PRICEWATERHOUSECOOPERS

Testatsexemplar

Vivento Customer Services GmbH
Bonn

Jahresabschluss zum 31. Dezember 2008
und Lagebericht für das Geschäftsjahr 2008

Bestätigungsvermerk des Abschlussprüfers



PRICEWATERHOUSECOOPERS

Testatsexemplar

Vivento Customer Services GmbH
Bonn

Jahresabschluss zum 31. Dezember 2008
und Lagebericht für das Geschäftsjahr 2008

Bestätigungsvermerk des Abschlussprüfers

Inhaltsverzeichnis

Seite

Lagebericht für das Geschäftsjahr 2008 1-7

Jahresabschluss

1. Bilanz zum 31. Dezember 2008 ..... 1- 2
2. Gewinn- und Verlustrechnung für die Zeit vom 1. Januar bis 31. Dezember 2008 1
3. Anhang für das Geschäftsjahr 2008 1-12

   Anlagenspiegel 1

Bestätigungsvermerk des Abschlussprüfers 1-2

Lagebericht für das Geschäftsjahr 2008
Vivento Customer Services GmbH

A. Gesellschaftsstruktur

Die Gesellschaft ist aus der am 1. Januar 2004 gegründeten vivento customer services GmbH & Co. KG hervorgegangen. Diese wurde am 22. August 2005 formwechselnd in eine GmbH umgewandelt und firmiert seit dem als Vivento Customer Services GmbH (kurz VCS), deren alleinige Gesellschafterin die Deutsche Telekom AG, Bonn, ist. Das Eigenkapital beträgt 122.173.009,04 Euro. Dieses setzt sich zusammen aus dem Gezeichneten Kapital von 100.000 Euro und der Kapitalrücklage in Höhe von 122.073.009,04 Euro, davon wurden 95.900.000 Euro noch nicht eingefordert. Die VCS hat mit ihrer Gesellschafterin im August 2005 einen Ergebnisabführungsvertrag und einen Beherrschungsvertrag abgeschlossen; hierdurch wird die Möglichkeit einer bilanziellen Überschuldung der Gesellschaft für die Folgejahre vermieden.

B. Besondere Aktivitäten des Geschäftsjahres

Im Geschäftsjahr 2008 war der Service Center Markt auf Seiten der Service Center Anbieter von weiteren Konsolidierungen geprägt. Der Wettbewerbs- und Kostendruck stieg weiterhin an, dies wirkte sich negativ auf die zu erzielenden Preise aus. Der Trend geht weiter, vom traditionellen Kundencenter zum Full-Service-Dienstleister. Den Marktanforderungen folgend wurde im Geschäftsjahr 2008 das VCS Produktportfolio durch den Aufbau des Scann-Geschäftes erweitert und die Backoffice Service Center-Leistungen, als Schwerpunkt der Service Center-Leistungen, von 52 % im Geschäftsjahr 2007 auf 64 % im Geschäftsjahr 2008 weiter ausgebaut.

Nach Schließung der Service Center-Außenstelle Deggendorf mit Ablauf des 31. Dezember 2007 startete die VCS mit 2.646 Mitarbeitern (Stammkräfte FTE), die an 22 Standorten und 4 Außenstellen beschäftigt wurden, in das Geschäftsjahr 2008.

Auch im Jahr 2008 folgt die VCS weiter ihrem Geschäftsauftrag als Transformations- und Beschäftigungssicherungsgesellschaft für Überhangpersonal des Konzerns. Somit wurde am 15. Januar 2008 mit der arvato-Gruppe ein Vertrag zum Verkauf von fünf weiteren Service Centern (Göppingen, Freiburg, Stralsund, Schwerin und Chemnitz mit der Außenstelle Dresden) unterschrieben. Zum 1. März 2008 wechselten im Rahmen dieses Betriebsübergangs insgesamt 407,8 FTE zu den jeweiligen arvato-Gesellschaften.

Am 25. Oktober 2008 folgte die Vertragszeichnung mit der D+S Gruppe zum Verkauf von fünf weiteren Service Center Standorten (Leipzig, Gera, Berlin, Göttingen und Rottweil). Zum 1. Dezember 2008 wechselten auch hier im Rahmen eines Betriebsübergangs 330,8 FTE zu den jeweiligen Gesellschaften der D+S Gruppe.

Durch mehrjährige Auftragsgarantien der Schwestergesellschaft Deutsche Telekom Kundenservice GmbH behalten die vom Verkauf betroffenen Mitarbeiter sichere und zukunftsfähige Arbeitsplätze bei ihrem neuen Arbeitgeber.

Im Rahmen von zentralen Umstrukturierungsmaßnahmen des Facilitymanagements im Konzern wurde unser Facilitymanagement mit 13,3 FTE zum 1. März 2008 zur Deutschen Telekom AG verlagert.

Die bereits im 4. Quartal des Jahres 2007 eingeleiteten Maßnahmen zur Standortoptimierung wurden im Jahr 2008 konsequent fortgeführt. Zunächst wurde zum 1. April 2008 die Außenstelle Flensburg geschlossen und die Belegschaft zum zugehörigen Service Center Rendsburg versetzt. Zeitgleich wurde die Außenstelle Mannheim geschlossen und dessen Belegschaft zum zugehörigen Service Center Frankfurt/Main versetzt. Das Servicecenter Frankfurt/Oder wurde zum 19. Mai 2008 geschlossen und zum Service Center Berlin verlagert. Mit Ablauf des 30. Juni 2008 wurde die Außenstellen Nordhausen des Service Centers Göttingen geschlossen und zum Hauptstandort verlagert. Letztlich wurde mit Ablauf des 31. Dezember 2008 die Außenstelle Leipzig der VCS Zentrale geschlossen. Um die personellen Maßnahmen sozialverträglich zu gestalten wurden für die jeweiligen Standortschließungen Sozialpläne verhandelt, um die durch die Schließung entstehenden Nachteile für die betroffenen Mitarbeiter sozialverträglich abzumildern.

Im Rahmen der Produktangebotserweiterung „Scannen" wurden zum 1. April 2008 die Standorte Berlin, Osnabrück und Gelsenkirchen neu aufgebaut. Damit konnte das Produktportfolio der VCS um Scann- und Archivierungsdienstleistungen ergänzt und die VCS als vollintegrierter Service Dienstleister weiter ausgebaut werden. Zum 1. Mai 2008 wurde zur Abwicklung von Vivento Geschäftsvorfällen (z.B. Vivento-Mitarbeiterhotline) der Standort Göppingen neu aufgebaut.

Insgesamt wurden im Geschäftsjahr 2008 vier Service Center Standorte aufgebaut, zehn Service Center Standorte und eine Außenstelle mit 738,6 FTE verkauft sowie ein Service Center und vier Service-Center-Außenstellen geschlossen.

Damit endet das Geschäftsjahr zum 31. Dezember 2008 mit 15 Service Center Standorten.

C. Vermögens- und Finanzlage

Insgesamt ist die Bilanzsumme gegenüber dem Vorjahr um 28,9 Mio. Euro auf 352,4 Mio. Euro gesunken.

Der bedeutendste Bilanzposten auf der Aktivseite sind die Forderungen gegen verbundene Unternehmen mit 331,0 Mio. Euro (Vorjahr 360,2 Mio. Euro).

Der Anstieg des Anlagevermögens um 0,9 Mio. Euro auf 13,4 Mio. Euro ist vor allem auf den Aufbau der Service Center zurückzuführen.

Die sonstigen Vermögensgegenstände betragen 2,2 Mio. Euro, diese beinhalten im Wesentlichen Forderungen aus Einzahlungen bei der Hessischen Landesbank zur Aufstockung der Wertguthaben für die Insolvenzsicherung der Altersteilzeitverpflichtungen (1,7 Mio. Euro).

Die Wertpapiere des Umlaufvermögens in Höhe von 5,5 Mio. Euro, werden zur Sicherung der Altersteilzeitverpflichtungen gehalten und dienen nicht dem Wertpapierhandel.

Das Eigenkapital am Abschlussstichtag beträgt 122,2 Mio. Euro. Aufgrund des bestehenden Ergebnisabführungsvertrages mit der Deutschen Telekom AG blieb das Eigenkapital gegenüber dem Vorjahr unverändert.

Rückstellungen wurden im Gesamtvolumen von 199,3 Mio. Euro (Vorjahr 194,7 Mio. Euro) gebildet. Dieser Betrag setzt sich zusammen aus Pensionsrückstellungen (38,9 Mio. Euro), Personalrückstellungen (22,7 Mio. Euro) sowie sonstigen Rückstellungen in Höhe von 137,7 Mio. Euro. Die Verminderung der Pensionsrückstellungen um 14,5 Mio. Euro auf 38,9 Mio. Euro ist im Wesentlichen auf die Veräußerung der Service Center Standorte zurückzuführen.

Die Verbindlichkeiten inklusive des Rechnungsabgrenzungspostens sind von 64,3 Mio. Euro im Geschäftsjahr 2007 auf aktuell 30,9 Mio. Euro gesunken. Während die Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen gegenüber Dritten um 0,5 Mio. Euro zunahmen, haben sich die Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen gegenüber verbundenen Unternehmen (11,3 Mio. Euro) um 10 Mio. Euro gegenüber dem Vorjahreswert (21,3 Mio. Euro) verringert. Die sonstigen Verbindlichkeiten reduzierten sich gegenüber dem Vorjahr um 24 Mio. Euro auf 12,6 Mio. Euro. Wesentlichen Einfluss hatte hierbei die Reduzierung der Verbindlichkeiten gegenüber Mitarbeitern aus Abfindungsverträgen von 16,6 Mio. Euro im Vorjahr auf 3,8 Mio. Euro im aktuellen Geschäftsjahr. Ursache hierfür sind die im Geschäftsjahr 2007 von der Muttergesellschaft übertragenen Verbindlichkeiten für Abfindungen im Rahmen des Betriebsübergangs der Kundenniederlassung Spezial, die im Geschäftsjahr 2008 ausgezahlt wurden. Darüber hinaus wurden im Geschäftsjahr 2008 Verbindlichkeiten gegenüber den Käufern unserer Standorte in Höhe von 17,5 Mio. Euro beglichen. Aus den in 2008 erfolgten Standortverkäufen bestehen zum 31. Dezember 2008 noch Verbindlichkeiten in Höhe von 7,3 Mio. Euro.

Durch die Teilnahme am Cash-Pooling-Verfahren im Konzern der Deutschen Telekom AG kann die Liquiditätslage der VCS als gesichert angesehen werden.

D. Ertragslage

Aufgrund der für die Gesellschaft geltenden Beschäftigungs- und Tarifstruktur liegen die Personalkosten der Mitarbeiter im Durchschnitt deutlich über dem allgemein üblichen Marktniveau der Service-Center-Branche. Um marktübliche Konditionen anbieten zu können, ist die VCS daher in verschiedenen Projekten gezwungen, mit nicht langfristig kostendeckenden Preisen zu arbeiten. Dies führt dazu, dass die Einzelkalkulation von Kundenprojekten in diesen Fällen zum Ausweis eines operativen Verlustes führt.

Das Geschäftsjahr 2008 schließt mit einem Jahresfehlbetrag vor Verlustübernahme durch die Gesellschafterin von 222,1 Mio. Euro.

Die Inlands-Umsatzerlöse der VCS liegen bei 146,5 Mio. Euro (Vorjahr 161,9 Mio. Euro). Mit einem Anteil von 98,8 % am Umsatz war der Deutsche Telekom Konzern der wichtigste Abnehmer für Dienstleistungen der VCS. Der externe Marktanteil (incl. der über Konzernvertriebskanäle erwirtschafteten Umsätze) war mit 1,2 % noch relativ gering ausgeprägt. Der Grund hierfür war die hohe konzerninterne Nachfrage, die im Interesse der Konzern-Service Ziele höchste Priorität hatte. Durch diese überplanmäßige Nachfrage nach konzerninternen Leistungen übertrafen wir deutlich den Gesamtumsatzplanwert.

Den Umsatzerlösen stehen Herstellungskosten in Höhe von 242,3 Mio. Euro (Vorjahr 244,7 Mio. Euro), Vertriebskosten in Höhe von 3,1 Mio. Euro (Vorjahr 2,8 Mio. Euro) und Verwaltungskosten in Höhe von 22,5 Mio. Euro (Vorjahr 21,8 Mio. Euro) gegenüber.

Die sonstigen betrieblichen Erträge übertrafen im Geschäftsjahr 2008 mit 34,5 Mio. Euro das Vorjahresniveau von 30,4 Mio. Euro. Dies resultiert vor allem aus der Auflösung von Rückstellungen und der Weiterverrechnung von Kosten im Rahmen der im Geschäftsjahr 2008 gestarteten „Personalisierungsoffensive Vivento" (einer Qualifizierungsmaßnahme für bisher schwer vermittelbare Vivento-Kräfte). Ein Rückgang war hingegen bei den Erträgen aus dem Verbrauch der Drohverlustrückstellung zu verzeichnen.

Die sonstigen betrieblichen Aufwendungen stiegen um 43,4 Mio. Euro auf 57,5 Mio. Euro an, dies resultiert im Wesentlichen aus der Bildung neuer Drohverlustrückstellungen.

Das Finanzergebnis, das sich aus Erträgen aus Wertpapieren, Abschreibungen auf Wertpapiere und Zinsen von verbundenen Unternehmen zusammensetzt, verbessert sich im Geschäftsjahr 2008 auf 3,6 Mio. Euro (Vorjahr 2,7 Mio. Euro). Die Erhöhung resultiert insbesondere aus der Verzinsung der Cash-Managementkonten mit der Deutschen Telekom AG.

Die außerordentlichen Aufwendungen verringern sich zum Vorjahr um 52,3 Mio. Euro auf 81,2 Mio. Euro. Im Geschäftsjahr 2008 fiel das Transaktionsvolumen der Standortverkäufe an die arvato-Gruppe sowie den D+S europe Unternehmensverbund geringer aus, als im Vorjahr bei den Standortverkäufen an WSCC und die arvato-Gruppe.

Die wesentlichen Steuerungskennzahlen der VCS waren im Geschäftsjahr 2008 die normierte Personalkostendeckungsquote ($PDQ_{normiert}$) sowie der konzernexterne Personalabbau. Die erreichte $PDQ_{normiert}$ lag im Dezember 2008 kumuliert mit 52,2% im Dezember 2008 deutlich über dem Budgetwert. Auch der konzernexterne Personalabbau wurde mit 385,3 FTE gegenüber dem Budgetwert übererfüllt. Diese beiden Kennzahlen fließen unmittelbar in die Steuerung der VCS im Geschäftsjahr 2008 ein. Während die normierte Personalkostendeckungsquote das wirtschaftliche Handeln der VCS widerspiegelt, unterstützt die Steuerungskennzahl konzernexterner Personalabbau das Konzernabbauprogramm und damit den unmittelbaren Geschäftsauftrag der VCS.

Darüber hinaus wurden im Geschäftsjahr folgende wesentliche Kennzahlen eingesetzt:

Angaben nach IFRS/IAS	2008	2007
Umsatz in Mio. Euro	146,5	161,9
EBITDA in Mio. Euro (vor Sondereffekten)	-79,4	-68,2
Mitarbeiter in FTE (Year Average)*	5.378	5.521
Umsatz pro FTE in Tsd. Euro	27,2	29,3
EBITDA pro FTE in Tsd Euro (vor Sondereffekten)	-14,8	-12,3

* Mitarbeiter in FTE (Year Average) Stammkräfte + Transferkräfte + Leih- und Zeitarbeitnehmer

Für alle steuerungsrelevanten Kennzahlen werden in der VCS die IFRS/IAS Rechnungslegungsvorschriften angewendet. Eine Steuerung des Unternehmens nach HGB Zahlen ist nicht mehr vorgesehen.

E. Ausblick

Die Modernisierung und Konsolidierung der Service Center-Struktur bei der Schwestergesellschaft Deutsche Telekom Kundenservice GmbH (nachfolgend DT KS genannt) wird voraussichtlich ab dem 2. Quartal 2009 bei der VCS zu vermehrten Personalzugängen führen. Die DT KS bietet von Standortschließungen besonders betroffenen Mitarbeitern an den Standorten Saarbrücken, München, Offenburg, Osnabrück und Uelzen wohnortnahe Beschäftigungsmöglichkeiten bei der VCS an. Zusätzlich wird ein neuer VCS-Standort im brandenburgischen Umfeld von Berlin aufgebaut, der die von der Schließung bei der DT KS betroffenen Mitarbeiter an den Standorten Berlin und Potsdam aufnehmen kann. Diese sechs Standorte sind mit einer Standortsicherungsgarantie bis zum 31. Dezember 2012 und einem Verkaufsschutz bis zum 31. Dezember 2010 ausgestattet.

F. Chancen und Risiken

Wichtig für die weitere Entwicklung der VCS ist deren zukünftige personelle Ausstattung und die strategischen Vorgaben zur Positionierung im Konzern.

Erforderliche Anpassungen der Maßnahmen zum personellen Umbau im Konzern, z. B. aufgrund von kurzfristig erhöhtem Personalbedarf in anderen Konzerneinheiten infolge von Investitionssonderprogrammen (z.B. flächendeckender DSL-Ausbau), haben hierbei Auswirkungen auf die VCS, da der Zeitpunkt des personellen Überhangs in den betroffenen Konzerneinheiten und damit der Zugang von Kräften in das Kapazitätsmanagement zumindest mittelfristig beeinflusst wird.

Die im Geschäftsjahr 2009 geplanten Personalzuwächse der VCS resultieren im Wesentlichen aus geplanten Zugängen aus Personalüberhängen der Deutsche Telekom Kundenservice GmbH. Im Rahmen der Modernisierung des Service Center Betriebs der DT KS und des in diesem Zusammenhang vereinbarten Sozialplanes, wurde ein im Geschäftsjahr 2009 neu aufzubauender VCS Standort und fünf bereits bestehende VCS Standorte als wesentliche Bausteine zur sozialverträglichen Umsetzung des DT KS Standortkonzeptes in den DT KS Sozialplan aufgenommen. Damit können sowohl die für das Geschäftsjahr 2009 geplanten Personalbestandszugänge Maßnahmen bezogen konkretisiert, als auch die betroffenen Standorte mittelfristig im VCS Bestand gesichert betrieben werden. Diese „Standortstabilität" flankiert die vertrieblichen Maßnahmen zu Erschließung neuer, vor allem konzernexterner Marktanteile.

Darüber hinaus wird die weitere konzerninterne Geschäftsentwicklung wesentlich vom Fortschritt und der Stabilität der Standort- / Produktivitäts- und Qualitätsentwicklung der DT KS Service Center beeinflusst, da die DT KS auch künftig unser Hauptauftraggeber für Service-Center-Leistungen sein wird. Die VCS hat, wie auch in der Vergangenheit erfolgreich gezeigt, die Möglichkeiten, auftretende Service Center Engpässe im Konzern auch kurzfristig auf einem hohen Qualitätsniveau zu bedienen.

Zusammenfassend ist zu sagen, dass die Zukunft der VCS stark von Faktoren abhängt, welche die Gesellschaft gar nicht oder nur eingeschränkt beeinflussen kann. Maßgeblich sind vor allem Entscheidungen auf Konzernebene wie die VCS weiter innerhalb der Serviceland-schaft der Telekom positioniert werden soll.

G. Bestandsgefährdende Risiken

Es werden derzeit keine bestandsgefährdenden Risiken angenommen.

H. Ereignisse nach dem Bilanzstichtag

Es haben sich keine Ereignisse nach dem Bilanzstichtag ergeben.

Bonn, den 26. Februar 2009

Vivento Customer Services GmbH

Meinolf Brauer CEO	Stephan Gayer CFO/CSO	Dr. Karl-Heinz Moergel CPO

Jahresabschluss für das Geschäftsjahr vom 1. Januar bis 31. Dezember 2008

Vivento Customer Services GmbH, Bonn

Bilanz zum 31. Dezember 2008

Aktiva

	31.12.2008	31.12.2007
	€	€
A. Anlagevermögen		
I. Immaterielle Vermögensgegenstände		
Software-Lizenzen	4.036.312,00	3.579.687,00
II. Sachanlagen		
1. Bauten auf fremden Grundstücken	1.301.165,00	1.307.253,00
2. Technische Anlagen und Maschinen	1.447.283,00	2.505.050,00
3. Andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	5.461.019,40	4.351.829,40
4. Geleistete Anzahlungen und Anlagen im Bau	1.195.311,58	750.314,00
	9.404.778,98	8.914.446,40
	13.441.090,98	**12.494.133,40**
B. Umlaufvermögen		
I. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände		
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	1.899,97	101.426,22
2. Forderungen gegen verbundene Unternehmen (davon ausstehende Einlagen auf Agio-Beträge € 95.900.000,00)	331.039.015,85	360.221.904,67
3. Sonstige Vermögensgegenstände	2.204.448,08	1.757.256,49
	333.245.363,90	362.080.587,38
II. Wertpapiere		
Sonstige Wertpapiere	5.504.618,25	6.252.620,10
III. Kassenbestand, Guthaben bei Kreditinstituten	98.647,77	98.742,61
	338.848.629,92	**368.431.950,09**
C. Rechnungsabgrenzungsposten	**61.607,90**	**326.136,16**
	352.351.328,80	**381.252.219,65**

Passiva

	31.12.2008	31.12.2007
	€	€
A. Eigenkapital		
I. Gezeichnetes Kapital	100.000,00	100.000,00
II. Kapitalrücklage	122.073.009,04	122.073.009,04
	122.173.009,04	**122.173.009,04**
B. Rückstellungen		
1. Rückstellungen für Pensionen und ähnliche Verpflichtungen	38.933.770,00	53.395.503,34
2. Sonstige Rückstellungen	160.370.766,93	141.338.679,63
	199.304.536,93	**194.734.182,97**
C. Verbindlichkeiten		
1. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	6.952.865,49	6.441.148,62
2. Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen	11.254.554,38	21.252.847,74
3. Sonstige Verbindlichkeiten (davon aus Steuern € 1.399.895,96; Vorjahr € 2.334.640,26) (davon im Rahmen der sozialen Sicherheit € 0,00; Vorjahr € 999,41)	12.617.832,96	36.651.031,28
	30.825.252,83	**64.345.027,64**
D. Rechnungsabgrenzungsposten	**48.530,00**	**0,00**
	352.351.328,80	**381.252.219,65**

Vivento Customer Services GmbH, Bonn

Gewinn- und Verlustrechnung für die Zeit vom 1. Januar bis 31. Dezember 2008

	2008	2007
	€	€
1. Umsatzerlöse	146.458.268,97	161.918.948,93
2. Herstellungskosten der zur Erzielung der Umsatzerlöse erbrachten Leistungen	-242.285.561,39	-244.691.375,94
3. **Bruttoergebnis vom Umsatz**	**-95.827.292,42**	**-82.772.427,01**
4. Vertriebskosten	-3.099.051,26	-2.838.269,93
5. Allgemeine Verwaltungskosten	-22.483.978,08	-21.844.914,90
6. Sonstige betriebliche Erträge	34.528.448,78	30.408.890,63
7. Sonstige betriebliche Aufwendungen	-57.490.704,19	-14.055.129,51
	-144.372.577,17	-91.101.850,72
8. Erträge aus anderen Wertpapieren und Ausleihungen des Finanzanlagevermögens (davon aus verbundenen Unternehmen € 0,00; Vorjahr € 0,00)	160.613,58	91.017,03
9. Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge (davon aus verbundenen Unternehmen € 4.172.435,60; Vorjahr € 2.781.616,66)	4.172.435,60	2.809.706,30
10. Abschreibungen auf Wertpapiere des Umlaufvermögens	-778.053,35	-163.360,78
11. Zinsen und ähnliche Aufwendungen (davon an verbundene Unternehmen € 3.736,65; Vorjahr € 14.710,08)	-3.736,65	-14.710,08
12. Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit	**-140.821.317,99**	**-88.379.198,25**
13. Außerodentliche Aufwendungen (= außerordentliches Ergebnis)	-81.238.810,49	-133.518.876,53
14. Erträge aus Verlustübernahme	222.060.128,48	221.898.074,78
15. Jahresüberschuss/Jahresfehlbetrag	**0,00**	**0,00**

Vivento Customer Services GmbH, Bonn

Anhang für das Geschäftsjahr 2008

I. Allgemeine Angaben und Erläuterungen

1. Allgemeines

Das Gezeichnete Kapital der Vivento Customer Services GmbH in Höhe von 100.000 Euro wird zu 100% von der Deutsche Telekom AG, Bonn (im weiteren DTAG genannt) gehalten. Darüber hinaus besteht eine Kapitalrücklage in Höhe von 122.073.009,04 Euro (Vorjahr 122.073.009,04 Euro) (davon noch nicht eingefordert 95.900.000 Euro (Vorjahr 95.900.000 Euro)). Die Gesellschaft ist ein vollkonsolidiertes Unternehmen im Telekom-Konzernkreis.

Die Vivento Customer Services GmbH (im weiteren VCS genannt) wurde zum 1. Januar 2004 als GmbH & Co. KG gegründet und am 22. August 2005 in eine GmbH umgewandelt. Sie ist dem Geschäftsbereich Vivento der DTAG zugeordnet, der Personalüberhang aus allen Bereichen des Konzerns in neue Beschäftigungsverhältnisse innerhalb und außerhalb der Telekom-Gruppe vermittelt.

Die VCS dient als Beschäftigungsgesellschaft und übernimmt Personal aus dem Kapazitätsmanagement der Vivento in bereits vorhandene oder neu aufgebaute Service Center. Daneben verfolgt die VCS das Ziel, den Beschäftigungsumbau des Konzerns durch den Verkauf einzelner Service Center an Drittanbieter mit dauerhaften Arbeitsplätzen für die betroffenen Mitarbeiter zu unterstützen. In diesem Zusammenhang wurden in 2007 und 2008 insgesamt 17 Standorte aus dem Bestand der VCS verkauft. Im Geschäftsjahr 2008 wurden vier Service Center aufgebaut sowie ein Service Center und vier Außenstellen geschlossen. Zum Ende des Jahres hat die VCS insgesamt 15 Service Center, teilweise wurden kleinere Service Center in diese integriert.

Das Leistungsspektrum der VCS umfasst sowohl das traditionelle Service Center Leistungsspektrum als auch kundenspezifische Modul- und Branchenlösungen. Im Verlauf des Jahres 2008 wurden von der VCS Leistungen in den Bereichen Kundenservice (Störungshotlines, Rechnungsanfragen), Telefon Operator Dienste, Auftragsbearbeitung, Kundenbindung, Vertriebsunterstützung sowie Individuallösungen für externe Kunden angeboten. Das Produktportfolio der VCS wurde im laufenden Geschäftsjahr durch den Aufbau des Scann-Geschäfts noch einmal erweitert.

Der zum 31. Dezember 2008 erstellte Jahresabschluss ist nach den geltenden Vorschriften des Handelsgesetzbuches aufgestellt. Die Gliederung der Gewinn- und Verlustrechnung erfolgt im Geschäftsjahr 2008 unverändert zum Vorjahr nach dem Umsatzkostenverfahren.

2. Bilanzierungs- und Bewertungsgrundsätze

Im Jahresabschluss sind sämtliche Vermögensgegenstände, Schulden, Rechnungsabgrenzungsposten, Aufwendungen und Erträge enthalten. Die Posten der Aktivseite sind nicht mit Posten der Passivseite, Aufwendungen nicht mit Erträgen verrechnet worden.

Die Vermögensgegenstände und Schulden sind zum Abschlussstichtag einzeln bewertet worden. Gewinne werden nur berücksichtigt, soweit sie am Abschlussstichtag realisiert sind.

Entgeltlich erworbene **immaterielle Vermögensgegenstände** werden zu Anschaffungskosten erfasst und entsprechend ihrer voraussichtlichen Nutzungsdauer linear abgeschrieben. Die **Sachanlagen** werden zu Anschaffungs- bzw. Herstellungskosten, vermindert um planmäßige lineare Abschreibungen, bewertet. Bis zum 31. Dezember 2007 wurden geringwertige Wirtschaftsgüter mit Ausnahme der Büroausstattung im Zugangsjahr voll abgeschrieben. Seit dem 1. Januar 2008 werden diese Vermögensgegenstände auf Grund des Unternehmenssteuerreformgesetzes 2008 vom 25. Mai 2007 in der Handelsbilanz gemäß den steuerlichen Wertgrenzen im Zugangsjahr sofort abgeschrieben bzw. in jährlichen Sammelposten, die insgesamt von untergeordneter Bedeutung sind, aktiviert und über einen Zeitraum von 5 Jahren planmäßig abgeschrieben. Sofern notwendig, werden außerplanmäßige Abschreibungen auf immaterielle Vermögensgegenstände und Sachanlagen vorgenommen.

Für das **Anlagevermögen** sind im Wesentlichen die folgenden Abschreibungssätze maßgebend:

	%
Immaterielle Vermögensgegenstände	14,3 bis 33
Sachanlagevermögen	
Technische Anlagen	3 bis 20
Andere Anlagen, Büro- und Geschäftsausstattung	5 bis 33
Geringwertige Wirtschaftsgüter	20 bis 100

Die **Forderungen und sonstigen Vermögensgegenstände** werden grundsätzlich zum Nominalwert abzüglich notwendiger Wertberichtigungen angesetzt.

Die **Wertpapiere des Umlaufvermögens** werden zu Anschaffungskosten oder zum niedrigeren Börsenkurs am Abschlussstichtag bewertet.

Der Ansatz der **flüssigen Mittel** erfolgt zum Nennbetrag.

Die **Rechnungsabgrenzungsposten** werden zum Nennbetrag angesetzt.

Bei der Bemessung der **Rückstellungen** werden alle erkennbaren Risiken und ungewissen Verbindlichkeiten berücksichtigt. Die Bildung erfolgt in Höhe der voraussichtlichen Inanspruchnahme.

Die Pensionsverpflichtungen sind auf der Grundlage versicherungsmathematischer Berechnungen nach der Bar- bzw. Teilwertmethode (Richttafeln 2005G von Prof. Dr. Klaus Heubeck) gemäß § 6a EStG unter Berücksichtigung eines Zinssatzes von 6 % ermittelt. Die von der Muttergesellschaft übertragenen Pensionsverpflichtungen für das seit 2007 zur VCS übergegangene Personal werden in Höhe der von der DTAG erhaltenen Gegenleistung oberhalb des Wertes nach § 6a EStG angesetzt. Für die Fortschreibung der übernommenen Pensionsverpflichtungen wird der übertragene Wert aufgezinst. In diesem Zusammenhang wird der für IFRS aktuell gültige Zinssatz verwendet. Zusätzlicher Dienstaufwand wird hingegen solange nicht zugeführt, bis ein fiktiver Ansatz nach § 6a EStG den aufgezinsten Übertragungswert übersteigt. Demgegenüber wurde im Vorjahr eine Zuführung für nach dem Übertragungsstichtag erdiente Anwartschaften gemäß dem Teilwertverfahren nach § 6a EStG vorgenommen.

Die Rückstellungen für künftige Jubiläumszuwendungen sind ebenfalls mit ihrem Barwert angesetzt.

Die Bewertung der Rückstellung für drohende Verluste aus schwebenden Absatzgeschäften erfolgt zu Vollkosten, welche die für die Leistungserbringung anfallenden Einzel- und Gemeinkosten sowie direkt zurechenbare Sondereinzelkosten des Vertriebs und sonstige direkt zurechenbare Kosten umfassen, nicht jedoch allgemeine Verwaltungs- und Vertriebskosten.

Verbindlichkeiten sind mit ihrem Rückzahlungsbetrag passiviert.

II. Angaben und Erläuterungen zur Bilanz

1. Immaterielle Vermögensgegenstände und Sachanlagen

Die immateriellen Vermögensgegenstände und Sachanlagen setzen sich wie folgt zusammen:

	2008 (Mio. Euro)	**2007** (Mio. Euro)
Möbel sowie sonstige Betriebs- und Geschäftsausstattung	5,5	4,3
Software und Lizenzen	4,0	3,6
Technische Anlagen bzw. Neuanschaffungen/Erweiterungen vorhandener Arbeitsplatzsysteme und ACD-Anlagen	1,4	2,5
Bauten auf fremden Grundstücken	1,3	1,3
Geleistete Anzahlungen und Anlagen im Bau	1,2	0,8
Summe	**13,4**	**12,5**

Das Anlagevermögen erhöhte sich im Geschäftsjahr insgesamt um 0,9 Mio. Euro. Die Investitionen in Höhe von 6,7 Mio. Euro sind im Wesentlichen für den Aufbau der Service-Center angefallen. Darüber hinaus ergaben sich Zugänge von Konzernunternehmen zum Restbuchwert in Höhe von 0,8 Mio. Euro. Die Abgänge zum Restbuchwert in Höhe von 0,8 Mio. Euro resultieren insbesondere aus dem Verkauf von Vermögensgegenständen an die Arvato Gruppe und den D+S europe Unternehmensverbund. Die Abschreibungen des Geschäftsjahres beliefen sich auf 5,8 Mio. Euro.

Die Entwicklung und Gliederung der einzelnen Posten des Anlagevermögens ist aus dem Anlagenspiegel (Anlage zum Anhang) ersichtlich.

2. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände

Die VCS weist Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände in Höhe von insgesamt 333,2 Mio. Euro (Vorjahr 362,1 Mio. Euro) aus. Die genaue Zusammensetzung kann der folgenden Tabelle entnommen werden:

	2008 (Mio. Euro)		**2007** (Mio. Euro)	
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen gegen Dritte	-		0,1	
Forderungen gegen verbundene Unternehmen	331,0		360,2	
davon Forderungen gegen die Gesellschafterin		321,3		358,2
davon aus dem Cash-Pooling		220,9		243,3
davon aus ausstehenden Einlagen auf Agio-Beträge		95,9		95,9
davon aus Lieferungen und Leistungen		3,4		19,0
davon aus Umsatzsteuer		1,1		-
davon Forderungen aus Lieferungen und Leistungen gegen andere verbundene Unternehmen		9,7		2,0
Sonstige Vermögensgegenstände	2,2		1,8	
Summe	**333,2**		**362,1**	

Die sonstigen Vermögensgegenstände beinhalten Forderungen aus Einzahlungen bei der Hessischen Landesbank zur Aufstockung der Wertguthaben zur Insolvenzsicherung der Altersteilzeitverpflichtungen in Höhe von 1,73 Mio. Euro. Da zum Bilanzstichtag noch kein Erwerb von Wertpapieren durch den Vermögenstreuhänder stattgefunden hat, erfolgt der Ausweis in der Bilanz unter den sonstigen Vermögensgegenständen.

Sämtliche Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände haben eine Restlaufzeit von weniger als einem Jahr.

3. Wertpapiere

Bei dem Wertpapierbestand handelt es sich um das Wertguthaben zur Insolvenzsicherung der Altersteilzeitverpflichtungen. Die Wertguthaben werden treuhänderisch vom Deutsche Telekom

Trust e.V. verwaltet und sind der Verfügungsmacht der VCS entzogen; gleichwohl ist das Vermögen der VCS als zusagendem Arbeitgeber bilanziell zuzuordnen.

4. Sonstige Rückstellungen

Die sonstigen Rückstellungen berücksichtigen alle erkennbaren Risiken und ungewissen Verpflichtungen. Die sonstigen Rückstellungen setzen sich im Einzelnen wie folgt zusammen:

	2008 (Euro)	**2007** (Euro)
Personalrückstellungen		
Altersprogrammrückstellungen	13.815.061,98	27.717.680,38
Abfindungen	1.707.387,74	5.155.650,00
Urlaubsrückstellung	1.042.752,01	1.406.223,60
Jubiläumsrückstellung	198.081,00	579.250,00
Sonstige Personalkosten	5.943.296,28	6.461.281,58
	22.706.579,01	41.320.085,56
Übrige Rückstellungen		
Risiken Call-Center Verkauf	63.133.887,25	65.603.280,21
Drohverlustrückstellung	57.426.172,50	13.220.771,01
Ausstehende Eingangsrechnungen	12.348.235,21	14.795.773,98
Erlösschmälerungen	2.427.487,73	2.448.567,07
Prozessrisiken	88.500,00	1.440.562,46
Prüfungs- und Beratungskosten	72.000,00	60.000,00
Leerstandsrisiken	0,00	454.096,20
Übrige sonstige Rückstellungen	2.167.905,23	1.995.543,14
	137.664.187,92	100.018.594,07
	160.370.766,93	**141.338.679,63**

5. Verbindlichkeiten

Sämtliche Verbindlichkeiten haben eine Fristigkeit von bis zu einem Jahr. Die Verbindlichkeiten sind nicht durch Pfandrechte und ähnliche Rechte besichert. Die VCS hat am Abschlussstichtag Verbindlichkeiten in Höhe von 30,8 Mio. Euro (Vorjahr 64,3 Mio. Euro). Diese setzen sich wie folgt zusammen:

	2008 (Mio. Euro)		2007 (Mio. Euro)	
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen gegenüber Dritten	6,9		6,4	
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen gegenüber verbundenen Unternehmen	11,3		21,3	
davon gegenüber der Gesellschafterin		7,1		3,3
davon gegenüber anderen verbundenen Unternehmen		4,2		18,0
Sonstige Verbindlichkeiten	12,6		36,6	
davon aus Pensionsverpflichtungen für Mitarbeiter, die im Zuge des Verkaufs von Standorten auf neue Arbeitgeber übergegangen sind		7,3		17,5
davon für Abfindungszahlungen gegenüber Mitarbeitern		3,8		16,6
davon gegenüber Finanzamt Bonn für noch abzuführende Lohnsteuer aus Dezember des jeweiligen Jahres		1,4		2,3
davon übrige Verbindlichkeiten		0,1		0,2
Summe	**30,8**		**64,3**	

6. Sonstige finanzielle Verpflichtungen

Sonstige finanzielle Verpflichtungen bestehen in Höhe von insgesamt 75,9 Mio. Euro gegenüber verbundenen Unternehmen (Vorjahr 54,2 Mio. Euro). Sie betreffen insbesondere Verpflichtungen aus dem Rahmenvertrag zur Überlassung von Flächenprodukten der Deutsche Telekom AG, Betrieb Group Facility Management, Bonn, für den Zeitraum 2009 bis 2018, sowie Mieten für IV-Ausstattung (APS-Systeme) gegenüber T-Systems Enterprise Services GmbH, Frankfurt. Von den Gesamtverpflichtungen sind 15,3 Mio. Euro innerhalb eines Jahres fällig (Vorjahr 17,6 Mio. Euro).

Jahr	Mieten (Mio. Euro)	APS-Pauschalen (Mio. Euro)	Gesamt (Mio. Euro)
2009	6,9	8,4	15,3
2010	6,5	7,2	13,7
2011	5,2	5,7	10,9
2012	5,2	0,0	5,2
2013	5,1	0,0	5,1
2014 und folgende	25,7	0,0	25,7
Gesamt	**54,6**	**21,3**	**75,9**

III. Erläuterungen zur Gewinn- und Verlustrechnung

1. Umsatzerlöse

Die VCS erzielte im Geschäftsjahr Umsatzerlöse mit einem Gesamtvolumen von 146,5 Mio. Euro gegenüber 161,9 Mio. Euro im Vorjahr. Die Umsatzerlöse wurden ausschließlich im Inland erzielt.

	2008 (Mio. Euro)	2007 (Mio. Euro)
Konzerninterne Kunden	**146,1**	**161,2**
Deutsche Telekom Kundenservice GmbH	91,5	4,9
Deutsche Telekom AG	46,6	145,5
T-Systems Business Services GmbH	4,2	3,5
Deutsche Telekom Accounting GmbH	1,6	-
T-Systems Enterprise Services GmbH	1,0	0,7
T-Systems DDM GmbH	0,6	-
T-Mobile Deutschland GmbH	-	5,3
CAP Customer Advantage Program GmbH	-	0,6
übrige	0,6	0,7
Externe Kunden	**0,4**	**0,7**
Umsatzerlöse gesamt	**146,5**	**161,9**

2. Herstellungskosten der zur Erzielung der Umsatzerlöse erbrachten Leistungen

Den oben genannten Umsatzerlösen stehen Herstellungskosten in Höhe von 242,3 Mio. Euro gegenüber (Vorjahr 244,7 Mio. Euro). Die Herstellungskosten der VCS beinhalten alle operativen Kosten der Standorte sowie alle Kosten der IT- und TK-Infrastruktur. Die wesentlichen Kostentreiber in den Herstellungskosten sind:

	2008 (Mio. Euro)	2007 (Mio. Euro)
Personalkosten	104,1	103,0
Leih- und Zeitarbeit inklusive Aufwendungen für zugewiesene Beamte	90,7	96,8
IT-Kosten	13,9	13,0
Mieten einschließlich Nebenkosten	11,6	9,7
Abschreibungen	5,2	5,9
TK-Kosten	4,1	2,9
Fort- und Weiterbildung	2,8	3,0
Reisekosten	2,0	2,8
Sonstige Kosten	7,9	7,6
Gesamt	**242,3**	**244,7**

3. Vertriebskosten

Des Weiteren sind im Berichtsjahr Vertriebskosten in Höhe von 3,1 Mio. Euro (Vorjahr 2,8 Mio. Euro) entstanden.

4. Allgemeine Verwaltungskosten

Die Verwaltungskosten lassen sich wie folgt unterteilen.

	2008 (Mio. Euro)	2007 (Mio. Euro)
Personal	10,5	10,3
Geschäftsführung	1,7	1,9
Finanzen und Controlling	4,8	4,9
Sonstige Kosten der allgemeinen Verwaltung	5,5	4,7
Gesamt	**22,5**	**21,8**

5. Sonstige betriebliche Erträge

Die sonstigen betrieblichen Erträge belaufen sich auf 34,5 Mio. Euro (Vorjahr 30,4 Mio. Euro) und resultieren im Wesentlichen aus der Auflösung von Rückstellungen (16,3 Mio. Euro, Vorjahr 12,2 Mio. Euro) und Erträgen aus dem Verbrauch von Drohverlustrückstellungen des Vorjahres in Höhe von 9,0 Mio. Euro (Vorjahr 13,9 Mio. Euro). In Summe machen die übrigen sonstigen betrieblichen Erträge 9,2 Mio. Euro aus (Vorjahr 4,3 Mio. Euro).

In den sonstigen betrieblichen Erträge sind periodenfremde Erträge in Höhe von 20,6 Mio. Euro (Vorjahr: 14,7 Mio. Euro) enthalten, welche insbesondere Erträge aus der Auflösung von Rückstellungen sowie Rückvergütungen von Lieferanten für das Geschäftsjahr 2007 beinhalten.

6. Sonstige betriebliche Aufwendungen

Die sonstigen betrieblichen Aufwendungen (57,5 Mio. Euro; Vorjahr 14,1 Mio. Euro) beinhalten im Wesentlichen die Zuführung zu Drohverlustrückstellungen in Höhe von 57,2 Mio. Euro (Vorjahr 13,9 Mio. Euro) und Jahresabschlusskosten in Höhe von 0,2 Mio. Euro (Vorjahr 0,1 Mio. Euro). Schließlich sind noch Verluste aus dem Abgang von Vermögensgegenständen des Anlagevermögens in Höhe von 0,1 Mio. Euro enthalten (Vorjahr 0,1 Mio. Euro).

7. Finanzergebnis (Erträge aus anderen Wertpapieren und Ausleihungen des Finanzanlagevermögens, sonstige Zinsen und ähnliche Erträge, Abschreibungen auf Wertpapiere des Umlaufvermögens, Zinsen und ähnliche Aufwendungen)

Das Finanzergebnis in Höhe von 3,6 Mio. Euro (Vorjahr 2,7 Mio. Euro) beinhaltet im Wesentlichen Erträge aus der Verzinsung der Cash-Managementkonten mit der DTAG und die Abschreibungen auf Wertpapiere des Umlaufvermögens.

8. Außerordentliche Aufwendungen

In den außerordentlichen Aufwendungen werden im laufenden Geschäftsjahr 81,2 Mio. Euro gegenüber 133,5 Mio. Euro im Vorjahr erfasst. Diese resultieren aus den Standortverkäufen der VCS an die arvato Gruppe und den D+S europe Unternehmensverbund.

9. Überblick wesentlicher Aufwandsarten (inkl. Personalaufwand) nach dem Gesamtkostenverfahren

	2008 (Mio. Euro)	2007 (Mio. Euro)
Personalaufwand		
Löhne und Gehälter	95,9	90,3
Soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung	21,5	26,0
(davon für Altersversorgung € 9,6 Mio.; Vorjahr € 13,7 Mio.)	**117,4**	**116,3**
Materialaufwand	**0,0**	**0,0**
Abschreibungen	**5,8**	**6,4**
Sonstige betriebliche Aufwendungen		
Leih- und Zeitarbeit	91,5	97,4
Drohverluste	57,2	13,9
IT-Support	16,4	15,4
Miete und Pachten	12,3	10,2
Telefonkosten	3,6	2,0
Fort- und Weiterbildungskosten	3,2	3,7
Reisekosten	3,2	3,5
Dienstleistungen CC PM und RCI	2,6	2,6
Instandhaltung für Grundstücke und Gebäude sowie TK-Anlagen	1,7	1,9
Marketingaufwendungen	1,0	0,9
Beratungskosten	0,5	0,7
Sonstige Aufwendungen	9,0	8,5
	202,2	**160,7**
	325,4	**283,4**

In den Abschreibungen sind keine außerplanmäßigen Abschreibungen gemäß § 253 Abs. 2 Satz 3 HGB enthalten.

IV. Sonstige Angaben

1. Organe

Aufsichtsrat

Dem Aufsichtsrat der VCS GmbH gehören folgende Mitglieder an:

- Dietmar Welslau (Vorsitzender), Sprecher der Geschäftsleitung Vivento der Deutsche Telekom AG und Bereichsvorstand Personal und Organisation der T-Home, Deutsche Telekom AG
- Hans-Jürgen Philo (stellv. Vorsitzender, Arbeitnehmervertreter)
- Dr. Martin Walter, Chief Compliance Officer der Deutsche Telekom AG
- Dr. Roland Folz, Vorsitzender der Geschäftsführung der Deutsche Telekom Technischer Service GmbH und Bereichsvorstand Technischer Kundendienst der T-Home, Deutsche Telekom AG
- Thomas Berlemann, Vorsitzender der Geschäftsführung der Deutsche Telekom Kundenservice GmbH , Mitglied der Geschäftsführung der T-Mobile Deutschland GmbH und Bereichsvorstand Kundenservice der T-Home, Deutsche Telekom AG
- Gero Niemeyer, Geschäftsführer Finance der Deutsche Telekom Kundenservice GmbH
- Udo Scalla, Leiter Vertrieb Vivento der Deutsche Telekom AG
- Kerstin Chagoubi, ver.di (Arbeitnehmervertreterin)
- Klaudia Tschierschwitz, Vorsitzende des Gesamt-Betriebsrats der VCS (Arbeitnehmervertreterin)
- Heinrich Wiegmann, Mitglied des Gesamt-Betriebsrats der VCS
- Michael Giesers, Bereichsleiter Operation 2 der VCS (Arbeitnehmervertreter leitende Angestellte)
- Horst Sayffaerth, DPVKOM (Arbeitnehmervertreter)

Geschäftsführung

1. Meinolf Brauer, Vettelschoß,
   Geschäftsführer, Chief Executive Officer

2. Stephan Gayer, Wachtberg,
   Geschäftsführer, Chief Financial Officer, Chief Sales Officer

3. Dr. Karl-Heinz Moergel, Aachen,
   Geschäftsführer, Chief Personal Officer

Organbezüge

Die Aufwendungen für Gehälter und Nebenleistungen für die Geschäftsführung beliefen sich im Geschäftsjahr 2008 auf insgesamt 852.399,58 Euro (Vorjahr 894.512,59 Euro).

Die Mitglieder des Aufsichtsrates erhielten für ihre Tätigkeit in 2008 Bezüge von insgesamt 2.050,00 Euro.

2. Beziehungen zu Mutterunternehmen

Der Jahresabschluss der Vivento Customer Services GmbH wird in den Konzernabschluss der Deutsche Telekom AG einbezogen. Der Konzernabschluss der Deutsche Telekom AG wird beim Betreiber des elektronischen Bundesanzeigers offen gelegt.

3. Beschäftigtenzahl

Die durchschnittliche Zahl der während des Geschäftsjahres beschäftigten Arbeitnehmer gemäß § 285 Satz 1 Nr. 7 HGB (Durchschnitt aus den Werten zu den Quartalsstichtagen) beläuft sich auf 1.977 Arbeitnehmer. Davon sind 751 Beamte und 1.226 Angestellte (Vorjahr 2.348 Arbeitnehmer, davon 632 Beamte und 1.716 Angestellte). Ausgedrückt in FTE beträgt die durchschnittliche Zahl der Arbeitnehmer 1.819 (davon 674 Beamte und 1.145 Angestellte). Im Vorjahr belief sich die Zahl der durchschnittlich beschäftigten FTE auf 2.192 (564 Beamte und 1.628 Angestellte).

Bonn, den 26. Februar 2009

Vivento Customer Services GmbH

Meinolf Brauer	Stephan Gayer	Dr. Karl-Heinz Moergel
CEO	CFO/CSO	CPO

Vivento Customer Services GmbH, Bonn

Entwicklung des Anlagevermögens

	Anschaffungs- oder Herstellungskosten						Abschreibungen						Restbuchwerte	Restbuchwerte
	01.01.2008	Zugänge	Zugänge von Konzern-unternehmen	Umbuchungen	Abgänge	31.12.2008	01.01.2008	Zugänge	Zugänge von Konzern-unternehmen	Umbuchungen	Abgänge	31.12.2008	31.12.2008	31.12.2007
	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€
I. Immaterielle Vermögensgegenstände														
Software-Lizenzen	9.929.652,37	2.031.527,87	816.275,64	387.028,12	18.007,90	13.146.476,10	6.349.965,37	2.332.050,99	445.935,64	53,00	17.840,90	9.110.164,10	4.036.312,00	3.579.687,00
II. Sachanlagen														
1. Bauten auf fremden Grundstücken	2.242.360,87	729.097,63	0,00	-74.979,92	777.408,24	2.119.070,34	935.107,87	476.879,96	0,00	-37.384,35	556.698,16	817.905,34	1.301.165,00	1.307.253,00
2. Technische Anlagen und Maschinen	8.216.296,51	71.053,53	0,00	312.489,05	0,00	8.599.839,09	5.711.246,51	1.404.180,16	0,00	37.129,42	0,00	7.152.556,09	1.447.283,00	2.505.050,00
3. Andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	7.738.873,52	2.683.754,99	1.662.125,24	124.057,37	1.842.557,26	10.366.253,86	3.387.044,12	1.560.841,32	1.270.794,42	201,93	1.313.647,33	4.905.234,46	5.461.019,40	4.351.829,40
4. Geleistete Anzahlungen und Anlagen im Bau	750.314,00	1.189.552,70	4.039,50	-748.594,62	0,00	1.195.311,58	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.195.311,58	750.314,00
	18.947.844,90	4.673.458,85	1.666.164,74	-387.028,12	2.619.965,50	22.280.474,87	10.033.398,50	3.441.901,46	1.270.794,42	-53,00	1.870.345,49	12.875.695,89	9.404.778,98	8.914.446,40
	28.877.497,27	**6.704.986,72**	**2.482.440,38**	**0,00**	**2.637.973,40**	**35.426.950,97**	**16.383.363,87**	**5.773.952,45**	**1.716.730,06**	**0,00**	**1.888.186,39**	**21.985.859,99**	**13.441.090,98**	**12.494.133,40**

Bestätigungsvermerk des Abschlussprüfers

Wir haben den Jahresabschluss - bestehend aus Bilanz, Gewinn- und Verlustrechnung sowie Anhang - unter Einbeziehung der Buchführung und den Lagebericht der Vivento Customer Services GmbH, Bonn, für das Geschäftsjahr vom 1. Januar bis 31. Dezember 2008 geprüft. Die Buchführung und die Aufstellung von Jahresabschluss und Lagebericht nach den deutschen handelsrechtlichen Vorschriften liegen in der Verantwortung der Geschäftsführer der Gesellschaft. Unsere Aufgabe ist es, auf der Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung eine Beurteilung über den Jahresabschluss unter Einbeziehung der Buchführung und über den Lagebericht abzugeben.

Wir haben unsere Jahresabschlussprüfung nach § 317 HGB unter Beachtung der vom Institut der Wirtschaftsprüfer (IDW) festgestellten deutschen Grundsätze ordnungsmäßiger Abschlussprüfung vorgenommen. Danach ist die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass Unrichtigkeiten und Verstöße, die sich auf die Darstellung des durch den Jahresabschluss unter Beachtung der Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung und durch den Lagebericht vermittelten Bildes der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage wesentlich auswirken, mit hinreichender Sicherheit erkannt werden. Bei der Festlegung der Prüfungshandlungen werden die Kenntnisse über die Geschäftstätigkeit und über das wirtschaftliche und rechtliche Umfeld der Gesellschaft sowie die Erwartungen über mögliche Fehler berücksichtigt. Im Rahmen der Prüfung werden die Wirksamkeit des rechnungslegungsbezogenen internen Kontrollsystems sowie Nachweise für die Angaben in Buchführung, Jahresabschluss und Lagebericht überwiegend auf der Basis von Stichproben beurteilt. Die Prüfung umfasst die Beurteilung der angewandten Bilanzierungsgrundsätze und der wesentlichen Einschätzungen der Geschäftsführer der Gesellschaft sowie die Würdigung der Gesamtdarstellung des Jahresabschlusses und des Lageberichts. Wir sind der Auffassung, dass unsere Prüfung eine hinreichend sichere Grundlage für unsere Beurteilung bildet.

Unsere Prüfung hat zu keinen Einwendungen geführt.

Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse entspricht der Jahresabschluss den gesetzlichen Vorschriften und vermittelt unter Beachtung der Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Gesellschaft. Der Lagebericht steht in Einklang mit dem Jahresabschluss, vermittelt insgesamt ein zutreffendes Bild von der Lage der Gesellschaft und stellt die Chancen und Risiken der zukünftigen Entwicklung zutreffend dar.

Düsseldorf, den 27. Februar 2009

PricewaterhouseCoopers
Aktiengesellschaft
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

PricewaterhouseCoopers Aktiengesellschaft Wirtschaftsprüfungsgesellschaft
WIRTSCHAFTS-PRÜFUNGS-GESELLSCHAFT
SIEGEL
FRANKFURT AM MAIN
Zweigniederlassung Düsseldorf

Thomas Tandetzki
Wirtschaftsprüfer

ppa. Melanie Zünkler
Wirtschaftsprüferin