

Qualität

Einblicke

Die EOS Gruppe im Jahr 2008/09



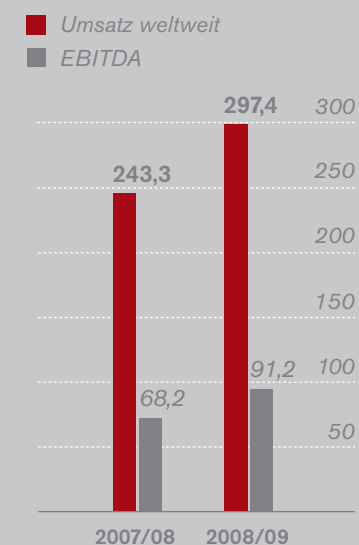
EOS im Überblick

DIE GRUPPE

Die EOS Gruppe ist mit mehr als 40 Unternehmen in über 20 Ländern auf den drei Kontinenten Amerika, Asien und Europa zu Hause. Das Unternehmen bietet seinen Kunden Dienstleistungen in den Bereichen Marketing-Informationen, Risiko-Informationen, Payment Services sowie Forderungsmanagement und zählt darin zu den führenden Anbietern.

DIE HISTORIE

Das Ursprungsunternehmen der EOS Gruppe, der Deutsche Inkasso-Dienst, ging 1974 aus der Rechtsabteilung der Otto Group hervor. Seit September 2000 bieten die Gesellschaften der EOS Gruppe ihre Dienstleistungen unter der Dachmarke EOS an. So gelingt es, regionale Kompetenzen mit dem internationalen Know-how der Gruppe in einem Netzwerk zu bündeln.



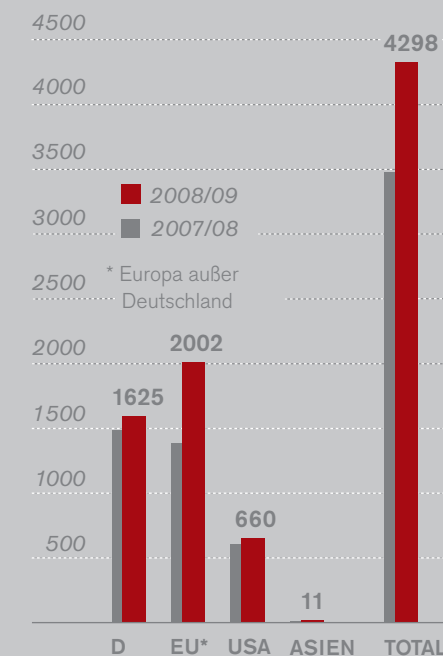
Umsatzentwicklung (in MEUR)

DIE KUNDEN

Zu den 20.000 Kunden der EOS Gruppe zählen Unternehmen aller Größenordnungen – vom börsennotierten Blue Chip über große Unternehmen des Mittelstandes bis hin zu kleinen Unternehmen und Freiberuflern.

RATINGNOTE A

Der Kreditversicherer Euler Hermes zeichnete EOS im Jahr 2008 abermals mit der Ratingnote A aus. Diese erhielt EOS zum vierten Mal in Folge. Die Gruppe stellte sich im Rahmen der jährlichen Untersuchung den unabhängigen Analysten der Ratingagentur. Die Prüfer beurteilten unter anderem die Unternehmensstruktur, die Arbeitsprozesse sowie die Finanzkraft des Unternehmens. Die solide finanzielle Basis von EOS führte in Kombination mit der hohen Abwicklungsgüte, der hohen Ertragskraft sowie der langjährigen Erfahrung im Bereich Forderungskauf und weiteren Faktoren zu dem sehr guten Ergebnis.



Entwicklung Mitarbeiterzahl (in Köpfen)



DIE DIENSTLEISTUNGEN

EOS begleitet Kunden bei allen zahlungsrelevanten Aspekten ihrer Geschäftsbeziehung. Die Dienstleistungen verbessern den Geldfluss sowie die Prozesse in den Bereichen Rechnungs- und Mahnwesen, in Marketing sowie in der Buchhaltung. Das Portfolio umfasst die Analyse und Lieferung zielgruppengenaue Marketingadressen, Bonitätsprüfungen und – als größte Geschäftsbereiche – das Debitorenmanagement, Inkasso und Forderungskauf.

Inhalt



Musik-Liebhaber Stephan Steinmetz

04 **NACHHALTIGKEIT WIEDERENTDECKEN**
Vorwort von Hans-Werner Scherer

06 Ausblick

- 08 **KRISENGESPRÄCH** Die EOS Geschäftsführung über Krisen, Kunden, Kapital und die Zukunft
- 11 **GASTKOMMENTAR** Journalist Detlef Gürtler über Tugenden in der Krise
- 13 **EXPANSION** EOS stärkt seine Wettbewerbsposition in der Schweiz und den USA
- 14 **INTERNET** EOS profitiert vom Onlinehandel
- 15 **MARKETING** EOS Information Services baut Direktmarketing aus



Wassersport-Enthusiast Viktor Kondás

26 Durchblick

- 28 **UNTERNEHMENSWERTE** Die EOS Gruppe kommuniziert ihre Wertvorstellungen und implementiert sie
- 30 **MITARBEITERPORTRÄT** Eine Hamburgerin unterstützt den operativen Aufbau von EOS in Hongkong
- 31 **PERSONAL** Mit einem weltweiten Management Development Programm setzt EOS Standards



Outdoor-Begeisterte Kristin Kürsten

16 Anblick

- 18 **KUNDENPORTRÄT** Die Dresdner Bank gibt knapp 5000 Forderungen als Paket an EOS weiter
- 21 **KUNDENPORTRÄT** EOS mercator inkasso zieht für das Online-Unternehmen eteleon offene Forderungen ein
- 22 **KOLLECTO** EOS setzt auf Inkasso-Software
- 23 **KUNDENVERANSTALTUNGEN** Events in Bulgarien, Griechenland, Slowenien und Tschechien
- 24 **QUALITÄTSMANAGEMENT** EOS KSI erhält Zertifizierung nach ISO 9001/2000
- 25 **MELDUNGEN** Bonitätsprüfungen in Bulgarien, Forderungskauf in Rumänien

32 Rückblick

- 34 **MARKT- UND GESCHÄFTSENTWICKLUNG**
Bereiche, Gesellschaften, Märkte und Erträge
- 40 **ZAHLEN** Die Kennzahlen der EOS Gruppe im Überblick
- 43 **IMPRESSUM**



Bio-Fans Katrin Peters und Freda Stockfleth (v. l.)

Überblick ➔



Nachhaltigkeit wiederentdecken

”

Ein Blick auf
den Werte-
kompass kann
die Richtung
aus der Krise
zeigen.

SEHR GEEHRTE LESERINNEN UND LESER,

ob in Westeuropa, in den USA, in Osteuropa oder Asien: Als Vorsitzender der EOS Gruppe bin ich viel auf Reisen. Überall sehe ich die Auswirkungen der Wirtschaftskrise. Unterschiedlich schnell haben Unternehmer weltweit begriffen, dass sie sich einer der größten Krisen der Nachkriegszeit gegenüber sehen – und unterschiedlich schnell haben sie reagiert. Nach einer anfänglichen Schockstarre angesichts einer Entwicklung, die zunächst in ihrer Dimension nicht erfassbar war, haben Manager weltweit den Begriff der Nachhaltigkeit wiederentdeckt. Allfällig hat das quartalsgetriebene Shareholder-Value-Denken an Bedeutung verloren, ebenso wie kurzfristige Strategien zur Produktivitätssteigerung oder zur Maximierung von Ertrag und Umsatz. Die Finanzkrise hat die Destruktivität kurzfristiger Zielsetzungen enttarnt. Sie hat dazu geführt, dass abstrakte Finanzprodukte, die nur noch mittelbar mit materieller Wertschöpfung zu tun haben, heute mehrheitlich abgelehnt werden.

Unabhängig davon, ob die Verfolgung des Prinzips Nachhaltigkeit die Krise hätte verhindern können, findet weltweit eine Rückbesinnung auf Zeiten statt, in denen Wertschöpfung im Finanzbereich mit Werten unterlegt war – sowohl mit materiellen als auch mit unveränderlichen Werten. Wenn sich die Handlungsmuster durch eine Krise als untauglich erwiesen haben, kann ein Blick auf den Wertekompass die Richtung zeigen und Handlungsmuster für das Bestehen in der Krise liefern.

Bei EOS bewegen wir uns innerhalb eines klar definierten Wertesystems, das nicht dem Zeitgeist unterliegt. Es besteht aus Eigenschaften wie Pflichtbewusstsein, Ehrlichkeit, Respekt, Loyalität, Toleranz, Mitgefühl, Neugierde und Sicherheit. Diese Werte sind für uns unverhandelbar – nicht nur als Ausprägung einer internen Unternehmenskultur, sondern ebenso maßgeblich im Umgang mit Kunden, Partnern und Schuldnern.

Das Wertesystem bestimmt den Modus für die Aufgabenerfüllung: die Idee der unendlichen Unternehmung. Dabei sind alle Mitarbeiter gefordert, einen Beitrag für den derzeitigen Erfolg zu leisten und nachfolgenden Generationen bei EOS möglichst gute Voraussetzungen für die Zukunft unseres Unternehmens zu schaffen. Um die Nachhaltigkeit unserer Arbeit zu unterstreichen, haben wir 2008 nach längerer Diskussion mit den Gruppenunternehmen das bestehende Fundament in einem Verhaltenskodex schriftlich verankert und für alle Mitarbeiter, Kunden und Partner in 14 Sprachen übersetzt.

Ein Ausprägungsmerkmal dieser Nachhaltigkeit ist die Qualität, das heißt alle Aspekte der Qualität in Bezug auf unsere Arbeit, den Umgang mit unseren Kunden und selbstverständlich gerade auch in Bezug auf unsere Produkte.



”

Unsere
Werte sind
unverhan-
delbar.

Hans-Werner Scherer,
Vorsitzender der
Geschäftsführung
der EOS Gruppe

Die vorliegende Ausgabe unseres Jahresberichts gewährt Einblicke, wie wir bei EOS Qualitätssteuerung als ein Element nachhaltigen Handelns verstehen. Deshalb haben wir einige unsere Mitarbeiter aus aller Welt gebeten, uns ihr Verständnis von Qualität mitzuteilen – im Privaten und im Beruflichen. Ihre Anregungen und Ideen nutzen wir, um die Kapitel der Einblicke miteinander zu verbinden und um vielfältige Ausprägungen des Qualitätsmanagements bei EOS aufzuzeigen. Wir hoffen, liebe Leserinnen und Leser, dass Sie in der einen oder anderen Beschreibung von Qualität Ihren eigenen Anspruch wiederfinden. Denn Ihr Maßstab ist unsere Benchmark.

Herzlichst, Ihr

06 Ausblick

Mit dem Begriff Qualität verbinde ich Sicherheit, Verlässlichkeit und Wertbeständigkeit. Diese Attribute einer Leistung führen zum bestmöglichen Ergebnis.

Beim Opernbesuch genieße ich es, wenn jede noch so schwierige Tonfolge harmonisch klingt. Dank konstanter Güte der Darbietungen hat es die Wiener Staatsoper über Jahrhunderte geschafft, ein wechselndes Publikum mit ihrer Klasse zu faszinieren.

Ähnliches gilt für ein Unternehmen: Bei EOS ÖID bieten wir unseren Kunden ein Maximum an Sicherheit, Verlässlichkeit und Wertbeständigkeit. Wie? Unsere Kunden profitieren von unserer langjährigen Erfahrung und den intensiven Schulungen für die Mitarbeiter. Unsere Abrechnungen sind zu 100 Prozent korrekt, transparent und nachprüfbar. Gleichzeitig arbeiten wir täglich daran, unsere Leistungen noch weiter zu verbessern, um über die Zufriedenheit unserer Kunden das bestmögliche Unternehmensergebnis zu erreichen.

Musik-Liebhaber Stephan Steinmetz (36) ist Geschäftsführer von EOS ÖID Inkassodienst Ges.m.b.H in Österreich.



Justus Hecking-Veltman

Geschäftsführer und Chief Financial Officer der EOS Gruppe

Klaus Engberding

Geschäftsführer der EOS Gruppe, Leiter der Geschäftsbereiche Deutschland und Osteuropa

Hans-Werner Scherer

Vorsitzender der Geschäftsführung der EOS Gruppe

Dr. Andreas Witzig

Geschäftsführer der EOS Gruppe und Leiter des Geschäftsbereichs Westeuropa

Paul Leary sen.

Geschäftsführer der EOS Gruppe, Leiter des US-Geschäftsbereichs



Krisengespräch

Die Geschäftsführer der EOS Gruppe im Gespräch über Krisen, Kunden, Kapital und eine arbeitsreiche Zukunft.

Säumige Zahler, Unsicherheit hinsichtlich der Liquidität von Geschäftspartnern, milliardenschwere Pakete notleidender Forderungen – die Finanzkrise bringt den Geschäftsprozess vieler Unternehmen ins Stocken. Damit verdient EOS Geld. Ist die Gruppe ein Krisengewinner?

Hans-Werner Scherer: Wir müssen von Risiko und Chance sprechen. Die Krise birgt eindeutig beides. Für die EOS Gruppe bieten sich Chancen im Vertrieb. Wir erhalten zunehmend Angebote, Forderungen zu kaufen oder das Inkasso zu übernehmen.

Justus Hecking-Veltman: Allerdings gibt es auch klare Risiken. Denn wenn die Schuldner in der Krise weniger Geld zur Verfügung haben, verringern sich ihre Möglichkeiten, Forderungen zu begleichen.

Bleiben wir zunächst einmal bei den Forderungspaketen. Sie sagen, es kommen mehr Pakete auf den Markt.

Können Sie das weiter ausführen?

Hecking-Veltman: Viele Unternehmen versuchen, durch den Verkauf von Forderungen ihre Ertragslage sowie Liquidität zu verbessern und ihre Bilanzen zu verkürzen. Gleichzeitig sinkt die Qualität der Portfolien bisweilen beträchtlich.

Klaus Engberding: Der Wettbewerb um Forderungskäufe in Deutschland und in Osteuropa entspannt sich wieder etwas. In den vergangenen Jahren haben viele branchenfremde Unternehmen in diesen Bereich investiert.

Hecking-Veltman: Einige von ihnen haben überhöhte Preise für Pakete bezahlt, besitzen wenig Know-how im Umgang mit den säumigen Zahlern und haben beim Einziehen der Forderungen wenig Rücksicht auf das Image der Verkäufer genommen.

Was ist daran negativ für EOS?

Engberding: Ein derartiges Vorgehen gefährdet den Ruf aller agierenden Forderungskäufer am Markt. Zum Glück ist das heute – aufgrund der veränderten Rahmenbedingungen – wieder anders.

Sie sprachen bereits von der abnehmenden Zahlungsfähigkeit der Schuldner. Wie äußert sich das?

Engberding: In Deutschland lassen sich bisher kaum Auswirkungen der Krise auf das Zahlungsverhalten feststellen. Bereits seit ein paar Jahren beobachten wir, dass private Schuldner ihre Rechnungen unzuverlässiger zahlen als früher. Die häufigsten Gründe, warum sie in Rückstand geraten oder Forderungen gar nicht begleichen, sind Überschuldung und Arbeitslosigkeit.

Dr. Andreas Witzig: Generell lässt sich in Westeuropa feststellen, dass die Schuldner weniger Geld zur Verfügung haben, um ihre Schulden zu begleichen. In Westeuropa ist insbesondere Großbritannien sehr stark betroffen, aber auch das Zahlungsverhalten in anderen Ländern wie in Österreich, den Niederlanden oder in Belgien hat sich deutlich verschlechtert. Dies sind klare Indikationen für eine verminderte Zahlungsfähigkeit.

Engberding: In vielen Ländern Osteuropas haben sich im Zuge der Finanz- und Wirtschaftskrise die Voraussetzungen erheblich verschlechtert. Wir beobachten deutlich rückläufige Möglichkeiten der Schuldner, ihre Verbindlichkeiten zu bedienen.

Paul Leary sen.: In den USA hat die Krise früher als in Europa begonnen. Die Realisierungsquote von Forderungen ist bis heute um etwa acht Prozent zurückgegangen. Wir beobachten seit einigen Monaten eine Stabilisierung auf diesem Niveau.

Auf dem asiatischen Markt sind Sie erst kurze Zeit vertreten. Wie sieht es dort aus?

Scherer: Diesen Markt hat die Krise relativ bald nach dem US-amerikanischen erreicht. Die asiatischen Lieferanten verzeichnen eine geringere Nachfrage. Für uns bietet sich hier die Gelegenheit, das Thema Inkasso über die kulturelle Hürde zu heben, da sich die Lieferanten keine Ausfälle mehr leisten können und sich an Anbieter von Inkasso und Firmeninformationen wenden.

Krisen sind nichts Neues. Die EOS Gruppe hat verschiedene miterlebt, zum Beispiel den Börsencrash von 1987 oder das Platzen der Internet-Blase um die Jahrtausendwende. Hat EOS daraus gelernt?

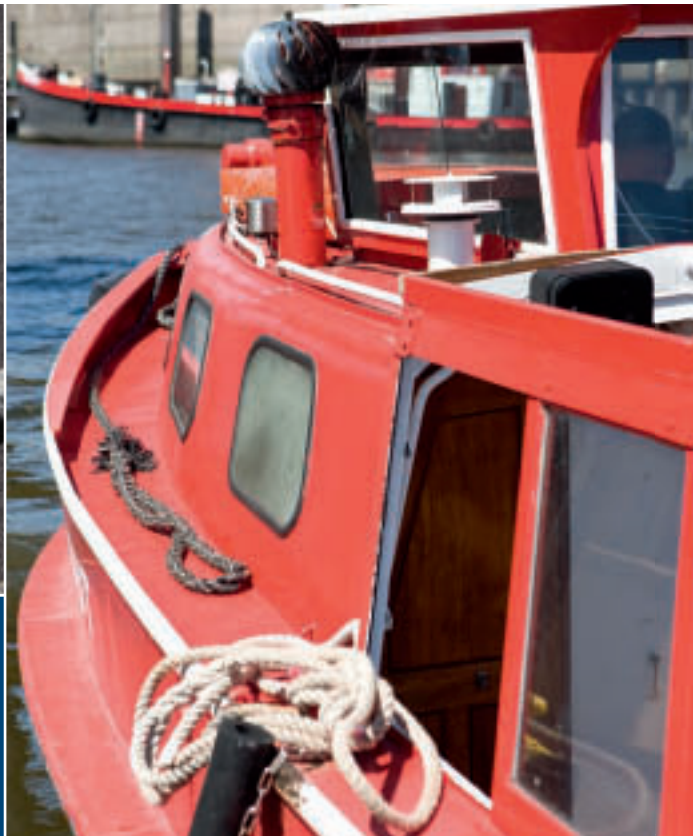
Scherer: Wir wären schlechte Unternehmer, wenn wir das nicht getan hätten. Wir sind an jeder Krise ein bisschen gewachsen und gestärkt daraus hervorgegangen. Vor allem hat bisher jede Krise unseren unternehmerischen Ansatz bestärkt. Dieser besteht darin, solide, seriöse Geschäfte zu machen. Unkalkulierbare Risiken gehen wir nicht ein, um die Stabilität der Organisation nicht zu gefährden.

Wie gehen Sie folglich mit der aktuellen Situation um?

Leary sen.: In den USA haben wir zu Beginn der Subprime-Krise reagiert und die Treuhandbearbeitung umorganisiert. Zusätzlich haben wir eine Vertriebsoffensive gestartet, um von den höheren Abgaben am Markt zu profitieren. Für die in 2008 erworbenen Forderungskaufportfolien haben wir deutlich geringere Preise bezahlt. Dank dieser Anpassungen arbeiten wir profitabel und können unseren Marktanteil vergrößern.

Engberding: Das gilt nicht nur für den US-Markt. Insgesamt preisen wir die Risiken, die sich aus der jetzigen Situation ergeben, in unseren Aktivitäten ein. Manchmal kann das für uns bedeuten, dass ein Geschäft nicht zustande kommt.

>>> Fortsetzung Seite 12



Die Hafenstadt Hamburg ist der Hauptsitz der EOS Gruppe. Von hier aus wird der Konzern gesteuert und der zukünftige Kurs bestimmt.

Mit Tugenden durch die Krise

Die Antwort auf das ökonomische Desaster der jüngsten Vergangenheit heißt staatliche Regulierung. Dabei regulieren sich ehrbare Kaufleute seit jeher sehr effektiv selbst. Die Krise bietet eine Chance zur Rückbesinnung.

Auch in einer der größten Wirtschaftskrisen der Geschichte gibt es Gewinner. Daniel Klink zum Beispiel. Der 29-jährige Doktorand am Management-Institut der Berliner Humboldt-Universität kann sich derzeit vor Anfragen von Medien und Unternehmen kaum retten. Der Grund ist seine Diplomarbeit aus dem Jahr 2007: Auf 73 Seiten keine einzige Formel, nur eine einzige Abbildung und ein denkbar knapper Titel: „Der ehrbare Kaufmann“.

Ein Volltreffer. In einer Zeit, da Wirtschaftsstars reihenweise verglücken und keiner mehr weiß, wie viele Milliarden die Staaten eigentlich gerade in die Hand nehmen, um den Zusammenbruch von Finanz- und Wirtschaftssystem zu verhindern, erlebt eine jahrhundertealte, fast in Vergessenheit geratene Wertewelt eine Renaissance. Die Werte des ehrbaren Kaufmanns wurzeln in zwei, wie man heute sagen würde, Business Communities des 14. Jahrhunderts: den Handelshäusern der oberitalienischen Städte und denen der nordeuropäischen Hanse. In einer Epoche ohne Recht, Gesetz und Nationalstaaten mussten die Kaufleute ihre eigene Ethik entwickeln, um langfristig und über große Entfernungen Handel treiben zu können. In dieser Ethik spielten Werte wie Glaubwürdigkeit, Sparsamkeit, Fleiß und Rücksichtnahme eine große Rolle.

In den vergangenen zwei Jahrzehnten hätten wir diese Werte gut gebrauchen können. Doch der Zeitgeist stand auf Deregulierung. Der Markt werde schon alles richten – zumal die staatlichen Kontrollinstitutionen der Globalisierung von Waren- und Finanzströmen ohnehin nicht gewachsen seien.

Die Staaten zogen sich aus der Wirtschaft zurück, und es gab keine Hanse, keinen Weltwirtschaftsclub, keinen Rat der Weisen, der diese Lücke füllte. Die globale Wirtschaft hätte eine Selbstregulierung schaffen können, orientiert an hanseatischen Tugenden. Hätte. Hat sie aber nicht. Das Ergebnis ist ein ökonomischer Scherbenhaufen. Jetzt wird die Politik wohl oder übel neue Rahmenbedingungen für das Funktionieren der internationalen Wirtschaft setzen müssen. Statt De-Regulierung ist Re-Regulierung angesagt, und die Selbstregulierung der Unternehmen hat Pause.

Aber Pausen dauern nicht ewig. Die Krise sollte Unternehmen deshalb ermutigen, sich wieder am Leitbild des ehrbaren Kaufmanns zu orientieren. Denn wer weiß, wie gut und wie lange die Regierungen ihre Ordnungsfunktion effektiv wahrnehmen? □

ZUM AUTOR

Detlef Gürtler, 45, ist Chefredakteur des schweizerischen Wirtschaftsmagazins „GDI Impuls“, Kolumnist für die deutsche Tageszeitung „Die Welt“, Blogger für die deutsche Tageszeitung „taz“ und Autor zahlreicher Wirtschaftsbücher. Gürtler lebt und arbeitet in Berlin, Marbella, Zürich und Hamburg.





„

Wir wären schlechte Unternehmer, wenn wir nichts aus vorangegangenen Krisen gelernt hätten. Wir gehen keine unkalkulierbaren Risiken ein.

>>> Fortsetzung von Seite 10

Das heißt, Sie begegnen der Krise über den Preis für Ihre Dienstleistungen?

Scherer: EOS ist kein Billiganbieter. Wir haben stets das Ziel vor Augen, unseren Kunden die beste Qualität zu liefern und realistische, verlässliche Preise zu kalkulieren. Dies war und ist ein ganz wesentliches Differenzierungsmerkmal im Wettbewerb. Der Anspruch ist durch die Krise noch weiter gestiegen.

Dr. Witzig: Intern bedeutet das, dass wir kontinuierlich unsere Prozesse prüfen und verbessern, um unsere Realisierungsquoten konstant hoch zu halten.

Leary sen.: Es heißt außerdem, dass wir noch früher die Fälle identifizieren, bei denen Forderungen vermutlich nicht beglichen werden. Priorität in der Bearbeitung haben dann die Vorgänge mit der höchsten Zahlungswahrscheinlichkeit.

Und welchen Erfolg werden Sie mit diesen Maßnahmen im laufenden Geschäftsjahr erzielen?

Hecking-Veltman: Wir werden uns nicht vom Markt abkoppeln können. Aber dank unserer soliden Basis werden wir die wirtschaftlich angespannte Situation gut überstehen.

Scherer: Unsere Ergebnisse in der Vergangenheit wie auch die von uns verfolgten Geschäftsmodelle waren solide, sodass wir Rückschläge verkraften könnten. Außerdem ist unser Mutterkonzern, die Otto Group, ein starker Partner. Dadurch haben wir einen finanziellen Rückhalt.

Die Krise hat weltweit tausendfach zu Stellenstreichungen geführt. Wie sieht es bei EOS aus?

Scherer: Derzeit haben wir mehr zu tun denn je.

Engberding: Wir nutzen, wie bereits erwähnt, die Vertriebschancen, die sich uns bieten. Dafür brauchen wir Mitarbeiter, die die Aufträge bearbeiten.

Dr. Witzig: Wir haben schon über das Zahlungsverhalten von Schuldnern gesprochen. Das ist ebenfalls ein Grund, warum Stellenstreichungen im Inkasso für uns aktuell kein Thema sind. Lassen die Möglichkeiten der Schuldner nach, Forderungen zurückzuzahlen, bedeutet das für uns Mehrarbeit.

Scherer: Denn die Kollegen müssen die Schuldner schon deutlich öfter kontaktieren, um die offenen Forderungen einzuziehen. Es ist das hohe Engagement unserer Mitarbeiter, auf das wir jetzt noch stärker als früher angewiesen sind. □

- Schweiz: Kauf der Inkasso Arena AG
- USA: Erwerb des Traditionsunternehmens RCC

Stärkendes Wachstum

Mehr als 4000 Mitarbeiter, über 40 Töchter und derzeit 20.000 Kunden weltweit: EOS wächst. Allein die Zahl der Tochterunternehmen stieg in den vergangenen drei Jahren um 33 Prozent. Dabei ist Expansion kein Selbstzweck. „Die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen ändern sich rasant und wir passen uns an“, sagt Hans-Werner Scherer, Vorsitzender der Geschäftsführung der EOS Gruppe. Er betont: „Ziel ist es, unsere Position im Wettbewerb zu stärken, damit sich unsere Kunden langfristig auf EOS als soliden Partner verlassen können.“

EOS BAUT MARKTPosition AUS

Im September 2008 kaufte der Konzern das Schweizer Unternehmen Inkasso Arena AG. Dr. Andreas Witzig, als Geschäftsführer der EOS Gruppe zuständig für die Region Westeuropa, über den strategischen Schritt: „Die EOS Gruppe, die mit der EOS Debita AG und der Zahnärztekasse AG bereits auf dem Schweizer Markt vertreten ist, baut durch die Übernahme ihre führende Position im Land aus.“ Inkasso Arena AG ist vorwiegend im Telekommunikationsbereich sowie im Sektor der Tankstellen-Kundenkarten aktiv und ergänzt das Branchen-Know-how der EOS Debita AG. „Aufgrund der Aussichten für die nächsten Jahre haben wir uns entschlossen, uns auf diesem Markt breiter aufzustellen“, so Witzig. Experten erwarten in den nächsten Jahren Zuwächse bei der Anzahl der genutzten Kreditkarten und der vergebenen Kredite.

Um in den USA das geografisch wichtige Gebiet um New York, New Jersey, Ohio und Pennsylvania zu bearbeiten, erwarb EOS das Rochester Credit Center (RCC) im Staat New York. Der Kauf des 1896 gegründeten Inkassounternehmens ermöglicht es, in der Schlüsselregion zu wachsen

und den Kundenstamm in den Bereichen Inkasso im Gesundheitswesen und im Bildungsbereich sowie im Bereich Inkasso im Namen des Kunden auszuweiten. „RCC bietet die nötige Abwicklungs- und Vertriebspräsenz in diesem Gebiet der USA und wird zukünftig für ein Umsatzwachstum sorgen“, so Paul Leary sen., als Geschäftsführer der EOS Gruppe zuständig für den US-Markt. □



Dr. Andreas Witzig,
Geschäftsführer der
EOS Gruppe, bewertet
die Entwicklung in den
USA (oben: Rochester)
und der Schweiz positiv.

”

Es wird sich eine Branche nach der anderen dem Onlinehandel öffnen.



- EOS profitiert vom Onlinehandel
- Zahlungssystemlösungen verbinden Risikoprüfung und Inkasso

Sicher zahlen im Internet



Michael Hülsiggensen
ist Geschäftsführer von
EOS Payment Solutions.

Der Onlinehandel boomt: Nach Angaben von Eurostat, dem statistischen Amt der EU, haben 32 Prozent der EU-27-Bürger im Alter von 16 bis 74 Jahren 2008 mindestens einmal Waren oder Dienstleistungen im Internet eingekauft. Im Vorjahr waren es zwei Prozent weniger. Besonders beliebt sind Interneteinkäufe in Dänemark, Großbritannien, Deutschland und den Niederlanden.

„Eine Branche nach der anderen wird sich dem Onlinehandel öffnen“, prophezeit Michael Hülsiggensen. Der Geschäftsführer von EOS Payment Solutions muss es wissen: Sein Unternehmen bietet Systeme für die Abwicklung im elektronischen Zahlungsverkehr, zum Beispiel für Kreditkarten- und Lastschriftzahlungen oder Onlineüberweisungen.

Über EOS Payment Solutions profitiert die EOS Gruppe von der Entwicklung beim Internet-

shopping. Bereits 2007 beteiligte sich der Konzern mit 51 Prozent der Anteile an dem Payment Services Provider. Im Dezember 2008 übernahm EOS von der Albis Finanz AG weitere 49 Prozent. Klaus Engberding, als Geschäftsführer der EOS Gruppe verantwortlich für den deutschen Markt, begründet den Zukauf: „Mit dem Kauf stärken wir nicht nur unser Angebot an Zahlungssystemlösungen, sondern gleichzeitig die Verbindung zwischen unseren Dienstleistungen Risikoprüfung, Debitorenmanagement und Inkasso.“

Bisher arbeitet EOS Payment Solutions für Kunden in Deutschland, Österreich, den Niederlanden und Spanien. Für die Zukunft gilt: „Wir wollen einer der europaweit führenden Anbieter von Systemen für den elektronischen Zahlungsverkehr und die Risikooptimierung werden.“ □

➔ www.eos-payment.com

- EOS Information Services berät Unternehmen in puncto Direktmarketing
- Beteiligung an CoXulto stärkt Geschäftsfeld Marketing-Informationen

Erfolg im Direktmarketing

Inkasso und Forderungskauf – diese Begriffe verbinden Unternehmer mit dem Namen EOS. Für Direktmarketing gilt das weniger. Geht es nach Martin Possekel und Egbert Wege, Geschäftsführer von EOS Information Services, wird sich das ändern. Ihr Unternehmen bietet diesen Service unter anderem Banken, Versicherungen und Telekommunikationsunternehmen. „Wir unterstützen Unternehmen dabei, ihre Marketingmaßnahmen so einzusetzen, dass diese die richtigen Adressaten erreichen“, sagt Possekel. Er und Egbert Wege sind sich einig: „Die schönste Kampagne ist nicht unbedingt die erfolgreichste – sie muss bei der Zielgruppe ankommen.“

EOS Information Services berät Unternehmen, bevor es an die Umsetzung einer Kampagne geht. Im Vordergrund steht die Frage: Was will das Unternehmen erreichen? Sobald diese Frage

beantwortet ist, wird analysiert, welche Kommunikationsmethoden am geeignetsten sind. „Zum Beispiel ist nicht immer ein Briefmailing sinnvoll. Manchmal ist es besser, die Kunden telefonisch oder per E-Mail zu kontaktieren“, so Geschäftsführer Wege.

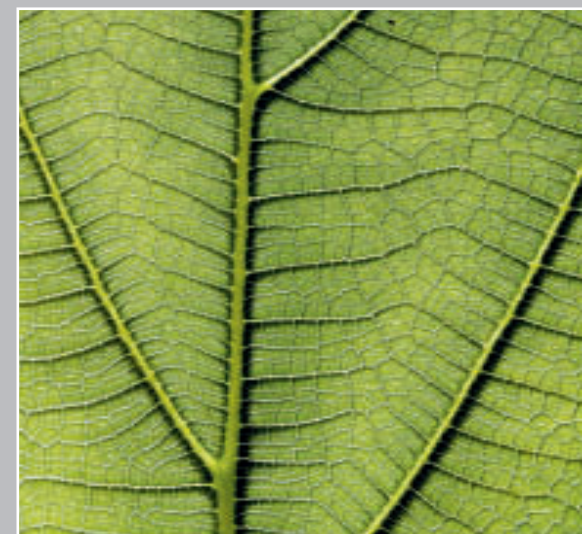
EOS Information Services hilft, Neukunden zu akquirieren, Bestandskunden zu binden und ehemalige Kunden zurückzugewinnen. Das Unternehmen hat dazu 2008 das Geschäftsfeld Direktmarketing ausgebaut und 51 Prozent der Anteile an dem Stuttgarter Telefonmarketing-Spezialisten CoXulto erworben. In der Branche genießt das Unternehmen eine hohe Bekanntheit. Ein weiterer Grund für die Beteiligung: Wie EOS sucht CoXulto ständig nach Lösungen, um Kunden zielgerichteter zu erreichen. □

➔ www.eos-information.com

Neue Strukturen

Ende 2007 gründete die EOS Gruppe die EOS Deutschland GmbH. Das Tochterunternehmen bündelt die Vertriebskapazitäten der verschiedenen deutschen Gesellschaften und sorgt für eine bessere vertriebliche Marktabdeckung. Zum Frühjahr 2009 wurden nun interne Strukturen angepasst und dabei zahlreiche kaufmännische Prozesse zusammengefasst. Das Ergebnis: weniger Schnittstellen, vereinheitlichte Abläufe und somit mehr Transparenz und Effizienz. Diese Umstrukturierung ist Teil der EOS Qualitäts- und Serviceoffensive.

Eine weitere Änderung bei EOS: Seit Anfang März 2009 firmiert EOS EID in den Niederlanden als EOS Nederland B.V. Die Außendienstaktivitäten von EOS Field Services werden integriert weitergeführt. Die Kunden profitieren von der neuen Ausrichtung: Sie haben künftig nur einen Ansprechpartner, der ihnen individuelle Servicepakete schnürt. □



Qualität bedeutet, Anforderungen zu erfüllen. Der Maßstab dafür ist bei EOS die Kundenzufriedenheit. Sie bestimmt, wie wir Qualität definieren.

Im Privaten leitet mich mein ganz persönlicher Anspruch an mich selbst. Ich bin oft in der Natur unterwegs – auch dabei: meine Kamera. Bevor es losgeht, überlege ich, was die Tour zu einem Erlebnis machen wird. Wenn ich mehrere Tage unterwegs bin, will ich nicht zu schwer tragen. Eine vernünftige Outdoor-Ausrüstung ist also unabdingbar, hinzukommen Kenntnisse über die zu erwartenden Wetterbedingungen und die Landschaft, eine realistische Einschätzung meiner Fähigkeiten und vieles mehr, das in die Planung einfließt.

Beruflich gehe ich ähnlich vor: Ich ermittle bei EOS gemeinsam mit den Kollegen die Faktoren, die die Qualität in Arbeitsprozessen beeinflussen. Danach optimieren wir diese gemeinsam. So trage ich dazu bei, dass EOS die Qualitätsansprüche der Kunden erfüllt und ihren Wünschen gerecht wird.

Outdoor-Begeisterte Kristin Kürsten (30) ist Qualitätsmanagerin bei EOS Deutschland GmbH.

16

Anblick



- Dresdner Bank gibt Forderungspaket an EOS
- Geldinstitut und EOS profitieren vom Benchmarking

Ungewöhnliches Geschäft

Robert Zywitza ist ein positiver Mensch, in jeder Beziehung. Wie einen alten Freund begrüßt er bestens gelaunt den Pförtner der Dresdner-Bank-Filiale in Dortmund. Dabei ist es für Zywitza ein seltener Besuch im Ruhrgebiet. Der gebürtige Pfälzer ist einer der Bereichsleiter im Zentralen Intensive Care von Dresdner Bank und Commerzbank. Sein offizieller Arbeitsplatz ist Frankfurt am Main. Faktisch ist er „überall dort in Deutschland, wo es etwas zu erledigen gibt“, so Zywitza.

Passend zu seinem Naturell kann er der Verschmelzung der beiden Geldinstitute zur neuen Commerzbank nur Gutes abgewinnen. „Wir sind führend und bauen auf unsere Stärken als Hausbank für Privat- und Geschäftskunden“, sagt der 48-Jährige.

Seit dem 11. Mai 2009 um 7:32 Uhr ist sein früherer Arbeitgeber, die Dresdner Bank, per Eintrag im Handelsregister des Amtsgerichts Frankfurt/Main erloschen und in der Commerzbank aufgegangen.

Entstanden ist ein Geldinstitut mit einer Bilanzsumme von rund einer Billion Euro. Weltweit mehr als 60.000 Mitarbeiter betreuen Millionen von Privat- und Firmenkunden – vom Kleinsparer bis zum multinationalen Konzern. Entsprechend unterschiedlich sind die Anforderungen an das Forderungsmanagement.

FORDERUNGSPAKET FÜR EOS

Der Kaufmann Zywitza und seine rund 130 Mitarbeiter sind vor allem zuständig für Forderungen an kleine und mittelständische Firmenkunden und Gewerbetreibende sowie Freiberufler in Deutschland. Auch die Abwicklung von Forderungen an Privatkunden gehört zu seinen Aufgaben.

Knapp 5000 davon hat die Dresdner Bank im Sommer 2007 als Portfolio an EOS weitergegeben.

Diese Forderungen bearbeitet EOS nun auf eigene Rechnung und auf eigenes Risiko. Kein einfaches Geschäft, denn es geht um unbesicherte und mehrfach erfolglos gemahnte Ansprüche – überzogene Dispokredite etwa oder nicht bediente Konsumentendarlehen.

Doch warum verkauft eine Großbank Forderungen? Die Abwicklung von Ansprüchen gehört grundsätzlich zum Kerngeschäft eines jeden Geldinstituts – hierfür beschäftigt die neue Commerzbank rund 700 Mitarbeiter. „Uns ging es nicht um Arbeitsentlastung, sondern um Benchmarking mit einem renommierten deutschen Dienstleister für Forderungsmanagement“, sagt Zywitza.

ÄHNLICHE ART DES EINZUGS

„Tatsächlich sind die Beitreibungsquoten nach mehreren Quartalen fast identisch“, sagt der Bankmanager. Genaue Zahlen nennt er aber nicht. Wichtiger ist es, fürs Benchmarking einen vertrauensvollen und ambitionierten Sparringspartner zu finden, der transparent kommuniziert. Wie EOS. Das Unternehmen präsentiert Zywitza quartalsweise einen detaillierten Report zum Abgleich und als Grundlage für gemeinsame Diskussionen. Davon profitiert EOS – das Geschäft ist eines auf Gegenseitigkeit.

Unverzichtbar dafür und für einen sinnvollen Vergleich ist es, dass beide Partner eine ähnliche Methodik beim Forderungseinzug verwenden. Wir versuchen finanzielle Schwierigkeiten von Kunden partnerschaftlich zu lösen“, sagt Zywitza. „Schließlich geht es hier um Kundenbeziehungen und darum, Schuldnern wieder eine Perspektive



Bei dem Geschäft geht es um Benchmarking mit einem renommierten deutschen Dienstleister.

Robert Zywitza vor dem Gebäude der Dresdner Bank in Frankfurt/Main, nur einen Steinwurf entfernt von der neuen Mutter Commerzbank.

Robert Zywitza
hat das Frankfurter
Bankenviertel (unten)
fest im Blick.

zu geben.“ Nicht zuletzt deshalb arbeitet Zywitza gerne mit EOS zusammen.

EINBLICK INS EOS CALLCENTER

Beeindruckend ist das telefonische Mahnwesen bei EOS. Dieses wird in Deutschland gebündelt von EOS Serviceline betrieben, dem Callcenter der EOS Gruppe in Potsdam. Knapp 100 Mitarbeiter führen jährlich rund eine Million Telefonate mit säumigen Schuldnern. In mehr als 50 Prozent der Fälle kommt eine Zahlungsvereinbarung zustande – vor allem dank der gut geschulten

Mitarbeiter. „Von dem sehr strukturierten Telefonverhalten konnten wir uns vor Ort in Potsdam überzeugen“, berichtet der Forderungsmanager.

Die neue Commerzbank überlegt, in Zukunft enger mit EOS zusammenzuarbeiten. Nicht nur zum Benchmarking, sondern beispielsweise auch, um Belastungsspitzen abzufedern. Forderungsmanagement ist einer der „interessantesten Jobs, die man sich vorstellen kann“ – nicht zuletzt wegen des engen Kontakts mit Schuldnern, denen es zu helfen gelte, so Zywitza. □

➔ www.eos-deutschland.com



Das Online-Unternehmen eteleon
setzt seit März 2007
auf die Dienstleistungen von EOS
mercator inkasso.



- EOS mercator inkasso und die eteleon e-solutions AG kooperieren
- Auftragsvolumen 2008 verdreifacht

Ein erfolgreiches Team

Weltweit gibt es vier Milliarden Handynutzer, so die Internationale Fernmeldeunion, eine UN-Sonderorganisation. Damit besitzt rechnerisch mehr als jeder zweite der knapp sieben Milliarden Erdbewohner ein Mobiltelefon. Eine beeindruckende Statistik. Staffan Schilke, Vorstand für Finanzen bei der eteleon e-solutions AG, prognostiziert, dass sich der Boom bei innovativen Telekommunikationstechnologien fortsetzt: „Der Vormarsch von Mobilfunk- und Internettelefonie dauert an. Davon profitieren wir.“

EIN GUTES GESCHÄFT

Seit der Gründung im Jahr 2000 ruht das Geschäft seines Unternehmens auf drei Säulen: eSales, eSolutions und eProducts. Im Bereich eSales vertreibt eteleon Handys sowie Mobilfunk-, Voice-over-IP- (VoIP) und DSL-Verträge namhafter Anbieter an Endkunden. 15.000 Vertriebspartner unterstützen eteleon dabei. Der Bereich eSolutions basiert auf dem Angebot optimierter Vertriebslösungen und deren Abwicklung. Die dritte Säule, eProducts, umfasst hauseigene Produkte wie ein WLAN-fähiges Handy, mit dem Nutzer über VoIP telefonieren und ohne Unterbrechung in Mobilfunknetze wechseln können.

Die Mitarbeiter von eteleon erzielen jährlich eine Abwicklungsleistung von über 250.000 Mobilfunk-Vertragsprodukten. „Leider zahlt nicht jeder Kunde immer fristgerecht“, bedauert der Finanzvorstand des Münchner Unternehmens. Die erste bis letzte Mahnung versendet eteleon automatisiert über das eigene System. „Für Forderungen, die nach dem letzten Mahngang offen bleiben, haben wir in EOS mercator inkasso einen professionellen Partner gefunden“, so Schilke. Seit März 2007 übernimmt EOS mercator das vorgerichtliche, gerichtliche und nachgerichtliche Inkasso für eteleon.

„Die Zusammenarbeit läuft gut“, bestätigt Schilke. Über eine Schnittstelle hat EOS direkten Zugriff auf das Mahnsystem von eteleon. „Unsere Sachbearbeiter wissen immer über die Telefonkontakte der EOS Mitarbeiter Bescheid.“ Derart kurze Wege sind nicht selbstverständlich, weiß Schilke. „Sie tragen zum Erfolg der Zusammenarbeit bei.“ 2008 hat sich das Auftragsvolumen für EOS verdreifacht. Kein Wunder: „Die Zahlungen erfolgen seit Beginn der Kooperation mit EOS wesentlich früher als zuvor“, sagt der eteleon Finanzvorstand. □

➔ www.eos-mercator.com

Die neue Commerzbank

Die Commerzbank AG betreut mit weltweit knapp 60.000 Mitarbeitern etwa 14,5 Millionen Privat- und Firmenkunden und verfügt mit zukünftig rund 1200 Filialen über das dichteste Filialnetz aller deutschen Banken. Die Commerzbank AG und die Allianz SE haben sich am 31. August 2008 auf den Verkauf der Dresdner Bank AG an die Commerzbank geeinigt. Seit dem 12. Januar 2009 ist die Übernahme vollzogen und die Commerzbank alleiniger Aktionär der Dresdner Bank. Die Verschmelzung der Dresdner Bank AG auf die Commerzbank AG wurde am 12. Mai 2009 in das Handelsregister eingetragen, damit tritt die Commerzbank die Gesamtrechtsnachfolge der Dresdner Bank an. „Die Segmente Privatkunden und Mittelstandsbank, die kundenbezogenen Aktivitäten Corporates & Markets sowie Mittel- und Osteuropa bilden das Herzstück der neuen Commerzbank“, sagt Martin Blessing, Vorstandsvorsitzender des Geldinstituts. □



- EOS setzt auf Inkasso-Software Kollecto
- Roll-out in Belgien, Polen, den Niederlanden und Großbritannien steht bevor

Karriere einer Software



Gunnar Weitack
ist Geschäftsführer von
EOS IT Services und
EOS IT Services S.R.L.

Wann hat der Schuldner von uns Post bekommen? Wie viele Forderungen sind gegen ihn noch offen? Wann war der letzte Telefonkontakt? Mit wenigen Klicks bekommt Cristian Alexandru die Antworten, um sich ein Bild von seinem nächsten Schuldner zu machen. Der Rumäne arbeitet mit der Inkasso-Software Kollecto von EOS. Sie ist für ihn eine große Arbeitserleichterung. Das Programm deckt alle Prozessschritte in der Inkassoabwicklung ab – von der Kontoeinrichtung bis zur Mandantenabrechnung.

„In Kollecto werden sämtliche Bewegungen eines Forderungskontos gespeichert. Das macht die Vorgeschichte einer Forderung für unsere Sachbearbeiter im Detail nachvollziehbar“, sagt Gunnar Weitack, Geschäftsführer von EOS IT Services und EOS IT Services S.R.L. in Rumänien. EOS Kunden profitieren ebenfalls vom Einsatz der Inkasso-Software. Sie können ihre Daten jederzeit einsehen, um festzustellen, welche Forderungen in welcher Höhe noch offen sind.

EUROPAWEIT ERFOLGREICH

Die Erfolgsgeschichte von Kollecto beginnt im Mai 2005: Gemeinsam mit dem Softwarehaus ASF entwickelt EOS KSI Rumänien eine Inkasso-Software, die speziell an die Bedürfnisse des Unternehmens angepasst ist. „In dieser Phase waren wir hier in Hamburg noch außen vor“, erin-

nert sich Weitack. Erst kurz bevor die Rumänen die Software in Betrieb nehmen, stellen sie ihm die Lösung vor. Kollecto überzeugt auf Anhieb. Schnell ist die Idee geboren, Kollecto auch in den anderen osteuropäischen EOS Firmen einzusetzen. „Wir haben EOS IT Services S.R.L. gegründet, um die verschiedenen Einführungen zu koordinieren und Kollecto gezielt weiterzuentwickeln“, erzählt der IT-Experte. Nach den rumänischen und ungarischen Kollegen nutzen seit 2008 die Ländergesellschaften in Russland, Griechenland und Tschechien die Softwarelösung.

Weil die Anforderungen an eine Inkasso-Software von Land zu Land abweichen, sind fünf Mitarbeiter von EOS IT Services S.R.L. und rund zehn Mitarbeiter von ASF laufend damit beschäftigt, Kollecto anzupassen. Die umfassendste Änderung erfolgt 2007 für die russische Version. „Russland ist ein Land mit großer Ausdehnung. Damit unsere Außendienstmitarbeiter auch Hunderte von Kilometern vom Hauptbüro in Moskau entfernt effizient arbeiten können, wollten wir eine webbasierte Lösung“, sagt Mariusz Kloska, Geschäftsführer von LLC EOS. Rumänien war sofort begeistert von der Idee des Web Kollecto – und hat sich an den Entwicklungskosten beteiligt. „Unser Ziel ist es, Synergien zu schaffen, wenn gemeinsame Interessen bestehen“, so Weitack.

Die Erfolgsgeschichte von Kollecto geht 2009 weiter. Als Nächstes stehen Roll-outs in Belgien, Polen und den Niederlanden auf dem Programm. Dann soll Großbritannien folgen. Für Deutschland ist Kollecto nicht vorgesehen. „Hier besitzen wir mit Fidibus und Kasys zwei Systeme, die hervorragend auf die speziellen Anforderungen in unserem größten Inkassomarkt zugeschnitten sind“, sagt Weitack. „In den anderen Ländern ist Kollecto ein strategischer Wettbewerbsvorteil.“ □

- Europaweite Kundenevents kommen an
- Forderungsmanagement in der Krise als Thema

Ganz nah am Kunden

Philip King, Generaldirektor des britischen Instituts für Kreditmanagement (ICM), sprach bei EOS Kundenveranstaltungen in Athen und Sofia über Forderungsmanagement in schwierigen Zeiten. In seinem Vortrag erklärte er, wie Unternehmen ihre Forderungen auch in Krisenzeiten durchsetzen.

Bei ihren Veranstaltungen legten die Organisatoren von EOS Matrix in Griechenland und Bulgarien besonderen Wert auf einen ausgewogenen Mix aus Informationen, Diskussionen und Erfahrungsaustausch. „Die Mischung kam an“, sagt Lysandros Tsakirides, Geschäftsführer von EOS Matrix Griechenland. „Unsere Kunden fragen nach weiteren Veranstaltungen internationaler Institutionen wie EOS oder dem ICM, die ihnen Wege aus der Krise weisen.“ Auch Raina Mitkova-Todorova, Geschäftsführerin von EOS Matrix Bulgarien, ist zufrieden mit ihrem Event

im Grand Hotel Sofia. „Von Jahr zu Jahr steigt die Teilnehmerzahl bei unseren Kundenveranstaltungen. Das zeigt, dass wir mit dem Konzept richtig liegen.“

Bei der Veranstaltung in Ljubljana kamen neben EOS Experten auch die Kunden zu Wort und berichteten über die Zusammenarbeit mit EOS KSI Slowenien. Beim Event von EOS KSI Tschechien hingegen lag der Fokus weniger auf der Zusammenarbeit, sondern vielmehr auf dem Thema Vernetzung. „Dem deutsch-amerikanischen Bankier und Sozialreformer des 19. Jahrhunderts Charles Lazarus kamen die besten Ideen bei der Vorstellung, sein eigener Kunde zu sein“, sagt Vladimír Vachel, Geschäftsführer von EOS KSI Tschechien. „Durch den Austausch haben wir unsere Kunden noch besser kennengelernt und können uns in sie hineinversetzen.“ □

”

Wir schaffen Synergien, wenn gemeinsame Interessen bestehen.



Bei den Events in Bulgarien, Griechenland, Slowenien und Tschechien (i.) standen Informationsaustausch und Networking im Mittelpunkt.



Bei der Vergabe größerer Aufträge ist ein zertifiziertes Qualitätsmanagement von Vorteil.



Raina Mitkova-Todorova

ist Geschäftsführerin
von EOS Matrix Bulgarien.

EOS erweitert Angebot

In Bulgarien gehen Unternehmen zunehmend dazu über, vor Vertragsschluss die Bonität ihrer Geschäftspartner zu untersuchen. Laut EOS Zahlungsgewohnheiten-Studie 2009 begutachtet jedes zweite von 200 befragten Unternehmen seine Kunden vor Geschäftsabschluss näher. EOS Matrix Bulgarien bietet dafür seit 2008 als Dienstleistung Bonitätsprüfungen, bei denen verlässlich abgeschätzt wird, ob ein Unternehmen offene Rechnungen und Zinsen zahlen oder Kredite tilgen kann. Bezüglich Datenbasis und Leistungsumfang hebt sich EOS Matrix Bulgarien positiv vom Wettbewerb ab. Das Unternehmen verfügt durch seine Erfahrung im Inkassobereich über zahlreiche Firmeninformationen, auf die es zurückgreift. Zudem schickt EOS die ausgewählten Fakten vor der Weitergabe an die geprüften Unternehmen. Dadurch können diese gegebenenfalls nie ganz auszuschließende Fehler korrigieren – welche ansonsten eine potenzielle oder bestehende Geschäftsbeziehung gefährden könnten. „Wir stellen sicher, dass unsere Kunden aktuelle und fehlerfreie Informationen erhalten“, erklärt Raina Mitkova-Todorova, Geschäftsführerin von EOS Matrix Bulgarien. □

➔ www.eos-matrix.bg

- Zertifizierung von EOS KSI nach ISO 9001:2000
- Optimierte Arbeitsprozesse, hohe Qualitätsstandards

Garantie für Qualität

Kann ein Unternehmen seinen Kunden Qualität zeigen? Für einen Anbieter von Produkten kein Problem, für Dienstleister im Bereich Forderungsmanagement eine Herausforderung und deshalb selten. „Das wollten wir ändern“, sagt Stephan Spieckermann, Geschäftsführer von EOS KSI. Also hat sich das Unternehmen 2008 einer freiwilligen und neutralen Qualitätsprüfung gestellt: Ende 2008 zertifizierte der TÜV Rheinland EOS KSI nach Norm ISO 9001:2000 – ein klarer Wettbewerbsvorteil für Kunden, die mit dem Unternehmen arbeiten. „EOS KSI ist der erste Inkassodienstleister, den wir zertifiziert haben“, berichtet Wolfgang Rempe, Branchenverantwortlicher Banken, Versicherungen und Finanzdienstleister bei TÜV Rheinland.

Das Zertifikat bescheinigt eine transparente und nachvollziehbare Bearbeitung der Vorgänge und bürgt für einen gleichmäßig hohen Qualitätsstandard. „Dadurch stärken wir das Vertrauen bestehender Kunden und sprechen zusätzlich Unternehmen an, die auf der Suche nach einem professionellen Dienstleister sind“, so Spieckermann. „Bei der Vergabe größerer Aufträge und Projekte ist ein zertifiziertes Qualitätsmanagement

häufig Voraussetzung, um in die engere Wahl zu gelangen.“ Das bestätigt Stuart Knock, Geschäftsführer bei EOS Solutions UK. Sein Unternehmen befindet sich gerade im Zertifizierungsprozess für den neuen ISO-Standard ISO 9001:2008.

GEPRÜFT – UND FÜR GUT BEFUNDEN

Vier Tage lang untersuchte der TÜV Rheinland das unternehmensweite Qualitätsmanagementsystem von EOS KSI. Wie erfüllen die Führungskräfte ihre Aufgaben? Wie laufen Bearbeitungsprozesse ab und wie werden sie dokumentiert?

Dies und vieles mehr haben die Auditoren geprüft – und für gut befunden. Im offiziellen Bericht des TÜV Rheinland heißt es: „Die EOS KSI Inkasso Deutschland GmbH weist ein außerordentliches Verständnis für die Qualität ihrer Dienstleistungen und die Bedeutung beherrschter Geschäftsprozesse auf.“ Besonders angetan waren die TÜV-Prüfer von der Kooperationsbereitschaft. „Das Unternehmen hatte ein offenes Ohr für unsere Empfehlungen und Hinweise. In der Vergangenheit entstandene Prozesse hat es kritisch hinterfragt und bei Bedarf optimiert.“ □

➔ www.eos-ksi.de



Wofür die ISO-Norm steht

Die ISO 9000 ist der Oberbegriff für international akzeptierte und etablierte Standards bei Qualitätsmanagementsystemen. Aktuell sind danach weltweit rund eine Million Unternehmen zertifiziert. Ein Zertifikat ist nach erfolgreichem Audit drei Jahre lang gültig. Danach ist eine Rezertifizierung notwendig. In der Zwischenzeit gehören jährliche Kontrollen zum festen Bestandteil der Prüfung.

Forderungskauf in Rumänien

Die EOS Gruppe hat in Rumänien ein neues Unternehmen für den Kauf von Forderungspaketen gegründet: Ende 2008 erhielt EOS Finance von der Rumänischen Nationalbank die erforderliche Zulassung für dieses Geschäftsfeld. Bedient werden vor allem Bestandskunden aus dem Inkassobereich. Georg Kovacs, Geschäftsführer EOS KSI Rumänien, erläutert diese Firmenpolitik: „Das erleichtert uns die Bewertung von Forderungspaketen und garantiert unseren Kunden angemessene Preise.“ Aktuell gehören zu den Inkassokunden von EOS Finance die zehn wichtigsten Banken des Landes und nahezu alle Telekommunikationsanbieter.

EOS KSI verfügt in Rumänien über mehrjährige Erfahrung beim Kauf von Forderungspaketen. Seit 2003 bietet das Unternehmen die Dienstleistung an. 2008 änderte sich die Gesetzeslage: Nur Unternehmen mit Bankenzulassung dürfen seitdem Forderungen kaufen. „Die Möglichkeit, Forderungsbestände zu kaufen, trägt wesentlich dazu bei, unsere Marktposition zu erhalten und zu stärken“, so Kovacs. „Deshalb haben wir das neue Unternehmen gegründet.“ □

➔ www.eos-ksi.ro



In Rumänien gründete die EOS Gruppe Ende 2008 ein weiteres Unternehmen. Kerngeschäft von EOS Finance ist der Kauf von Forderungspaketen.

26 Durchblick

Wenn ich nicht mein Bestes gebe, gehe ich baden. Das gilt für meinen Job bei EOS wie für mein Hobby, das Wakeboarding. Beide verlangen Weitsicht, Konzentration und Genauigkeit von mir, um ein qualitativ gutes Ergebnis zu erzielen. Und für beides heißt es: Ich trainiere und verbessere mich kontinuierlich. Eine Situation richtig zu analysieren und danach zu handeln – das fasziniert mich bei meinem Hobby und bei meiner Arbeit: Wie nehme ich die kommende Welle, wie balanciere ich aus, wenn das Speedboat ins Wasser geht? Eine schnelle Einschätzung und Reaktion sind beim Wakeboarding das A und O.

Als Risikomanager prüfe ich Forderungspakete, die EOS zum Kauf angeboten werden. Welche Chancen der Realisierung gibt es für die Forderungen mittel- und langfristig? Welcher Preis ist angemessen? Eine präzise Analyse entscheidet über den Erfolg einer Transaktion. Denn unser Anspruch sind realistische Preiskalkulationen ohne Nachverhandlungen – darauf soll sich unser Kunde verlassen können.

Wassersport-Enthusiast Viktor Kondás (25) ist Risikomanager bei EOS Faktor AG in Ungarn.



- Gemeinsame Interpretation des internationalen Wertegerüst
- Verschriftlichung in Verhaltenskodex und Markenbuch

Jeder ist ein Botschafter

7. November 2008: 1000 Menschen drängeln sich vor dem Hamburger Kino CinemaxX. Passanten vermuten eine Film Premiere mit Hollywood-Prominenz. Doch weit gefehlt: Die Versammelten sind EOS Mitarbeiter, die auf den Beginn der Veranstaltung „Werte bei EOS“ warten.

„Halten Sie Werte für den Erfolg von EOS für wichtig?“ Mit dieser Frage startet Moderatorin Lara Flemming, Head of Corporate Communications und Marketing bei EOS, den Nachmittag. 83 Prozent der anwesenden Mitarbeiter bejahen die Frage mithilfe von Anzeigetafeln. Im Verlauf der vierstündigen Veranstaltung fragt die Moderatorin wiederholt nach. Das Ergebnis ist stets ein anderes, die Prozentzahl steigt.

GELEBTE WERTE

Das liegt an den Inhalten und der Art ihrer Vermittlung. „Ich habe erwartet, dass ein Vortrag dem anderen folgt“, so Martin Kassyda, Auszubildender bei EOS VIK. „Das Gegenteil ist der Fall.“ Zwischen den Fragen stehen Filme, Diskussionen und praktische Beispiele auf dem Programm, die den Mitarbeitern veranschaulichen, wie wichtig werteorientiertes Handeln in einem Unternehmen ist – und wie jeder Einzelne die Kultur bei EOS jeden Tag mitformt. „Darum geht es“, bestätigt der Vorsitzende der Geschäftsführung der EOS Gruppe Hans-Werner Scherer: „Alle Mitarbeiter sind Multiplikatoren nach außen und füllen unsere Werte täglich mit Leben.“ Kommunikationsexpertin Flemming fügt hinzu: „Jeder Einzelne ist ein Botschafter.“

WEICHEN INTERNATIONAL GESTELLT

Die Mitarbeiterveranstaltung in Deutschland bildet den Höhepunkt eines Prozesses, der 2003/04

begann. Damals wurde die Markenidentität von EOS mit den Begriffen „Konsequenz“ und „Sympathie“ eingeführt und der Kern des Unternehmen mit den Werten „offen“, „vielseitig“, „verlässlich“ und „zielstrebig“ definiert. In 2007 und 2008 füllte EOS diese Begriffe stärker als zuvor mit Leben und brachte sie den Mitarbeitern näher.

Auslöser war die Entwicklung des Unternehmensleitsatzes „EOS. With head and heart in finance“. Melanie Kallenberg, verantwortlich für die interne Kommunikation erläutert den Schritt: „Wie wir arbeiten und wie wir Kunden, Kollegen oder Schuldner gegenüber treten, ist nicht neu. Aber es ist entscheidend, sich bei all den Veränderungen der letzten Jahre darauf zu besinnen.“ In einem internationalen Workshop im Mai 2008 diskutierten sie gemeinsam mit 70 Geschäftsführern und

Bereichsleitern darüber, was die Werte bedeuten und wie sie in den jeweiligen Ländern interpretiert werden. „Bei allen kulturellen Unterschieden gibt es einen Kern von Wertvorstellungen bei EOS, der überall gleich sein muss“, so EOS Chef Scherer. Nach dem Workshop erhielten alle Geschäftsführer weltweit Schulungsunterlagen, um ihren Mitarbeitern vor Ort die Werte näherzubringen.

VERHALTENSKODEX ZUR ORIENTIERUNG

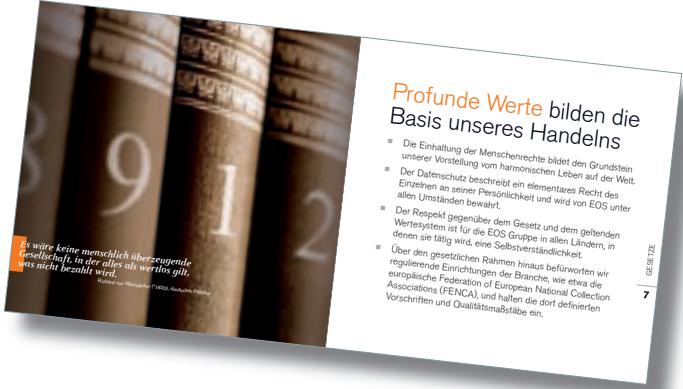
Die Ergebnisse des Führungskräfteworkshops im Mai 2008 sind in die 14 landessprachlichen Versionen des Markenbuchs eingeflossen. Ausschließlich für die über 4000 Mitarbeiter des Konzerns geschrieben und an jeden von ihnen verteilt, erläutert das Büchlein, warum ein Unternehmen Werte braucht. Es beschreibt, wie diese auf Kun-

den, Partner sowie Mitarbeiter wirken und wie sie in der täglichen Arbeit gelebt werden. Bestandteil des Markenbuchs ist der Verhaltenskodex, Code of Conduct, der EOS Gruppe. Er ergänzt das Richtlinienwerk der Muttergesellschaft Otto Group hinsichtlich branchenspezifischer Gegebenheiten von EOS. „Kunden und Interessenten vermittelt er die Werte und Einstellungen des Unternehmens – für Mitarbeiter ist er verbindlich“, erläutert Flemming die Funktion des Kodexes.

Doch Verbindlichkeit funktioniert nur, wenn Konsens besteht: Am Ende der Mitarbeiterveranstaltung im vergangenen November stimmten 95 Prozent der deutschen Mitarbeiter überein, dass Werte für den Erfolg von EOS wichtig sind. Die Botschaft ist angekommen. Nun gilt es, sie konsequent im Alltag zu leben. □

Im Code of Conduct

können sowohl Kunden als auch Mitarbeiter die Verhaltensregeln von EOS nachlesen.



Mehr als 1000 Mitarbeiter aus ganz Deutschland folgten der Einladung zur Veranstaltung nach Hamburg. Das Thema: Werte bei EOS. Freiwillige Helferinnen von EOS wiesen ihnen nach dem informativen Teil im CinemaxX den Weg zur anschließenden Feier.



”

Mir gefällt der Mix aus westlicher Moderne und fernöstlicher Kultur und Tradition.

- Strategien für EOS in Asien entwickeln
- Atmosphäre wie bei einem Start-up

Eine Hamburgerin in Asien

Dorothea Schacht
(oben) ist bis Ende Februar 2010 in Hongkong. Sie baut das EOS Start-up mit auf, das Finanzdienstleistungen auf dem chinesischen Markt anbietet.

Dorothea Schacht schüttelt den Kopf. „Ein Faible für Asien? Nicht unbedingt.“ Nicht der Standort hat die studierte Wirtschaftsingenieurin gelockt, sondern die Aufgabe in Hongkong: der Aufbau einer Kooperation zwischen EOS und dem Dienstleistungsunternehmen Otto International, um Finanzdienstleistungen auf dem chinesischen Markt anzubieten. Die 32-Jährige arbeitet seit 2006 als Consultant im Bereich Corporate Development für EOS. In der Hamburger EOS Zentrale entwickelte sie mit Kollegen aus Deutschland und Hongkong die Markteintrittsstrategie für den asiatischen Markt. In dieser Phase haben sie und Arne Schulz, Geschäftsführer bei EOS Solutions Asia, diskutiert, ob sie das Projekt nicht von Asien aus betreuen solle. „Es begann mit einer vagen Idee“, sagt Schacht. „Entschieden habe ich mich dann aber ganz schnell.“ Drei Wochen vor Weihnachten

2008 war ihr erster Arbeitstag in der asiatischen Metropole. „Die Kollegen hatten alles vorbereitet. An meinem Schreibtisch befand sich sogar mein Namensschild“, erinnert sich Schacht.

ARBEITEN UND LEBEN IN HONGKONG

In Deutschland arbeitete die Hamburgerin zuvor als Beraterin bei Strategie- und M&A-Projekten. In Hongkong treibt sie den weiteren Aufbau des operativen Geschäftes voran – von Strategieplanungen und Workshops über Kundengespräche bis zur Materialbeschaffung gehört alles zu ihren Aufgaben. „Hier ist alles viel hemdsärmeliger. Wir sind eben ein echtes Start-up“, sagt die pragmatische Frau. „Neben der Konzeption von erweiterten Geschäftsmodellen und der Standardisierung von Prozessen trage ich auch die Verantwortung für die direkte Umsetzung der Maßnahmen.“

Im Großraumbüro des 21. Stocks fühlte sich Dorothea Schacht von Anfang an wohl. „Der Blick über die Stadt ist beeindruckend.“ Nicht nur mit den elf Kollegen, mit denen sie sich das Büro teilt, sondern auch mit den Kollegen in Deutschland funktioniert die Zusammenarbeit reibungslos, obwohl die Arbeitstage in Hongkong schon fast vorbei sind, wenn sie in Deutschland anfangen. „Aber mit der Sommerzeit sind wir jetzt nur noch sechs Stunden voraus – das macht die Abstimmung etwas leichter“, lacht Schacht.

In ihrer Freizeit erkundet sie die Region mit Yoko, einer chinesischen Kollegin von Otto International. „Bei unseren Ausflügen üben wir Deutsch.“ Und tauschen Insidertipps. „Yoko zeigt mir zum Beispiel die besten Wanderpfade auf den umliegenden Inseln. Die Ausflüge genieße ich sehr, denn frische Luft und Natur sind in Hongkong Mangelware.“ Besonders gefällt Schacht der Mix aus westlicher Moderne und fernöstlicher Kultur und Tradition. Für den nächsten Urlaub plant sie eine Reise durch Asien. „Viele interessante Ziele liegen direkt vor der Tür, das will ich nutzen.“ Wie lange sie bleibt? „Zumindest bis hier eine gute Basis geschaffen ist. Geplant ist derzeit Ende Februar 2010.“ □

Anleitung zum Anleiten

„Haben Sie schon mal Büroklammern aus Plastik verkauft“, fragt Jan Priester-Wolf, Projektmanager Corporate Development bei EOS. „Das Produkt ist völlig unsexy.“ Entsprechend schwer tut er sich bei einem fiktiven Verkaufsgespräch. Den fünf Kollegen in seiner Gruppe ergeht es nicht viel besser. Die Vertriebsübung unter Anleitung eines versierten Trainers ist Bestandteil des weltweit durchgeführten Management Development Program (MDP) von EOS.

Anfang 2008 haben der Bereich Corporate Human Resources von EOS und das Beratungsunternehmen Krauthammer International das Konzept für die Weiterbildung entwickelt. Ziel des MDP ist es, einen Qualitätsstandard in puncto Führungsstil und Präsentationstechnik zu schaffen. Carsten Dudas, Head of Corporate Human Resources bei EOS, erläutert: „Wir wollen, dass all unsere Manager die gleichen Voraussetzungen haben und nach den EOS Werten agieren. Egal, in welchem Land ein Manager arbeitet, egal, auf welcher Führungsebene er gerade steht.“

Weltweit sind etwa 400 Führungskräfte auf den Führungsebenen Junior-, Senior- und Top-Level bei der EOS Gruppe beschäftigt. Während die Junioren in den einzelnen Unternehmen und Ländern geschult werden, treffen sich die Senior- und Top-Level-Führungskräfte aus aller Welt in Hamburg, dem Hauptsitz der EOS Gruppe. „Der Netzwerkgedanke spielt bei uns eine große Rolle. Pro Schulungsgruppe haben wir sechs bis zwölf Manager. Im Idealfall stammen sie aus unterschiedlichen Ländern und bringen verschiedene fachliche Hintergründe mit“, sagt Dudas. Rund 80 Prozent der Führungskräfte haben das MDP bereits abgeschlossen. Schon bald werden es 100 Prozent sein.

Das Konzept kommt an. „Anfangs war ich etwas skeptisch. Der Praxisbezug und der globale Gedanke haben mich aber überzeugt“, berichtet Raina Mitkova-Todorova, Geschäftsführerin bei EOS Matrix Bulgarien. Sie habe von den europäischen und amerikanischen Kollegen profitiert. Auch Jan Priester-Wolf zieht eine positive Bilanz. „Ich habe nicht nur beruflich viel gelernt, sondern auch persönlich“, sagt er. „Notfalls könnte ich jetzt Plastik-Büroklammern verkaufen.“ □



Ein weiteres Aufbauprogramm zur Entwicklung von Talenten sei für 2009 in Planung, erklärt Carsten Dudas, Head of Corporate Human Resources bei EOS.

Qualität spielt für uns eine große Rolle. Gute Qualität zeichnet aus unserer Sicht ein fehlerfreies, werthaltiges Produkt aus, das nach gängigen Standards über dem Durchschnitt liegt. Als Juristinnen im Risikomanagement der KG EOS Holding GmbH & Co gestalten wir die Rechte der EOS Gesellschaften beim internationalen Forderungskauf. Dabei ist präzises Arbeiten sowohl in rechtlicher als auch in sprachlicher Hinsicht unverzichtbar. Auf diese Weise können Missverständnisse, Auslegungsschwierigkeiten oder Konflikte zwischen den Vertragspartnern vermieden werden. Doch nicht nur im Berufsleben achten wir auf gute Qualität. Privat gilt dies genauso, etwa bei der Ernährung: Hochwertige Lebensmittel sind uns wichtig. Sie stehen für Gesundheit. Wir legen Wert auf frisches Obst und Gemüse sowie möglichst naturbelassene Produkte. So oft es unsere Zeit erlaubt, kochen wir selbst. Der Genuss von Speisen aus wertvollen Zutaten bedeutet für uns Lebensqualität.

Bio-Fan Katrin Peters (31, l.) ist Consultant im Team Internationale Verträge im Risikomanagement bei der KG EOS Holding GmbH & Co. Freda Stockfleth (34) leitet das Team.

- Erfolgreiches Geschäftsjahr 2008/09
- Erste Auswirkungen der Finanzkrise spürbar

EOS Märkte im Überblick

Die internationale Finanz- und Wirtschaftskrise zeigte 2008/09 in einigen Märkten bereits deutlich Wirkung für den EOS Konzern. Dennoch schloss das Unternehmen das Jahr mit einem positiven Resultat ab: Der Konzern erwirtschaftete einen Umsatz von 297,4 Millionen Euro, rund 22 Prozent mehr als 2007/08. Das Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) stieg um rund 34 Prozent auf 91,2 Millionen Euro (Vorjahr: 68,2 Millionen Euro). Der Jahresüberschuss betrug zum Geschäftsjahresende 44,0 Millionen Euro, im Vorjahr waren es 23,6 Millionen Euro.

EOS IN DEUTSCHLAND

Mit einem Umsatzanteil von 60,7 Prozent bleibt Deutschland der wichtigste regionale Markt für den EOS Konzern. Im Berichtszeitraum verzeichnete die deutsche Wirtschaft ein moderates Wachstum. Das Bruttoinlandsprodukt (BIP) stieg um 1,0 Prozent, die Arbeitslosenquote sank von 8,4 Prozent auf 7,3 Prozent. Ursache dafür war die erfreuliche konjunkturelle Entwicklung im ersten Halbjahr 2008. Der wirtschaftliche Abschwung setzte erst im zweiten Halbjahr ein.

Entgegen den Entwicklungen in anderen Branchen hat sich die Krise in Deutschland noch nicht wesentlich auf die wirtschaftliche Dynamik des Konzerns ausgewirkt. Die Ergebnisse beim Forderungseinzug sind zurzeit konstant. Im abgeschlossenen Geschäftsjahr steigerte die EOS Gruppe ihren Umsatz in Deutschland um 17,1 Prozent auf 180,7 Millionen Euro. Dabei entwickelten sich die einzelnen Gesellschaften und Geschäftsfelder unterschiedlich.

Im Inkassobereich bewegte sich EOS in einem stark fragmentierten Markt, den ein hoher Wettbewerbsdruck und ein Konsolidierungsprozess kennzeichnen. Dem begegnete EOS, indem der Konzern das Treuhandinkasso in einen B2B- und einen B2C-Bereich getrennt hat. Spezialisierte Tochterunternehmen gehen in Deutschland individuell auf die unterschiedlichen Bedürfnisse dieser Kundengruppen ein. Das hat dazu beigetragen, dass sich der Konzern trotz der schwierigen Marktsituation wieder eine Top-3-Position im deutschen Inkassogeschäft sicherte. Größter Umsatz- und Ergebnisträger war erneut die Deutscher Inkasso-Dienst G.m.b.H. & Co. KG (EOS DID): Das Unternehmen steigerte seinen Umsatz um 8,2 Prozent zum Vorjahr.

Auf dem Forderungskaufmarkt herrscht ein hoher Verdrängungswettbewerb. Der Vorteil von EOS ist die große Erfahrung bei der Bewertung von zahlungsgestörten Portfolien: Der Konzern gibt Angebote ab, die dem späteren Kaufpreis sehr nahe kommen. Vor allem Kunden, die regelmäßig Pakete an EOS abtreten, schätzen verlässliche Partner. Diese Verlässlichkeit und die Qualität der Arbeit ermöglichen es der Gruppe, die Wettbewerbsposition weiterhin zu halten. Der Nominalwert angekaufter Forderungen in Deutschland lag im abgelaufenen Geschäftsjahr bei 530 Millionen Euro.

Die EOS Health Honorarmanagement Aktiengesellschaft, die neben Patientenbuchhaltung Factoring für Ärzte sowie Ratenzahlungsmöglichkeiten für Patienten bietet, verzeichnete einen Umsatzanstieg.



Bei der Sicherung von Liquidität unterstützt die EOS Gruppe ihre Kunden.

EOS Studie: Jedes Land zahlt anders

Kulturelle Einflüsse spiegeln sich im Zahlungsverhalten wider: Werden in einem Land 77 Prozent aller Forderungen termingerecht gezahlt, sind es woanders im Schnitt 21 Prozent. Das Wissen darüber ist für eine erfolgreiche Zusammenarbeit wertvoll. Deshalb führte EOS im Frühjahr 2009 gemeinsam mit dem Marktforschungsinstitut Ipsos die zweite Studie „Europäische Zahlungsgewohnheiten“ durch und befragte insgesamt 1200 Unternehmen in Bulgarien, der Schweiz, Deutschland, Großbritannien und Ungarn.

	 BG Bulgarien	 CH Schweiz	 D Deutschland	 GB Großbritannien	 H Ungarn
Ø Anteil Neukunden	21%	14%	11%	22%	12%
Ø Anteil Außenstände	16%	10%	10%	13%	11%
Ø Forderungshöhe	überwiegend bis 5000 EUR	überwiegend bis 5000 EUR	überwiegend bis 5000 EUR	überwiegend bis 5000 EUR	überwiegend bis 5000 EUR
Ø Gewährtes Zahlungsziel	33 Tage	33 Tage	25 Tage	31 Tage	31 Tage
Ø Anteil termingerecht gezahlter Forderungen	53%	75%	77%	59%	21%
Ø Anteil Forderungsausfälle (abgeschriebene Forderungen)	4,0%	1,4%	2,1%	1,4%	5,3%
Entwicklung der Zahlungsmoral	Tendenz fallend	Tendenz fallend	Tendenz fallend	Tendenz gleich bis fallend	Tendenz fallend
Zukünftige Entwicklung • Privatinsolvenzen • Unternehmensinsolvenzen	zunehmend zunehmend	zunehmend zunehmend	zunehmend zunehmend	zunehmend zunehmend	zunehmend zunehmend
Interne Forderungsmanagement-Abteilung vorhanden	26%	13%	24%	66%	13%
Nutzung externer Dienstleister	24%	55%	84%	60%	45%
Zukünftige Bedeutung des Risiko-/Forderungsmanagements	gleich bleibend bis zunehmend	gleich bleibend bis zunehmend	gleich bleibend bis zunehmend	gleich bleibend bis zunehmend	zunehmend

Quelle: EOS Fünf-Länder-Studie 2009 „Europäische Zahlungsgewohnheiten“

Ende des Geschäftsjahres 2008/09 übernahm der EOS Konzern weitere 49 Prozent der EOS Payment Solutions GmbH & Co KG. Damit gehört das Unternehmen vollständig zum Konzern. EOS stärkt durch diesen Schritt das Angebot an Zahlungssystemlösungen und damit das Bindeglied zwischen den Dienstleistungen Risikoprüfung, Debitorenmanagement und Inkasso.

Im Bereich Informationsmanagement stieg der Umsatz auf 10,0 Millionen Euro. Diese Entwicklung lässt sich im Wesentlichen auf die Akquisition der CoXulto Marketing Solutions GmbH zurückführen. Die Beteiligung erfüllte die Erwartungen des Konzerns und stärkte damit das Segment Marketing-Information. Das assoziierte Unternehmen Bürgel Wirtschaftsinformationen GmbH & Co. KG überzeugte mit erfreulichem Umsatz und Ergebnis.

EOS IN WESTEUROPA

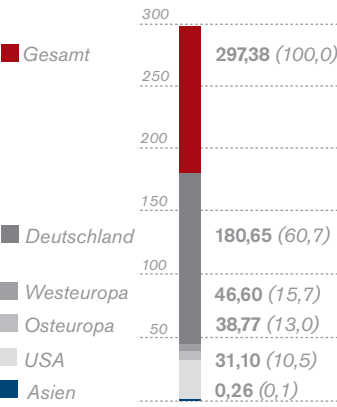
Das Wirtschaftswachstum in der Europäischen Union (EU 27) fiel im vergangenen Jahr niedrig aus: Von 2,9 Prozent für 2007 schrumpfte die Wachstumsrate des realen BIP auf 0,9 Prozent. Diese Entwicklung spiegelte sich in den westeuropäischen Ländern wider, in denen EOS Services anbietet. Dennoch gelang es dem Unternehmen, seinen Umsatz in der Region um 16,1 Millionen Euro auf 46,6 Millionen Euro zu steigern.

Diese Entwicklung beruht vor allem auf der Übernahme der Mehrheit der Anteile an EOS Arenas Belgium NV/SA im Januar 2008. Umsatz und Ergebnis sind erstmals im Konzernabschluss von 2008/09 berücksichtigt. Durch die Kooperation ist EOS der Markteintritt in Belgien und Luxemburg gelungen.

In der Schweiz stärkte die EOS Gruppe ihre hervorragende Position mit dem Kauf der Inkasso Arena AG. Die Schweizer Gesellschaften EOS Debita AG und Zahnärztekasse AG bestätigten ihre positiven Vorjahresergebnisse.

Erfreulich entwickelte sich ebenfalls das Ergebnis in Österreich. Hier hat sich EOS im Bereich Inkasso für Banken trotz des sehr intensiven Wettbewerbs als Marktführer etabliert.

Weniger positiv sah es bei EOS Solutions UK Plc in Großbritannien aus. Dort spürte EOS die Folgen der Finanzkrise sehr früh und nachdrücklich. Das britische Bruttoinlandsprodukt sank um 2,3 Prozentpunkte, die Arbeitslosenquote stieg. Infolgedessen können viele Personen ihren Verpflichtungen aus Hypotheken, Kreditkarten oder Darlehen nicht mehr vollständig nachkommen. Dies in Verbindung mit dem weiterhin hohen Wettbewerbsdruck hat zum Umsatzrückgang des Unternehmens beigetragen. Aufgrund von Aufwendungen für eine organisatorische Neuausrichtung erwirtschaftete das britische Unternehmen 2008/09 kein positives Ergebnis.



Umsatz nach Regionen
(in MEUR und in %)

EOS IN OSTEUROPA

Das anhaltend starke Wachstum und die hohe Dynamik im Finanzdienstleistungssektor haben die Region Osteuropa in den vergangenen Jahren zu einem besonders attraktiven Wirtschaftsraum gemacht. In fast allen relevanten Märkten Osteuropas zählt EOS zu den drei Marktführern. Aufgrund der internationalen Krise hat sich das Wachstum in den meisten Märkten verlangsamt und einige Tochterunternehmen des EOS Konzerns vor Herausforderungen gestellt. Insofern ist der Umsatzanstieg der Gruppe in dieser Region um 9,4 Prozent auf 38,8 Millionen Euro als Erfolg zu werten. Die Umsatzentwicklung in den Ländern variiert allerdings stark. Zum positiven Gesamtumsatz trugen vor allem die EOS Gesellschaften in der Slowakei und in Griechenland bei, ebenso wie das junge Unternehmen LLC EOS in Russland. Grund für die Entwicklungen in Griechenland und der Slowakei waren die höheren Umsatzerlöse im Geschäftsfeld Forderungsmanagement.

Umsatzeinbußen verzeichnete die EOS Gruppe bei EOS KSI Magyarország Inkasszó Kft. in Ungarn. Bei EOS KSI România S.R.L. in Rumänien reduzierte sich der Gewinn aufgrund von Wertberichtigungen auf Vermögenswerte, lag aber im positiven Bereich.

EOS IN DEN USA

In den USA verlangsamt sich das Wirtschaftswachstum 2008 weiter. Mit 1,6 Prozent fiel der Anstieg des Bruttoinlandsprodukts geringer aus als im Vorjahr. Auf dem Arbeitsmarkt zeigten sich die Folgen der Finanzkrise: Die Arbeitslosenquote stieg von 4,5 Prozent in 2007 auf 5,8 Prozent in 2008. Der EOS Konzern trotzte dieser schwierigen Situation und etablierte sich unter den Top-50-Inkassounternehmen in den Vereinigten Staaten. Nach Verlusten im Vorjahr erzielte EOS im abgelaufenen Geschäftsjahr in den USA ein deutliches Plus. Der Umsatz stieg um 8,1 Millionen Euro, was einem Zuwachs von

Bonitätsprüfungen in Bulgarien

EOS Matrix in Bulgarien hat die Produktpalette erweitert und bietet nun Bonitätsprüfungen an. Kunden erhalten die Möglichkeit, detaillierte Informationen über aktuelle und potenzielle Geschäftspartner abzufragen (siehe S. 25).

Chronik des Geschäftsjahres

Die wichtigsten Ereignisse 2008/09

Neues Gesetz in Kraft

Das Rechtsdienstleistungsgesetz (RDG) tritt in Deutschland in Kraft. Es löst das Rechtsberatungsgesetz ab und erweitert die Rechtsberatungsbefugnisse in Bezug auf Nichtanwälte. Inkassounternehmen sind danach nunmehr auch befugt, ihre Mandanten z.B. im gerichtlichen Mahnverfahren bis zum Beginn des Streitverfahrens zu vertreten.

>>> MÄRZ

>>> APRIL

>>> MAI

>>> JUNI

>>> JULI

>>> AUGUST

EOS Vier-Länder-Studie 2007

EOS veröffentlicht die Ergebnisse der EOS Vier-Länder-Studie 2007. Das Marktforschungsinstitut Ipsos befragte im Auftrag von EOS 645 Unternehmen aus Griechenland, Polen, Rumänien und Russland zu den Zahlungsgewohnheiten in den jeweiligen Ländern.



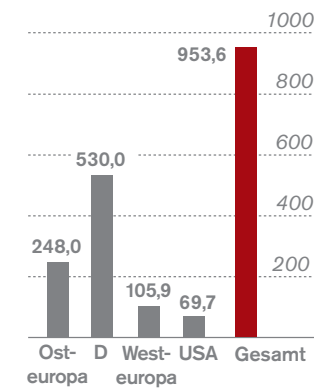
35,3 Prozent entspricht. Maßgeblich dazu beigetragen haben verbesserte Ergebnisse beim Forderungseinzug, optimierte Prozesse sowie eine angepasste Kostenstruktur.

EOS IN ASIEN

In Hongkong, dem Sitz der asiatischen EOS Tochter, haben sich die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen verschlechtert. Das BIP-Wachstum lag bei 4,1 Prozent (Vorjahr: 6,4 Prozent), die Arbeitslosenquote stieg auf geschätzte 5,0 Prozent. Ende 2007/08 gegründet, befindet sich EOS Solutions Asia Limited – unter diesem Namen firmiert das Unternehmen seit dem Geschäftsjahr 2008/09 – weiterhin in der Aufbauphase. Es bietet seinen Kunden insbesondere Factoring-Lösungen an, eine zukünftige Ausweitung der Produktpalette ist vorgesehen.

EOS IN DER ZUKUNFT

Der wirtschaftliche Abschwung bietet für EOS einerseits Chancen zum organischen Wachstum im Bereich Forderungsmanagement. Auf der anderen Seite verringert sich die Zahlungsfähigkeit gewerblicher und privater Schuldner. Experten rechnen damit, dass sich die derzeitige Abwärtsdynamik verlangsamen wird, eine Stabilisierung vor Mitte 2010 sei aber nicht wahrscheinlich. Eine klare Abschätzung der Folgen aus der aktuellen Krise und damit eine präzise Prognose darüber, wie sich die Ertragslage des EOS Konzerns in den kommenden zwei Jahren entwickeln wird, ist nicht möglich.



Volumen Forderungskäufe nach Regionen (in MEUR)

Das klassische Inkassogeschäft in Deutschland wird den Anbietern auch in Zukunft eher geringe Margen gewähren. In diesem bereits jetzt preisaggressiven Wettbewerbsumfeld wird EOS an seiner bisherigen qualitäts- und nachhaltigkeitsorientierten Strategie festhalten. Trotz hoher Wettbewerbsintensität in Westeuropa prognostiziert EOS eine konstante Entwicklung von Umsatz und Ergebnis. In Großbritannien baut das Unternehmen den Vertrieb aus und optimiert die Prozesse, um das Betriebsergebnis zu verbessern. In Osteuropa erwartet EOS, dass sich die Ertragslage im Geschäftsjahr 2009/10 durch rückläufige Einzugsquoten signifikant verschlechtert. EOS plant eine Vertriebsoffensive für die stark wachsenden, jedoch zunehmend gesättigten Märkte in Osteuropa. Aufgrund der erfolgreich durchgeführten Restrukturierungen der US-amerikanischen Aktivitäten und der Akquise eines wichtigen Auftraggebers geht EOS davon aus, dass sich die Tochtergesellschaft vor Ort weiter positiv im Markt behauptet. In Hongkong zielt EOS darauf ab, die vertrieblichen Kapazitäten auszubauen, um neue Kunden zu gewinnen und die Bestandskunden zu pflegen.

Insgesamt bleibt der EOS Konzern auf Wachstumskurs – mit dem Ziel, in den kommenden Geschäftsjahren in allen relevanten Ländern (außer den USA) eine Top-3-Marktposition zu erreichen oder zu behaupten. Das Unternehmen plant, die Märkte in strategisch wichtigen Ländern zu erschließen sowie das Produktportfolio zu erweitern.

www.eos-solutions.com

Marktführerschaft in der Schweiz

Rückwirkend zum 1. Juli 2008 erwirbt die EOS Gruppe im September 100 Prozent der Anteile an der Inkasso Arena AG. Mit dem Kauf des Schweizer Unternehmens festigt EOS seine führende Position auf dem Schweizer Inkassomarkt (siehe S. 13).

Kommunikation der Werte

In Hamburg treffen sich mehr als 1000 deutsche Mitarbeiter auf einer Informationsveranstaltung zum Thema Unternehmenswerte (siehe S. 28/29).



EOS wächst

Im Dezember übernimmt die EOS Gruppe weitere 49 Prozent der Anteile an der EOS Payment Solutions GmbH & Co KG von der Albis Finance AG (siehe S. 14). Durch den Erwerb des US-amerikanischen Inkassounternehmens Rochester Credit Center, Inc. (RCC) stärkt die EOS Gruppe ihre Marktposition in den USA (siehe S. 13).

>>> SEPTEMBER

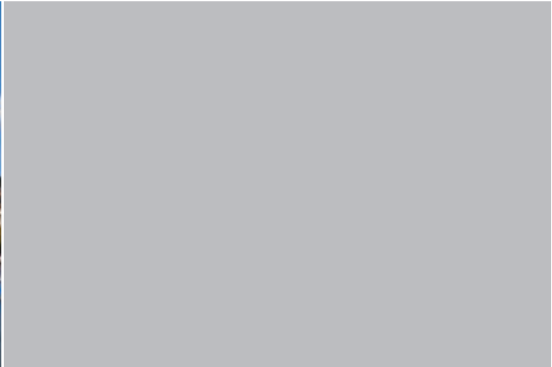
>>> OKTOBER

>>> NOVEMBER

>>> DEZEMBER

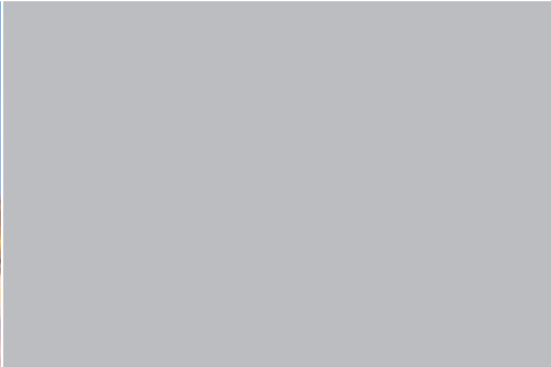
>>> JANUAR

>>> FEBRUAR



Zertifizierung für Qualität

Der TÜV Rheinland zeichnet die EOS KSI Inkasso Deutschland GmbH als besonders qualitätsbewusstes Unternehmen aus. EOS KSI ist innerhalb der Branche einer der wenigen Anbieter, der die Zertifizierung ISO 9001:2000 erhält (siehe S. 24).



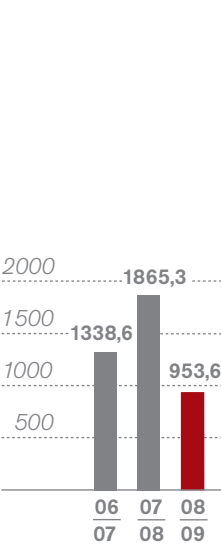
- EOS Gruppe erhöht Umsatz um 22,2 Prozent
- EBITDA steigt um 33,8 Prozent

EOS in Zahlen

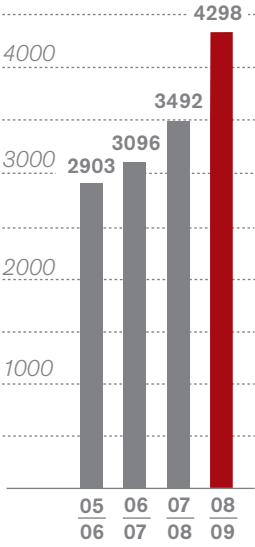
Die Investitionen in das Wachstum des EOS Konzerns haben sich im Geschäftsjahr 2008/09 ausgezahlt. Der Umsatz von EOS stieg trotz der Finanzkrise erfreulich um rund 22 Prozent auf 297,4 Millionen Euro.

Im vergangenen Geschäftsjahr kaufte EOS Forderungspakete mit einem Nominalwert von 953,6 Millionen Euro.

Eine wichtige Rolle für den Erfolg des EOS Konzerns spielen die 4298 Mitarbeiter (Köpfe). Aufgrund höherer Mitarbeiterzahlen stieg der Personalaufwand um 15,1 Millionen Euro.



Volumen Forderungskäufe
(in MEUR)



Entwicklung Mitarbeiterzahl in Köpfen *Eine wichtige Rolle für den Erfolg des Konzerns spielen die Mitarbeiter.*

UMSATZ NACH REGIONEN

In Deutschland konnte der Umsatz um 17,1 Prozent gesteigert werden. Mit einem Umsatzanteil von 60,7 Prozent bleibt Deutschland der wichtigste Markt für EOS. Am stärksten wuchs die Region Westeuropa um 52,6 Prozent, dies insbesondere aufgrund der Übernahme der Mehrheitsanteile von EOS Aremas Belgium NV/SA.

	Veränderungen zum Vorjahr in %	2008/09		2007/08	
		TEUR	Umsatzanteil in %	TEUR	Umsatzanteil in %
Deutschland	+ 17,1	180.653	60,7	154.287	63,4
Osteuropa	+ 9,4	38.771	13,0	35.435	14,6
Westeuropa	+ 52,6	46.602	15,7	30.538	12,6
USA	+ 35,3	31.095	10,5	22.984	9,4
Asien	> 100,0	256	0,1	11	0,0
EOS Konzern	+22,2	297.377	100,0	243.255	100,0

GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG

Im Geschäftsjahr 2008/09 erzielte der EOS Konzern ein EBITDA von rund 91,2 Millionen Euro (Vorjahr: 68,2 Millionen Euro). Im Vorjahr hatte ein Einmaleffekt EBIT und EBT belastet. Deshalb ist das EBT in diesem Jahr noch stärker gestiegen (plus 29,5 Millionen Euro zum Vorjahr) als das EBITDA.

	2008/09	2007/08
	TEUR	TEUR
Umsatzerlöse	297.377	243.255
Summe der betrieblichen Erträge	303.273	251.411
Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA)	91.230	68.201
Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen auf Geschäfts- oder Firmenwerte (EBITA)	79.679	58.339
Ergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT)	78.146	42.723
Ergebnis vor Steuern (EBT)	61.141	31.648
Jahresüberschuss	44.041	23.603

VERMÖGENSLAGE

Die Erhöhung des Gesamtvermögens um 17 Prozent auf 669,7 Millionen Euro ist vor allem auf die Ausweitung der Forderungs- und Unternehmenskäufe zurückzuführen.

	28.02.2009		29.02.2008	
	TEUR	%	TEUR	%
Anlagevermögen	127.038	19,0	133.049	23,3
Übriges langfristig gebundenes Vermögen	298.561	44,6	252.090	44,0
Kurzfristig gebundenes Vermögen	233.574	34,9	176.957	30,9
Latente Steuern	10.499	1,5	10.154	1,8
Gesamtvermögen	669.672	100,0	572.250	100,0

EIGENKAPITAL UND FINANZIERUNG

Die Gesamtfinanzierung erhöhte sich im abgelaufenen Geschäftsjahr um 17 Prozent auf 669,7 Millionen Euro. Die Eigenkapitalquote sank geringfügig auf 23,3 Prozent und ist für einen Finanzdienstleister weiterhin als hoch zu bewerten. Das kurzfristige Fremdkapital stieg auf 44,1 Prozent (Vorjahr: 33,9 Prozent), vor allem aufgrund kurzfristiger Darlehen zur Finanzierung von Forderungskäufen.

	28.02.2009		29.02.2008	
	TEUR	%	TEUR	%
Eigenkapital	155.706	23,3	134.435	23,5
Sonstiges langfristiges Fremdkapital	204.799	30,6	233.313	40,8
Kurzfristiges Fremdkapital	295.330	44,1	194.217	33,9
Latente Steuern	13.837	2,0	10.285	1,8
Gesamtfinanzierung	669.672	100,0	572.250	100,0

HERAUSGEBER

KG EOS Holding GmbH & Co
Corporate Communications
Steindamm 71, 20099 Hamburg
Telefon: +49 40 2532-8657
Telefax: +49 40 2532-8658
www.eos-solutions.com

KONTAKT

KG EOS Holding GmbH & Co
Lara Flemming (Gesamtverantwortung)
Head of Corporate Communications & Marketing
E-Mail: l.flemming@eos-solutions.com
Claudia Gottschalk (Projektmanagement)
Senior Public Relations Consultant
E-Mail: c.gottschalk@eos-solutions.com

KONZEPT & REDAKTION

das AMT GmbH
Andreas Jung (Chefredaktion)
Melanie Sommer (Leitung)
Friesenweg 2c, 22763 Hamburg
www.das-amt.net

GESTALTUNG

Matthias Welker (Konzept)
Claim GmbH, www.claim.de
Cordula Rettenmaier (Artdirektion)
Square Media, www.squaremedia.de
Grindelberg 77, 20144 Hamburg

BILDNACHWEIS

Fotografen: Jan Northoff (S. 3 u., S. 5, S. 8-10,
S. 12, S. 13 u., S. 32-33), Frank Reinhold (S. 19-20),
Sebastian Vollmert (S. 2, S. 3 o., S. 6-7, S. 16-17, S. 26-27, S. 31)
Agenturen: F1online (S. 13 o., S. 39 m.), fotolia (S. 34), istockphoto (S. 15,
S. 24, S. 25 u.), panthermedia (S. 38 l.), Strandperle (S. 14 o.)
alle anderen: PR

Erscheinungstermin: 15.08.2009

HAFTUNGSAUSSCHLUSS

Dieser Bericht enthält in die Zukunft gerichtete Aussagen, die auf Annahmen und Schätzungen der Unternehmensleitung beruhen. Obwohl die Unternehmensleitung annimmt, dass die Erwartungen dieser vorausschauenden Aussagen realistisch sind, kann sie nicht dafür garantieren, dass die Erwartungen sich auch als richtig erweisen. Die Annahmen können Risiken und Unsicherheiten bergen, die dazu führen können, dass die tatsächlichen Ergebnisse wesentlich von den vorausschauenden Aussagen abweichen. Falls der Bericht redaktionelle Fehler enthält oder aus einigen Gesichtspunkten unvollständig ist, übernimmt die KG EOS Holding GmbH & Co dafür keine Haftung oder Garantie. Eine Aktualisierung der vorausschauenden Aussagen oder eine Korrektur bzw. Ergänzung des Geschäftsberichts ist weder geplant noch übernimmt die KG EOS Holding GmbH & Co die Verpflichtung dafür. Die KG EOS Holding GmbH & Co behält sich jedoch vor, den Bericht jederzeit ohne besondere Ankündigung zu aktualisieren. Bei Widersprüchen zwischen der deutschen und englischen Version des Geschäftsberichts geht die deutsche Version vor.





KG EOS Holding GmbH & Co

Steindamm 71 | 20099 Hamburg
Telefon: +49 40 2532-8657
Telefax: +49 40 2532-8658
www.eos-solutions.com

EOS weltweit



EOS IN DEN USA

Collecto Inc., genannt CCA

EOS IN WESTEUROPA

- EOS Aremas Belgium SA/NV (Belgien)
- EOS Debita AG (Schweiz)
- Inkasso Arena AG (Schweiz)
- Zahnärztekasse AG (Schweiz)
- EOS Field Services Spain, S.L. (Spanien)
- EOS ÖID Inkasso-Dienst Ges.m.b.H. (Österreich)
- EOS Nederland B.V. (Niederlande)
- EOS Solutions UK Plc (Großbritannien)



EOS IN DEUTSCHLAND

- BÜRCEL Wirtschaftsinformationen GmbH & Co. KG
- CoXulto Marketing Solutions GmbH
- EOS DID – Deutscher Inkasso-Dienst G.m.b.H. & Co. KG
- EOS Deutschland GmbH
- EOS Field Services GmbH
- EOS Finance GmbH
- EOS Health Honorarmanagement AG
- EOS Immobilienworkout GmbH
- EOS Information Services GmbH
- EOS KSI Inkasso Deutschland GmbH
- EOS mercator inkasso GmbH
- EOS Payment Solutions GmbH & Co KG



- EOS Serviceline GmbH
- EOS SID Süddeutscher Inkasso-Dienst GmbH
- EOS VIK – EOS Verlegerinkasso GmbH
- Schober Direct Media GmbH + Co. KG
- Xplosion Interactive GmbH

EOS IN OSTEUROPA

- EOS Faktor Magyarország ZRt. (Ungarn)
- EOS KSI Magyarország Inkasszó Kft. (Ungarn)
- EOS Finance IFN SA (Rumänien)
- EOS KSI România S.R.L. (Rumänien)
- EOS KSI Česká republika s.r.o. (Tschechische Republik)
- EOS KSI upravljanje terjatev d.o.o. (Slowenien)

- EOS KSI Polska Spółka z.o.o. (Polen)
- EOS KSI Slovensko, s.r.o. (Slowakei)
- EOS Matrix Ltd. (Bulgarien)
- EOS Matrix d.o.o. (Kroatien)
- EOS Matrix DOO (Mazedonien/FYROM)
- EOS Matrix DOO (Serbien)
- EOS Matrix S.A. (Griechenland)
- LLC EOS (Russland)

EOS IN ASIEN

- EOS Solutions Asia Ltd. (China)