

Let's talk **about money.**

Ein**blicke**

Die EOS Gruppe im Jahr 2011/12

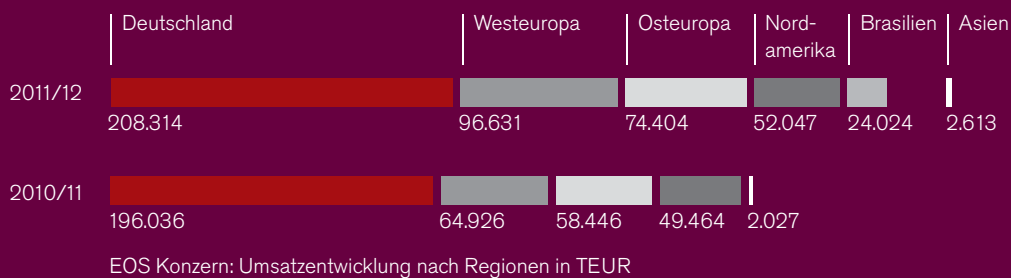
With head and heart in finance



EOS im Überblick

EOS Gruppe und Tochterunternehmen

In mehr als 25 Ländern der Welt betreuen über 50 EOS Unternehmen ihre rund 20.000 Kunden in den Bereichen Marketing-Informationen, Risiko-Informationen, Payment Services sowie im Kerngeschäft Forderungsmanagement.



Ausgezeichnet

Zum achten Mal in Folge bewertete die Euler Hermes Rating Deutschland GmbH die KG EOS Holding GmbH & Co mit der **Ratingnote A.**

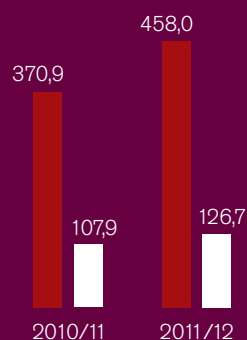
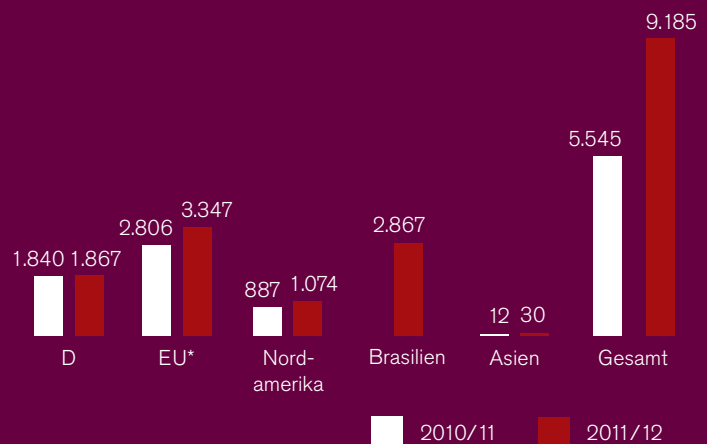
Neue Märkte

„Mit Akquisitionen in Frankreich, Brasilien und Kanada im Geschäftsjahr 2011/12 hat EOS seine Position als Global Player weiter ausgebaut.“

Hans-Werner Scherer, Vorsitzender der Geschäftsführung der EOS Gruppe

Zertifiziert

Qualität zahlt sich aus: Die EOS Gruppe stellt hohe Ansprüche an sich selbst. Zahlreiche Unternehmen investieren heute in ein professionelles Qualitätsmanagement. Elf Unternehmen der EOS Gruppe lassen sich und ihre Prozesse regelmäßig zertifizieren.



EOS Konzern: Umsatzentwicklung in MEUR

Positive Zahlen

„Der EOS Konzern steigerte seinen Umsatz im Geschäftsjahr 2011/12 um 23,5 und sein EBT um sieben Prozent. Trotz der teilweise schwierigen Marktbedingungen blicken wir zurück auf ein für EOS sehr erfolgreiches Jahr.“

Justus Hecking-Veltman, Geschäftsführer der EOS Gruppe und verantwortlich für Finanzen und IT

EOS Geschäftsmodell



EOS Module

Die Dienstleistungen der EOS Gruppe sind in vier Modulen strukturiert: Marketing-Informationen, Risiko-Informationen, Payment Services und Forderungsmanagement. Die EOS Unternehmen sind Spezialisten für eines oder mehrere Module. Die Services kann der Kunde einzeln oder in Kombination nutzen.

- Im Rahmen der Marketing-Informationen finden EOS Experten den passenden Kommunikationskanal, um Interessenten zu erreichen.
- Damit EOS Kunden vor Vertragsabschluss mit ihren Kunden das Risiko von Forderungsausfällen minimieren, nutzen sie EOS Personen-, Firmen- und Immobilieninformationen im Bereich Risiko-Informationen.
- Im Rahmen der Payment Services erhalten EOS Kunden die Möglichkeit, zahlreiche passende Zahlungsalternativen anzubieten und gleichzeitig das Risiko von Forderungsausfällen zu minimieren.
- Das Kerngeschäft von EOS ist das Forderungsmanagement. EOS Unternehmen ziehen innerhalb dieses Moduls unter anderem offene Forderungen im In- und Ausland ein oder kaufen Forderungspakete.

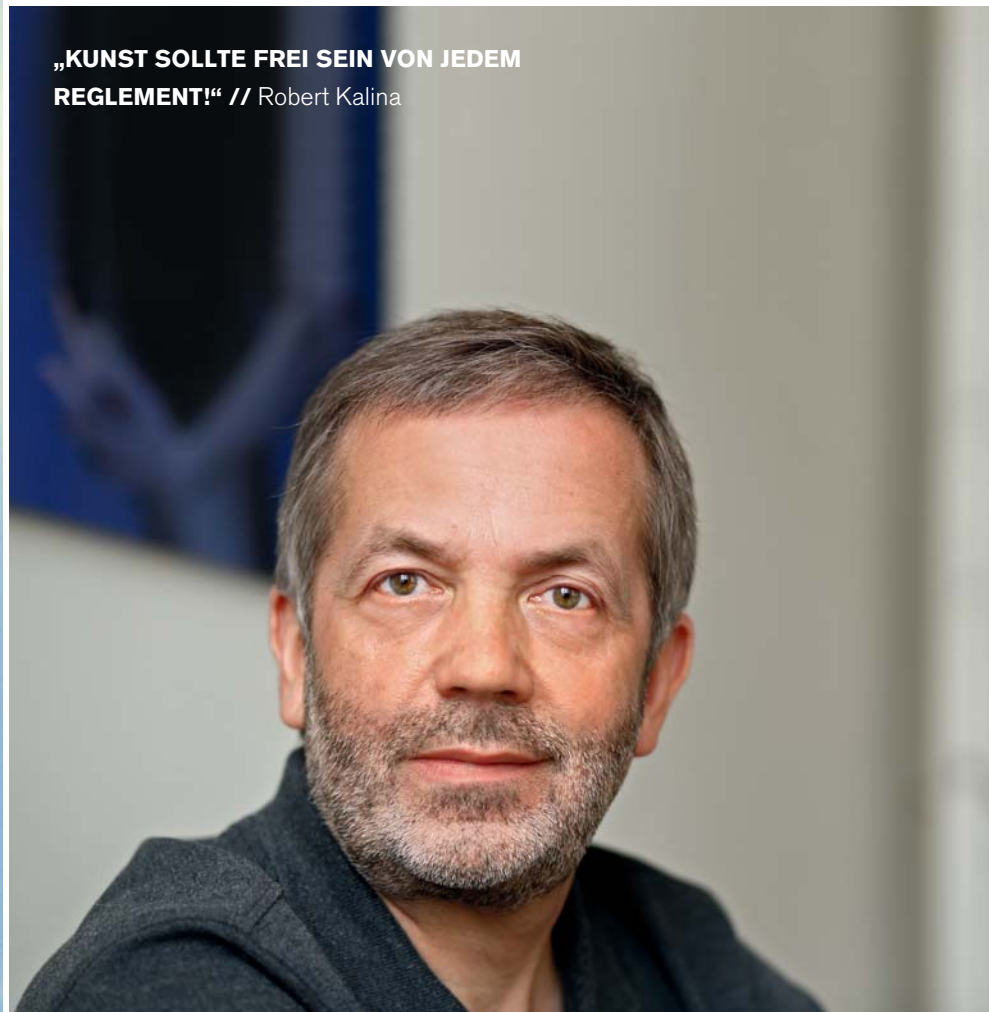
Inhalt



- 04 VORWORT** Hans-Werner Scherer über die EOS Einblicke 2011/12
- 08 EXPANSION** Markteintritte in Frankreich, Brasilien und Kanada
- 14 EOS MATRIX SERBIEN** Die Banca Intesa übergibt Forderungen an die EOS Tochter in Serbien und bereinigt so ihre Bilanz
- 16 EUROKRISE** Justus Hecking-Veltman, CFO der EOS Gruppe, berichtet über unternehmerisches Handeln in angespannten Zeiten
- 20 PRÄSENZ** EOS Mitarbeiter engagieren sich in Branchenverbänden und treten auf Veranstaltungen mit Interessenten in Kontakt
- 23 MELDUNGEN** Neues bei EOS in Kürze
- 24 EOS SCHWEIZ** Die Genossenschaft SUISA arbeitet beim Einzug offener Forderungen mit der EOS Tochter in der Schweiz zusammen
- 26 PROZESSE** EOS Unternehmen beschäftigen sich intensiv mit organisatorischen Abläufen und lassen ihr Qualitätsmanagement bewerten



„KEINE ANGST VOR DER
ZUKUNFT!“ // Matthias Horx



„KUNST SOLLTE FREI SEIN VON JEDEM
REGLEMENT!“ // Robert Kalina

- 30 FÜHRUNG** Viele EOS Niederlassungen und Abteilungen werden von Frauen geführt
- 32 EOS KSI IN DEUTSCHLAND** Der Inkassospezialist aus Bad Rappenau unterstützt den Servicekarten-Dienstleister DKV beim Auslandsinkasso
- 36 ENTWICKLUNG** Bereiche, Gesellschaften, Märkte und Erträge
- 40 ZAHLEN** Die Kennzahlen des EOS Konzerns im Überblick
- 43 IMPRESSUM**

MONEY TALK

Unsere App für das iPad gibt Ihnen weitere Einsichten in die EOS Welt: Hintergrundinformationen zu den Artikeln, Ton- und Bildmaterial sowie Zahlen und Fakten stehen jetzt kostenlos zum Download für Sie bereit. Viel Vergnügen beim Entdecken!



Let's talk about money

SEHR GEEHRTE LESERINNEN UND LESER,

wir stehen vor einer Zeit der Veränderungen – ausgelöst durch die Fragen, wofür Schulden gemacht werden und wer die Verantwortung für deren Rückzahlung trägt. Über Jahre hinweg waren Schulden eine verschämt verschwiegene Annehmlichkeit. Aufgrund der Schuldenkrise, die teilweise zur Staatenkrise geworden ist, erfährt das Thema öffentliche Relevanz. Kein Tag vergeht ohne Pressemeldungen oder kontrovers geführte politische Debatten über die Konsequenzen eines leichtfertigen Umganges mit Geld. Damit kommt diesem Aspekt funktionierender Wirtschaftskreisläufe nunmehr die Bedeutung zu, die er verdient.

Ein professionelles Forderungsmanagement führt der Wirtschaft Liquidität zurück. Liquidität, die benötigt wird für neue Ideen, Investitionen und für die Absicherung der operativen Arbeitsfähigkeit. Das wissen Sie, liebe Leserinnen und Leser, die Sie sich täglich mit der Optimierung der Geldströme in Ihrem Unternehmen beschäftigen, natürlich. Doch die öffentliche Diskussion in Politik, Wirtschaft und Finanzwelt lenkt nun den Fokus vieler auf Ihre Expertise.

EOS begrüßt die Auseinandersetzung mit dem Thema. Und wir sprechen offen darüber, in dieser Ausgabe unseres Jahresberichtes sogar wortwörtlich: „Let's talk about money“ lautet das Motto für Ihren Einblick in unser Unternehmen. Transparenz und Offenheit sind uns wichtig, und unser Jahresbericht ist eine Möglichkeit, mit Ihnen in den Dialog zu treten. Ich wünsche Ihnen eine vergnügliche und interessante Lektüre unserer Einblicke.

Ihr



Übrigens: Perspektivwechsel inspirieren, deshalb haben wir drei Menschen außerhalb der Finanzbranche nach ihrer Meinung zu Geld befragt. Die Antworten erweitern Ihren Horizont hoffentlich genauso, wie sie unseren erweitert haben.



Paul Leary, Sr.

Geschäftsführer der EOS Gruppe
und Leiter des Geschäftsbereiches
Amerika

Justus Hecking-Veltman

Geschäftsführer der EOS Gruppe und
verantwortlich für Finanzen und IT

**Hans-Werner Scherer**

Vorsitzender der Geschäftsführung
der EOS Gruppe

Dr. Andreas Witzig

Geschäftsführer der EOS Gruppe
und verantwortlich für den
Geschäftsbereich Westeuropa

Klaus Engberding

Geschäftsführer der EOS Gruppe
und Leiter des Geschäftsbereiches
Deutschland

Christos Sawides

Geschäftsführer der EOS Gruppe
und verantwortlich für den
Geschäftsbereich Osteuropa

MIT TYJAH ROGALSKI, 8 JAHRE, AUS DEUTSCHLAND

„GELD KOMMT AUS DEN BÄUMEN. Dann wird es gedruckt, wie normales Papier eben auch. Und dann wird es zur Bank gebracht. Wenn ich Geld brauche, muss ich es von der Bank abholen. Oder von Mama.“

„REICH ZU SEIN IST NICHT WICHTIG. Am besten ist es, in der Mitte von arm und reich zu sein. Denn wenn man arm ist, kann man sich nichts kaufen. Und wenn man reich ist, verliert man viel Geld.“

„REICHE LEUTE erkennt man nicht unbedingt. Justin Bieber hat sehr viel Geld. Trotzdem sieht man es ihm nicht an!“

„ICH MAG LIEBER SCHEINE ALS MÜNZEN. Die verliere ich nicht so leicht. Kleingeld tu ich oft in meinen Schuh, damit es nicht wegkommt.“

„WENN ICH MIR AUSSUCHEN KÖNNTE, ob ich lieber fünf Euro oder lieber zwei Kugeln Eis haben möchte, würd ich zwei Kugeln Eis nehmen – weil ich Hunger habe.“



„Jeder Markteintritt eröffnet neue Perspektiven – sowohl kulturell als auch wirtschaftlich. Ein Aspekt, den ich an der Arbeit für die EOS Gruppe besonders schätze, die in den letzten Jahren beträchtlich gewachsen ist.“

Paul Leary, Sr., Geschäftsführer der EOS Gruppe und Leiter des Geschäftsbereiches Amerika

MONEY TALK

Rio de Janeiro: Die Seilbahn gen Zuckerhut bietet einen Panorama-Blick über die Stadt sowie auf den Cristo Redentor, das Wahrzeichen der brasilianischen Metropole.



Wie weit reicht Vertrauen?

NEUE MÄRKTE PARIS, PORTO ALEGRE UND TORONTO HABEN NICHTS GEMEIN? FÜR EOS SCHON, DENN SEIT 2011 IST DIE GRUPPE AUCH IN DIESEN DREI STÄDTEN VERTRETEN.

Den ersten Erfolg im Geschäftsjahr 2011/12 konnte die EOS Gruppe bereits nach zwei Monaten vermelden: Zum 28. April 2011 kaufte sie 100 Prozent der Anteile an Credirec, einem der Marktführer im Forderungskauf in Frankreich. EOS war schon seit Längerem auf der Suche nach einem geeigneten Partner in der fünftgrößten Volkswirtschaft der Welt gewesen – mit Credirec wurde der perfekte gefunden. Dr. Andreas Witzig, Mitglied der Geschäftsführung der EOS Gruppe und zuständig für den Geschäftsbereich Westeuropa, berichtet: „Der französische Inkassomarkt tickt teilweise ganz anders als der deutsche. Beispielsweise gibt es in Frankreich im Gegensatz zu Deutschland kein staatliches Meldewesen. Die Kontaktdaten von Schuldnern werden daher mithilfe der Dienstleistung Skip-Tracing recherchiert. Die Tatsache, dass Credirec diese Dienstleistung mit dem Tochterunternehmen Société d'Investigation Privée inhouse erbringen kann, war ein wesentlicher Pluspunkt, der für die Übernahme sprach.“

Gleich beim ersten Treffen der potenziellen Partner merkten die Beteiligten, dass die Chemie stimmt. „Wir tauschten uns über die Eckpfeiler unserer Inkassoarbeit sowie über die zugrunde liegenden Prinzipien aus. Dabei wurde schnell deutlich, dass Credirec und EOS auch auf persönlicher Ebene gut zusammenpassen – beste Voraussetzungen für eine gewinnbringende Zusammenarbeit.“ In den folgenden Monaten besuchten verschiedene EOS Vertreter die

drei Standorte von Credirec in Paris, Nantes und Pau. Außerdem bewertete das EOS Risk Management die Forderungspakete. „Der positive Ersteindruck wurde im Laufe der Due-Diligence-Prüfung vollends bestätigt“, sagt Dr. Witzig rückblickend. „Credirec ist ein im Forderungskauf sehr erfahrenes und professionell aufgestelltes Unternehmen. Es hat seit seiner Gründung alle Kunden gehalten und verfügt über herausragende Kontakte in die Zielbranchen.“

MARKTFÜHRER ÜBER GRENZEN HINWEG

Am 12. April setzten die Vertreter beider Unternehmen schließlich ihre Unterschriften unter die Verträge. Seitdem gehört die EOS Gruppe in den zwei stärksten Ländern der Eurozone zu den führenden Unternehmen der Inkassobranche. Doch auch über den großen Teich hinweg konnte EOS 2011 weiterhin wachsen.

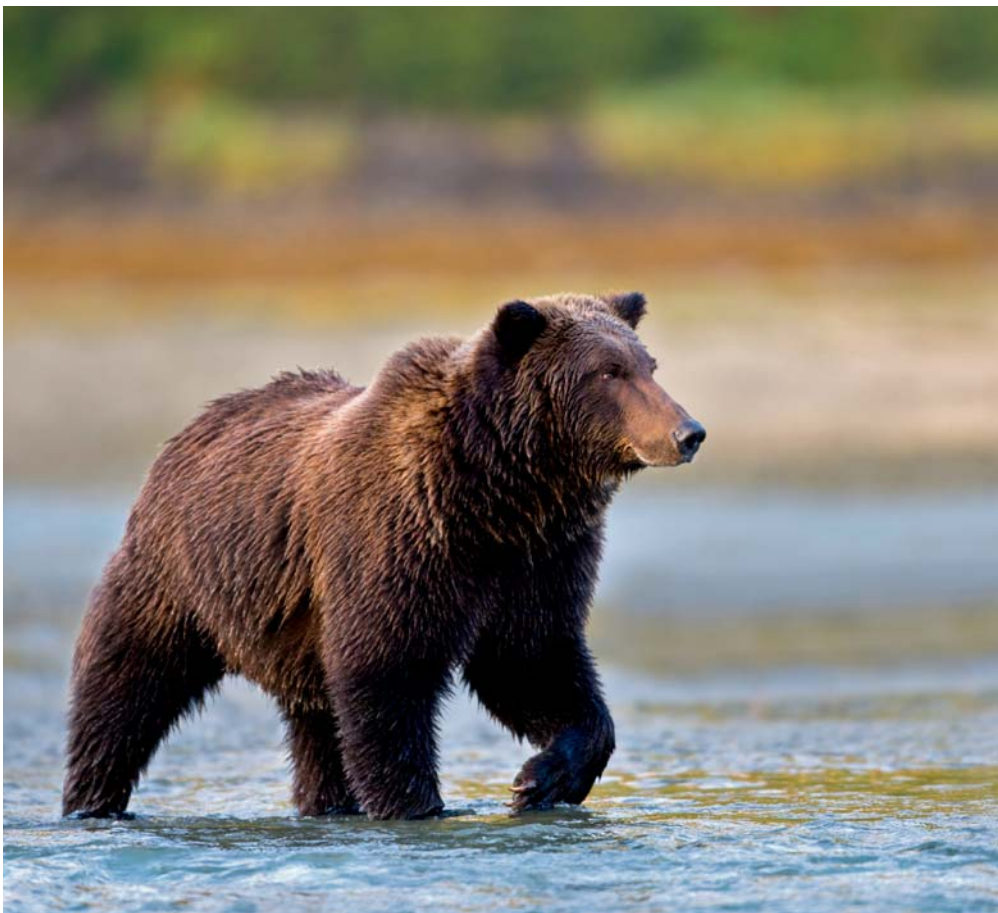
Statt um den Euro ging es hier zunächst um den Real. Das bevölkerungsreiche Schwellenland Brasilien wird schon lange als Wachstumsmarkt mit großem Potenzial gehandelt. Bereits die EOS Muttergesellschaft, die Otto Group, hat 2011 die Geschäfte im einzigen portugiesischsprachigen Staat Südamerikas aufgenommen und strebt an, dort Marktführer im Internethandel zu werden. Grund

genug für EOS, sich ebenfalls nach Expansionsmöglichkeiten im fünfgrößten Land der Welt umzusehen.

Zwischen Frankreich und Deutschland gibt es zwar auch kulturelle und wirtschaftliche Unterschiede, aber immerhin haben die beiden Länder eine gemeinsame Grenze. Brasilien hingegen ist knapp 9500 Kilometer Luftlinie vom Hauptsitz der EOS Gruppe in Hamburg entfernt. Statt Walzer tanzt man Samba, und auch sonst gibt es diverse Ungleichheiten, was Kulturstandards angeht.

Ein Problem? Keinesfalls: Aufgrund der geografischen Nähe übernahm Paul Leary, Sr., Mitglied der Geschäftsführung der EOS Gruppe und verantwortlich für den Geschäftsbereich Amerika, dieses Expansionsprojekt. Er erläutert: „Unsere strategischen Ziele sehen unter anderem eine Marktpräsenz in allen BRIC-Staaten vor. Nach Russland und China stand nun Brasilien, die größte Volkswirtschaft Südamerikas, auf dem Plan. Der Kreditmarkt und die Wirtschaft insgesamt wachsen stetig – aus unserer Sicht beste Voraussetzungen für eine Ausweitung der Geschäfte dorthin.“

Das Projektteam, bestehend aus Leary, Sr., dem Corporate Development der EOS Gruppe und externen Beratern vor Ort, wurde bald auf Hoepers Recuperadora de Crédito S.A. aufmerksam.



Mehr als Natur pur:
Kanada ist – der Fläche nach –
der nach Russland zweitgrößte
Staat der Erde und gehört zu
den wohlhabendsten Nationen
der Welt.



Französisches Frühstück nahe der EOS Firmenzentrale: Nathalie Lameyre und Dr. Andreas Witzig im Hamburger Café Paris.

Perfekte Verbindung

Im April 2011 hat die EOS Gruppe das französische Inkassounternehmen Credirec übernommen. Nathalie Lameyre, Geschäftsführerin von EOS Credirec, und Dr. Andreas Witzig, Geschäftsführer der EOS Gruppe und verantwortlich für den Geschäftsbereich Westeuropa, über Chancen, Chemie und die perfekte Verbindung.

Frau Lameyre, wie war Ihr erster Eindruck von EOS?

Nathalie Lameyre: Das erste Treffen fand im Oktober 2010 statt. Ich kann mich noch genau daran erinnern. Zunächst einmal war ich beeindruckt, weil EOS mit fünf Personen angegeistert ist – dem CEO, Herrn Dr. Witzig, dem Regional Director und zwei weiteren Experten.

Mein Kollege Matthieu Delavenne und ich fühlten uns wertgeschätzt. Nach fünf Minuten war uns klar: Das ist der Partner, mit dem wir arbeiten möchten.

Was machte Sie so sicher?

Nathalie Lameyre: Das Team von EOS hat sofort die für eine mögliche Zusammenarbeit entscheidenden Fragen angesprochen. Sie kannten das Geschäft und das Marktumfeld und waren bis ins Detail auf das Treffen vorbereitet. Außerdem haben wir alle offen und ehrlich miteinander gesprochen, was ich sehr schätze. Über eine mögliche Übernahme zu sprechen ist schließlich eine heikle Situation, und für mich war entscheidend, dass wir perfekt zusammenpassen.

Wie haben Sie dieses erste Treffen in Erinnerung, Herr Dr. Witzig?

Dr. Andreas Witzig: Wir haben das ähnlich empfunden. Nathalie Lameyre und Matthieu Delavenne haben uns mit ihrem Wissen und viel Energie überzeugt. Außerdem stimmte die Chemie von Anfang an: Wir teilen dieselben Werte und Ideen in Bezug auf effizientes und vertrauensvolles Arbeiten und setzen auf eine respektvolle Zusammenarbeit mit allen Beteiligten.

Sie waren sich beide sehr sicher. Welche Fragen wurden besprochen?

Nathalie Lameyre: Für uns war das Wichtigste, dass wir unsere Unabhängigkeit behalten. Wir wollten weiterhin selbst entscheiden können, welches der richtige Weg für Credirec ist. Zum Zeitpunkt der ersten Gespräche mit EOS war ich schon seit zwölf Jahren im Unternehmen. Ich wollte sicher gehen, dass ich das Geschäft nach dem Verkauf meiner Anteile weiterhin so betreiben kann, wie ich es für richtig halte. Ich liebe



meine Arbeit und war besorgt, dass der neue Teilhaber eventuell alles ändern wollen würde. Glücklicherweise haben wir schnell gemerkt, dass es keinen Grund zur Sorge gab.

Der Vertrag wurde im April 2011 unterzeichnet. Wie haben die Mitarbeiter von Credirec reagiert?

Nathalie Lameyre: Es war gut, dass EOS an unseren drei Niederlassungen Informationsveranstaltungen durchgeführt hat. Durch dieses persönliche Engagement fühlten sich die Mitarbeiter ernst genommen. Menschen arbeiten nicht für Unternehmen, sie arbeiten für Menschen.

Dr. Andreas Witzig: EOS versucht immer, möglichst wenig in die bestehenden Abläufe einzugreifen – wir vertrauen auf die Fachkräfte vor Ort. Außer für das Management-Team hat sich für die meisten Mitarbeiter nichts geändert. Das hat dazu beigetragen, dass die Belegschaft EOS akzeptiert hat.

Dr. Witzig, wie würden Sie die Rolle von EOS heute beschreiben?

Dr. Andreas Witzig: EOS funktioniert als Gruppe nur gut, wenn das lokale Management gut arbeitet. Die Rolle von EOS ist dabei eher die eines Trainers. Wir agieren im Hintergrund und liefern strategische Ideen, erforderliche Daten und Analysen der laufenden Prozesse. Lassen Sie es mich mit Fußball vergleichen: Man braucht auf dem Platz Spieler mit Talent, Intuition und Courage, und am Spielfeldrand einen Trainer, der den Überblick behält und den Spielern Strategien und zusätzliche Informationen an die Hand gibt. Wenn sich beide gut ergänzen, ergibt das ein perfektes Zusammenspiel. Wie gut diese Kooperation mittlerweile funktioniert, haben wir gesehen als wir vor Kurzem einen wichtigen Forderungskauf für das Unternehmen erfolgreich abschließen konnten. //

Schnell erkannten die Beteiligten das Potenzial des Familienunternehmens: „Hoepers ist seit 1982 im brasilianischen Inkassomarkt aktiv und dabei außerordentlich erfolgreich. Es hat viele solide und langjährige Kundenbeziehungen, unter anderem zu den größten Banken des Landes. Zu Hoepers Kernkompetenzen gehört das außergerichtliche Inkasso für Banken, Telekommunikationsanbieter und Autofinanzierer“, fasst Leary, Sr. zusammen. Der Hauptsitz befindet sich in Porto Alegre im südlichsten Bundesstaat Rio Grande do Sul. 2014 wird die Stadt, die laut UNO die beste Lebensqualität der Großstädte Lateinamerikas aufweist, einer der Austragungsorte der Fußballweltmeisterschaft sein. Hoepers ist außerdem an 16 weiteren Standorten vertreten und beschäftigt insgesamt 2500 Mitarbeiter.

GUT AUFGESTELLT IN AMERIKA

Zum 15. Juni 2011 übernahm die EOS Gruppe 60 Prozent des brasilianischen Unternehmens. Wie schon bei der Akquisition in Frankreich setzt EOS auf die Erfahrung und das lokale Fachwissen der bisherigen Geschäftsführung. „So profitieren wir vom landesspezifischen Know-how der Führungsriege vor Ort und können zudem unsere Erfahrung und das internationale Netzwerk der EOS Gruppe einbringen“, erläutert Leary, Sr. die Vorteile dieser Entscheidung.

Nach diesem zweiten Erfolg richtete die EOS Gruppe den Blick weiter gen Norden. Statt Real spielten nun Dollar eine Rolle – und

zwar kanadische „Bucks“. Kanada, das zu den wohlhabendsten Ländern der Welt zählt, ist wirtschaftlich sehr eng mit den USA verbunden: Die Vereinigten Staaten sind der wichtigste Handelspartner des zweitgrößten Flächenstaates der Welt. Paul Leary, Jr., Geschäftsführer des US-amerikanischen EOS Unternehmens EOS CCA, steuerte daher den dritten Akquisitionsprozess, an dessen Ende im November 2011 das kanadische Inkassounternehmen Nor-Don Collection Network Inc. (NCN) übernommen wurde. Er erklärt: „Der Schritt nach Kanada beinhaltet eine breitere Abdeckung des amerikanischen Kontinentes. Dies steht im Einklang mit den Zielen der internationalen Expansionsstrategie und gewährleistet, dass wir unseren Kunden künftig ein noch stärkeres Netzwerk in Nordamerika bieten können.“

Auch NCN weist langjährige Erfahrungen auf. Das Unternehmen wurde 1964 in Toronto gegründet und gehört zu den führenden Inkassodienstleistern des Landes. Das Treuhandinkasso für Banken,

Telekommunikationsunternehmen und Provinzialregierungen zählt zu den Kernkompetenzen. Seit der Akquisition sind es vor allem die Gemeinsamkeiten, die die Zusammenarbeit prägen. „Beide Märkte funktionieren ähnlich, und die Kunden von EOS NCN ähneln unseren amerikanischen – sie haben vergleichbare Bedürfnisse und Anforderungen an unsere Dienstleistungen. Unsere bewährten und erfolgreichen Verfahren können wir somit auch in Kanada nutzen“, sagt Leary, Jr.

Nicht nur der Blick auf die Zahlen zeigt: Das vergangene Geschäftsjahr war für die EOS Gruppe äußerst erfolgreich. Global gültige Werte, Vertrauen und ein hoher Qualitätsanspruch einen die inzwischen mehr als 50 Einzelunternehmen, die weltweit auf der Suche nach der besten Lösung für ihre Kunden sind. //

➔ www.eos-credirec.com

➔ www.hoepers.com

➔ www.eos-ncn.ca



„Hoepers ist ein etabliertes Inkassounternehmen mit starker Präsenz im Süden und im Südosten Brasiliens, den reichsten Teilen des Landes. Im Laufe der Jahre hat Hoepers eine sehr solide Beziehung zu seinem Kundenstamm aufgebaut, darunter Banken, Kreditkartenfirmen und Händler. Das Unternehmen hat stets Wachstum erzielt und auch Nischenprodukte angeboten. Zu guter Letzt: Die Führungsebene denkt konsequent kundenorientiert – meiner Meinung nach ein starker Wachstumsmotor für EOS in Brasilien.“

Tommaso Leonetti, Partner bei B.A.M&A Corporate Finance, Brasilien.
Das Unternehmen unterstützte EOS bei der Akquisition von Hoepers.

Was spricht für Partnerschaft?

KOOPERATION ERFOLGREICH KURBELT SERBIENS GESCHÄFTSBANK NUMMER EINS, DIE BANCA INTESA, GEMEINSAM MIT DEM ANBIETER FÜR FORDERUNGSMANAGEMENT EOS MATRIX SEIT 2008 DIE SERBISCHE WIRTSCHAFT AN.



Die Achtung vor dem Einzelnen: Die Banca Intesa und EOS bauen ihre Zusammenarbeit auf gemeinsamen Werten auf.

Bei Geld hört die Freundschaft auf, heißt es. Nicht bei EOS Matrix Serbien – bei dem Inkassodienstleister fängt sie damit erst an. Das weiß auch die Banca Intesa zu schätzen, die in wirtschaftlich angespannten Zeiten auf dessen Know-how baut.

Zeitgleich mit Beginn der Kooperation 2008 wirkte sich die weltweite Finanzkrise auf Serbien aus: Nach dem Kreditboom der 2000er-Jahre konnten viele serbische Einzelpersonen und Unternehmen ihren finanziellen Verpflichtungen nicht mehr regelmäßig nachkommen. Ende 2011 machten notleidende Kredite 19 Prozent des gesamten Darlehensvolumens in Serbien aus.

BEREINIGTE BILANZ

Vor diesem Hintergrund suchte die Banca Intesa einen Partner für das Forderungsmanagement. „Zwar verfolgen wir ein besonnenes Risikomanagement und liegen mit der Zahl unserer notleidenden

Kredite deutlich unterm Durchschnitt“, berichtet Riccardo Parasporo, Vorstandsmitglied der Banca Intesa. „Aber wir sind ein Teil der Gesamtwirtschaft, die derzeit unter Druck steht, weil Gelder für Investitionen, Arbeit und Wachstum fehlen.“

EOS kaufte der Bank Forderungspakete mit notleidenden Konsumentenkrediten ab und konnte ihr damit helfen, ihre Bilanz zu bereinigen und Gelder zu generieren – Mittel, die anschließend zurück in den Wirtschaftskreislauf flossen.

Außerdem unterstützten EOS Spezialisten die Bank bei der treuhänderischen Bearbeitung offener Forderungen und nahmen Kontakt zu rund 10.000 Kunden auf. Obwohl diese Form der Kooperation gerade erst begonnen hat, sind die ersten Ergebnisse bereits vielversprechend. „Die Bank weiß, dass sie sich jederzeit darauf verlassen kann, dass EOS seriös mit den Daten umgeht“, so Parasporo. Irina Lada, Geschäftsführerin von EOS Matrix, schätzt



„Wir profitieren von der globalen und lokalen Erfahrung der EOS Gruppe, ihrem Expertenwissen, der Performance und ihrem guten Ruf.“

Riccardo Parasporo, Vorstandsmitglied
Banca Intesa

die Innovationskraft der Banca Intesa und betont: „Weil wir uns stets gemeinsam mit unserem Kunden weiterentwickeln, kommen unserer Region verbesserte Leistungen beider Firmen zugute.“

GEMEINSAME WERTE

Dass Banken in Serbien seit Ende 2011 keine Handelsforderungen mehr an Spezialisten verkaufen dürfen, stellt die Zusammenarbeit der Partner künftig auf die Probe. Die Banca Intesa möchte beim Treuhandinkasso aber weiter auf EOS setzen. Schließlich zahlen sich gemeinsame Werte wie Stabilität und Vertrauen aus – in einer Freundschaft genauso wie in dieser Geschäftsbeziehung. //

➤ www.eos-matrix.rs

➤ www.bancaintesa.rs

➤ www.intesasanpaolo.com

BANCA INTESA

Die Banca Intesa mit Hauptsitz in Belgrad ist die Nummer eins der Geschäftsbanken in Serbien. 3200 Mitarbeiter aus mehr als 200 Filialen im ganzen Land bieten 1,56 Millionen Kunden Services rund um Kredite für Privatkunden und Kleinunternehmen, Spareinlagen, Anleihen, Bürgschaften und Darlehen. Die Bank ist Mitglied der italienischen Gruppe Intesa Sanpaolo.

Wie macht man Werte krisensicher?

STRATEGIE IHRE FINANZKRAFT HILFT DER EOS GRUPPE DURCH DIE KRISE IM EURORAUM. JUSTUS HECKING-VELTMAN, CFO DER EOS GRUPPE, ERKLÄRT IM INTERVIEW DIE HINTERGRÜNDE.

„Ein Unternehmen bewegt sich nicht im luftleeren Raum. Die wirtschaftlichen Verhältnisse beeinflussen unser Geschäft. Für mich als CFO ist es eine herausfordernde und spannende Aufgabe, diese Rahmenbedingungen in unser Handeln zu integrieren.“

Justus Hecking-Veltman, Geschäftsführer der EOS Gruppe und verantwortlich für Finanzen und IT

MONEY TALK

Mit Sicherheit in die Zukunft:
Justus Hecking-Veltman schaut über
die Grenzen von Hamburg hinaus.

Herr Hecking-Veltman, Europa ist in der Krise. Wie bewerten Sie die Situation?

Justus Hecking-Veltman: Die Eurozone befindet sich als Ganzes heute wirtschaftlich in einer ernsten Lage, im Kern aufgrund einer zu hohen Staatsverschuldung. Die Probleme sind in den Ländern zwar unterschiedlich groß, die Verflechtungen zwischen den Staaten machen sie aber zu einer europäischen Krise.

Wie schätzen Sie persönlich die weitere Entwicklung im Euroraum ein?

Verschiedene Szenarien sind denkbar. Möglich ist eine längere Phase mit erhöhten Inflationsraten, möglich ist aber auch ein teilweises oder vollständiges Auseinanderbrechen der Eurozone. Letzteres wäre für Europa insgesamt kritisch. Die Politik wird durch massive finanzielle Anstrengungen versuchen, das zu verhindern. Ein vollständiges Auseinanderbrechen der Eurozone halte ich daher für unwahrscheinlich. Einzelne Länder könnten die Währungsunion jedoch verlassen, um wettbewerbsfähiger zu werden. Staaten mit hoher Verschuldung werden stark sparen und inflationäre Tendenzen spüren. Für andere Länder sehe ich eine relativ stabile Entwicklung.

Welche Auswirkungen hat die Situation auf EOS – heute und in Zukunft?

Die gute Nachricht ist: Die EOS Gruppe ist substanzuell sehr gut aufgestellt. Wir führen EOS wirtschaftlich mit hohem Risikobewusstsein, und unsere Eigenkapitalquote liegt mit rund 30 Prozent weit über dem Durchschnitt im Finanzdienstleistungsbereich. Dieser sicherlich eher konservative Managementstil wurde zum achten Mal in Folge mit einem A-Rating honoriert, was uns bestätigt. Zusätzlich stärkt uns hinsichtlich der Kapitalbasis unsere starke Muttergesellschaft, die Otto Group, die unsere Entwicklung nachhaltig unterstützt. Ja, und nicht zuletzt sorgen unsere engagierten Mitarbeiter dafür, dass wir uns und unsere Prozesse stetig weiterentwickeln und alle Herausforderungen meistern – wie unsere Geschäftszahlen von 2011/12 belegen. Trotzdem geht die Krise nicht an jeder EOS Tochter spurlos vorüber.

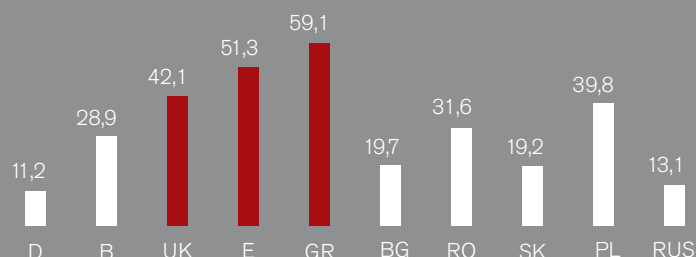
Erläutern Sie das bitte.

Unsere Unternehmen in der Eurozone müssen mit unterschiedlichen Marktsituationen zurechtkommen. In Griechenland entscheiden sich viele Kunden dafür, das Forderungsmanagement wieder selbst durchzuführen. Zudem fällt es uns aufgrund der finanziellen Engpässe vieler griechischer Haushalte schwerer, Forderungen einzuziehen. In der Folge mussten wir dort Arbeitsplätze abbauen. Auch in anderen europäischen Ländern ist erfolgreiches Inkasso schwie-

EOS forscht

Belgische Unternehmen schreiben sechs Prozent aller Forderungen gegen Endkonsumenten ab – im europäischen Vergleich sind nur Firmen in Rumänien (11,4 Prozent) und Bulgarien (8,3 Prozent) stärker betroffen. +++ Online-Surfer schließen von der Werbung eines Onlineshops auf seine Seriosität. +++ Annähernd 70 Prozent der Exporteure in Hongkong verzichten beim Einzug offener Forderungen auf externe Unterstützung – fast 80 Prozent von ihnen halten dies für ineffizient.

Interne Forderungsmanagement-Abteilungen in Prozent:



Weitere Infos zu diesen Studien in der EOS Einblicke App:

- EOS Zehn-Länder-Studie 2012 „Europäische Zahlungsgewohnheiten“
- xplosion interactive Studie 2012 zur Bewertung von Onlinewerbung in Webshops
- EOS Hong Kong Studie: Außenstände der Exporteure in Hongkong 2012

riger als zuvor. Gleichzeitig ergeben sich Chancen, weil Banken Forderungen an Dienstleister abgeben, um ihre Verschuldung zu vermindern und ihre Produktivität zu verbessern.

Welche Konsequenzen ziehen Sie daraus für die EOS Gruppe?

Die Finanzkraft der EOS Gruppe zu bewahren hat oberste Priorität. Wir setzen weiterhin auf eine solide Finanzierung unserer Investitionen, insbesondere der Forderungskäufe. Wir werden auch in Zukunft die Chancen unseres unternehmerischen Handelns sorgsam gegen die einzugehenden Risiken abwägen. Ich bin zuversichtlich, dass EOS mit dieser Strategie weiterhin erfolgreich sein wird. //

➔ www.eos-solutions.com



MIT MATTHIAS HORX, ZUKUNFTSFORSCHER
AUS DEUTSCHLAND

„GELD IST DAS SYMBOL FÜR VERTRAUEN. Vertrauen, das Menschen in ihre gegenseitigen Transaktionen haben. Wenn das Vertrauen zerbricht, zerbricht auch das Geld.“

„UNSERE ÖKONOMISCHEN SYSTEME BLEIBEN TURBULENT.

Deshalb werden immer wieder neue Komplementärwährungen entstehen – also Tauschmittel wie Waren oder Dienstleistungen, die neben oder anstelle von Geld existieren. Diese Währungen wollen der Abstraktheit des Geldes eine ‚reale Größe‘ zurückgeben. Sie sind Rückzüge des Geldes auf überschaubare Vertrauensverhältnisse.“

„KEINE ANGST VOR DER ZUKUNFT! Krisen schaffen stets neue Ideen und sind der Motor für Innovationen.“

MONEY TALK



Warum offen über Geld reden?

TRANSPARENZ EOS MITARBEITER ZEIGEN NICHT NUR IN IHRER TÄGLICHEN ARBEIT AM SCHREIBTISCH EINSATZ. AUCH, WENN ES DARUM GEHT, DIE ÖFFENTLICHKEIT ÜBER DIE INKASSOBRANCHE UND IHRE TRENDS ZU INFORMIEREN, SIND SIE GANZ VORN DABEI.

Im Dialog: Kirsten Pedd, Syndika der EOS Gruppe Deutschland, spricht auf der 7. Finanzdienstleister-Konferenz in Hamburg über Wege aus der Verschuldung.

MONEY TALK

Ist das Smartphone die neue Geldbörse?

„In gar nicht ferner Zukunft werden wir auch am Point-of-Sale, also beim Einzelhändler, mit dem Smartphone bezahlen können. Per App, per QR-Code und per Near Field Communication (NFC). Die Versuchsphase ist abgeschlossen, die Techniken werden schon in diesem Jahr den Durchbruch schaffen. Das heißt zwar nicht, dass jeder übermorgen im Supermarkt an der Kasse das Handy zückt, aber die Nachfrage ist sehr groß. 2012 werden viele Player mit ihren Angeboten an den Markt gehen und so die Infrastruktur schaffen.“

Michael Hülsiggensen, Geschäftsführer EOS Payment Solutions, Deutschland

Angespannte Stille. Die Scheinwerfer leuchten grell. Kirsten Pedd atmet noch einmal durch. Die Syndika der EOS Gruppe Deutschland hat auf dem Podium Platz genommen. Mit klarer Stimme und klaren Botschaften wendet sie sich an das Publikum: „Es ist unser gemeinsames Ziel, sachlich über Verschuldung zu sprechen und die Probleme der Schuldner zu lösen.“

So wie Kirsten Pedd bei der 7. Finanzdienstleister-Konferenz im Mai dieses Jahres in Hamburg zeigen EOS Mitarbeiter regelmäßig auf der ganzen Welt Präsenz. „Kein noch so schöner Text und auch keine Hochglanzbroschüre sind stärker als der direkte Kontakt zwischen Menschen“, sagt Dr. Andreas Witzig, Geschäftsführer der EOS Gruppe und zuständig für die Region Westeuropa. „Wenn wir

in der Öffentlichkeit auftreten, haben wir die Chance, dem Unternehmen, aber auch der gesamten Branche ein Gesicht zu geben.“

KRITIK IST ERWÜNSCHT

Führungskräfte aus Banken und Versicherungen, Vertreter der Branchen Telekommunikation und Energieversorgung informieren sich bei EOS Mitarbeitern regelmäßig über aktuelle Entwicklungen auf den unterschiedlichen Inkassomärkten oder über europäische Zahlungsgewohnheiten. „Alle Auftritte, auch auf ganz unterschiedlichen Veranstaltungen, eint ein Ziel“, sagt Oliver Kuhaupt, Regional Director Eastern Europe. Dieses bestehe darin, für Inkasso als wesentlichen Teil des Liquiditätsmanagements im Unternehmen zu

werben. Ein Anspruch, der offenbar gelingt, denn: „Oft treffe ich die Zuhörer später in Kundengesprächen wieder“, so Kuhaupt.

Kirsten Pedd sieht sich heute einem kritischen Publikum gegenüber. Woran ein Unternehmen die Güte eines Inkassoanbieters erkennen kann, möchte ein Vertreter der Verbraucherzentrale wissen. Pedd, die seit vier Jahren im Präsidium des Bundesverbandes Deutscher Inkasso-Unternehmen (BDIU) vertreten ist, ergreift das Wort: „Viele Unternehmen haben sich im Bundesverband zusammengeschlossen. Dort unterwerfen wir uns freiwillig einem Kodex, achten gemeinsam auf das Einhalten von Standards.“

KOLLEGEN STATT WETTBEWERBER

Darüber hinaus nimmt der Verband Stellung zu Gesetzentwürfen, die Auswirkungen auf die Inkassobranche haben. Als Verantwortliche für den Geschäftsbereich Recht und Compliance im BDIU weiß Pedd: „Die Zahl dieser Entwürfe ist in den letzten Jahren sprunghaft

angestiegen.“ Ursache dafür ist unter anderem das Internet. Neue Gesetze regeln den Daten- und Verbraucherschutz im Netz – ein Thema, das auch für den BDIU relevant ist.

Die Arbeit im Verband ist aber keine Einbahnstraße. Michael Hülsiggensen (siehe „Money Talk“) leitet die Unit Payment und Risikomanagement im deutschen Bundesverband Digitale Wirtschaft (BVDW) e. V. Bis zu sechs Mal im Jahr spricht er öffentlich über die Zahlungsabwicklung im Onlinehandel. Der Geschäftsführer von EOS Payment Solutions in Deutschland schätzt die Zusammenarbeit mit Vertretern anderer Unternehmen seiner Branche: „Wir sehen uns als Kollegen und lernen voneinander“, sagt Hülsiggensen.

PIONIERARBEIT IN OSTEUROPA

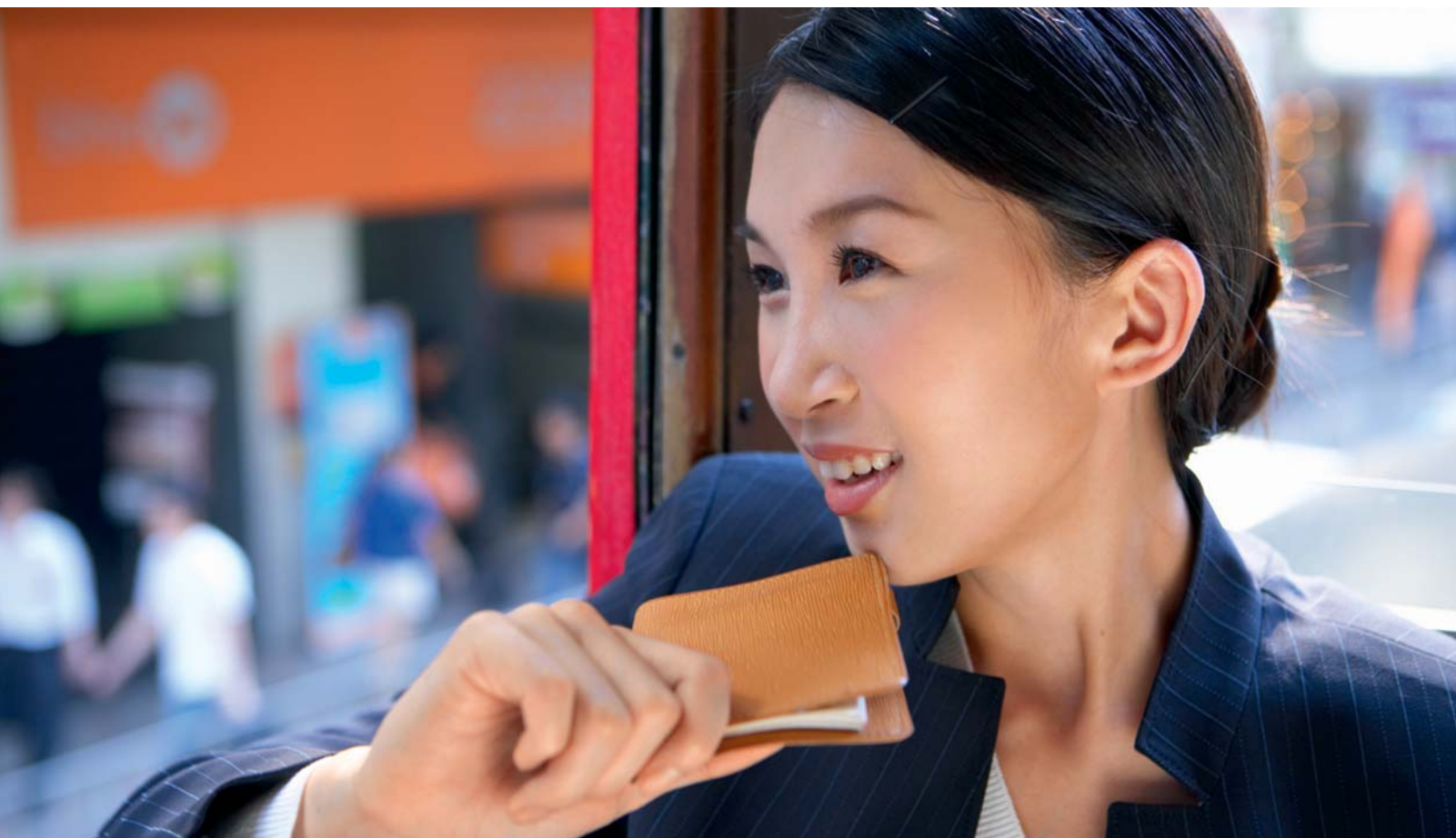
Nicht überall auf der Welt ist Verbandsarbeit so etabliert wie in Deutschland. Der BDIU, aktiv seit 1956, ist mit 600 Mitgliedern der größte Inkassoverband Europas und hinter dem amerikanischen Verband ACA International der zweitgrößte der Welt. In Rumänien, Bulgarien und der Slowakei hingegen haben EOS Geschäftsführer entsprechende Inkassoverbände in den letzten fünf Jahren überhaupt erst mitgegründet. „Unser Hauptziel ist es, hohe Qualitätsstandards einzuführen“, sagt Rayna Mitkova-Todorova, Geschäftsführerin von EOS Matrix Bulgarien und Verbandspräsidentin. Ein Satz, der für alle Länder gilt, in denen EOS in der Verbandsarbeit aktiv ist. Georg Kovacs, Geschäftsführer von EOS KSI Rumänien, betont die Bedeutung von Lobby-Arbeit: „Wir sorgen dafür, dass die Sicht des Verbandes in die öffentliche Diskussion einfließt.“ Und Michal Šoltés, Geschäftsführer von EOS KSI Slowakei, ergänzt: „Wir vertreten die fachlichen Interessen all unserer Mitglieder.“

Letztlich geht es immer darum, über Leistungen und Bedeutung der Branche aufzuklären. „Da kommt es gut an, auch mit Kritikern zu sprechen“, sagt Pedd, die inzwischen das Podium verlassen hat. Ihr Fazit für heute: „Es gibt keine Veranstaltung ohne einen Lerneffekt – bei mir, aber auch beim Publikum. So macht es Sinn, und so macht es Spaß.“ //

➔ www.eos-solutions.com



Diskussion: Oliver Kuhaupt, Regional Director Eastern Europe, tritt europaweit auf Veranstaltungen auf und erläutert die Funktion der Inkassobranche für den Wirtschaftskreislauf.



Meldungen

AUSGEZEICHNETE LEISTUNG

EOS Hong Kong ist zum „besten internationalen Inkassodienstleister 2011“ gekürt worden. Die von der Fachzeitschrift MetroBox Business Magazine verliehene Auszeichnung beurteilte neben dem Erfolg und dem Image der Firmen auch die Qualität ihrer Dienstleistungen, die Ausbildung der Mitarbeiter sowie die Entwicklungspotenziale. „Der Preis bestätigt unsere Arbeit und schärft unser Profil gegenüber Kunden und Interessenten“, freut sich Cobe Tsang, Geschäftsführer von EOS Hong Kong. //

➔ www.eos-hongkong.com

SCHNELLES VERFAHREN

EOS KSI Polen hat die Abgabe von Inkassofällen an die Gerichte automatisiert. Bis zu 1000 offene Forderungen werden nun pro Tag auf elektronischem Weg übermittelt. Das sind 50 Prozent mehr als zuvor. Das Verfahren vereinfacht zum Teil auch den Prozess bei einer Zwangsvollstreckung. //

➔ www.eos-ksi.pl

IN GEREGLTEN BAHNEN

Die EOS Geschäftsführung hat eine neue Compliance-Strategie entwickelt, damit die Unternehmen auch künftig rechtssicher agieren und interne Standards beachten. „Das Regelwerk unterstützt die Töchter auch dabei, den Erwartungen ihrer Kunden gerecht zu werden. Immer mehr Unternehmen verlangen von ihren Dienstleistern den Nachweis entsprechender Strukturen“, weiß Kirsten Pedd, Syndika der EOS Gruppe Deutschland und Leiterin des Projektes. //

➔ www.eos-solutions.com

FEURIGER AUSTAUSCH

„Glück auf, Deutschland?“ Unter diesem Motto diskutierten im November 2011 in Essen rund 50 Gäste unter anderem mit Volkswirtschaftsprofessor Peter Bofinger, Mitglied des deutschen Sachverständigenrates zur Begutachtung der gesamtwirtschaftlichen Entwicklung. Der zweite Kaminabend von EOS Immobilienworkout lieferte spannende Ausblicke auf die wirtschaftliche Entwicklung in der Eurozone in Zeiten der Schuldenkrise. //

➔ www.eos-immobilienworkout.de

Musik in ihren Ohren: Chantal Peter entspannt bei einer der vielen Musikveranstaltungen in Zürich. Neben Konzerten finden jährlich auch rund 300 Festivals in der Schweiz statt.



„Entgegen dem allgemeinen Trend erzielte die SUISA 2011 stabile Einnahmen bei den Vervielfältigungsrechten – obwohl die Umsätze im klassischen Tonträgermarkt weiterhin sinken und die Einnahmen für digitale Auswertungen von Musik diesen Rückgang nicht ausgleichen. Im Konzertbereich konnten wir dank der Veranstaltungsfreudigkeit der Schweizer eine Ertragssteigerung von 7,5 Prozent verzeichnen.“

Chantal Peter, Abteilungsleiterin
Aufführungsrechte bei SUISA, Schweiz

MONEY TALK

Was kostet Kreativität?

KOOPERATION DIE GENOSSENSCHAFT SUIZA ZIEHT FÜR SCHWEIZER MUSIKER LIZENZSCHÄDIGUNGEN FÜR MUSIKNUTZUNGSRECHTE EIN. SEIT 2008 UNTERSTÜTZT SIE DER INKASSOSPEZIALIST EOS SCHWEIZ DABEI.

Unter tosendem Applaus verabschiedet sich die Band „Brigitte“ von der Bühne. Chantal Peter ist begeistert. Musik ist ihre Leidenschaft – die sie zum Beruf gemacht hat. Peter leitet die Abteilung Aufführungsrechte bei der Schweizer SUIZA. Die Genossenschaft bildet das Bindeglied zwischen den Musikurhebern und denjenigen, die Musik öffentlich nutzen, wie Restaurants, Diskos, Radio- und Fernsehsender sowie Konzertveranstalter. Für Komponisten und Musikverleger verhandelt die SUIZA Musiknutzungstarife, stellt Rechnungen und verteilt das Geld an diejenigen, deren Musik gesendet, vervielfältigt und aufgeführt wird. Geld, das die Komponisten brauchen, um weiterhin kreativ zu sein.

AMBIVALENTEN ENTWICKLUNGEN BEGEGNEN

Die Schweizer Musikbranche steht vor Herausforderungen. Zwar finden immer mehr Konzerte und Festivals im Land statt, aber die Konkurse von Veranstaltern nehmen im Zuge der angespannten wirtschaftlichen Gesamtsituation zu. „Die Urheberrechtserträge sind an die Einnahmen der Veranstalter gebunden, daher sind die Künstler abhängig vom Erfolg der Eventfirmen“, erklärt Peter.

Im Mahnprozess setzt die SUIZA alles daran, schnell zu agieren und einer möglichen Insolvenzanmeldung zuvorzukommen. Auch deshalb beauftragte die SUIZA EOS Schweiz 2008 damit, offene Forderungen für sie einzuziehen. „Die EOS Experten arbeiten schnell und effizient. Dabei erhalten die Mitarbeiter jederzeit die Partnerschaft zwischen Künstlern und Nutzern. Schließlich wollen die Musiker weiterhin auf Tour gehen und im Radio gespielt werden“, begründet Peter die Entscheidung für EOS.

KONZENTRATION AUFS KERNGESCHÄFT

Andreas Kutter, Head of Sales & Marketing und Mitglied der Geschäftsführung bei EOS Schweiz, ist verantwortlich für die Zusammenarbeit mit der SUIZA. Über eine IT-Schnittstelle erreichen die offenen Forderungen der SUIZA sein Team, das per Brief und Telefon mit säumigen Zahlern in Kontakt tritt. „Eine Realisierungsquote von knapp 40 Prozent zeigt uns, dass wir unsere Arbeit gut machen – bei Bedarf auch über die Landesgrenze hinaus“, berichtet er.

Die SUIZA-Mitarbeiter können sich in der Zwischenzeit wieder ihrem Kerngeschäft widmen. Peter: „Wir konzentrieren uns auf das, was wir am besten können und was uns Spaß macht: die Beratung unserer Kunden in Sachen Musik.“ //

➔ www.eos-schweiz.com

➔ www.suisa.ch

SUIZA

Die nicht profitorientierte Schweizer Genossenschaft mit Hauptsitz in Zürich vertritt rund 30.000 Urheber wie Komponisten, Textautoren, Arrangeure und Musikverleger. Sie erteilt Kunden Lizenzen für die Musiknutzung und treibt die Vergütungen für die Künstler ein. Außerdem unterhält die SUIZA eine Stiftung zur bedingten Sicherung des Einkommens aus Urheberrechten und setzt sich für ein zeitgemäßes Urheberrecht ein. Die SUIZA fördert zudem über die Fondation SUIZA das schweizerische Musikschaffen.

Was bringt Veränderung?

QUALITÄT UNTERNEHMEN, DIE IHRE PROZESSE REGELMÄSSIG HINTERFRAGEN, SIND ERFOLGREICHER ALS ANDERE. BEI DEN EOS MITARBEITERN IST DIESER ANSATZ GELEBTE PRAXIS.

„Inkasso bieten viele an – unsere Stärke liegt in unserer Arbeitsphilosophie“, sagt Hans-Werner Scherer, Vorsitzender der Geschäftsführung der EOS Gruppe. „Wir stellen hohe Anforderungen an die Qualität unserer Abläufe und gestalten unsere Dienstleistungen stetig mit den Kunden entlang ihrer Bedürfnisse.“

Es ist dieser Anspruch, der in großen Teilen den Erfolg des Finanzdienstleisters ausmacht. Denn: Gutes Prozessmanagement trennt am Markt die Spreu vom Weizen (siehe „Money Talk“). Wer Abläufe häufiger verändert, beschäftigt sich intensiver mit organisatorischen Fragen, gewinnt an Kompetenz. Das steigert nicht nur die Qualität seiner Arbeit, sondern auch das wirtschaftliche Ergebnis. So wachsen EOS Mitarbeiter schon mit Beginn ihrer Laufbahn auf allen Ebenen in eine Kultur der gesunden Selbstkritik hinein. Wissen gilt es zu erwerben, weiterzugeben – und immer wieder zu hinterfragen.

QUALITÄT MACHT SICH BEZAHLT

Dass sich dieser Ansatz auszahlt, weiß Ciprian Antonescu, Betriebsleiter beim Inkasso-Anbieter EOS KSI Rumänien: „Wir haben vor Kurzem ein System eingeführt, mit dem wir falsche Nummern ausgehender Telefonanrufe automatisch annullieren. Aufgrund dieser Verbesserung arbeiteten die Callcenter-Agenten 2011 immerhin 14.000

Stunden weniger. Ein neues Mahnverfahren für alte Konten steigerte die Zahlungseingänge innerhalb eines halben Jahres um 300 Prozent. Und mit der verstärkten Ansprache der Schuldner per Mail konnten wir Briefkosten einsparen, um nur einige Beispiele zu nennen.“

Entscheidend für gute Ergebnisse sind qualifizierte Mitarbeiter. So schickt EOS KSI Slowakei seit Neuestem Teams aus unterschiedlichen Abteilungen gemeinsam auf Schulungen – und verbessert damit die Kooperationsbereitschaft untereinander. Studentische Teilzeitkräfte aus dem administrativen Bereich können so zu Stoßzeiten auch mal den Job von Kollegen übernehmen.

Funktionierende Zusammenarbeit wird umso schwieriger, je komplexer Strukturen sind. Um dem entgegenzuwirken, setzte der firmeninterne Dienstleister EOS IT Services in Deutschland sein Projektmanagement neu auf. Sechs Mitarbeiter kümmern sich ausschließlich um große Projekte und realisierten allein in den vergangenen 15 Monaten mehr als 20 verschiedene größere Aufträge für unterschiedliche interne Kunden. Zu den Erfolgsbeispielen zählt die regelmäßige Überarbeitung der EOS eigenen Inkassosoftware, mit der über 3,5 Millionen Forderungen aller deutschen B2C-Gesellschaften verwaltet werden. Die Projektmanager aus der IT stimmen sich eng mit den Kollegen aus den Fachabteilungen der EOS

Unternehmen ab. Klare Prioritäten, geordnete Anforderungen und ein verlässliches Timing helfen dabei, diese umfangreichen Projekte zu bewältigen, und erhöhen ihre Effizienz und Transparenz.

ZERTIFIKATE BELEGEN GÜTE

Darüber hinaus hilft ein eigenes Qualitätsmanagement, wie es viele EOS Unternehmen bereits eingeführt haben, Prozesse dauerhaft professionell zu durchleuchten. Ob Anspruch und Realität übereinstimmen, zeigt am besten der Blick von außen. Deswegen lässt die britische Tochter EOS Solutions UK ihr Qualitätsmanagement jährlich von einem externen Gutachter bewerten. Im Berichtsjahr führte auch der Spezialist für Mahntelefonie EOS Serviceline aus Deutschland ein Qualitätsmanagement ein und ließ sich zertifizieren. Der Vorteil:

Standardisierte und dokumentierte Abläufe wie bei dem zertifizierten Unternehmen EOS Serviceline sorgen für eine verbesserte Kommunikation und feste Zyklen zur Überprüfung – und damit für kontinuierlichen Fortschritt.

Besonders wertvoll ist ein unabhängiges Urteil, wenn es um das Thema Sicherheit geht. Indem der B2B-Spezialist EOS KSI als erster deutscher Finanzdienstleister sein Informationssicherheits-Managementsystem nach der internationalen Norm ISO 27001 zertifizieren ließ, dokumentiert er den sensiblen Umgang mit Informationen jetzt auch nach außen.

„Die zahlreichen Zertifikate signalisieren: Unsere Kunden können sich auf uns verlassen“, so Scherer abschließend. //

➔ www.eos-solutions.com



Querdenken zahlt sich aus: 63 Prozent der Firmen, die ihre Prozesse mehr als einmal pro Jahr verändern, sind erfolgreicher als andere Anbieter ihrer Branche. Zu diesem Ergebnis kommt eine Studie der deutschen Fachhochschule Koblenz und des Prüflabors Process TestLab aus dem Jahr 2011 zur Qualität im Geschäftsprozessmanagement unter 150 internationalen Unternehmen verschiedener Branchen.

MIT ROBERT KALINA, BANKNOTEN-DESIGNER
AUS ÖSTERREICH

„1996 HABE ICH DEN WETTBEWERB zur Gestaltung der Euro-Scheine gewonnen – und damit die unbezahlbare Ehre, die Banknoten der ersten gemeinsamen Währung Europas designen zu dürfen.“

„DIE BAUWERKE AUF DEN EUROSCHNEINEN sind typisch für die wichtigsten europäischen Stil-Epochen. Sie symbolisieren Verbindung, Offenheit und einen Blick in die Zukunft. Damit kein Land bevorzugt oder benachteiligt wird, habe ich die Bauwerke anonymisiert.“

„KUNST SOLLTE FREI SEIN VON JEDEM REGLEMENT!
Darum zähle ich das Banknoten-Design auch nicht zur Kunst. Wenn überhaupt, dann besteht die Kunst darin, auf dem schmalen Pfad der technischen Vorgaben ein halbwegs ästhetisches Ergebnis zu erzielen.“

„ICH HABE DREI LIEBLINGSBANKNOTEN: die erste und gleichzeitig letzte österreichische 5000-Schilling-Note mit dem Porträt von Wolfgang A. Mozart. Den 20-Euro-Schein finde ich schön wegen der blauen Farbe und dem hübschen gotischen Fenster und den Fünfhunderter wegen des schönen Wertes ...“





Wer hat das Gespür für Geld?

ERFOLG FRAUEN BESETZEN BEI EOS ZAHLREICHE FÜHRUNGSPPOSITIONEN. DAS IST FÜR DAS UNTERNEHMEN KEINE GESCHLECHTERFRAGE, SONDERN EINE DER QUALIFIKATION UND DES ENGAGEMENTS.

Miriam Wohlfarth aus Berlin ist eine echte Powerfrau. Sie hat aus ihrem Internet-Start-up RatePAY binnen weniger Jahre ein erfolgreiches Unternehmen geformt, das als eines der Ersten Ratenzahlungssysteme für den Internetkauf entwickelte. Als Geschäftsführerin leitet sie die heutige Tochter der EOS Gruppe.

Damit gehört die 42-Jährige zu einer Riege von Frauen, die bei EOS Führungsaufgaben übernehmen. Quer durch unterschiedliche Geschäftsbereiche und in zahlreichen Ländern stehen sie in verantwortlicher Position – auch in vermeintlich männlich dominierten Branchen und Aufgabenfeldern.

BEGEISTERUNG FÜR ZAHLEN

Dass sich Wohlfarth mit Internetbezahlssystemen beschäftigt, ist kein Zufall. Seit ihrer Kindheit interessiert sie sich für Computertechnik: Wohlfarths Vater arbeitete bei IBM und brachte stets die neuesten Rechner mit nach Hause. „Als um das Jahr 2000 das Thema E-Commerce immer stärker aufkam, wusste ich sofort, das ist mein Ding“, erzählt sie.

Die Spanierin Matilde Rial Gorzon baute Anfang der 1990er-Jahre für eine Bank den Bereich Inkasso in einer eigens gegründeten Gesellschaft auf. 2009 übernahm EOS das Unternehmen und die 45-Jährige blieb als Direktorin Inkasso bei EOS Spain. „Damit bin ich in der spanischen Finanzwelt eine Exotin, die meisten ver-

gleichbaren Positionen besetzen Männer“, berichtet Rial Gorzon. Für die EOS Gesellschaften in Westeuropa beobachtet Dr. Eva Griewel, Head of Division Management Western Europe, einen gegenläufigen Trend: „Der Frauenanteil in der mittleren und oberen Führungsebene nimmt länderübergreifend stetig zu.“ Entscheidend sei, dass Frauen neben der nötigen Kompetenz eine hohe Einsatzbereitschaft mitbringen.

GESPRÄCHE VON FRAU ZU FRAU

Auch bei den Kunden von EOS in Kroatien gibt es immer mehr Frauen in Führungspositionen, weiß Barbara Cerinski, Geschäftsführerin bei EOS Matrix Kroatien, zu berichten: „Ob im Bankenbereich, in der Telekommunikation oder bei Leasingunternehmen – bei den meisten unserer Kunden leiten Frauen die Bereiche Finanzen und Risikomanagement.“

Offenbar setzt sich in vielen Unternehmen die Erkenntnis durch, dass Frauen in leitenden Positionen wichtig sind. „Häufig bringen sie fehlende Fähigkeiten ins Unternehmen mit ein – vor allem in den Bereichen Teamwork und Kommunikation“, sagt Anna Paczuska, Geschäftsführerin bei EOS KSI Polen. Und sie wünscht sich, dass mehr Frauen den Mut aufbrächten, ihre Karriere voranzutreiben – das wäre auch im Sinne des Unternehmens. //

➔ www.eos-solutions.com



Miriam Wohlfarth,
Geschäftsführerin RatePAY, Deutschland



Dr. Eva Griewel, Head of Division
Management Western Europe



„Geld verdienen und mit Geld richtig umzuge-
hen, ist wichtig. Aber weder Macht noch Geld
machen uns glücklich – das muss von innen
heraus passieren.“

Barbara Cerinski, Geschäftsführerin
EOS Matrix Kroatien



Anna Paczuska, Geschäftsführerin
EOS KSI Polen



Matilde Rial Gorzon,
Direktorin Inkasso EOS Spain



Das Auslandsinkasso für die DKV läuft über das Cross-border Team in Bad Rappenau. Die Mitarbeiterinnen beherrschen zusammen 13 Sprachen und müssen die Spezifika der Länder kennen. „Auch wenn Europa immer weiter zusammenwächst, so bleiben doch genug Unterschiede zwischen den Ländern.“

Raquel de Vasconcellos-Beddig,
Leitung Auslandsinkasso EOS KSI, Deutschland

MONEY-TALK



Wie transportiert man Sicherheit?

KOOPERATION EOS KSI IN DEUTSCHLAND ZIEHT FÜR DEN TANK- UND SERVICEKARTEN-DIENSTLEISTER DKV EURO SERVICE FORDERUNGEN IN ZEHN OSTEUROPEISCHEN LÄNDERN EIN. DAS FUNKTIONIERT MIT FINGERSPITZENGEFÜHL, ERFAHRUNG UND NÄHE.

Der Slogan „You drive, we care“ ist Programm beim Tank- und Servicekarten-Dienstleister DKV (Deutscher Kraftverkehr) Euro Service, dem Zugpferd der Egrima-Gruppe: Mit Tankkarten und Lkw-On-board-Units zur elektronischen Abrechnung bezahlen Speditionen und Logistikfirmen Kraftstoffe, Autobahngebühren und Reparaturen. Zudem übernimmt DKV die Abrechnung der Kartenumsätze sowie Dienste wie die Mehrwertsteuererstattung im Ausland und liefert statistische Daten für das Fuhrparkmanagement. Mehr als 54.000 Akzeptanzstellen für die DKV-Tank- und -Servicekarten in 42 Ländern sorgen in Europa für ein lückenloses Netz.

PRÄSENZ VOR ORT

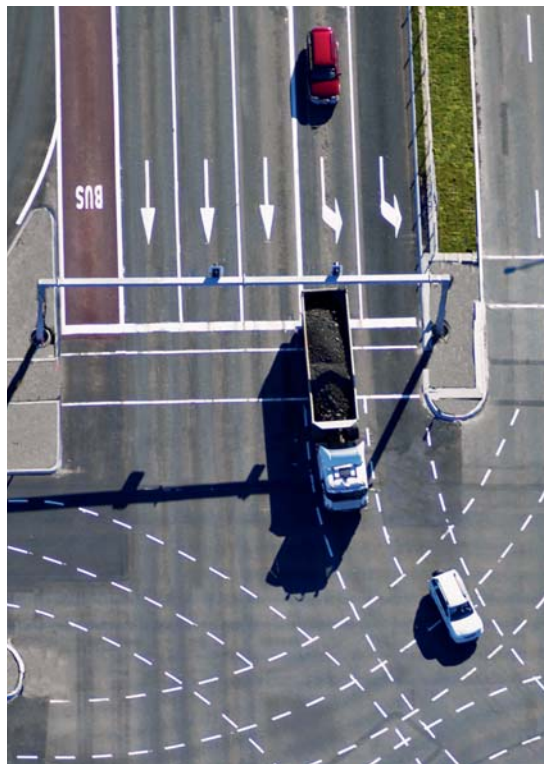
„Das bedeutet für unsere interne Servicegesellschaft, das Egrima Business Center, mehrere Hunderttausend Transaktionen am Tag“, sagt Franz Bert Elskenper, Director Settlement & Credit Management des Egrima Business Centers in Ratingen. „Um das Ausfallrisiko bei diesem kleinteiligen Geschäft niedrig zu halten, sind für das internationale Forderungsmanagement verlässliche Partner unverzichtbar.“

Aktuell unterstützt EOS KSI den Dienstleister DKV beim Forderungsmanagement in zehn osteuropäischen Ländern, etwa in Slowenien, Rumänien und der Slowakei, im Baltikum und auf dem Balkan. Eine logistische Herausforderung, von der DKV wenig mitbekommt: Sobald die offenen Forderungen an EOS KSI in Deutschland übergeben wurden, beginnt die Arbeit des Cross-border Teams bei EOS KSI in Bad Rappenau. Die Mitarbeiter koordinieren zwischen DKV und den Büros in den jeweiligen Ländern. Denn im internationalen Forderungsmanagement zählt die Nähe.

„Ob Gesetze oder Wertvorstellungen – EOS respektiert andere Mentalitäten und Gepflogenheiten“, begründet Stephan Spieckermann, Geschäftsführer bei EOS KSI in Deutschland, das Vorgehen beim grenzüberschreitenden Inkasso. So bezahlen viele Firmen in Osteuropa in Raten, Liquiditätsengpässe der säumigen Zahler erfordern individuelle Lösungen. Spieckermann steht mit seinen Kollegen weltweit im Kontakt, und EOS KSI berät DKV auch zu weiteren Schritten bei Ausfällen, wie etwa zu Gerichtsprozessen im Ausland.

SCHWANKENDE LIQUIDITÄT

Die Transportbranche selbst erfordert überdies Erfahrung und Empathie: Eine dünne Eigenkapitaldecke, erhebliche Leasingverpflichtungen und ein hohes Ausfallrisiko prägen das Gewerbe. Ohne bedachtes Vorgehen beim Inkasso kann es schnell zum Konkurs kommen – und damit zum Verlust der Forderung. „Der Forderungsausfall schwankt zudem stark mit der Höhe des Dieselpreises“, weiß Elskemper. Den müssen die EOS Mitarbeiter deshalb ebenso im Blick haben wie die Lkw-Maut und neue gesetzliche Auflagen für die Spediteure. Außerdem beziehen sie in den Inkassoprozess das Speditionsrecht und spezielle Mehrwertsteuer-Regelungen der Länder ein.



EGRIMA KONZERN

Das Fundament des Konzernes entstand vor 78 Jahren mit dem Verkehrsdienstleister DKV. Heute befinden sich unter dem Dach der Egrima Holding vier weitere Dienstleister rund um die gewerbliche Mobilität: MOS, Novofleet, Remobis und Tollstar, zudem die interne Servicegesellschaft Egrima Business Center, die Bereiche wie IT, Personal, Einkauf und Finanzaufgaben bündelt.

Vor allem Mittelständler und kleine Firmen bestimmen die Branche. Der klassische DKV-Kunde verfügt im Schnitt über zehn bis 15 Lkw. Die EOS Spezialisten kontaktieren daher oft direkt den Inhaber. Und weil sich bei kleineren Betrieben die Bilanz nicht öffentlich einsehen lässt, verschaffen sie sich nicht selten durch einen persönlichen Besuch einen Überblick über die finanzielle Lage der Firma.

FESTE KOMPETENZEN

„Wir wollten ein Unternehmen in unsere Wertschöpfungskette einbinden, das professionell und schnell lokal agiert, und zwar nach global vereinbarten Regeln“, sagt Elskemper. Ein fester Kompetenzrahmen regelt die Befugnisse von EOS KSI, etwa zur Dauer der Ratenzahlungen und wann eine Detektei eingeschaltet werden darf. Dieser Kodex sichert ein standardisiertes Verhalten im Sinne von DKV. Alle Daten zu säumigen Kunden und offenen Forderungen fließen systemgestützt vom Egrima Business Center zu EOS KSI in Bad Rappenau und zur hochmodernen IT-Plattform des EOS

Cross-border Centers in Hamburg, über die die Informationen automatisch weiter in die Büros der jeweiligen Länder gehen. Umgekehrt werden die Aktivitäten von EOS KSI vom Zahlungsverprechen bis zum gerichtlichen Mahnverfahren tagesaktuell über das Netz an das Egrima Business Center berichtet. Für die sichere Übertragung der Daten hat sich EOS KSI nach der Norm ISO 27001 zur Informationssicherheit vom TÜV Rheinland zertifizieren lassen – bisher als erster und einziger Inkassodienstleister. Schließlich sollen die Kunden ihre Forderungen in verlässlichen Händen wissen – frei nach dem DKV-Slogan: Starten Sie durch, wir kümmern uns. //

➔ www.eos-deutschland-b2b.de

➔ www.dkv-euroservice.com

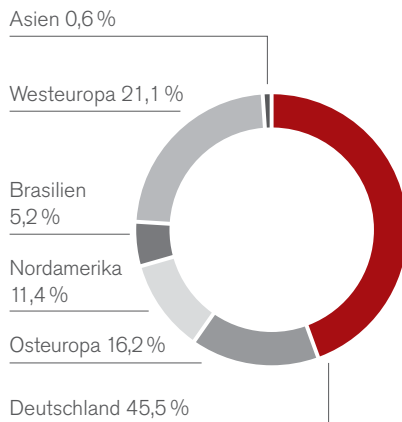
ZAHLEN DATEN FAKTEN

2011/12

36 ENTWICKLUNG MIT AKQUISITIONEN IN FRANKREICH, BRASILIEN UND KANADA SETZTE EOS SEINE EXPANSION 2011/12 ERFOLGREICH FORT.

40 ZAHLEN GEZIELTE INVESTITIONEN FÜHRTEN IM ABGELAUFENEN GESCHÄFTSJAHR ZU EINER ERFREULICHEN UMSATZENTWICKLUNG DES EOS KONZERNES MIT EINEM PLUS VON 23,5 PROZENT.

Strategie geht auf



Konzernumsatz nach Regionen

Gute Einzugsleistungen aus Forderungsportfolios und die Akquisitionen der Vorjahre haben zum erfolgreichen Geschäftsjahresabschluss 2011/12 des EOS Konzerns beigetragen: Der Finanzdienstleister erwirtschaftete einen Umsatz von 458,0 Millionen Euro – das sind 23,5 Prozent mehr als im Vorjahr. Das Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) betrug 126,7 Millionen Euro gegenüber 107,9 Millionen Euro 2010/11. Der Jahresüberschuss des Konzerns betrug 56,1 Millionen Euro.

DEUTSCHLAND BLEIBT WICHTIG

2011 konnte sich die deutsche Wirtschaft erholen: Im Zuge einer positiven Entwicklung der Binnen-nachfrage stieg das Bruttoinlandsprodukt (BIP) um 3,0 Prozent gegenüber 3,7 Prozent im Vorjahr, die Zahl der Erwerbstätigen nahm weiter zu.

Trotz der fortschreitenden Expansion des EOS Konzerns blieb Deutschland mit einem Umsatzanteil von 45,5 Prozent der wichtigste Markt. Der EOS Konzern erhöhte seinen Umsatz in der Region im Berichtsjahr um 6,3 Prozent beziehungsweise 12,3 Millionen Euro.

Maßgeblich trug das Forderungsmanagement mit einer gestiegenen Einzugsleistung hierzu bei. Die Spezialistin für Factoring im Gesundheitswesen, die EOS Health Honorarmanagement AG, knüpfte an ihren Vorjahreserfolg an: Sie gewann neue Kunden und erhöhte ihren Umsatz um 16,8 Prozent. Im Segment Risiko- und Marketing-Informationen ist die erfreuliche Umsatzentwicklung der xploration interactive GmbH, des Unternehmens für Retargeting-Lösungen, hervorzuheben. Insgesamt prägten das Berichtsjahr Auf- und Ausbauinvestitionen in diese Branche sowie in Payment Services.

Rolle der IT im Wandel

Je enger die Unternehmens-IT mit der Geschäftsstrategie verknüpft ist, desto erfolgreicher ist das Unternehmen im Wettbewerb. Zu diesem Ergebnis kommt die Wirtschaftsprüfungsgesellschaft Deloitte in ihrer Umfrage „IT-Business Balance Survey 2011“ unter 800 Unternehmen aus 37 Ländern. Die interne Nachfrage nach IT-Dienstleistungen werde demnach zunehmend systematisch gesteuert, die Bedeutung der IT-Sicherheit reiche weit über die IT-Abteilung hinaus.



AKQUISITION IN FRANKREICH

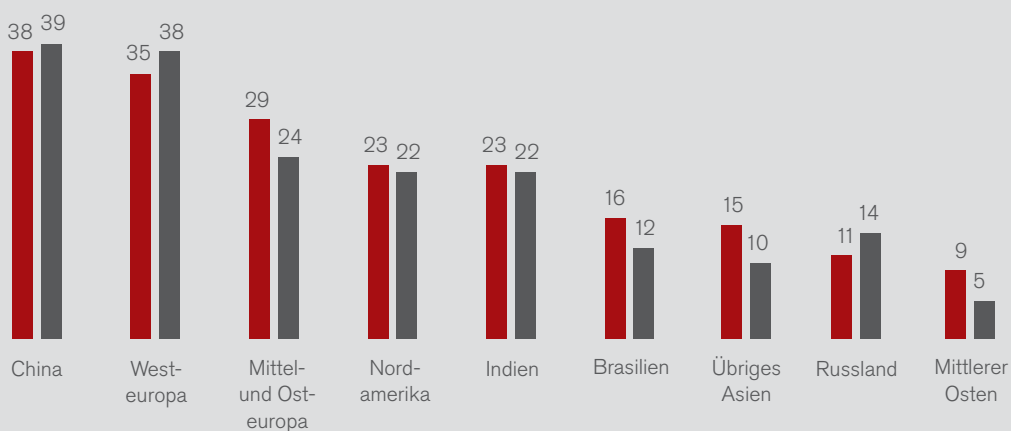
Die sich zuspitzende Staatsschuldenkrise beeinflusste 2011 die konjunkturelle Entwicklung in den westeuropäischen Ländern, in denen EOS vertreten ist. Lediglich Österreich verzeichnete einen vergleichsweise signifikanten Anstieg des BIPs, nämlich 3,1 Prozent gegenüber 2,0 Prozent im Jahr 2010. Die Arbeitslosenquoten hielten sich überwiegend auf Vorjahresniveau, mit Ausnahme von 21,7 Prozent (Vorjahr: 20,1 Prozent) in Spanien.

Ungeachtet dessen erwirtschaftete der EOS Konzern im Berichtsjahr in Westeuropa Zuwächse. Ursächlich hierfür ist die Akquisition des französischen Inkassodienstleisters EOS Credirec SAS. Trotz negativer Einflüsse durch die Finanzkrise entwickelte sich auch die spanische EOS Gesellschaft sehr positiv. Gute Einziehungsleistungen in Belgien und Österreich sowie die Verbesserung von Prozessen und der Gewinn von Drittkunden in Großbritannien trugen ebenfalls zum Erfolg bei. In der Schweiz wurde die EOS Debita AG erfolgreich mit der EOS Schweiz AG verschmolzen. Insgesamt erhöhte der EOS Konzern seinen Umsatz in Westeuropa 2011/12 deutlich um 48,8 Prozent auf 96,6 Millionen Euro.

UMSATZPLUS IN OSTEUROPA

Sehr ambivalent stellte sich 2011 die konjunkturelle Lage in den osteuropäischen Ländern mit EOS Präsenz dar: Während etwa Polen, Russland, die Slowakei und die Ukraine einen signifikanten Anstieg des BIPs verzeichneten, entwickelte sich Griechenland mit einem anhaltend sinkenden BIP nunmehr um -6,9 Prozent dramatisch. Ebenso uneinheitlich präsentierte sich der Arbeitsmarkt: Russland, Mazedonien, die Ukraine, Albanien, die Slowakei, Tschechien und Ungarn vermeldeten Rückgänge; in Bulgarien, Griechenland, Kroatien, Polen, Rumänien und Slowenien stiegen die Werte, wie auch in Serbien – dort gar auf 19,6 Prozent.

Trotzdem steigerte der EOS Konzern seine Umsätze in dieser Region im abgelaufenen Geschäftsjahr. Treiber hierfür waren die positive Entwicklung in Kroatien und in der Slowakei sowie Forderungskäufe in Ungarn, Rumänien und Russland. Insgesamt kletterten die Umsätze des Konzerns in Osteuropa 2011/12 um 27,3 Prozent auf 74,4 Millionen Euro. In Griechenland musste EOS mit organisatorischen Veränderungen auf das schwierige Marktumfeld reagieren.



Welche drei Regionen sind derzeit aus Ihrer Sicht die attraktivsten Investitionsstandorte weltweit?
Angaben in Prozent; bis zu drei Nennungen möglich

■ 2011 ■ 2010

Westeuropa attraktiv

35 Prozent der befragten Manager aus allen Ländern, Branchen und Geschäftsmodellen bezeichnen Westeuropa als eine der Top-Investitionsregionen weltweit. Das ergab eine Studie der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft Ernst & Young aus dem Jahr 2011 unter 812 Entscheidern. Die Attraktivität eines Standortes setzt sich zusammen aus Image und Vertrauen bzw. aus der Einschätzung der Investoren, dass ein Land oder eine Region die meisten Wettbewerbsvorteile für ausländische Direktinvestitionen bietet.

Panorama

Außendienst online

Eine neue Software vereinfacht die Arbeit der Außendienstmitarbeiter von EOS KSI Polen: Über ihr Smartphone, Tablet oder Notebook empfangen die Inkassospezialisten Daten zu den Terminen, die in der Umgebung liegen. Die Software errechnet die Fahrzeit sowie die Route zum nächsten Schuldner – das spart Zeit und Kosten. Außerdem werden die Berichte von Schuldnerbesuchen in Echtzeit an den Kunden und an EOS KSI übermittelt.



Treffender Name

Seit dem 29. Juli 2011 firmiert EOS Asia mit Sitz in Hongkong unter EOS Hong Kong Ltd. Damit trägt diese Firma jetzt genau wie die anderen EOS Unternehmen eine eindeutige Länderbezeichnung im Namen.

Verlässliche Partner

Die EOS Matrix Unternehmen in Bosnien und Herzegowina sowie in Mazedonien kooperieren seit 2011 mit den lokal ansässigen staatlichen Credit-Bureaus. Die EOS Töchter stellen Kreditinformationen bearbeiteter Forderungen zur Verfügung. Die Wirtschaftsauskunfteien beider Länder vervollständigen so dank EOS ihre Datenbank, die bei Anfragen zur Kreditwürdigkeit genutzt wird.

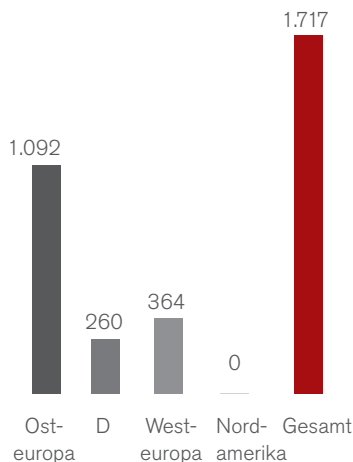


EXPANSION NACH BRASILIEN

In den USA befand sich die Wirtschaft 2011 auf moderatem Wachstumskurs: Das BIP lag mit 1,7 Prozent unter dem Vorjahreswert, die Arbeitslosenquote war mit 8,9 Prozent für das Land ungewöhnlich hoch. Hindernisse für einen nachhaltigen Aufschwung blieben das Handelsbilanzdefizit und die anhaltend hohe Staatsverschuldung.

Dessen ungeachtet entwickelten sich das Debitorenmanagement für staatliche Studentendarlehen, das Geschäftsfeld der True North AR, LLC, sowie die Einzugsleistung auf gekaufte Forderungsportfolios erfreulich. Zudem übernahm EOS im November 2011 im Rahmen eines Asset-Deals den Inkassodienstleister Nor-Don Collection Network Inc., Toronto. So erhöhte der EOS Konzern seinen Umsatz in Nordamerika 2011 insgesamt um 5,2 Prozent auf 52,0 Millionen Euro.

Durch den Erwerb von 60 Prozent der Hoepers Recuperadora de Crédito S.A., einem der drei führenden regionalen Inkassoanbieter, trat EOS 2011 in den brasilianischen Markt ein. Das hohe Inflationsniveau, ein auslaufendes Konjunkturprogramm sowie Ernteauffälle infolge starker Trockenheit führten zu einer Abschwächung des dortigen Wirtschaftswachstums: Das BIP 2011 stieg nur um 0,7 Prozent. In den sieben Monaten der Konzernzugehörigkeit hat die Gesellschaft einen Umsatz von 24,0 Millionen Euro erwirtschaftet.



Volumen Forderungskäufe nach Regionen in MEUR

WEITERER AUSBAU IN ASIEN

Die konjunkturelle Dynamik in China nahm mit einem Wachstum des BIPs von 9,2 Prozent 2011 leicht ab. Die Realeinkommen und – in abgeschwächter Form – die Exporte stiegen weiterhin an. EOS ist in Peking mit dem Anbieter für Forderungsmanagement und Beratung EOS CreditCN Credit Management Ltd. und in Hongkong mit dem Spezialisten für Forderungsmanagement EOS Hong Kong Ltd. präsent. Trotz rückläufiger Exporte in Asien erhöhte der EOS Konzern seine Umsätze in der Region 2011 um 28,9 Prozent auf 2,6 Millionen Euro.

Was die weltwirtschaftliche Entwicklung im kommenden Jahr betrifft, prognostizieren Experten einen konjunkturellen Aufschwung genauso wie eine mögliche ungünstige Entwicklung: Einer Erholung des internationalen Geschäfts- und Konsumklimas sowie dem Anstieg der Exportgeschäfte in wichtigen Regionen stehen die Konsolidierung der Staatshaushalte, der private Schuldenabbau und der Anstieg

Gemeinsamer Auftritt

Im Oktober 2011 informierten sich die Besucher der Messe „Mail Order World“ in Wiesbaden zum sechsten Mal in Folge über alle vier EOS Geschäftsfelder rund um den Lebenszyklus einer Kundenbeziehung. Die Unternehmen der Payment Services-Sparte RatePAY und EOS Payment Solutions präsentierten ihre Dienstleistungen erstmals an einem gemeinsamen Stand.

**Optimierte Einblicke**

Mit drei Klicks zur gewünschten Information – egal, ob ein Unternehmen einen Inkassoanbieter in der Slowakei sucht oder sich ein Uniabsolvent aus Deutschland für EOS als Arbeitgeber interessiert. So lautete eines der Ziele der Überarbeitung der EOS Corporate Website. Überzeugen Sie sich unter www.eos-solutions.com, dass das gelingt.

**Zehnjähriges Jubiläum**

EOS KSI in Rumänien feiert 2012 das zehnjährige Jubiläum: Im Jahr 2002 gegründet, entwickelte sich der Pionier der rumänischen Inkassobranche rasch zum Marktführer. Mit knapp 700 Mitarbeitern bietet das Unternehmen Lösungen von der Risikoanalyse über das Inkasso bis hin zum Forderungskauf. Eine Feier mit den Kunden der EOS Tochter beschließt das Jubiläumsjahr Anfang 2013.

der Ölpreise gegenüber. Daher sind Auswirkungen auf das Forderungsmanagement nicht vorhersehbar. EOS hält im wettbewerbsintensiven und margenschwachen Inkassogeschäft in Deutschland unverändert an der qualitäts- und nachhaltigkeitsorientierten Strategie fest: Der Konzern entwickelt sich weiter zu einer lernenden Organisation, flexibilisiert IT-Systeme und baut die Qualitäts- und Serviceoffensive aus. Zugleich wird EOS weiterhin ins Informationsmanagement investieren.

Dem mit der Wettbewerbsintensität verbundenen Margendruck in Westeuropa begegnet der EOS Konzern mit gezielten Erweiterungen: Die Gruppe plant, die Produktpalette rund um den Forderungskauf in Spanien, das Drittgeschäft in Belgien und die Marktposition in der Schweiz auszubauen. In Frankreich liegt der Fokus auf möglichen Neugeschäften im Forderungskauf.

Um international in den wichtigsten dynamischen Wachstumsmärkten Osteuropas vertreten zu sein, sieht der Finanzdienstleister eine Ausweitung des Segmentes Forderungskauf vor. Kontinuierlich prüft EOS Investitionen in der Region – zum Beispiel in Polen.

In den USA geht der EOS Konzern davon aus, seine aktuelle Marktposition bei unverändert hohem Wettbewerbs- und Margendruck behaupten zu können. Marktchancen im Forderungskauf wird EOS risikoadäquat nutzen. In Kanada sollen die Geschäfte optimiert werden, indem die Gesellschaft eng mit den US-Töchtern zusammenarbeitet und länderübergreifende Inkassolösungen anbietet.

Die neue brasilianische Gesellschaft wird Kostenstrukturen und Abläufe innerhalb der Organisation optimieren. In Asien rechnet EOS mit einem steten Umsatzwachstum im Factoring der Gesellschaft EOS Hong Kong Ltd. Der Erfolg wird davon abhängen, ob sich Weltwirtschaft und Exportentwicklung erholen.

IN RELEVANTEN MÄRKTEN TOP 3

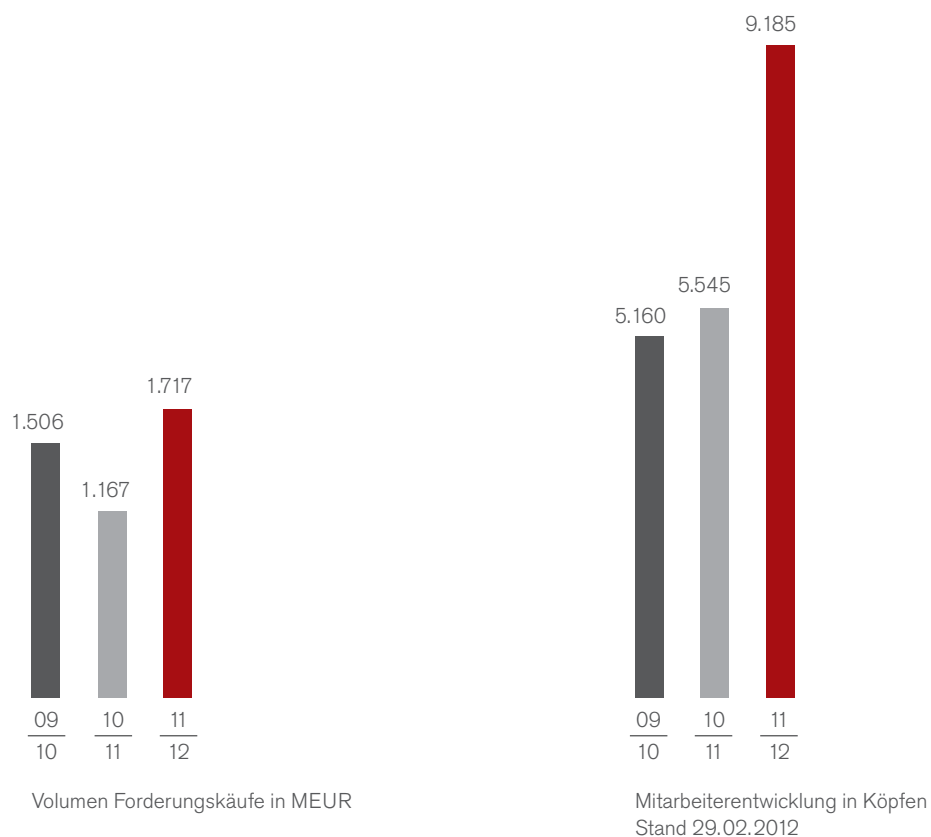
Mit dem Ziel, die Top-3-Position in allen Märkten außer den USA zu erreichen, plant EOS, weiterhin zu wachsen – organisch vor allem im Forderungskauf. Zudem setzt der Konzern auf eine gezielte Expansion in neue Märkte und Produkte: Kurz nach Geschäftsabschluss trat der Konzern mit dem Unternehmen EOS Albania Ltd. in einen jungen Markt ein. Um internationale Kunden noch besser mit Forderungsmanagement-Angeboten aus einer Hand versorgen zu können, baut der Konzern das EOS Cross-border Center zur grenzüberschreitenden Bearbeitung von Inkassofällen weiter aus und investiert in seine IT-Systeme. Mit der Konzentration auf Qualität wird EOS seine Marktführung festigen. //

Berichtszeitraum: 01.03.2011–29.02.2012

Erfolg in Zahlen

ERFREULICHES UMSATZPLUS AUF 458,0 MILLIONEN EURO;
ERGEBNIS VOR STEUERN UM SIEBEN PROZENT GEWACHSEN.

Der EOS Konzern trotzte den teilweise schwierigen Marktbedingungen und investierte erfolgreich in sein Wachstum. So steigerte er seinen Umsatz im Geschäftsjahr 2011/12 um 23,5 Prozent auf 458,0 Millionen Euro. Darüber hinaus kaufte der Finanzdienstleister Forderungspakete mit einem Nominalwert von 1.716,6 Millionen Euro. Hinter dem Erfolg stehen 9.185 Mitarbeiter (Köpfe) – diese gewachsene Belegschaft führte entsprechend zu einem um 35,0 Millionen Euro höheren Personalaufwand.



UMSATZ NACH REGIONEN

In Deutschland konnte der EOS Konzern seinen Umsatz um 6,3 Prozent steigern. Mit einem Anteil von 45,5 Prozent bleibt die Bundesrepublik damit der für das Unternehmen wichtigste Markt. Dank der Akquisition in Frankreich konnte der Konzern mit einem Umsatzanstieg von 48,8 Prozent in Westeuropa am stärksten wachsen.

	Veränderungen zum Vorjahr in %	2011/12		2010/11	
		TEUR	Umsatzanteil in %	TEUR	Umsatzanteil in %
Deutschland	+ 6,3	208.314	45,5	196.036	52,8
Westeuropa	+48,8	96.631	21,1	64.926	17,5
Osteuropa	+ 27,3	74.404	16,2	58.446	15,8
Nordamerika	+ 5,2	52.047	11,4	49.464	13,3
Brasilien	–	24.024	5,2	–	–
Asien	+28,9	2.613	0,6	2.027	0,6
EOS Konzern	+23,5	458.033	100,0	370.899	100,0

GEWINN-UND-VERLUST-RECHNUNG (KURZFASSUNG)

Für das Geschäftsjahr 2011/12 weist der EOS Konzern ein um sieben Prozent gestiegenes EBT aus. Dies ist im Wesentlichen durch das Umsatzplus von 23,5 Prozent begründet. Gemessen an diesem Wachstum sind die betrieblichen Aufwendungen überproportional gestiegen, sodass das EBITDA um 17,4 Prozent auf 126,7 Millionen Euro gegenüber 107,9 Millionen Euro im Vorjahr gewachsen ist. Sondereffekte bei den latenten Steuern haben im Berichtsjahr und in der Vorperiode zu unterschiedlichen Steuerquoten geführt. Daher ist der Jahresüberschuss im Vergleich zum Vorjahr gesunken.

	2011/12	2010/11
	TEUR	TEUR
Umsatzerlöse	458.033	370.899
Summe der betrieblichen Erträge	468.169	377.706
Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA)	126.656	107.896
Ergebnis vor Steuern (EBT)	82.161	76.753
Jahresüberschuss	56.086	63.906

VERMÖGENSLAGE

Bedingt durch die Expansion in neue Märkte stockte der EOS Konzern sein Gesamtvermögen 2011/12 um 9,6 Prozent auf 824,2 Millionen Euro auf.

	29.02.2012		28.02.2011	
	EUR (000)	%	EUR (000)	%
Anlagevermögen	179.753	21,8	162.862	21,7
Übriges langfristig gebundenes Vermögen	319.894	38,8	289.290	38,5
Latente Steuern	5.684	0,7	3.755	0,5
Kurzfristig gebundenes Vermögen	318.869	38,7	296.060	39,3
Gesamtvermögen	824.200	100,0	751.967	100,0

EIGENKAPITAL UND FINANZIERUNG

Die Eigenkapitalquote des EOS Konzerns betrug für das abgelaufene Geschäftsjahr 28,8 Prozent – ein für einen Finanzdienstleistungskonzern hoher Wert. Wegen der Aufnahme von Fremdmitteln im Zusammenhang mit Unternehmenskäufen stieg das kurzfristige Fremdkapital des Konzerns auf 46,7 Prozent gegenüber 40,4 Prozent im Vorjahr.

	29.02.2012		28.02.2011	
	EUR (000)	%	EUR (000)	%
Eigenkapital	237.702	28,8	236.996	31,5
Langfristiges Fremdkapital	181.027	22,0	201.651	26,8
Latente Steuern	20.554	2,5	9.438	1,3
Kurzfristiges Fremdkapital	384.917	46,7	303.882	40,4
Gesamtfinanzierung	824.200	100,0	751.967	100,0

Impressum

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
Berit Ewald (Projektmanagement)
Senior Public Relations Consultant
E-Mail: b.ewald@eos-solutions.com

Redaktion

Maja Alfke
Helmut Broeg
Bettina Brüdgam
Denkspot, Kathrin Thomsen, www.denkspot.de
Katja Wohlers, www.katjawohlers.de

Gestaltung

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

Lektorat und Übersetzung

SKH SprachKontor Hamburg GmbH, www.sprachkontor.de
united communications, Peter Lindheim, www.united.de

Herstellung

Andrea Schröder (Projektleitung)
Claim GmbH, www.claim.de

Bildnachweis

Fotograf: Sebastian Vollmert

Weitere Bilder: Klaus Vyhnaek (S. 2–3 m., S. 18–19),
gettyimages (S. 8–9, S. 13 Hintergrund, S. 23, S. 32–34, S. 36),
corbisimages (S. 18–19 Hintergrund, S. 27), istockphoto (S. 10, S. 38),
fotolia (S. 39), PR EOS (S. 13, S. 22, S. 31),
Infografiken: Square Media GmbH

Erscheinungstermin: 01.09.2012

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 Geschäftsberichtes 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 der englischen Version des Geschäftsberichtes geht die deutsche Version vor.
V.i.S.d.P. gemäß § 55 Abs. 2 RStV: Lara Flemming, KG EOS Holding GmbH & Co, Steindamm 71, 20099 Hamburg



Das für das Druckpapier verwendete Holz stammt aus verantwortungsvoller Waldbewirtschaftung, zertifiziert nach den Richtlinien des Forest Stewardship Council® (FSC®).

EOS weltweit

Slowakei USA Belgien Frankreich
Tschechische Republik Ungarn Brasilien

Albanien EOS Albania Ltd. | Markteintritt: März 2012
Hauptsitz: Tirana | Mitarbeiter: 40 | Geschäftsführer: Dobrin Mirevski

Griechenland Deutschland Polen
Mazedonien China Spanien Slowenien
Schweiz Kanada Österreich Ukraine
Niederlande Russland Kroatien
Großbritannien Rumänien Serbien
Bulgarien Bosnien und Herzegowina

EOS IN AMERIKA

Collecto, Inc., genannt EOS CCA (USA)
EOS Canada Inc. (EOS NCN) (Kanada)
Hoepers Recuperadora de Crédito S.A. (Brasilien)

EOS IN WESTEUROPA

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

EOS IN DEUTSCHLAND

BÜRCEL Wirtschaftsinformationen GmbH & Co. KG
EOS DID – EOS Deutscher Inkasso-Dienst GmbH
EOS Deutschland GmbH
EOS Field Services GmbH
EOS Health Honorarmanagement AG
EOS Immobilienworkout GmbH
EOS Information Services GmbH
EOS IT Services GmbH
EOS KSI Inkasso Deutschland GmbH
EOS mercator inkasso GmbH
EOS Payment Solutions GmbH
EOS Serviceline GmbH
EOS SID Süddeutscher Inkasso-Dienst GmbH



RatePAY GmbH

Schober Direct Media GmbH + Co. KG

WCF Finetrading GmbH

xplosion interactive GmbH

EOS IN OSTEUROPA

EOS 1 Fundusz Inwestycyjny Zamkniety Niestandaryzowany
Fundusz Sekurytyzacyjny (Polen)

EOS & M. Witón Kancelaria Prawna spółka komandytowa (Polen)

EOS Albania Ltd. (Albanien)

EOS Faktor Magyarország Zrt. (Ungarn)

EOS KSI Magyarország Inkasszó Kft. (Ungarn)

EOS Finance IFN S.A. (Rumänien)

EOS Investment Poland GmbH (Polen)

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 DOO (Bosnien und Herzegowina)

EOS Matrix DOO (Bulgarien)

EOS Matrix DOO (Kroatien)

EOS Matrix DOO (Mazedonien)

EOS Matrix DOO (Serbien)

EOS Matrix S.A. (Griechenland)

LLC EOS (Russland)

LLC EOS Finance Ukraine (Ukraine)

LLC EOS Ukraine (Ukraine)

EOS IN ASIEN

EOS CreditCN Credit Management (Beijing) Ltd. (China)

EOS Hong Kong Ltd. (China)

KG EOS Holding GmbH & Co

Steindamm 71 | 20099 Hamburg

Telefon: +49 40 2532-8657

Telefax: +49 40 2532-8658

www.eos-solutions.com