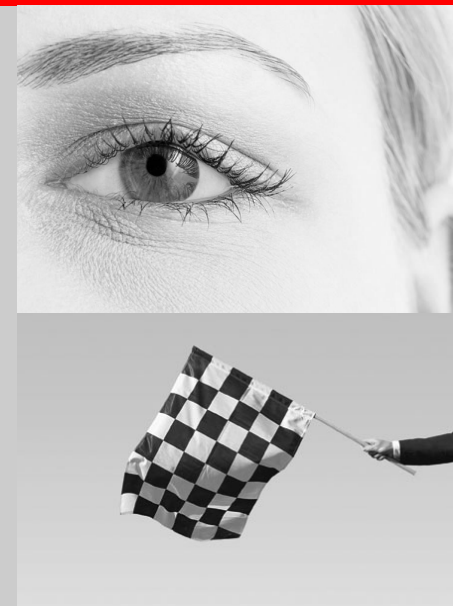


MarktServices Nord




# Bündelung von Geschäftsprozessen

CeBIT 2010

Ralf Patock  
Prokurist



# MarktServices Nord: Etablierte Servicegesellschaft in der Finanzgruppe

Name	MarktServices Nord GmbH
Gesellschafter	Sparkasse Hannover
Anteilsverhältnis	100%
Geschäftsführung	Matthias Benk Ralf Patock (Prokurist) Klaus Schiller (Prokurist) Jörg-Hilmar Schubert (Prokurist)
Anzahl Mitarbeiter	Ca. 270
Leistungsspektrum	  
Zielgruppe	Schwerpunkt: Sparkassen in Niedersachsen

# MSN ist zertifiziert nach DIN EN ISO 9001 : 2008

## ZERTIFIKAT

für das Managementsystem nach  
**DIN EN ISO 9001 : 2008**

Der Nachweis der regelwerkskonformen Anwendung wurde erbracht und wird gemäß  
TÜV NORD CERT-Verfahren bescheinigt für

**MarktServices Nord GmbH**  
Hans-Böckler-Allee 11  
30173 Hannover  
Deutschland

**MarktServices Nord**

Geltungsbereich

**Dienstleistungen im Zahlungsverkehr, Kunden- und KontenService,  
Online Banking sowie Qualitätssicherung und Archive**

Zertifikat-Registrier-Nr. 44 100 09 7046  
Auditberichts-Nr. 3505 515 0

Gültig bis 2012-12-

Zertifizierstelle  
der TÜV NORD CERT GmbH

Essen, 2009-12-

Diese Zertifizierung wurde gemäß TÜV NORD CERT-Verfahren zur Audite rung und Zertifizierung durchgeführt und wird  
regelmäßig überwacht.

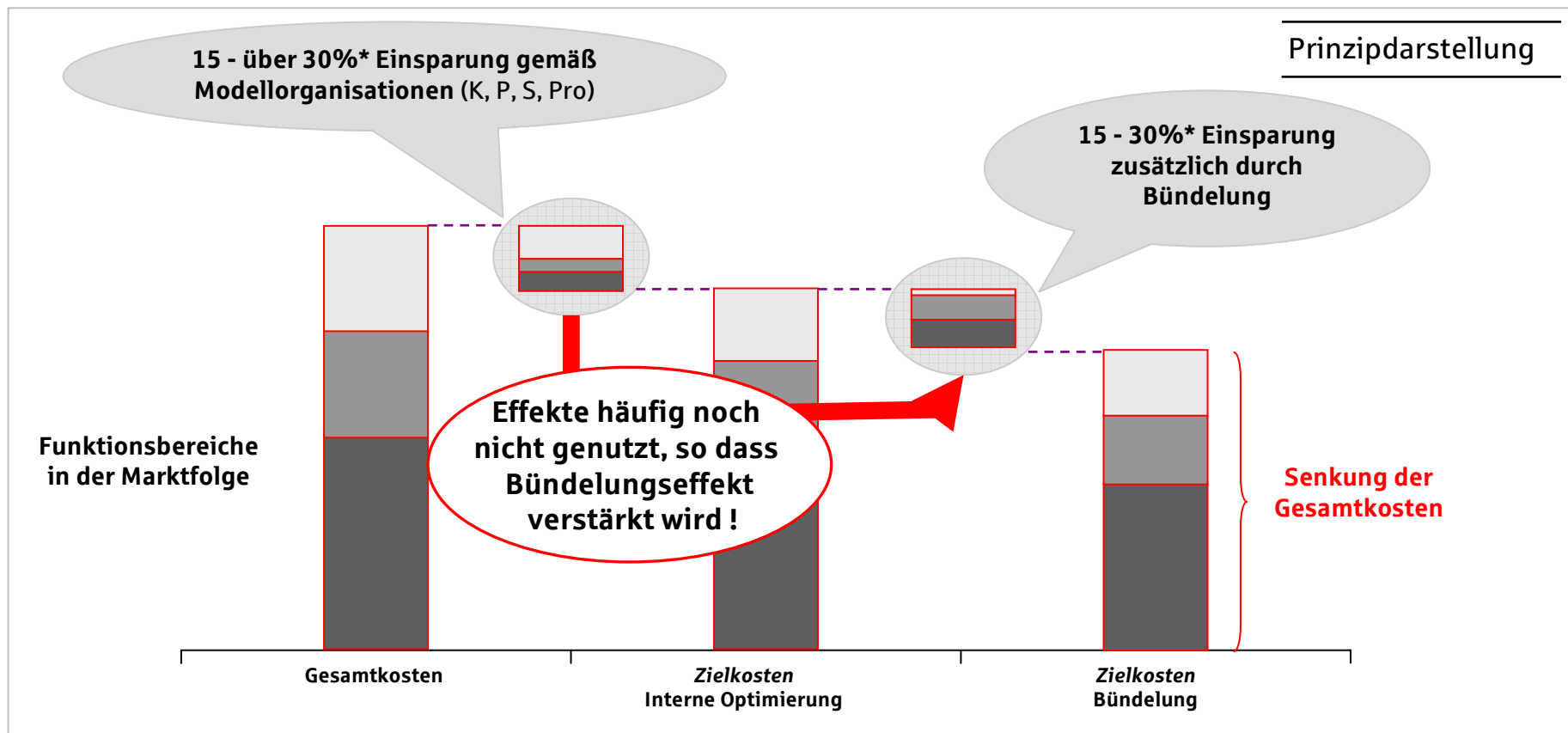
TÜV NORD CERT GmbH      Langemarckstraße 20      45141 Essen      www.tuev-nord-cert.de



- Kunden- und Qualitätsorientierung
- Klar geregelte Geschäftsprozesse
- Effiziente Aufbaustrukturen
- Personalplanung und -entwicklung
- Transparente Produkte und Preise

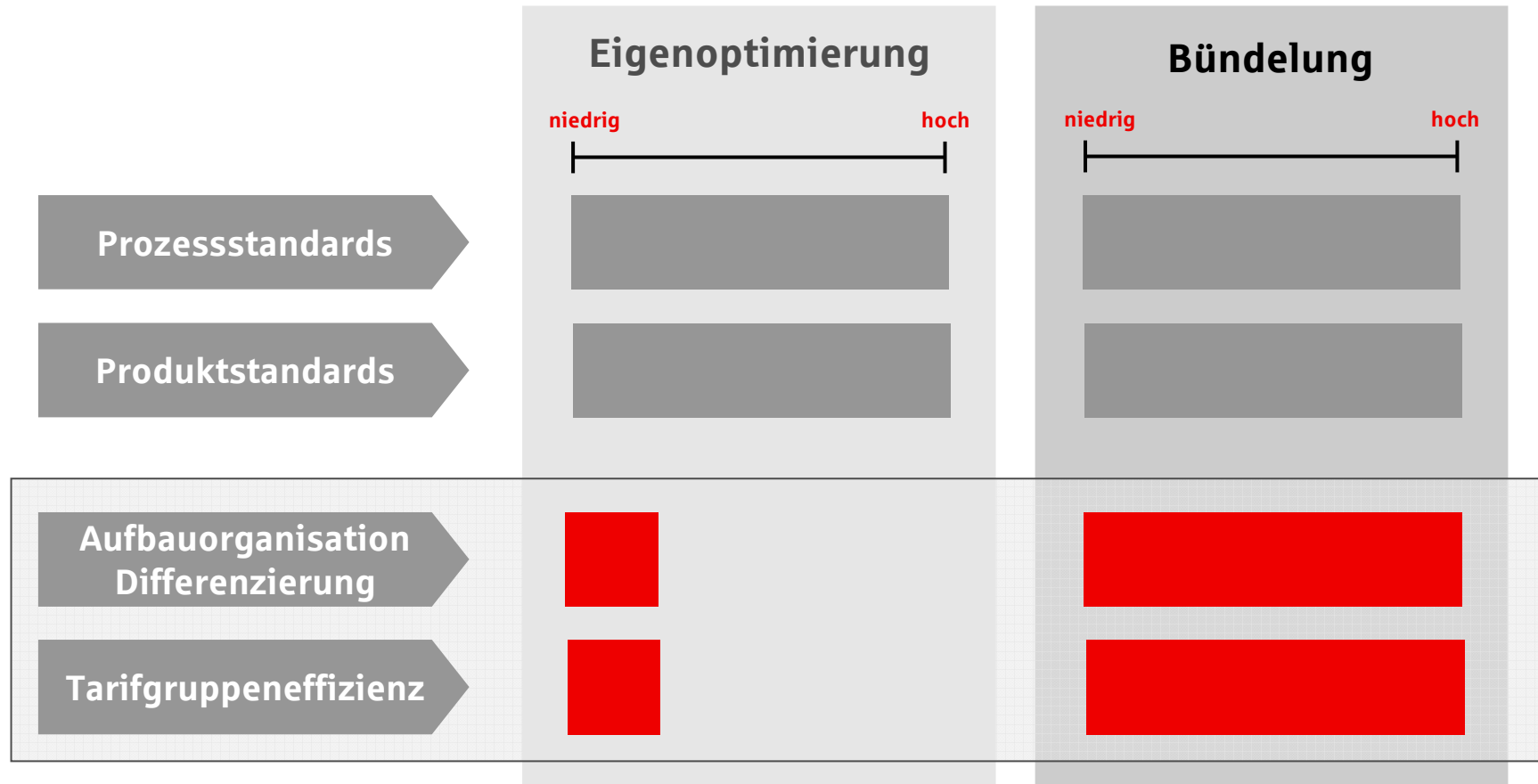


# Bündelung von Geschäftsprozessen lohnt sich !



Nur durch konsequente Optimierung **und** Nutzung der Effekte aus der Bündelung sind notwendige Kostentlastungen realisierbar

# Zusatznutzen durch Bündelung gegenüber der Eigenoptimierung



# Anforderungen an eine Auslagerung - die MSN bietet die richtigen Antworten

## Vorstand

- Kostenvorteile
- Sicherstellung Qualität
- Einvernehmen mit Personalrat
  - Sinnvolle Personallösungen



## Personalrat


- Tariflicher Schutz
- Keine Unsicherheiten
- Zumutbarkeit von Gehalt, Urlaub, Anfahrt u.ä.

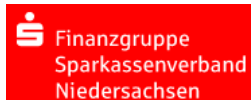


## Ver.di

- Tarifvertrag
- Ganzheitliche Vereinbarung für SVN Gebiet gewünscht

## MarktServices Nord

- TVöD light 
- Modell Personalgestaltung
  - Keine Verschlechterung der Einkommen
- Niederlassungen
- Konzept Dienstleistersteuerung nach §25a KWG (BaFin-konform)
- Kostenvorteile auf Sicht 20-35% (Effizienzvorteile, Skaleneffekte, Funktionsgruppendefinition,...)



→ Bündelung in Niedersachsen

# SSN schafft Transparenz über Bündelungsangebote und entwickelt diese bedarfsgerecht weiter

## SSN-Beirat

 Sparkasse Hannover

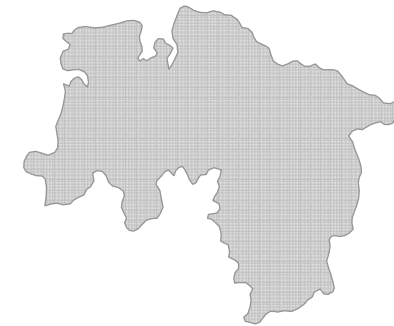
MarktServices Nord


( KreditServices Nord )\*

\* nach Abschluss der  
OSPlus Migration



Bezirksarbeitsgemeinschaften  
entsenden Mitglieder

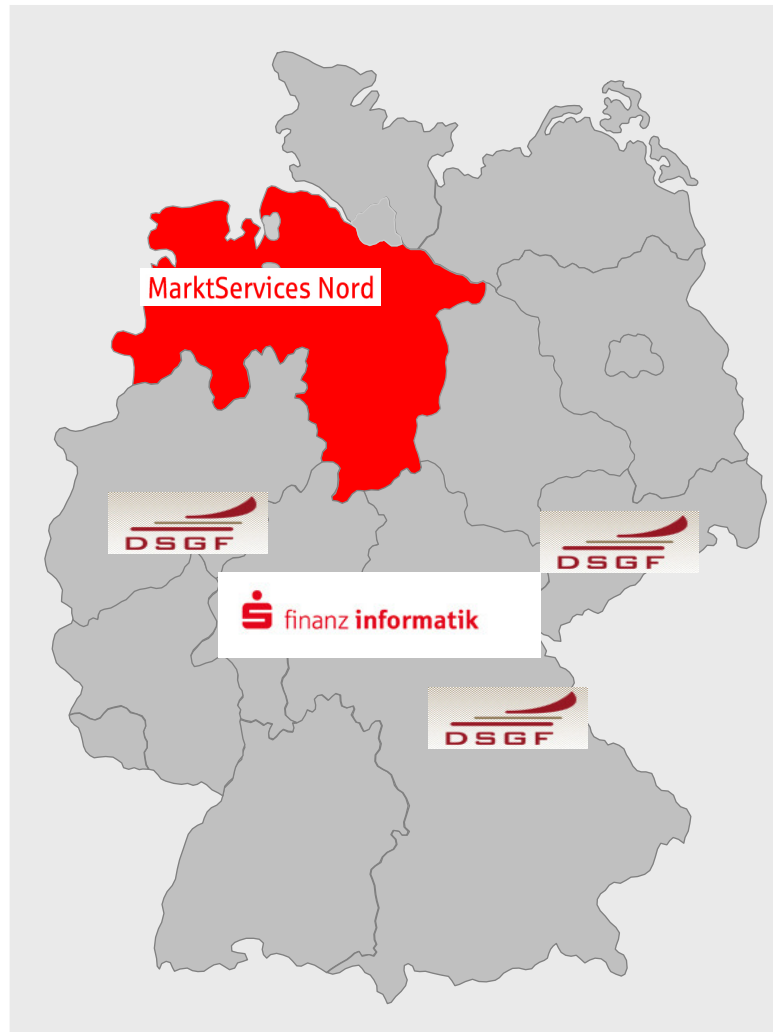


 Finanzgruppe  
Sparkassenverband Niedersachsen

## Aufgaben :

- Abstimmung Vertriebsstrategie
- Abstimmung und Zertifizierung von Produkten
- Transparenz über Preise
- Abstimmung Vernetzung in Niedersachsen

# MSN ist der Partner für den Zahlungsverkehr in Niedersachsen



## Leistungen umsatzsteuerfrei!

Auszug

- Zahlungsverkehr Inland/Ausland
- Telegrafische Zahlungen
- Belegaufbereitung / Scanning
- Datenträgeraustausch
- Buchungs-Recherchen
- Überweisungsnachfragen
- Abgewiesene Umsätze
- Rückschecks
- Kontenabstimmungen
- Online-Banking-Freischaltung, -Änderung, -Löschung und -Sperrung
- ...

## Nutzen für die Sparkasse

- Unmittelbare Kostenersparnis gegenüber eigener Bearbeitung
- Hohe Qualität und Sicherheit

# ArchivService: Elektronische Kreditakte und Kunden-/Konten Archiv



## Leistungen

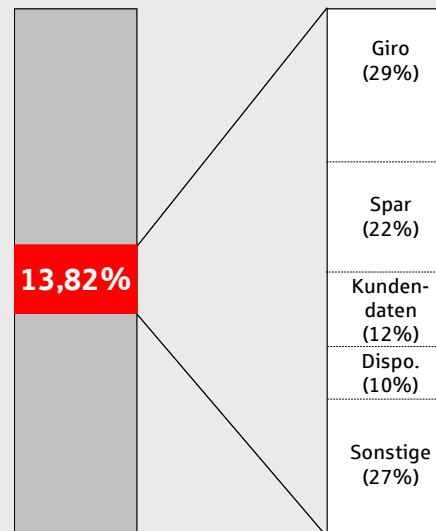
- Kunden-/Konten-Archivierung
- Elektronische Kreditakte
- Gepl. Betriebsakte

## Nutzen für die Sparkasse

- Vertriebsunterstützung
- Einheitliche Strukturen
- Verbesserung der Effizienz von Prozessen
- Revisions sicheres Langzeitarchiv
- Schnelligkeit
- Dezentrale Recherche

# Passiv/Dienstleistungen: Alles rund um Kunde und Konto

**Ist-Mitarbeiterkapazität  
Serviceprozesse in der Gesamtparkasse  
(in % der Gesamtkapazität)<sup>1</sup>**



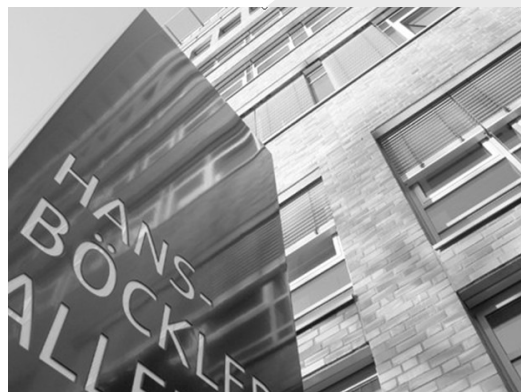
- Serviceprozesse Passiv- und Dienstleistungen binden 14% Anteil der Gesamtkapazität in Sparkassen
- 4 Themen machen 73% der Kapazitätsbindung aus (Giro, Spar, Kundendaten, Disposition)
- Starke Atomisierung der Aktivitäten innerhalb der Institute
- Hohe „Granularität“ der Prozesse

Quelle: PARES Kompakt, Stand August 2006  
<sup>1</sup> Mittelwert inklusive Verteilzeiten; Gebundene Kapazität im Markt, in der Marktfolge Passiv und sonstigen Einheiten

## Nutzen für die Sparkasse

- Servicequalität und Vertriebskraft gestärkt
- Prozesse vereinfacht / entflochten
- Organisation effizient und serviceorientiert ausgerichtet
- Nutzung der Effekte aus Mengenbündelung

# Ihre Ansprechpartner der MarktServices Nord



## Matthias Benk (Geschäftsführer)

- Telefon: 0511 / 3000 - 4100
- Telefax: 0511 / 3000 - 954100
- Email: [matthias.benk@marktservices-nord.de](mailto:matthias.benk@marktservices-nord.de)



## Ralf Patock (Prokurist)

- Telefon: 0511 / 30036 - 7403
- Telefax: 0511 / 30036 - 957403
- Email: [ralf.patock@marktservices-nord.de](mailto:ralf.patock@marktservices-nord.de)



## Jörg-Hilmar Schubert (Prokurist)

- Telefon: 0511 / 30036 - 7402
- Telefax: 0511 / 30036 - 957402
- Email: [joerg-hilmar.schubert@marktservices-nord.de](mailto:joerg-hilmar.schubert@marktservices-nord.de)



## Klaus Schiller (Prokurist)

- Telefon: 0511 / 30036 - 7401
- Telefax: 0511 / 30036 - 957401
- Email: [klaus.schiller@marktservices-nord.de](mailto:klaus.schiller@marktservices-nord.de)

