



Achtung!

Systemumstellung

04.-07. September 2020

HINTERGRÜNDE ZUR SYSTEMUMSTELLUNG

Liebe Kunden,

ein Rechenzentrum bietet heute weit mehr als pure Rechenleistung und schier unerschöpfliche Speicherkapazität. Sein eigentlicher Zweck ist die Bereitstellung der technischen Basis für alle Prozesse des modernen Bankgeschäftes. Das Hauptaugenmerk liegt dabei darauf, smarte technische Lösungen zu schaffen, die Ihnen, liebe Kunden, Ihre täglichen Bankgeschäfte erleichtern. Darüber hinaus sorgt das Rechenzentrum für digitale Lösungen für bislang zeitraubende Routine-Aufgaben in der Bank selbst. Somit schafft uns ein modernes leistungsfähiges Rechenzentrum schlussendlich Freiräume, in denen wir uns auf das Wichtigste im Bankgeschäft konzentrieren können, nämlich auf Sie, liebe Kunden.

Wie andere alternative Banken auch, haben wir uns als ethisch-ökologische Bank von Beginn an bewusst für ein genossenschaftlich organisiertes Rechenzentrum entschieden. Doch auch in der genossenschaftlichen Welt steigt die Regulatorik und verursacht Mehraufwand und höhere Kosten. Schon vor einiger Zeit haben sich deshalb die einzigen beiden genossenschaftlichen Rechenzentren Deutschlands zusammengesgeschlossen. Das hatte zur Folge, dass alle Genossenschaftsbanken sukzessive auf ein einheitliches Anwendungssystem umgestellt werden mussten.

Die Aufgabe der Systemumstellung trifft uns daher nicht allein. Als eines der letzten Spezialinstitute wechseln wir nun zum 5. September 2020 ebenfalls auf die Bankanwendung agree21 der Fiducia&GAD.

Wir wissen:

So eine Migration ist viel **mehr als ein technischer Systemwechsel**. Es ist wie ein Umzug in eine neue Wohnung. Und seit Monaten sind **alle EthikBank-Mitarbeiter** damit beschäftigt **„Kartons zu packen“** und zu entscheiden, was wohin kommt. Dabei wird ausgemistet, sortiert und strukturiert.



 **Kundenzentrum**
036691 862345
kundenzentrum@ethikbank.de

 **Onlinebanking**
036691 58207
onlinebanking@ethikbank.de



EthikBank
FAIRES GELD

ABER WER SIND EIGENTLICH DIE GESICHTER HINTER DIESEM MAMMUT-PROJEKT?

Insgesamt 15 Mitarbeiter setzen seit ca. 12 Monaten ihr ganzes Know-how ein, damit die Umstellung fristgerecht und zuverlässig läuft. Ein paar von ihnen stellen wir hier vor:



Katrin Spindler
Vorstand
Projektleitung

„Ich habe die letzte große Systemumstellung vor 17 Jahren noch in Erinnerung. Damals hatte ich gerade bei der EthikBank zu arbeiten begonnen. Deshalb war mir bewusst, welcher Kraftakt in dem Wechsel auf ein neues Bankensystem steckt und welche organisatorischen Herausforderungen damit verbunden sind. Die Systemumstellung auf agree21 ist deshalb auch Vorstandssache - bis ins kleinste Detail. Wir arbeiten dabei eng mit Vertretern des Rechenzentrums Fiducia und GAD zusammen, um regelmäßig den aktuellen Stand zu besprechen und Empfehlungen für die nächsten Schritte zu diskutieren. Natürlich wird die Zeit hektisch, jetzt wo der Starttermin näher rückt. Die besondere Zeit, die durch Covid19 hinter uns liegt, hat unsere Projekt- und Zeitpläne auf den Kopf gestellt.“

Nicht nur wir waren gezwungen unsere Teams zu teilen und einen Großteil der Arbeit aus dem HomeOffice zu erledigen. Auch unser genossenschaftliches Rechenzentrum hatte die gleichen Corona-bedingten Herausforderungen. Wo normalerweise Arbeitstreffen stattgefunden hätten, haben wir uns über Videokonferenzen behelfen müssen. Das war und ist für alle am Projekt beteiligten Mitarbeiter nicht einfach. Darüber hinaus bestand die Notwendigkeit einer Urlaubssperre mitten in der Ferienzeit hier in Thüringen. Ohne das Verständnis unserer Mitarbeiter und die hochmotivierte Arbeitsgruppe zur Systemumstellung wäre das alles nicht zu stemmen.“



Melanie Göpfert
Betriebs-Orga
Stellv. Projektleitung

„Ich gehöre seit Anfang an zum Migrationsteam, doch im Prinzip ist jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter an der Umstellung beteiligt. Eine Vielzahl von Prozessen wird neu gebaut und alle werden geschult. Unsere Kunden erwarten beim Onlinebanking eine neue Optik, es gibt neue Anmeldeverfahren - da wird es sicher anfangs viele Fragen geben. Ich kümmere mich darum, dass alle fest im Boot sitzen und mit den notwendigen Informationen und Anforderungen an die neue Technik vertraut sind.“



Toni Scheller
Prokurist
Projektassistent

„Das Banksystem ist das Herz einer Bank, ohne das es nicht funktionieren kann. Diese komplexe Systemumstellung fühlt sich daher an, wie eine Operation am offenen Herzen: Es ist eine große Herausforderung, verbunden mit viel Verantwortung, birgt verschiedene Risiken und im Einzelfall ist auch mit Komplikationen zu rechnen.“

Unser Expertenteam bereitet sich seit Monaten auf diese OP vor. Bitte sehen Sie es uns nach, wenn am Anfang noch nicht alles reibungslos funktioniert, und das Herz an der ein oder anderen Stelle ins Stolpern kommt. Herzpatienten benötigen in der Regel nach einem Eingriff eine kurze Phase, bis alles wieder wie gewohnt läuft und sich die alte Routine und Schnelligkeit wieder eingespielt hat.“



Saskia Jesumann
Kundenzentrum
stellv. Leiterin

„Ich war anfangs schon erstaunt, was für ein großes Ereignis der Wechsel des Bankensystems ist. Unser Kundenzentrum betrifft die Umstellung in jedem Detail. Wir müssen von einem auf den anderen Tag von der alten in die neue Welt switchen. Dort hat sich nicht nur die Struktur und die Optik geändert, auch die Arbeitsabläufe sind anders. Einiges ist schlanker geworden, manches nicht mehr so komfortabel in der Handhabung wie bisher. Aber so ist das eben bei jeder Veränderung - wo Licht ist, ist auch Schatten.“

Wir sind ein eingespieltes Team und wir sind es gewohnt, während der Telefongespräche sämtliche Kundenwünsche und Arbeitsaufträge bereits in die Wege zu leiten. Das neue System fordert daher besonders in den ersten Tagen unsere ganze Konzentration. Doch für unsere Kunden haben wir uns fit gemacht und nehmen sie gern Schritt für Schritt mit auf unsere aufregende Reise in die neue OnlineBanking-Welt.“



Yves Klaus
Onlinebanking
Projektleiter

„Jeder Kunde, der kurzzeitig auf der Leitung steht oder ein sonstiges technisches Problem im Onlinebanking hat, kommt mit großer Wahrscheinlichkeit bei mir oder meinen beiden Kollegen vom OnlineBanking-Support raus. In der Zeit nach dem 7. September erwarte ich definitiv ein erhöhtes Telefonaufkommen in unserem Bereich. Das ist ganz klar, weil die neue Optik und das neue Anmeldeverfahren einige Kunden vor Fragen stellen wird. Wie sagt man so schön: Der Mensch ist ein Gewohnheitstier. Deshalb benötigen unsere Kunden, sicher ein wenig Zeit, bis sie sich an die neue Optik und die veränderten Abläufe im OnlineBanking gewöhnt haben.“

Unsere Teamaufgabe ist es deshalb, die Abläufe im Onlinebanking kurz und klar darzustellen und die neue Vorgehensweise übersichtlich für unsere Kunden aufzubereiten. Dabei haben wir anschauliche Schritt-für-Schritt-Anleitungen erstellt, die wir zum Download auf unserer Internetseite bereitstellen. Sollten wir nach der Umstellung in unseren Kundengesprächen bemerken, dass an einer bestimmten Stelle noch die Säge klemmt, werden wir Sie auch darüber zeitnah informieren und für Lösungen sorgen.“



Torsten Grosser
IT-Abteilung
Projektleiter

„Ich habe bereits unsere letzte Systemumstellung von Rubin2000 auf BB3 begleitet. Das war vor 17 Jahren. Die Vorgehensweise und Umsetzung eines solch komplizierten Projektes ist mir also durchaus vertraut. Dennoch hat sich die Komplexität der IT-Systeme seitdem stark erhöht. Hinzu kommt der gestiegene Kostendruck und die damit verbundenen, sportlichen Zeitpläne. Seit Monaten arbeiten meine Kollegen aus der IT und ich mit Hochdruck im Arbeitskreis zur Systemumstellung. Zwischenzeitlich hatte ich großen Respekt vor der Einhaltung aller Terminvorgaben. Doch unsere Testläufe liefen gut und jetzt, auf der Zielgeraden, spürt man, wie alle Abteilungen noch mal einen Energieschub bekommen.“



Während der Systemumstellung kommt es zu **technischen Einschränkungen**. Wir müssen unser Banksystem einmal **komplett herunterfahren**. Hier lesen Sie, womit Sie rechnen müssen und wie Sie sich darauf einstellen können.



Unsere Öffnungszeiten zur technischen Umstellung

Unser Kundenzentrum und unser Onlinebanking-Support sind am **Freitag, 04.09.2020 nur bis 12:00 Uhr** erreichbar.

Nach der Umstellung sind wir länger für Sie da. Vom 07.09. bis 11.09. erreichen Sie uns täglich von **08:00 Uhr - 13:00 Uhr** sowie **14:00 - 20:00 Uhr**.



girocard und Bargeldversorgung

Mit Ihrer girocard (Debitkarte) können Sie als Privat- oder Firmenkunde während der Umstellung über **maximal 500 Euro pro Tag und Karte verfügen**. Diese Summe gilt für Barverfügungen an Geldautomaten und beim bargeldlosen Bezahlen in Geschäften. Das Bezahlen und Geldabheben im Ausland mit der Debitkarte ist in diesem Zeitraum nicht möglich. **Ihre Kreditkarte können Sie uneingeschränkt nutzen.**

Tipp: Versorgen Sie sich vor der Umstellung mit ausreichend Bargeld!

Nach Abschluss der Umstellungsarbeiten stehen Ihnen alle Services wieder wie gewohnt zur Verfügung.



Onlinebanking, Online-Brokerage und Banking-Software

In der Zeit von **Freitag, den 04.09.2020 ab 12:30 Uhr bis Montag, 07.09.2020, um 08:00 Uhr** steht Ihnen unser Onlinebanking, Brokerage und unsere Banking-Software **nicht zur Verfügung**.

Tipp: Bitte erledigen Sie dringende Überweisungen und Aufträge in der Woche vorher!

Ihre bisher angelegten Daueraufträge und Überweisungen werden nach Ablauf der Umstellung mit der korrekten Wertstellung gebucht und ins neue System übernommen.

Nach erfolgter Umstellung steht Ihnen das Onlinebanking in einer optimierten Optik und mit neuen Funktionen wieder zur Verfügung.

Neuerungen im OnlineBanking

- ✓ **Neue URL:** Bitte beachten Sie, dass sich die URL für das Onlinebanking geändert hat. Passen Sie Lesezeichen in Ihrem Browser entsprechend an.
- ✓ Aus **VR-Kennung wird Netkey:** Ein Umstellungsassistent hilft Ihnen nach dem ersten Aufruf des Onlinebankings.
- ✓ **Login:** wie gewohnt mit Ihrer VR-Kennung (bzw. Alias) und Ihrer Pin
- ✓ Aus dem **Postkorb wird das Postfach:** Alle Ihre bisherigen Nachrichten finden Sie dort wieder.



Kreditkarten sind nicht betroffen!

Alternativ können Sie an vielen Akzeptanzstellen – wie zum Beispiel Hotels, Restaurants oder in Geschäften – auch mit Ihrer Kreditkarte bezahlen und weltweit an Geldautomaten Bargeld abheben.

So sind Sie bestens informiert:

Über die Systemumstellung halten wir Sie natürlich auch online auf dem Laufenden:

» www.ethikbank.de/systemumstellung.html

Unsere Bitte

an Sie:

Unsere Mitarbeiter haben viel geübt, um die vollständigen neuen Abläufe von Anfang an sicher nutzen zu können. Viele Serviceleistungen werden aber sicher erst direkt durch den Einsatz des neuen Programms optimiert. Wir bitten Sie deshalb, uns in den ersten zwei Wochen nach der Systemumstellung mit Nachsicht zu begegnen, da erfahrungsgemäß bei einem solchen großen Eingriff nicht alles auf Anhieb wieder problemlos funktionieren wird.

Alle Mitarbeiter der Bank werden im Einsatz sein, um notwendige Nachsteuerungen vorzunehmen und dringende Fragen und Probleme unserer Kunden zu klären. Wir freuen uns deshalb, wenn Sie in den ersten 14 Tagen wirklich nur mit dringenden Themen oder Problemen auf uns zukommen. All Ihren anderen Anliegen werden wir uns danach mit Ruhe und Kraft und in gewohnter Qualität ab 21.09. zuwenden, versprochen!

Checkliste vor der Umstellung:

- ✔ decken Sie sich im Vorfeld der Umstellung mit ausreichend Bargeld ein
- ✔ erledigen Sie alle wichtigen Aufträge im Onlinebanking & Brokerage, sowie in Ihren Zahlungsverkehrsprogrammen noch in der Woche vor der Systemumstellung

Für die Zeit nach der Systemumstellung steht Ihnen unser Kundenzentrum und Onlinebanking-Support mit verlängerten Sprechzeiten, sowie mit personeller Verstärkung zur Verfügung! Sollten Sie telefonisch nicht gleich bei uns durchkommen, sprechen Sie auf den Anrufbeantworter oder schreiben Sie uns eine E-Mail an: kundenzentrum@ethikbank.de oder onlinebanking@ethikbank.de. Wir rufen Sie so schnell wie möglich zurück.

Vielen Dank für Ihr Verständnis!

