

Wichtige Mitteilung: Gruppenweite IT-Systemumstellung (18.09. - 21.09.)

Guten Tag, [ANREDE] [NAME],

wir möchten Sie frühzeitig über eine große, gruppenweite IT-Systemumstellung bei uns informieren. Für die Umstellung ist folgendes Zeitfenster vorgesehen: Freitag, 18.09., bis einschließlich Montag, 21.09. In dieser Zeit stehen uns die gewohnten internen Systeme nicht zur Verfügung, sodass wir Ihre Anliegen nicht bearbeiten können. Telefonisch sind wir in diesem Zeitraum nicht erreichbar. Schriftliche Anfragen (z. B. per Ticket/E-Mail) erreichen uns, können jedoch erst nach Wiederanlauf gesichtet und bearbeitet werden.

Die Wiederaufnahme des Betriebs erfolgt schrittweise. Nach aktuellem Stand gehen wir davon aus, dass wir Ihnen ab Dienstag, 22.09., wieder zur Verfügung stehen. Bitte beachten Sie, dass es im Anschluss zu verzögerten Reaktionszeiten und längeren Bearbeitungszeiten kommen kann.

Die Harmonisierung unserer IT-Systeme stärkt die Stabilität und unterstützt die zukünftige Ausrichtung unserer Unternehmensgruppe. Vielen Dank vorab für Ihr Verständnis hinsichtlich der damit verbundenen vorübergehenden Einschränkungen.

Um zusätzliche Verzögerungen rund um den Umstellungszeitraum zu vermeiden, empfehlen wir, planbare Anliegen und Termine, die Support-Unterstützung erfordern (z. B. geplante Installationen, Serverwechsel etc.), möglichst vor dem 18.09. einzuplanen.

Spezieller Hinweis für Lohnabrechner: Da der Zeitraum in die laufende Entgeltabrechnung fällt und der Beitragsnachweis-Termin am 23.09.2026 liegt, möchten wir Sie bitten, notwendige Lohnarbeiten vorzuziehen und die Abwicklung frühzeitig in Ihrem Hause abzustimmen.

Sollten Sie uns während des Umstellungszeitraums Anliegen oder Anfragen per Ticket übermitteln, hilft uns für eine zügige Bearbeitung nach Wiederanlauf eine konkrete Beschreibung des Sachverhalts mit Screenshot/Fehlermeldungstext – so können wir Ihr Anliegen schneller einordnen und bearbeiten als mit einer allgemeinen "Bitte um Rückruf".

Vielen Dank für Ihr Verständnis. Mit dieser frühzeitigen Information möchten wir Ihnen eine möglichst verlässliche Planung ermöglichen.

Mit freundlichen Grüßen