschiedene Personen und Partner koordiniert zusammenarbeiten. Wir möchten euch das anhand dreier Beispiele illustrieren und so einen kleinen Einblick hinter die Kulissen der Arbeit im Value Stream One Basic Banking der vergangenen Monate geben.



Kooperation ist die tiefe Überzeugung, dass niemand sein Ziel erreichen kann, wenn nicht alle ihr Ziel erreichen.

Virginia Burden

Kundeninformation

Im November letzten Jahres erhielten unsere Kunden die Information zur Einführung unserer LLB-Daily-Pakete. Die Arbeit an den Kundenschreiben begann bereits im Frühjahr 2023 mit der Identifikation der Kundengruppen. Für jede der zwanzig Gruppen wurde ein individuell passendes Anschreiben formuliert. Diese Texte wurden in enger Zusammenarbeit mit Marketing, Vertrieb, Produktmanagement und Pricing fertiggestellt. Alle Kunden sollten das Schreiben in ihrer Korrespondenzsprache erhalten und so wurden die Texte auf Englisch, Französisch und Italienisch übersetzt, auch wenn ein Grossteil der Kommunikation auf Deutsch erfolgte. Unsere IT war für das Layout und den Versand dieser Kundenschreiben verantwortlich. Mit der Information, welcher Kunde welchen Brief erhalten soll, wurden in Avaloq entsprechende Gruppierungen erstellt. Damit die digitalen Kanäle für den Versand prioritär behandelt und Kunden möglichst nicht mehrfach angeschrieben wurden, war eine neue Logik zu implementieren. Als Team hatten wir in diesem Kontext zwei besondere Herausforderungen zu meistern: zum Versandtermin die aktuellen Versanddaten verfügbar zu haben und die zeitliche Nähe zum Rebranding. Beides haben wir gut bewältigt, sodass unsere Kunden in Liechtenstein und der Schweiz in sechs Massensendungen die für die Umstellung relevanten Informationen wie geplant erhielten. Gleichzeitig ging die offizielle Website zum LLB Daily live.

Informationen im Online-Banking

Zum Jahreswechsel 2023 / 2024 wurden die neuen Seiten im Online-Banking für unsere Kunden freigeschaltet. Neben einer neuen Paketübersicht bieten wir erstmals einen Self-Service für die Daily-Pakete an. Der Weg zu den neuen Online-Banking-Seiten war anspruchsvoll und vielschichtig. Erste

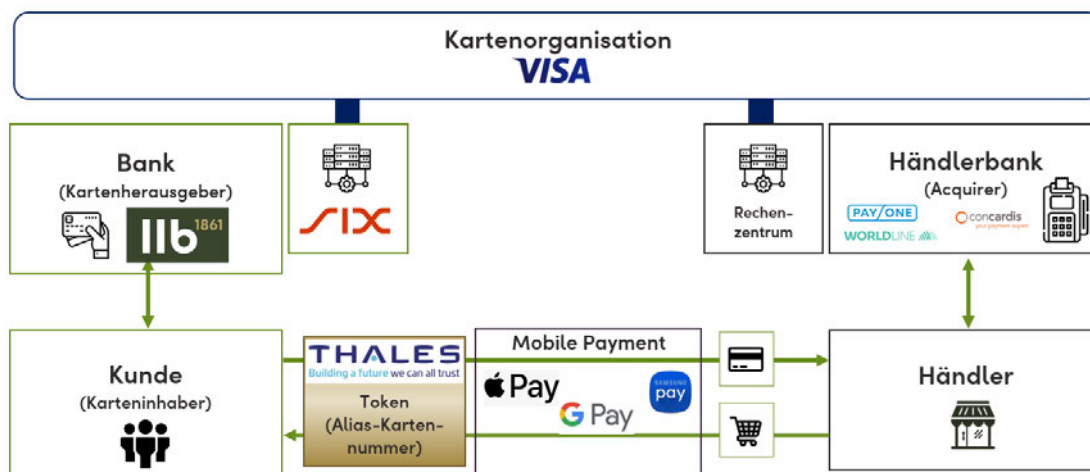
Impulse zum Seitendesign wurden durch die spezialisierte Beratungsfirma SKP unterstützt. Viele Diskussionen und Überlegungen nicht nur im Kernteam, sondern auch extern durchgeführte Tests führten zur Entscheidung für eine Umsetzungsvariante, die weiter verfeinert wurde. Die dafür notwendigen neuen Webkomponenten baute unser Partner Avenga in Berlin. Eine dieser neuen Komponenten ist die sogenannte Highlight-Tabelle, die ihr wahrscheinlich schon gut kennt.

	Unsere Empfehlung	
		
LLB Pro Grenzenlos – Ihr rundum Wohlfühlpaket Gebührenfrei mit LLB Invest (Comfort, Expert, Consult)	LLB Flex Sorglos – flexibel bezahlen, wo und wie Sie möchten	LLB Light Bargeldlos – Ihr digitaler Begleiter im Alltag
CHF 24.90 / Monat	CHF 9.90 / Monat	CHF 4.90 / Monat
Jetzt bestellen	Jetzt bestellen	Jetzt bestellen
Mehr Details	Mehr Details	Mehr Details
Konten	Konten	Konten
<ul style="list-style-type: none"> ✔ Unbegrenzte Anzahl Privatkonten (CHF / EUR / USD) ✔ 1 Sparkonto mit Vorzugszins ✔ Unbegrenzte Anzahl Konten in weiteren Fremdwährungen 	<ul style="list-style-type: none"> ✔ Unbegrenzte Anzahl Privatkonten (CHF / EUR / USD) ✔ 1 Sparkonto mit Vorzugszins 	<ul style="list-style-type: none"> ✔ 1 Privatkonto (CHF oder EUR) ✔ 1 Sparkonto
Karten	Karten	Karten
<ul style="list-style-type: none"> ✔ 2 Debitkarten ✔ 2 Kreditkarten (Classic / Gold) 	<ul style="list-style-type: none"> ✔ 1 Debitkarte 	<ul style="list-style-type: none"> ✔ 1 Debitkarte (Gebühr ab CHF 2.– / Bargeldbezug)
Bezahlen	Bezahlen	Bezahlen
<ul style="list-style-type: none"> ✔ Mobile Payment (Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay, LiPay) ✔ Überweisungen weltweit im Online & Mobile Banking kostenlos ✔ Bargeldbezüge am Bancomaten weltweit kostenlos 	<ul style="list-style-type: none"> ✔ Mobile Payment (Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay, LiPay) ✔ Überweisungen europaweit (SEPA) im Online & Mobile Banking kostenlos ✔ Bargeldbezüge am Bancomaten in FL, CH, AT und DE kostenlos 	<ul style="list-style-type: none"> ✔ Mobile Payment (Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay, LiPay) ✔ Überweisungen europaweit (SEPA) im Online & Mobile Banking kostenlos
Für Sie inbegriffen	Für Sie inbegriffen	Für Sie inbegriffen
<ul style="list-style-type: none"> ✔ Persönliche Kontaktmöglichkeit, digital und vor Ort ✔ Physische Kontoauszüge 	<ul style="list-style-type: none"> ✔ Persönliche Kontaktmöglichkeit, digital und vor Ort 	<ul style="list-style-type: none"> ✔ Persönliche Kontaktmöglichkeit, digital und vor Ort

Unsere Informatik hat die neuen Komponenten in die Webseite und das Online-Banking integriert und die Schnittstelle Online-Banking/Avaloq angepasst, um die volle Funktionalität zu gewährleisten. Unterstützt wurden wir dabei von unseren externen Partnern Ergon (Online-Banking, Schnittstelle) und Uniq (Adaption Komponenten für die Homepage). Bis alle Komponenten umgesetzt und durchgängig getestet werden konnten, war eine komplexe Koordination erforderlich. Wir mussten zum Beispiel sicherstellen, dass im Avaloq bei einem Paketwechsel durch einen Kunden im Self-Service eine taggenaue Gebührenabrechnung durch den Fee Designer ausgelöst und ein korrekter Beleg erstellt wird. Aufgrund der eingeschränkten Verfügbarkeit der Testumgebung (Avaloq und Online-Banking) war das herausfordernd.

Weitere Herausforderungen

Es gab aber auch Herausforderungen anderer Art. Ein starkes Argument für unsere Daily-Pakete, und heute eine Selbstverständlichkeit, sind mobile Bezahlmöglichkeiten, um so auf das Mitführen einer physischen Debitkarte verzichten zu können. Für den Endkunden klingt es einfach: den gewünschten Bezahlendienst aktivieren, Karte freischalten lassen und schon ist sie einsatzbereit. Kann doch nicht so schwierig sein, oder? Doch ohne Verträge geht es nicht: Neben einer Lizenzvereinbarung mit dem Kartenherausgeber Visa und einem Vertrag mit dem Kartenverarbeiter SIX ist jeweils ein Vertrag mit dem jeweiligen Payment-Provider (Apple, Samsung oder Google) abzuschliessen. Ein weiterer externer Dienstleister stellt die Generierung der Alias-Kartennummer sicher. Sie ist aus Sicherheitsgründen unerlässlich, damit keine kritischen Kartendaten auf Servern hinterlegt werden. Erst wenn alle Verträge abgeschlossen sind, kann die technische Anbindung erfolgen.



Und bevor wir einen Zahlungsanbieter für unsere Kunden freigeschaltet haben, haben wir ihn natürlich in einer «Family & Friends»-Testphase ausgiebig getestet. Bei so vielen involvierten Parteien und Systemen bleibt immer ein Restrisiko für kleine, unvorhergesehene Anfangsschwierigkeiten. So haben beispielsweise viele Liechtensteiner Kunden in ihren Mobiltelefonen die Ländereinstellung «Schweiz» und die LLB (FL) erschien nicht in der Auswahlliste der Banken.

Dank intensiver Zusammenarbeit und Kommunikation konnten wir im Value Stream One Banking Basics die Herausforderungen meistern und unser Ziel erreichen: unseren Kunden mit LLB Daily moderne, bedürfnisorientierte Basis-Bankpakete anzubieten.

Neues Gebührenmodell in der Vermögensverwaltung

Per 1. Januar 2024 haben wir als erste Bank in der Schweiz und in Liechtenstein die High Watermark für das performanceabhängige Gebührenmodell in der Vermögensverwaltung (LLB Comfort) eingeführt. Die von der Umstellung betroffenen Kunden wurden im vierten Quartal 2023 entsprechend kontaktiert.

Von Anja Koeder

Performanceabhängige Gebührenmodelle bieten die meisten Banken an. Oftmals wird dabei keine Referenzgrösse angewendet, sodass der Kunde bei jeder positiven Anlageentwicklung die performanceabhängige Gebühr bezahlen muss, unabhängig davon, ob der Portfolio-Höchststand übertroffen wurde oder nicht. Es ist dabei nicht von Bedeutung, ob nach einem Kurseinbruch der ursprüngliche Performancewert wieder erreicht wurde oder nicht.

Wie funktioniert ein performanceabhängiges Gebührenmodell in der Vermögensverwaltung?

Das performanceabhängige Gebührenmodell setzt sich aus zwei Komponenten zusammen:

- ♦ Ein in jedem Quartal verrechneter Basistarif mit reduziertem Gebührensatz auf dem verwalteten Vermögen zur Deckung des grundlegenden Verwaltungs- und Betreuungsaufwands.
- ♦ Eine einmal jährlich belastete Performancegebühr, die zu zahlen ist, sobald der Wert des Portfolios aufgrund eines guten Asset Managements steigt (positive Performance), das Gebührenmodell gewechselt oder eine Saldierung vorgenommen wird.

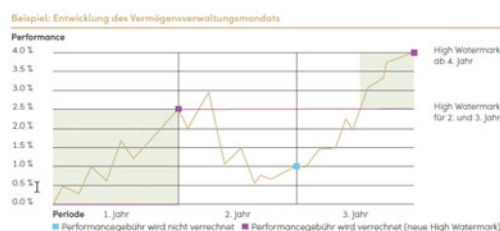
Was ist in diesem Zusammenhang eine High Watermark?

Wie eine Hochwassermarkte bei Gewässern ist die High Watermark eine in Avaloq gespeicherte Referenzgrösse, die den historisch höchsten Performancestand (kumulierte Rendite) eines Portfolios anzeigt. Mit der Einführung dieses Modells wurde für alle Kunden im performanceabhängigen Gebührenmodell die kumulierte Performance per 1. Januar 2024 als High Watermark gesetzt.

Berechnungsbeispiel

Performancegebühr im 3. Jahr (siehe Grafik)

Bisherige High Watermark (HWM)	2.5 %
Kumulierte Performance (TWR) = neue HWM	4.0 %
Verrechenbare Performance (TWR – HWM)	1.5 %
Durchschnittlich investiert (Ø Vermögen)	CHF 100'000
Performanceabhängiger Tarif (Ansatz)	20.00 %
Performancegebühr	CHF 300
= (TWR – HWM) × Ø Vermögen × Ansatz	



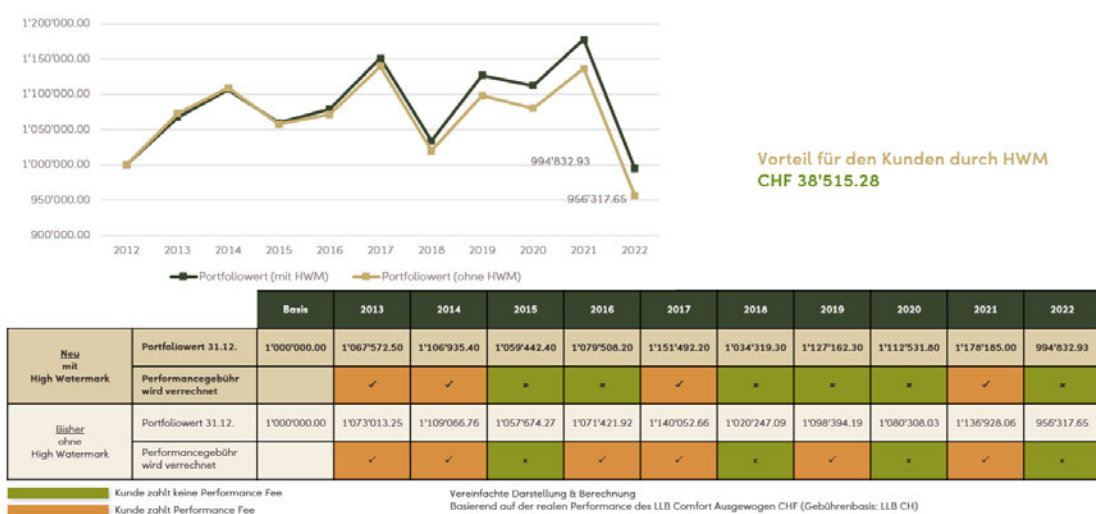
Wie profitieren unsere Kunden von der High Watermark?

Mit dem Setzen einer High Watermark als Referenzindikator für unseren Erfolg in der Vermögensverwaltung profitieren unsere Kunden von einer faireren Gebührenbelastung. Bisher war eine positive Performance auch nach einer vorangehend negativen Vermögensentwicklung, z.B. durch Kursverluste, gebührenpflichtig. Für erwirtschaftete Erträge musste der Kunde daher unter Umständen mehrmals eine Performancegebühr bezahlen. Mit dem Setzen der High Watermark zahlt

ein Kunde nur dann eine Performancegebühr, wenn sich die Performance im Vergleich zum historischen Höchststand positiv entwickelt hat. Bleibt die Performance unter der High Watermark, entfällt die Performancegebühr und der Kunde bezahlt lediglich den Basistarif. Mittel- und langfristig, je nach Börsenentwicklung, spart unser Kunde mit diesem Gebührenmodell.

Ob unsere Kunden tatsächlich sparen, wurde im sogenannten Backtesting mit einer vereinfachten Gebührenberechnung überprüft. Für Beispielportfolios wurden für die Jahre 2013 bis 2022 sowohl das bisherige Gebührenmodell als auch das High-Watermark-Gebührenmodell angewandt und gegenübergestellt.

Backtesting 2013 – 2022 (Ausgewogen – kollektiv – LLB CH)



Auch Mitarbeitende der LLB mit einem performanceabhängigen Direktanlagemandat (50 Prozent Rabatt auf Kundentarif) in der Vermögensverwaltung profitieren natürlich von dieser Anpassung. Ein Vermögensverwaltungsmandat mit Kollektivanlagen ist für Mitarbeitende ohnehin kostenlos.

Wie profitiert die LLB von dieser Einführung?

Mit der Einführung haben wir die Chance genutzt, sowohl unser Pricing zu überarbeiten als auch die unterschiedlichen Tarife zwischen der LLB in Liechtenstein sowie der LLB in der Schweiz zu vereinheitlichen.

Der eindeutige Hauptvorteil aus Sicht der LLB sind eine höhere Attraktivität des performanceabhängigen Gebührenmodells mit der High Watermark für unsere Kunden und das Widerspiegeln unserer Werte von Integrität und Respekt gegenüber dem Kunden mit diesem Preismodell.

Darüber hinaus ist dieses Gebührenmodell zukunftssicher, da zu erwarten ist, dass eine EU-Leitlinie bzgl. performanceabhängiger Vergütung von Investmentfonds auch auf performanceabhängige Gebührenmodelle in der Vermögensverwaltung ausgeweitet wird.

Hinter den Kulissen: Im Gespräch mit Estefany Wiedemann

Der PC funktioniert nicht, der Drucker will nicht so wie wir oder Microsoft Word hat ein Eigenleben entwickelt... was tun wir? Klar, wir erstellen ein Ticket (Service Request, Incident oder Change). Doch haben wir uns schon überlegt, was danach passiert und wer sich darum kümmert?

Von Cornelia Zeh

Für uns ist es selbstverständlich, dass wir am Morgen unseren Computer starten und dann unsere Arbeit beginnen. Doch was würden wir ohne unsere Kolleginnen und Kollegen in der IT tun, wenn einmal etwas nicht so funktioniert, wie wir es möchten? Wir haben mit Estefany Wiedemann von der Abteilung IT eWorkplace über ihre Arbeit gesprochen.



Gemeinsam mit ihren Kolleginnen und Kollegen kümmert sich Estefany um die gesamte IT-Infrastruktur am Arbeitsplatz an unseren Standorten in Liechtenstein, in der Schweiz, Österreich, Dubai und Abu Dhabi und neu auch in Deutschland. Das Bearbeiten von Service Requests bestimmt dabei ihren Arbeitsalltag. «Alle Tickets werden zuerst vom Service Desk (First Level Support) bearbeitet» erklärt Estefany. Bei diesen Anfragen geht es beispielsweise darum Netzlaufwerke wiederherzustellen, Homeoffice Support und um die Erteilung von Berechtigungen. Sollte der Service Desk das Ticket nicht lösen können und wenn es sich um ein Arbeitsplatz Problem handelt, treten wir als Second Level Support in Aktion. Den typischen Arbeitsalltag gibt es für Estefany nicht. «Unser Alltag ist sehr abwechslungsreich. Sogar unser Arbeitsort kann variieren dank der unterschiedlichen

Standorte der LLB.» Estefany war gemeinsam mit ihrem Vorgesetzten in Frankfurt, um für unsere neuen deutschen Kollegen die Infrastruktur bereit zu stellen.

Über IT eWorkplace

Die Abteilung IT eWorkplace ist verantwortlich für die Betreuung der gesamten IT-Infrastruktur am Arbeitsplatz für Liechtenstein, Schweiz, Österreich, Deutschland, Dubai und Abu Dhabi. Sie fungieren als Second Level Support. Zusätzlich zu den Supportaufgaben verwalten die Mitarbeitenden von IT eWorkplace auch sämtliche Notebooks, Drucker, Peripherie und die Videokonferenzenanlagen. Darüber hinaus gehören auch die Bereitstellung und Wartung von Telefongeräten, iPhones und iPads zu ihren Aufgaben. Nicht zu vergessen ist die IT-Hardware Lagerverwaltung inklusive Inventar. Des Weiteren kümmern sie sich um die Implementierung und Betreuung von Werbe-Displays, Schliessfachmanagement für Kunden und um die Raumbuchungssysteme (digitale Türschilder)

Ungewöhnlicher Werdegang

Im Gespräch zeigt sich, dass Estefany für ihren Beruf brennt und jederzeit wieder diesen Weg einschlagen würde. «Ich habe ursprünglich Coiffeuse gelernt und eine Zusatzausbildung als Make-up Artistin absolviert. «Der Kontakt mit Menschen hat mir Spass gemacht – es hat mir aber die Herausforderung gefehlt», führt Estefany aus. IT habe sie schon immer fasziniert und so habe sie schon früh die Lehre als IT-Fachfrau begonnen. «Das breite Aufgabenspektrum, die immer neuen Herausforderungen und die sich stets wandelnde Technologie faszinieren mich.» Auf die Frage, ob denn nicht IT trockener und nicht so kreativ wie der Beruf der Coiffeuse ist, lacht Estefany. «Nein, das finde ich gar nicht. In der IT können wir sehr wohl kreativ sein.» Sie erklärt, dass es in ihrem Beruf ja nicht nur um das Lösen von Service Requests geht: «IT umfasst so vieles mehr: IT-Projekte, Hardwareevaluation, Standardisierung, Kontakt mit Menschen – und es kommen immer wieder neue Technologien dazu. Manche Probleme lassen sich in Sekunden lösen und für andere brauchen wir länger – und dafür müssen wir auch mal kreativ sein. Denn viele Wege führen nach Rom».



«Viele Wege führen nach Rom»

Und auf die abschliessende Frage, was ihr an ihrem Job am besten gefällt, antwortet Estefany: «Dass es immer spannend bleibt – man lernt nie aus.»

Über Estefany Wiedemann

Estefany kommt ursprünglich aus Zürich und wohnt mit ihrem Mann in Schaan. Ihre Freizeit verbringt sie gerne bei einem Spaziergang, beim Wandern oder im Fitnessstudio. Ebenfalls kocht sie gerne und probiert neue Rezepte aus. «Ich geniesse es sehr, in Schaan zu wohnen. Der Kontrast zu Zürich ist gross – aber ich habe gerne die Zürcher Hochhäuser gegen die Bergwelt eingetauscht.»

- ◆ Bei der LLB seit: August 2022
- ◆ Funktion: IT-Technikerin IT eWorkplace
- ◆ Lebensmotto: Fortschritt durch Weiterbildung

Ein herzliches Servus aus München – unserem neuen Standort in Bayern



Mit grosser Freude heissen wir euch herzlich willkommen an unserem Standort München – dem Herzen Bayerns. Die LLB hat ihre Türen im Stadtteil Lehel geöffnet und steht bereit, die Finanzwelt im Freistaat Bayern zu erobern.

Von Jochen Schindler-Nagy, Lennart Marx und Anja Scheerbarth

Unser neues Büro, fussläufig zur Innenstadt gelegen und zwischen Isar und Englischem Garten, empfängt euch mit bayerischem Charme. Der repräsentative Altbau mit Stuck an den Decken, Fischgrätparkett und Blick ins Grüne ist der passende Ort, um unsere Kunden für die hochwertigen und massgeschneiderten Banklösungen der LLB zu begeistern. Zudem bietet er ausreichend Platz für kleinere Kundenevents vor Ort.

Anfangszeit bei der LLB in Deutschland

Neben der intensiven Einschulungsphase in den ersten Wochen haben wir intensiv an der Infrastruktur gearbeitet sowie logistische Herausforderungen gemeistert. Nun freuen wir uns darauf, von Tag zu Tag mehr Zeit für unsere Kunden zu gewinnen.

LLB in Bayern – Mehr als München

Mit unserem Standort in Bayern, dem flächenmässig grössten Bundesland Deutschlands, das etwa doppelt so gross ist wie die Schweiz und rund 12,8 Millionen Einwohner zählt, setzen wir nicht nur auf die Metropolregion München, sondern wollen auch Kunden im Umland für die LLB gewinnen.

Besondere Aufmerksamkeit schenken wir beispielsweise der Gemeinde Starnberg, circa 30 Kilometer südlich von München, die als Stadt mit der grössten Kaufkraft und der höchsten Millionärsdichte Deutschlands besonderes Potenzial für uns im Private Banking bietet.

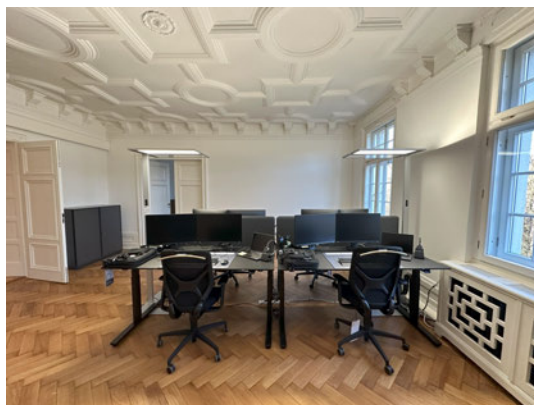
Bayern und insbesondere München sind dynamische Wirtschaftsregionen in Europa, die nicht nur traditionsreiche Unternehmen, exzellente Universitäten und Forschungsinstitute beherbergen, sondern auch eine stark wachsende Anzahl an Start-ups verschiedener Branchen.

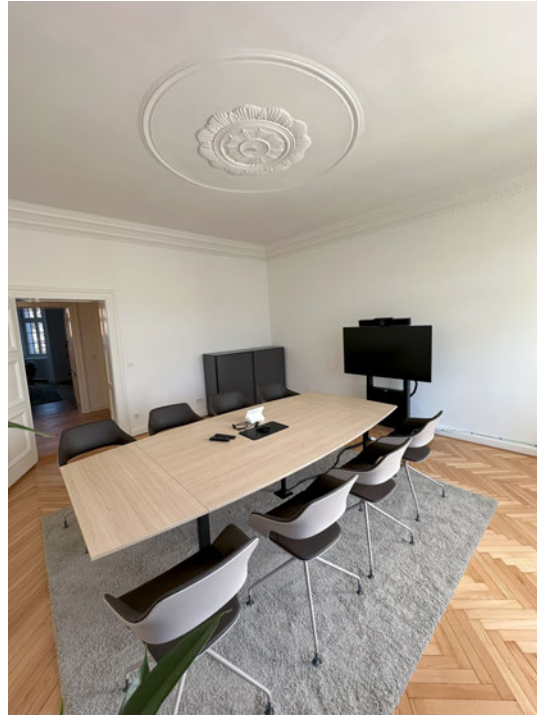
«Mia» sind stolz auf unseren FC Bayern und das Oktoberfest, das als grösstes Volksfest der Welt jährlich Millionen Gäste aus aller Welt zu uns nach München lockt.

Unternehmenskultur in München

Nachdem wir ein tolles Team an erfahrenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gewinnen konnten, ist es unser Ziel, die wertvolle Unternehmenskultur des Stammhauses in Liechtenstein auch in München zu leben. Wir möchten einen besonders attraktiven Arbeitsplatz bieten, an dem unser Team sein volles Potenzial ausschöpfen und zum weiteren Wachstum der LLB-Gruppe beitragen kann.

Wir wollen gemeinsam unsere ambitionierten Wachstumsziele erreichen und dabei vom Erfahrungsschatz jedes einzelnen Mitarbeitenden profitieren. Wir sind überzeugt, uns auf diese Weise positiv von Mitbewerbern abzuheben.





Gemeinsame Visionen und Ausblick

Im Jahr 2024 werden wir unser Startteam in München komplettieren und legen dabei einen besonderen Fokus auf den Faktor Mensch. Respektvolles und partnerschaftliches Miteinander ist uns genauso wichtig wie fachliche Kompetenz und wir sind überzeugt, dass dies der Schlüssel zum Erfolg ist. Wir werden wertschöpfende Rituale einführen, wie beispielsweise einen Welcome Day für neue Mitarbeitende und das gemeinsame Feiern von Erfolgen.

Unser Fokus liegt 2024 auf der Steigerung des Bekanntheitsgrades der Marke LLB im deutschen Markt und der Positionierung der LLB im Zielsegment als vertrauenswürdigste Bank der Welt.

Mit den Werten der LLB, einem ausgezeichneten Angebot und den richtigen Argumenten für die Herausforderungen der heutigen Zeit möchten wir bereits im ersten Jahr substanzielles Wachstum erreichen und das Fundament für eine erfolgreiche Zukunft der LLB am deutschen Markt legen.

Besonders freuen wir uns auf die intensive und erfolgreiche Zusammenarbeit mit den geschätzten Kolleginnen und Kollegen in Düsseldorf und Frankfurt sowie in Liechtenstein, Österreich und der Schweiz.

Gesichter und Geschichten der LLB in München



Jochen Schindler-Nagy, Leiter Private Banking München

Als wertorientierter Banker bringe ich meine langjährige Erfahrung aus den Bereichen Investmentbanking, Asset Management und Wealth Management ins Team ein. Mein Ziel ist es, unsere Kunden mit exzellenter und verlässlicher Beratung in allen Finanzfragen zu begeistern.

Privat stehen meine Familie und besonders meine beiden Töchter im Mittelpunkt. Als ehemaliger Leistungssportler versuche ich, mich auch weiterhin so oft wie möglich gemeinsam mit Freunden, Bekannten und Kunden sportlich zu betätigen. Ob auf dem Rennrad durch die Serra de Tramuntana oder einem Tennismatch mit anschließendem Kaltgetränk – alles, was Spass macht und verbindet, ist willkommen.



Lennart Marx, Stellvertretender Leiter Private Banking München

Ich arbeite seit mehr als fünfzehn Jahren im Banking, davon über zehn Jahre im Private Banking & Wealth Management am Münchner Finanzplatz. Als stark in der Region vernetzter Banker und kreativer Kopf lebe ich nach dem Motto: «Geht nicht, gibt's nicht!» Diese positive Einstellung spiegelt sich auch in meiner Arbeit wider, bei der ich immer bemüht bin, für jede Kundin und jeden Kunden die bestmöglichen Lösungen zu finden.

In meiner Freizeit koche ich gerne für Freunde und Familie und finde auf den Golfplätzen in München und Umgebung meinen Ausgleich.



Anja Scheerbarth, Assistenz Private Banking München

Vor fünfzehn Jahren begann ich als Assistentin im Private Banking. Mit meinen umfassenden Erfahrungen im Assistenzbereich, die sich über verschiedene Branchen erstrecken, verspreche ich, die LLB begeistert und überzeugend exzellent zu unterstützen. Dabei werde ich stets darauf achten, die Freude an meiner Arbeit nicht aus den Augen zu verlieren.

Ich liebe die Berge sowie das Meer und reise gerne mit meinem Mann und unseren beiden Söhnen. Energie und Kraft sammle ich beim Yoga und auch am Rand des Fussballplatzes.

Ein Neuanfang am Opernplatz – Standort der LLB in Frankfurt



Wir, das Team aus Frankfurt, sagen herzlich willkommen an unserem Standort. Eine atemberaubende Lage gegenüber der Alten Oper und in der Nähe des Finanzdistrikts – dem Opernplatz XIV. Die Verbindung von moderner Architektur mit historischer Sehenswürdigkeit gibt dem Standort eine einzigartige Note.

Von Elena Betz

Unser neues Bürogebäude ist mehr als nur ein Arbeitsplatz. Die Architektur und Ausstattung schaffen eine zeitgemässe Umgebung, die gleichzeitig Raum für kreatives Arbeiten und persönliches Wachstum bietet. Es verschmelzen 160 Jahre Tradition mit einer dynamischen, «Start-up ähnlichen Kultur».

Gemeinschaftsgefühl und Aufbruchsstimmung

Die Einführungstage in Vaduz waren der Auftakt zu einer aufregenden Reise, bei der wir die Unternehmenswerte hautnah erleben durften. Diese Aufbruchsstimmung begleitet uns auch am neuen Standort. Das Miteinander, die gegenseitige Hilfe und die kameradschaftlichen Teams schufen von Anfang an ein besonders angenehmes Arbeitsklima und trugen massgeblich zur erfolgreichen Integration bei. Die gelebte Teamkultur und der respektvolle Umgang miteinander machen den Standort Frankfurt zu einem Zentrum des gemeinsamen Wachstums und Erfolgs.

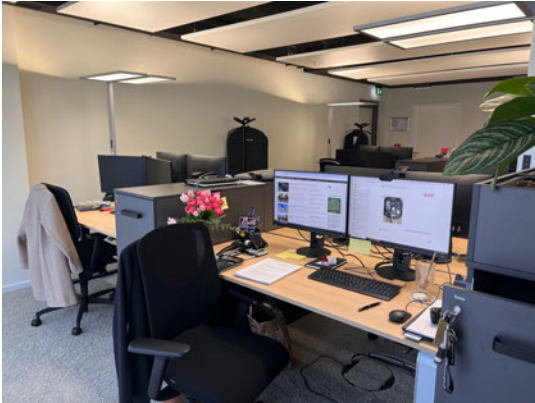
Herausforderungen gemeistert

Natürlich gab es auch Herausforderungen, insbesondere bei der Einrichtung unseres neuen Büros. Kleine Verzögerungen bei der Möbellieferung sorgten für anfängliche Unannehmlichkeiten, doch dank der hervorragenden Unterstützung unserer Kolleginnen und Kollegen in Vaduz wurden diese schnell behoben. Wir sind nun stolz auf unsere neuen Räumlichkeiten, die trotz kleiner Hürden perfekt auf unsere Bedürfnisse angepasst wurden. Ein besonderer Dank gilt auch der IT-Abteilung für die reibungslose Implementierung und Inbetriebnahme der Systeme. Seit Tag eins funktioniert die IT-Infrastruktur hervorragend, was uns einen nahtlosen Start in unseren Arbeitsablauf ermöglichte.

Gemeinsam in die Zukunft: Ein neues Kapitel beginnt

Wir freuen uns auf die kommenden Jahre und darauf, gemeinsam neue Meilensteine zu setzen. Und genau solche Meilensteine haben wir uns gesetzt, um die Marke LLB in der Region Frankfurt nachhaltig zu etablieren. Unser vorrangiges Ziel ist es, unsere Werte erlebbar zu machen und einen bedeutenden Beitrag zur Stärkung der LLB zu leisten. Wir streben nicht nur danach, aktiv zum Wachstum beizutragen, sondern auch einen messbaren Einfluss auf die Umsetzung unserer Strategie zu liefern.





LLB in Frankfurt etablieren

Für die Zukunft des Standorts setzen wir auf stabiles und stetiges Wachstum, insbesondere in den Bereichen Assets, Kundenzufriedenheit und Erträge. Unser Fokus liegt dabei auf der Stärkung unserer Position im Frankfurter Raum und der signifikanten Erhöhung der Wahrnehmung der Marke LLB. Um unsere Sichtbarkeit zu steigern, haben wir strategische Marketingmassnahmen, wie die geplante Eröffnungsfeier der Deutschlandstandorte in der Alten Oper im Mai 2024, ins Auge gefasst. Diese Events dienen nicht nur dazu, unsere Präsenz zu stärken, sondern auch dazu, potenzielle Kunden anzusprechen.

Verbindung zu Liechtenstein als Schlüssel

In einer Stadt wie Frankfurt, die bereits zahlreiche Banken beheimatet, möchten wir uns hervorheben – eine besondere Herausforderung. Unser Ansatz liegt dabei in unserer Einzigartigkeit: der Ursprung in Liechtenstein und eine der vertrauenswürdigsten Banken, die auf Augenhöhe mit deutschsprachigen Kunden kommuniziert. Durch diese Verbindung differenzieren wir uns deutlich und bieten einen einzigartigen Mehrwert, der uns gut positionieren wird. Für eine langfristige Vision sehen wir uns als bedeutenden Marktteilnehmer in Frankfurt, der eine herausragende Rolle im Finanzumfeld der Region einnimmt.

Intensive Zusammenarbeit und Synergien

Natürlich wird die Zusammenarbeit zwischen den Standorten intensiv sein. Tägliche Austausche, regelmässige Jour fixes und gemeinsame Pitches bei Kunden sind geplant, um Wissen zu teilen und Synergien zu schaffen. Mit dieser übergreifenden Zusammenarbeit streben wir an, eine starke, vereinte Präsenz unserer Marke zu etablieren.

Neue Gesichter, gemeinsame Werte – Vorstellung unserer Teammitglieder

Die Ausrichtung und die Werte der LLB haben Matthias Luck überzeugt. Aus seiner Zeit im Leistungssport bringt er eine hohe Motivation mit. Das Thema Anlage ist für ihn nicht nur Beruf, sondern auch ein persönliches Hobby.



«Der Markteintritt in Deutschland ist für mich nicht nur eine Aufgabe, sondern eine faszinierende Herausforderung. Im Team Frankfurt erlebe ich einen Teamgeist, der uns gemeinsam zum Erfolg führen wird.»

Matthias Luck, Leiter Private Banking Frankfurt

Mit über 25 Jahren Erfahrung in der Kunden- und Vermögensberatung setzt Mathias Falkner einen klaren Fokus auf die Wünsche der Kunden. Er steht für exzellente Beratung sowie einen respektvollen und integren gemeinsamen Umgang.



«Gemeinsame Einführungstage in Vaduz waren der Schlüssel – das Team Deutschland, insbesondere aus Frankfurt, ist zusammengewachsen. In einem unterstützenden Umfeld helfen alle einander, und schon nach wenigen Wochen spiegeln sich die Werte der LLB in unserer Zusammenarbeit wider.»

Mathias Falkner, Private Banking Frankfurt

Mit über zwei Jahrzehnten Erfahrung im Bankwesen bringt Christian Chester seit sechzehn Jahren sein Fachwissen in der Beratung von Private-Banking-Kunden im Bereich Geldanlage ein. Seine Erfahrung erstreckt sich zudem auch über Abteilungen wie Business Development und Unternehmenskommunikation. Auf sein Wort ist Verlass, und darauf können sich nicht nur seine Kollegen, sondern auch vor allem seine Kunden verlassen.



Christan Chester, Private Banking Frankfurt

«Als Teamplayer ist mir eine Unternehmenskultur, die meinen persönlichen Werten entspricht, besonders wichtig. Die Gespräche mit den Kollegen der LLB waren geprägt von grosser gegenseitiger Wertschätzung.»

Nach 22 Jahren bei der Deutschen Bank freut sich Maria Zagora, Teil der LLB-Familie zu sein. Die Werte der LLB haben sie überzeugt, und die Chance auf neue Herausforderungen, persönliche Weiterentwicklung.



Maria Zagora, Assistenz Private Banking Frankfurt

«Die Einführungswoche in Vaduz hat unser Team von Anfang an gefestigt. Ich freue mich darauf, mit meinem Organisationsgeschick, Teamgeist und vor allem einem kundenorientierten Ansatz unseren Erfolgsweg weiter zu stärken.»

Willkommen in Düsseldorf – die neue Heimat der LLB



Wir sind das Team aus Düsseldorf. Hier teilen wir nicht nur einen Standort, sondern eine Leidenschaft für persönliche Beratung, familiären Teamgeist und eine gehörige Portion rheinländischen Humor. Die pulsierende Metropole am Rhein ist eine der neuen Heimaten der LLB. Erfahrt mehr von der herausfordernden Anfangszeit bis zu den zukunftsweisenden Visionen. Düsseldorf – wo Erfolg, Zusammenhalt und exzellenter Service Hand in Hand gehen.

Von Elena Betz

Der Standort Düsseldorf trägt entscheidend zur Stärkung der Unternehmenspräsenz bei, insbesondere im Bereich des privaten und geschäftlichen Bankwesens. Die Landeshauptstadt Düsseldorf, am majestätischen Rhein gelegen, eröffnet der LLB neue Perspektiven im bevölkerungsreichsten Bundesland Nordrhein-Westfalen. Neben ihrer historischen Architektur und internationalen Messen ist Düsseldorf ein Wirtschaftsstandort von Weltrang, besonders bekannt für die florierende Mode- und Kunstszene.

Unternehmenskultur in Düsseldorf

Die Anfangszeit in Düsseldorf war durchaus herausfordernd. Unser Markteintritt in Deutschland stellt zweifellos eine bedeutende Herausforderung dar. Die Unterschiede in der Kultur der beiden Nationalitäten können unter Umständen in der grenzüberschreitenden Zusammenarbeit herausfordernd sein. Zusätzlich stellen der Einzug in die neue Immobilie und die Implementierung einer neuen Software sowie die Anpassung von Geschäftsprozessen weitere komplexe Herausforderungen dar. Jedoch wurde erfolgreich ein strukturiertes Einführungsprogramm in Vaduz durchgeführt, um eine nahtlose Integration zu gewährleisten. Unter der Leitung von Florian Alt schuf das Programm durch gemeinsame Aktivitäten die Basis für einen anhaltenden Teamgeist. Zusätzlich haben wir in Düsseldorf das Privileg, bis Ende März 2024 vom Projektmanager Jonas Vogt vor Ort zu profitieren, was die Verbindung zwischen den Standorten weiter stärkt. Diese Massnahme trug dazu bei, die Herausforderungen der Anfangszeit zu überwinden. Ihnen zum Trotz zeigte sich eine hohe Flexibilität, und die ausserordentliche Hilfsbereitschaft der Liechtensteiner Mitarbeitenden stärkte den Standort nachhaltig.



Die Unternehmenskultur in Düsseldorf spiegelt die Tradition des Bankwesens wider und kombiniert sie geschickt mit einem innovativen Geist. Die Düsseldorfer Banken legen einen besonderen Fokus auf persönliche Beratung, enge Kundenbeziehungen und hohe Servicequalität. Unsere Erwartungen an den neuen Standort wurden nicht nur erfüllt, sondern sogar übertrifft. Die Ausstattung, die digitale Infrastruktur erwies sich als herausragend, vielen Dank an die IT an dieser Stelle, was einen reibungslosen Arbeitsablauf ermöglichte. Insgesamt hat die positive Entwicklung dazu beigetragen, dass wir uns gut in die Unternehmenskultur integriert haben und ein harmonisches Miteinander am Standort Düsseldorf etabliert wurde.

Gemeinsame Ziele und Zukunftsausblick

Hier in Düsseldorf haben wir Grosses vor. Unser Ziel ist es, als Team weiter zusammenzuwachsen, erste Erfolge zu feiern und dabei immer unser Bestes zu geben. Zudem steht bei uns im Fokus, einen positiven Beitrag zur Wachstumsinitiative ACT-26 zu leisten, exzellenten Kundenservice und langfristige Kundenbeziehungen aufzubauen. In einem etablierten Bankenumfeld wollen wir uns positionieren und gleichzeitig unsere Identität gegenüber der LGT hervorheben. Die Visionen reichen über erste Akquisitionserfolge hinaus. Das Team möchte als Einheit wachsen, weiterhin Spitzenleistungen erbringen und sich langfristig als vertrauenswürdiger Partner in der Region etablieren. Standortübergreifende Zusammenarbeit ist bereits in Gang, mit regelmässigem Austausch und gemeinsamen Kundenterminen. Willkommen in unserer Düsseldorfer Familie, wo Tradition und Innovation Hand in Hand gehen. Hier entsteht eine Zukunft, die wir gemeinsam gestalten.

Unsere Gesichter, unsere Geschichten



Ralf Hergesell, Private Banking Düsseldorf

Mit über 38 Jahren Erfahrung im Private Banking stehe ich für persönlichen Kontakt zu meinen Kunden. Für mich ist jede Beratung «eine Spur persönlicher». Abseits der Arbeit finde ich Freude im Kölner Karneval, beim 1. FC Köln und vor allem bei meinen zwei Enkeln.



Nils Herrnkind, Private Banking Düsseldorf

Als studierter Betriebswirt berate ich seit über sieben Jahren meine Kunden in strategischer Vermögensplanung. Meine Leidenschaft für die Arbeit spiegelt sich darin wider, im besten Interesse meiner Kunden optimale Lösungen zu finden. In meiner Freizeit entspanne ich gerne im Kreise meiner Familie, bei Alpentouren mit unserem Familienhund Hunter sowie bei sportlichen Aktivitäten wie Tennis und Padel.



Dirk Schittges, Private Banking Düsseldorf

Mit fast dreissig Jahren Erfahrung im In- und Ausland im Bereich Private Banking bringe ich umfassende Expertise mit, die ich gerne zum Wohl unserer Kunden einsetze. Mir ist es wichtig, auf Augenhöhe zu arbeiten und persönliche Beziehungen zu meinen Kunden aufzubauen. Die Vielfalt der Lebenswege fasziniert mich, und ich setze meine Freude an Menschen ein, um individuelle Lösungen zu gestalten. Gebürtig aus dem Rheinland stammend, trage ich meine Wurzeln in Leib und Seele. Egal, ob es um Rendite oder Anekdoten geht, ein Lächeln ist für mich ein integraler Bestandteil eines erfolgreichen Ansatzes.

LLB Schweiz – Strategie in Umsetzung

Seit unserem Strategieupdate für den Markt Schweiz von Mai vergangenen Jahres hat das Projektteam im Hintergrund verschiedene strategische Arbeiten gemacht. Gerne geben wir euch nun ein Update zu den Fortschritten.

Von Cornelia Zeh

Im Projekt «Umsetzung Strategie Markt Schweiz» wurde in den letzten Monaten intensiv an verschiedenen Themen gearbeitet. Im Vordergrund standen die Erarbeitung der Value Proposition sowohl für die LLB Schweiz als Ganzes als auch für die einzelnen Segmente, die Target-Operating-Models pro Segment, die Infrastruktur sowie die Rekrutierung für unsere neuen Standorte in Zürich und in St. Gallen.

Wir sind in einer Transformationsphase, in der wir die Weichen für die Zukunft stellen. Eine Herausforderung ist sicherlich, dass sich auch die Kundenbedürfnisse weiter ändern werden und wir bereits heute vorausschauend auf diese bestmöglich eingehen wollen.

Zürich: Bereit für neue Herausforderungen



Christian Fernandez

In Zürich wird die LLB Schweiz am bereits bestehenden Standort der LLB an der Claridenstrasse ihre Büros beziehen. Im Frühjahr starten dort die ersten Mitarbeitenden:

Christian Fernandez, Leiter Private Banking, hatte seinen ersten Arbeitstag am 1. März. Er übernimmt die Gesamtverantwortung für den Private-Banking-Markt für Zürich und Winterthur.

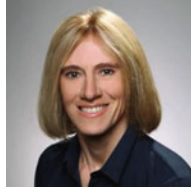
Wir freuen uns, dass wir für das Team Firmenkunden drei neue Kundenberater gewinnen konnten:

- ♦ Ferdinand Lüttin startet per 1. April 2024. Ferdinand ist seit Januar 2021 für die Migros Bank Aarau tätig, zuletzt als Standortvertreter Firmenkunden in Aarau.
- ♦ Priska Metje ist seit September 2019 Firmenkundenberaterin Grosskunden für die Credit Suisse. Sie startet per 1. Mai 2024 bei uns.
- ♦ Zu uns stossen wird per 1. Juni 2024 Patrick Jetter. Seit 2017 ist er Firmenkundenberater bei der Credit Suisse in Zürich, zuletzt hatte er die Beratung und Führung eines eigenen Firmenkunden-Portefeuille für mittlere und grosse Firmenkunden inne.

Ausserdem wird Timon Abramovic per 1. April in das Team Firmenkunden nach Zürich wechseln und dort als Fachspezialist unterstützend tätig sein.



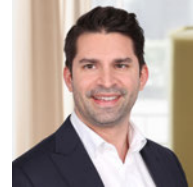
Ferdinand Lüttin



Priska Metje



Patrick Jetter



Timon Abramovic

St. Gallen: Standort an zentraler Lage

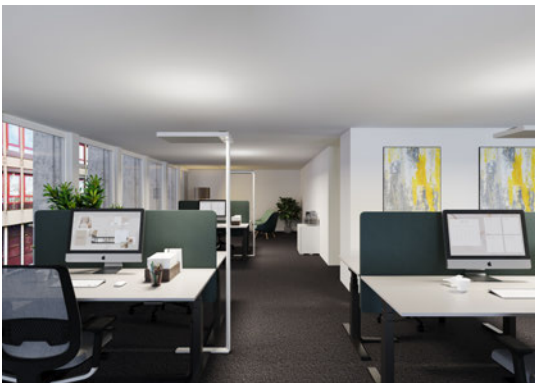
Auch in St. Gallen haben wir den neuen Standort der LLB Schweiz gefunden: An sehr zentraler Lage beziehen wir zwei Stockwerke. Im Erdgeschoss ist der Kundenbereich untergebracht und die Arbeitsplätze sind dann im 1. Stockwerk. Insgesamt gäbe es in St. Gallen für bis zu ca. zwölf Mitarbeitende Platz. Die Rekrutierung läuft auf Hochtouren.



Visualisierung Büroräume St. Gallen



Visualisierung Büroräume St. Gallen



Visualisierung Büroräume St. Gallen

Im Fokus stehen aktuell die Gestaltung der Räume sowie das Branding. Die Eröffnung ist vorerst für den Sommer geplant, doch sie hängt massgeblich von unserem Fortschritt in der Rekrutierung ab.

Bestehende Standorte der LLB Schweiz

Neben den neuen Standorten in St. Gallen und Zürich, gibt es auch Veränderungen an den bestehenden Standorten. Die Schliessung unserer On-Demand-Standorte haben wir bereits kommuniziert. Hier ist es wichtig zu betonen, dass diese Standorte für Beratungsgespräche geschlossen werden, da es dort nur sehr wenige Kundenbesuche gab. So haben wir per Ende Januar 2024 unsere Filialen in Meilen, Mels, Altendorf und Rüti geschlossen, im Februar folgte dann Kaltbrunn.

Alle Informationen zu den On-Demand-Standorten sowie zu den Bancomaten und Schliessfächern sind im [Intranet](#) zu finden.

Die LLB Schweiz ist in Uznach, Sargans, Lachen, Rapperswil, Winterthur und Frauenfeld sowie im Laufe des Jahres auch in Zürich und St. Gallen für unsere Kunden physisch vor Ort präsent. Aktuell in Ausarbeitung ist die Weiterentwicklung bzw. Anpassung des Standortkonzepts für Standorte mit und ohne Desk-Service.

Effizientes Vertriebsmanagement mit Salesforce

Im Juni treten wir gemeinsam in eine neue Ära der Effizienz und Kundenzufriedenheit ein: Die Einführung von Salesforce, eine moderne Customer-Relation-Management-Plattform, wird unsere Arbeitsweise nachhaltig verändern. Erfahrt im Interview mehr über die Zukunft der Kundeninteraktionen und Zusammenarbeit.

Von *Cornelia Zeh*

Ein Customer-Relation-Management – kurz CRM – hilft Unternehmen dabei, sämtliche Kundeninteraktionen in Vertrieb und Marketing an einem Ort zentral zu verwalten. Nach intensiver Vorbereitungszeit ist es bei uns im Juni so weit: Wir führen Salesforce ein. In einem ersten Schritt erhält der Bereich Direktkunden FL & CH Salesforce, später folgen dann weitere Kundensegmente. Was steckt hinter diesem Projekt, was für Vorarbeiten wurden in den letzten Monaten geleistet und was bedeutet die Einführung für unsere Kundenberater? Genau diese Fragen haben wir Joschka Kleinmann (Multi Channel Business Analyst für Salesforce) und Edi Zorc, Leiter Direktkunden, gestellt.



Joschka Kleinmann

Joschka, du arbeitest seit September 2023 im Projekt CRM mit. Was waren und sind aus deiner Sicht die grössten Herausforderungen?

Die grössten Herausforderungen waren sicherlich, dass es wenig internes Salesforce-Wissen gab. Es wurde durch externe Partner gestellt, die jedoch erst einmal die Prozesse der Bank sowie unsere Systeme kennenlernen mussten. Dieses Problem konnten wir jedoch dank unserer internen Experten für Avaloq gut lösen, die ihr Wissen weitergaben und selbst in dem Prozess Salesforce erlernten.

Was sind aus deiner Sicht die konkreten Vorteile von Salesforce in Bezug auf Effizienz?

Salesforce bietet den entscheidenden Vorteil, Kundenanfragen effizient und transparent zu bearbeiten. Es bildet ein neues, sich stetig verbesserndes Ökosystem in unserer Bank. Durch kontinuierliche Weiterentwicklung wird Salesforce immer schneller und leistungsfähiger. Zusätzlich wird Salesforce schrittweise auf den gesamten Vertriebsbereich ausgeweitet, was einen zusätzlichen Effizienzgewinn für alle Frontmitarbeitende bringt. Das eröffnet uns nicht nur die Möglichkeit, Kunden effektiv zu bedienen, sondern stellt auch eine ideale Grundlage für die schrittweise Integration von KI-Anwendungen dar, die in Salesforce zahlreiche interessante Möglichkeiten bietet.

Welche Möglichkeiten bietet Salesforce für unseren Vertrieb?

Salesforce bietet die Möglichkeit, die meisten Kundeninformationen auf einen Blick in einem intuitiven Umfeld zu sehen. Hierdurch wird die tägliche Arbeit des Vertriebs technisch vereinfacht. Schulungen von neuen Mitarbeitenden werden ebenfalls einfacher, da sie langfristig nicht mehr in demselben Umfang mit dem komplexen Avaloq geschult werden müssen.

Wie werden die Kundenberater geschult?

Die Kundenberater, die mit Salesforce arbeiten, werden von bankinternen Mitarbeitenden geschult. Hierbei wird jeweils ein Salesforce-Experte mit einem sogenannten Poweruser aus den jeweiligen Teams die Schulungen leiten. In den Schulungen werden konkrete Fälle der Abteilungen durchgespielt und es wird interaktiv gezeigt, wie man diese Kundenanfragen in Salesforce löst. Zusätzlich wird es Frage- und Antworttermine geben sowie Erklärvideos im Intranet.

Edi, mit der Einführung von Salesforce wird sich die Kundenbetreuung ändern. Kannst du uns ein paar Beispiele nennen?

Die Kundenbetreuung per se wird sich nicht ändern. Unser Bestreben war und ist es nach wie vor, unseren Kunden einen qualitativ hochstehenden Service sowohl im Inbound als auch in der Beratung zu bieten. Salesforce wird aber unsere Kundenberaterinnen und Kundenberater ganz entscheidend darin unterstützen, diesen Anspruch zukünftig einfacher und effizienter umzusetzen. In Salesforce werden alle relevanten Kundeninformationen und Kundeninteraktionen schnell und übersichtlich zugänglich sein und damit die Grundlage für ein exzellentes Kundenerlebnis bilden. Diese umfassende Kundensicht ist eines der wichtigsten Elemente eines jeden CRM-Systems, so auch von Salesforce.



Edi Zorc

Welche neuen Möglichkeiten bietet Salesforce für die Kundenberater?

Die Kundenberater haben mit wenigen Klicks Zugang zur Kundenhistorie. Sie sehen also, wo, wann und mit wem der Kunde Kontakt in der Bank hatte, was sein Anliegen war und was besprochen wurde. Zudem ist auf den ersten Blick ersichtlich, was aktuell pendent ist und welche offene Kundenanfragen bestehen. Zusätzlich bietet Salesforce die Möglichkeit, Kundenverbände [IF1] (über Vollmachten) grafisch darzustellen.

Im Vertrieb wird Salesforce die Effektivität und Effizienz in der Beratung und im Abschluss über Verkaufschancen respektive «next best action» signifikant steigern.



In Salesforce werden alle relevanten Kundeninformationen und Kundeninteraktionen schnell und übersichtlich zugänglich sein und damit die Grundlage für ein exzellentes Kundenerlebnis bilden.»

Edi Zorc, Leiter Direktkunden

Gibt es Funktionen in Salesforce, die euch helfen, Kundenanfragen schneller zu bearbeiten?

Durch die Vereinfachung von komplexen Prozessen wird Salesforce sicher dabei helfen, gewisse Kundenanfragen schneller zu bearbeiten. Insbesondere dadurch, dass Salesforce die verschiedenen Eingangskanäle wie Telefon, E-Mail, E-Banking-Nachrichten etc. bündelt und damit die Beantwortung von Kundenanfragen optimiert. Den grossen Vorteil sehe ich jedoch in der umfassenderen Beratung sowie in der gezielteren Potenzilausschöpfung – durch die gebündelten Informationen, die dem Kundenberater in Salesforce zur Verfügung stehen.

Wo siehst du die grössten Herausforderungen bei der Einführung?

Im Sommer wird ein sogenanntes «Minimum Viable Product» (MVP) eingeführt. Dieser erste Release wird das Potenzial von Salesforce bei Weitem noch nicht ausschöpfen und vieles wird zudem neu und ungewohnt sein. Es ist aber der Anfang einer Reise, in der unsere Kundenberaterinnen und Kundenberater in ihrer Arbeit laufend besser unterstützt werden. Dementsprechend ist das Expectation Management eine sehr wichtige Aufgabe. Im April und Mai werden wir alle Salesforce User ausführlich schulen, sodass sie beim Start mit Salesforce optimal vorbereitet sind.

Worauf freust du dich?

Seit Jahren sprechen wir über die Einführung eines modernen CRM-Systems, das unsere Beraterinnen und Berater effizient darin unterstützt, ein exzellentes Kundenerlebnis im Service und in der Beratung zu schaffen. Im Juni 2024 setzen wir mit der Einführung von Salesforce im Direktkundengeschäft nun endlich den ersten Meilenstein – darauf freue ich mich!

Was ist Salesforce?

Salesforce ist eine führende Customer-Relationship-Management-Plattform (CRM), die uns dabei hilft, alle Informationen über unsere Kundinnen und Kunden zentral abzulegen und zu bearbeiten. Mit der sogenannten Customer-360-Erfahrung vereinfacht Salesforce unseren Kundenberaterinnen und -beratern die Arbeit, da eine zentrale Lösung angeboten wird.

Nutzen für die LLB:

- ◆ Effizientes Vertriebsmanagement: Zentrale Verwaltung von Kundeninformationen
- ◆ Kundenorientierter Service: Schnellere Reaktionszeiten und personalisierter Support stärken Kundenservice
- ◆ Zielgerichtetes Marketing: Individualisierte Interaktionen und Eventmanagement
- ◆ Echtzeit-Analysen: Tracking von Marketingleistungen und KPIs

Die Zukunft der Mobilität – gemeinsam auf dem Weg der Nachhaltigkeit



Lasst uns einen Blick wagen in eine perfekte grüne Zukunft. Viele Menschen haben bereits eine Vorstellung davon, wie sie aussehen könnte. Aber was heisst das konkret? Und wie würde sich die Mobilität in dieser Zukunft gestalten? Jürgen Zeitlberger wagt einen Blick in die Kristallkugel.

Von Jürgen Zeitlberger

In einer Welt, in der die Auswirkungen des Klimawandels immer offensichtlicher werden, befinden wir uns an der Schwelle zu einer neuen Ära der Mobilität. Die Zeiten, in denen die Strassen von umweltschädlichen Fahrzeugen beherrscht wurden, neigen sich dem Ende zu. Ein neuer Superheld der Strassen betritt die Bühne – die grüne Mobilität.

Stellt euch vor: Fahrzeuge, die durch die Stadt sausen, so leise, dass ihr hören könnt, wie ein Eichhörnchen über sein nächstes nussiges Abenteuer nachdenkt. Sie gleiten leise und effizient durch die Strassen, ihre aerodynamischen Designs nicht nur als ästhetisches Merkmal, sondern als Symbol für ihre Rolle als Umweltpioniere auf Rädern tragend. Die Ladestationen, die wie moderne Telefonzellen wirken, sind der Schlüssel zur Aufladung dieser elektrischen Helden. Ein einfacher Stecker, und schon werden die Batterien schneller geladen, als ihr das Wort «Klimaneutralität» aussprechen könnt. Aber nicht nur individuelle Transportmittel sind Teil dieser grünen Revolution.

Auch der öffentliche Nahverkehr verändert sich. Busse und Züge bewegen sich nun mit sauberer Energie fort, während sie weniger Abgase produzieren als je zuvor.

Auf dem Weg zur Perfektion grüner Mobilität

Natürlich gibt es Herausforderungen auf dem Weg zur perfekten grünen Mobilität. Die Technologie der Batterien muss weiterentwickelt werden, und es braucht Zeit, um das Bewusstsein für die Vorteile kleinerer, effizienterer Fahrzeuge zu schärfen. Aber wir machen Fortschritte. Bald wird der einzige Ausstoss, den wir sehen, der Dampf aus unserer Kaffeetasse sein. Die Zukunft der Mobilität ist grün, und wir sind bereit, sie gemeinsam zu gestalten. Denn wer sagt, dass die Rettung des Planeten nicht auch eine spassige Spritztour sein kann?

Die Rolle der LLB

Die LLB spielt eine wichtige Rolle dabei, diese Veränderungen voranzutreiben. Durch Anreize und Unterstützung machen wir die Nutzung grüner Verkehrsmittel attraktiver und belohnen gleichzeitig das Umweltbewusstsein. Seid gespannt auf unsere Mobilitätswoche im kommenden Juni!

Impressum

Herausgeber

Liechtensteinische Landesbank AG
9490 Vaduz, Liechtenstein

Konzeption und Design, System und Programmierung

NeidhartSchön AG
8037 Zürich, Schweiz

Redaktion

Cornelia Zeh und Elena Betz (Leitung), André Hilla, Anja Koeder, Angélique Hasler, Bernhard Lendi, Hendrik Idema, Laura Romano, Steffen Sturm

Titelseite

Die Titelseite zeigt unsere Leiterin der Division International Wealth Management, Natalie Flatz und Harald Friedrich, Vorstand Institutional Banking Österreich.

Kontakt

communications@llb.li

Fotos

Seite 3: Daniel Ospelt
Seite 5, 6, 45: Daniel Gassner
Seite 8, 9, 11: z. Vfg. Icommit
Seite 13, 16, 24 – 27, 30 – 32, 34 – 36, 39 – 40, 42 – 43: LLB
Seite 14, 21: z. Vfg.
Seite 19: pxhere
Seite 28: Simone Bürzle
Seite 18, 33, 37 – 38, 41, 46: Roland Korner
Seite 48: Pixabay

Video

Editorial: Simone Bürzle und Christoph Jentzsch
XENTIS: Simone Bürzle und Christoph Jentzsch
Swiss Arbeitgeber Award: z. Vfg. Icommit

Verteilerkreis

Mitarbeitende und Pensionäre

Standorte und Adressen

Hauptsitz

Liechtensteinische Landesbank AG

Städtle 44 · Postfach 384 · 9490 Vaduz
Liechtenstein · Telefon +423 236 88 11
Internet www.llb.li · E-Mail llb@llb.li

Repräsentanzen & Zweigniederlassungen

Zürich

Claridenstrasse 20 · 8002 Zürich · Schweiz
Telefon +41 58 523 91 61 · E-Mail llb@llb.li

Genf

12 Place de la Fusterie · 1204 Genf · Schweiz
Telefon +41 22 737 32 11 · E-Mail llb@llb.li

Salzburg

Rainerstrasse 2, Top 14 · 5020 Salzburg
Österreich · Telefon +43 662 23 45 40
E-Mail llb@llb.at

München

Widenmayerstrasse 27 · 80538 München
Deutschland · Telefon +49 89 25 54 93 30
E-Mail llb@llb-banking.de

Frankfurt

Opernplatz 14 - 16 · 60313 Frankfurt am
Main Deutschland ·
Telefon +49 69 21 08 55 50
E-Mail llb@llb-banking.de

Düsseldorf

Schadowstrasse 78 · 40212 Düsseldorf
Deutschland · Telefon +49 211 15 79 30 00
E-Mail llb@llb-banking.de

Dubai

Unit C501 · Level 5 · Burj Daman DIFC
P.O. Box 507136 · Dubai · V. A. E.
Telefon +971 4 383 50 00 · E-Mail llb@llb.li

Abu Dhabi

27th floor (CH) · H.E. Sheikh Sultan Bin
Zayed Bld Corniche Rd. · P.O. Box 48230
Abu Dhabi · V. A. E.
Telefon +971 2 665 56 66 · E-Mail llb@llb.li

Gruppengesellschaften

Liechtensteinische Landesbank (Österreich) AG

Hessgasse 1, 1010 Wien · Österreich
Telefon +43 1 536 16-0
Internet www.llb.at · E-Mail llb@llb.at

LLB (Schweiz) AG

Zürcherstrasse 3 · Postfach 168
8730 Uznach · Schweiz
Telefon +41 844 11 44 11
Internet www.llb.ch
E-Mail info@llb.ch

LLB Asset Management AG

Städtle 7 · Postfach 201 · 9490 Vaduz
Liechtenstein · Telefon +423 236 95 00
Internet www.llb.li/assetmanagement
E-Mail assetmanagement@llb.li

LLB Fund Services AG

Äulestrasse 80 · Postfach 1238
9490 Vaduz · Liechtenstein
Telefon +423 236 94 00
Internet www.llb.li/fundservices
E-Mail fundservices@llb.li

LLB Swiss Investment AG

Claridenstrasse 20 · 8002 Zürich · Schweiz
Telefon +41 58 523 96 70
Internet www.llb.ch
E-Mail investment@llb.ch

