

PostFinance verbessert Betrugserkennung und Kundenerfahrung



Kurzfassung

Die PostFinance mit ihren knapp drei Millionen Kunden ist das drittgrößte Finanzinstitut der Schweiz. Die Bank bietet Finanzprodukte für Privat- und Geschäftskunden. Ihr Haupttätigkeitsgebiet liegt im nationalen und internationalen Zahlungsverkehr. Die PostFinance musste die Sichtbarkeit im Zahlungsverkehr und beim Online-Banking verbessern, um Bedrohungen proaktiv angehen und Kunden vor betrügerischen Aktivitäten schützen zu können. Seit der Einführung von Splunk Enterprise zeichnen sich für die PostFinance deutliche Verbesserungen ab, wie etwa:

- Verbesserte Betrugserkennung bei Debitkarten
- Operational Intelligence in Echtzeit innerhalb der gesamten Online-Banking-Plattform
- Verbesserte allgemeine Transparenz innerhalb der Systemarchitektur für den Zahlungsverkehr

Warum Splunk?

Der Schutz der Finanzanlagen und persönlichen Daten der Kunden vor kriminellen Elementen hat höchste Priorität für die PostFinance. Die Bank muss aufgrund gesetzlicher Vorschriften große Mengen von Maschinendaten erzeugen und speichern und suchte nach Möglichkeiten, diese Ressourcen speziell im Hinblick auf Betrugserkennung und Sicherheit nutzbringend zu verwerten.

Splunk Enterprise wird vom Betrugserkennungsteam der PostFinance eingesetzt, um Einblicke in die Online-Shopping-Lösung zu liefern, die 11.000 Einzelhändler in der Schweiz nutzen. Die Splunk-Software überwacht die Technologie in jeder Phase des Kaufvorgangs und liefert dem Team nützliche Daten für die Analyse. Etwa 50 automatisierte Betrugssuchvorgänge übertragen Daten in ein Dashboard, mit dem das Betrugserkennungsteam Aktivitäten nachverfolgen und ganz nach Bedarf Ad-hoc-Suchen und -Berichte ausführen kann.

Zudem wird die Splunk-Plattform für das Monitoring des Online-Banking-Portals des Finanzinstituts eingesetzt, das von 1,6 Millionen Kunden genutzt wird. Wird das Online-Sicherheitsteam über einen potenziellen Angriff informiert, vollzieht es die Aktionen eines Kunden

Branche

- Finanzdienstleistungen

Splunk-Anwendungsfälle

- Sicherheit und Betrugsbekämpfung
- Anwendungsbereitstellung

Herausforderungen

- Keine operative Transparenz innerhalb der Online-Shopping-Lösung
- Notwendigkeit, eine interne Betrugsabwehrlösung für Debitkarten der PostFinance einzurichten
- Aufgrund der sich ständig wandelnden Sicherheitslandschaft brauchte man bessere Möglichkeiten, auf potenzielle Phishing-Angriffe zu reagieren

Auswirkungen für das Unternehmen

- Optimierte Betrugserkennung innerhalb der gesamten Online-Plattform und bei Transaktionen innerhalb einzelner Online-Shops
- Durch die gewonnene operative Transparenz kann das Sicherheitsteam Phishing-Angriffe und andere Online-Bedrohungen schneller erkennen und bekämpfen
- Produktmanagementteams können gezielter auf die Anforderungen der Händler reagieren

Datenquellen

- E-Commerce-Anwendungen
- Webserverlogs
- Logs von Middleware-Komponenten
- Datenbanklogs (Oracle und MSSQL)
- Online Banking-Logs
- Netzwerkgeräte und -Appliances
- Reverse Proxys
- Unix, Solaris und Windows Server

Splunk-Produkte

- Splunk Enterprise

nach, um weitere Informationen zu erhalten. Jede Angriffsphase wird von Splunk Enterprise überwacht und liefert Details wie etwa das Muster der betrügerischen Aktivität und die Aussage, ob weitere Maßnahmen ergriffen werden müssen.

Erkenntnisse erleichtern die Aufdeckung von Debitkartenbetrug

Die PostFinance musste ihr eigenes Sicherheits- und Betrugserkennungssystem entwickeln, um Kunden mit Debitkarten innerhalb der Zahlungsverarbeitungslösung der Bank zu schützen. Die PostFinance setzt Splunk Enterprise für das Monitoring dieses Systems ein und optimiert bzw. verbessert ihre Sicherheits- und Betrugserkennungsmaßnahmen damit. Bisher musste das Betrugserkennungsteam manuell einen komplexen, mehrschichtigen Datenbank- und Anwendungsstapel erstellen, um Anomalien oder Muster bei Händlertransaktionen zu erkennen. Mit der Splunk-Plattform kann die PostFinance jetzt große Teile dieses Prozesses automatisieren und spart damit Zeit und Ressourcen, die dann in anderen kritischen Bereichen der IT eingesetzt werden können. Mit der zusätzlichen Ebene an operativen Einblicken aus Daten, die von Debitkartentransaktionen erzeugt werden, kann das Betrugserkennungsteam jetzt potenzielle Probleme proaktiv angehen, indem es einen Betrugs-Workflow zur Überprüfung der Daten operationalisiert. Anschließend können in Minutenschnelle Erkennungsmechanismen zum System hinzugefügt werden, die beispielsweise auch den Zugriff auf historische Überprüfungsmöglichkeiten einschließen. So können neue Betrugsmuster wie etwa eine verdächtig hohe Anzahl von Neukunden bei einem Händler erkannt werden, und die PostFinance hat die Möglichkeit, solche Fälle an die Strafverfolgungsbehörden weiterzugeben.

Mehr Transparenz innerhalb der Daten führt zu mehr Kundensicherheit

Zusätzlich zur Verbesserung der Betrugserkennung bei der Debitkartennutzung profitiert die

„Unsere Verwendung der Splunk-Plattform hat dramatisch zugenommen. Die Lösung ist jetzt ein integraler Bestandteil unserer IT-Prozesse und liefert Erkenntnisse in den Bereichen E-Commerce, Sicherheit und Betrug. Man kann sicherlich behaupten, dass wir mit Splunk Enterprise den Schutz unserer Kunden verbessert haben.“

Patrick Hoffman, Leiter IT-Infrastruktur PostFinance

PostFinance auch in Bezug auf ihre Online-Banking-Website und die zugehörige Anwendung E-Finance von der Splunk-Plattform. Vor der Installation von Splunk scheiterten die Versuche, Angriffe auf die Online-Sicherheit nachzuverfolgen, an der fehlenden, holistischen Sicht auf die Daten, die in unterschiedlichen Phasen des Angriffs generiert wurden. Mit Splunk Enterprise können sämtliche Daten, die beispielsweise bei potenziellen Phishing-Angriffen erzeugt werden, verfolgt und zugeordnet werden, wodurch solche Angriffe schneller erkannt und eingedämmt werden können. Durch diese verbesserte operative Sichtbarkeit kann die PostFinance ihren Kunden jetzt einen besseren Online-Banking-Service mit mehr Schutz vor der zunehmenden Zahl von Online-Bedrohungen bieten.

Verbesserte Einblicke in Händlererfolg und -Performance

Dank der besseren Sichtbarkeit von Händlerdaten konnte das Produktmanagementteam der PostFinance sein Serviceangebot optimieren und den Kunden gezielt neue Tools und Produkte anbieten. Das Team kann mithilfe eines Splunk-Dashboards beispielsweise die Transaktionen und Umsätze von Händlern, die die Zahlungsabwicklungsdienste von PostFinance nutzen, für einen definierten Zeitraum anzeigen. Dadurch kann das Team Entscheidungen auf der Grundlage zuvor nicht verfügbarer Daten treffen und die Kunden deutlich gezielter betreuen. Dieser dynamische Ansatz im Kundenservice trug dazu bei, dass die PostFinance ihre führende Position im Schweizer Zahlungsverkehr verteidigen konnte.

Laden Sie Splunk kostenlos herunter oder testen Sie die Online-Sandbox. Ob für cloud-basierte oder lokale Umgebungen, große oder kleine Teams – Splunk hat auf jeden Fall ein passendes Verteilungsmodell für Sie.